

UCUENCA

Universidad de Cuenca

Facultad de Ciencias de la Hospitalidad

Carrera de Hotelería

Diagnóstico situacional de sostenibilidad del Hotel el Conquistador con base en la normativa Green Key para hoteles y hostales

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

Autores:

Cinthy Vanessa Molina Andrade

Alex Paul Quevedo Cayambe

Director:

Gustavo Eduardo Iñiguez Márquez

ORCID: 0000-0003-4256-7972

Cuenca, Ecuador

2023-02-27

Resumen

El presente trabajo de titulación surge al conocer los diferentes impactos adversos que genera a la sociedad y medio ambiente la industria hotelera, por lo que, se ha decidido revisar el estado actual de un hotel de la ciudad de Cuenca en contraste con la normativa internacional para la industria hotelera Green Key, con el objetivo de identificar diversos procesos y direccionarlos hacia el desarrollo de una correcta gestión sostenible en el establecimiento. El hotel elegido, es el hotel "El Conquistador" ubicado en el centro de la ciudad de Cuenca y caracterizado por brindar hace más de "40 años" el servicio de hospedaje al segmento "corporativo", actualmente contando con cuatro estrellas según el "Ministerio de Turismo". El estudio se basa en la aplicación de la normativa Green Key para instalaciones turísticas, la cual se creó hace más de 20 años a partir de una iniciativa nacional en Dinamarca y actualmente se ha convertido en el distintivo líder a nivel mundial para el hotelería. La misma, proporciona lineamientos de responsabilidad ambiental, social y económico para los establecimientos interesados y se caracteriza por ser una herramienta eficaz para el desarrollo sostenible y se verá reflejada en el proyecto a realizar. El enfoque investigativo es cualitativo, para el cual se utilizarán técnicas de investigación según el método etnográfico que abarca herramientas como la bibliografía, las mismas que se efectuarán a los directivos y colaboradores del establecimiento mencionado. Finalmente, en el estudio se pudo evidenciar que el establecimiento no llega a cumplir en su mayoría con los requerimientos opcionales, ni obligatorios que establece la normativa del Green Key, pero con la elaboración del plan estratégico con base en los criterios la norma, se podrá lograr el fortalecimiento de la gestión sostenible del hotel "El Conquistador", y de esta manera se impulsará su prestigio, demostrando así su compromiso con el desarrollo sostenible.

Palabras clave: Green Key, sostenible, responsabilidad ambiental, procesos

Abstract

This degree work arises from knowing the different adverse impacts generated by the hotel industry on society and the environment, so it has been decided to review the current state of a hotel in the city of Cuenca in contrast to the international regulations for the Green Key hotel industry, with the aim of identifying various processes and directing them towards the development of a correct sustainable management in the establishment.

The chosen hotel is the hotel "El Conquistador" located in the center of the city of Cuenca and characterized by providing lodging service for over forty years to the "corporate" segment. Currently the hotel has four stars according to the "Ministry of Tourism". The study is based on the application of the Green Key regulation for tourist facilities, which was created more than twenty years ago, from a national initiative in Denmark and has now become the world's leading hallmark for hospitality. It provides guidelines for environmental, social and economic responsibility for interested establishments and is characterized by being an effective tool for sustainable development and will be reflected in the project to be carried out. The research approach is mixed, on the one hand, qualitative for which research techniques will be used according to the ethnographic method that includes tools such as the interview. On the other hand, it is quantitative research with a descriptive cross-sectional approach, which was applied through employee surveys. Finally, in the study it was evident that the establishment has much to do, in order to meet the optional or mandatory requirements established by the Green Key regulations, but with the elaboration of the strategic plan based on the criteria of the standard, it will be possible to achieve the strengthening of the sustainable management of the hotel "El Conquistador", and in this way its prestige will be boosted, thus demonstrating its commitment to sustainable development.
Keywords: Green Key, sustainable, environmental responsibility, processes

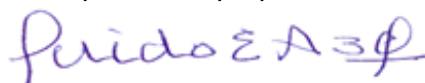
Trabajo de titulación: : Diagnóstico situacional de sostenibilidad del hotel el Conquistador con base en la normativa Green Key para hoteles y hostales.

Autores: MOLINA ANDRADECINTHYA VANESSA- QUEVEDO CAYAMBE ALEX PAUL

DIRECTOR: ING. GUSTAVO IÑIGUEZ MÁRQUEZ, MBA

Certificado de Precisión Htl-281

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 es una traducción verdadera, precisa y completa del documento original en español que se me proporcionó.



guido.abad@ucuenca.edu.ec

Cuenca, 21 de noviembre de 2022

Elaborado por: GEAV _____

cc. Archivo Enviado por correo electrónico a director de trabajo de titulación por emergencia sanitaria COVID19.

Índice

Resumen	2
Abstract	3
Índice	4
Índice de anexos	7
Índice de figuras	8
Índice de tablas	9
Dedicatoria	12
Dedicatoria	13
Agradecimiento	14
Agradecimiento	15
INTRODUCCIÓN	16
CAPÍTULO I.	18
1. Generalidades de la normativa Green Key y del hotel "El Conquistador"	18
1.1 Antecedentes de la Normativa Green Key	18
1.1.1 Historia del Green Key	19
1.1.2 Criterios del Green Key	20
1.1.2.1 Categorías de Green Key	20
1.1.3 Programa Green Key	21
1.1.3.1 Educar	21
1.1.3.2 Innovar	21
1.1.3.3 Añadir Valor	21
1.1.3.4 Promover.	21
1.1.3.5 Objetivos Green Key	21
1.1.3.6 Green Key y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.	22
1.1.4 Beneficios del Programa Green Key	27
1.1.5 Distinción del Green Key	29
1.1.6 Principios y beneficios de la certificación en Ecuador	29
1.1.6.1 Principios	29
1.1.6.2 Beneficios de la Certificación.	30
1.1.6.3 Estructura del Procedimiento del otorgamiento de certificación de la CEA.	31
1.1.6.4 Ejes temáticos de evaluación	32
1.2 Incidencia del Green Key en Latinoamérica	32
1.2.1 Caso México Green Key	33

1.2.2 Proceso de Aplicación	33
1.2.3 Documentos de Solicitud	34
1.2.4 Auditorías	34
1.2.5 Comité Técnico Nacional.	34
1.3 Descripción del Establecimiento de Alojamiento Hotel "El Conquistador"	38
1.3.1 Servicios que Ofrece el Hotel el Conquistador	38
1.3.1.1 Habitación Sencilla	39
1.3.1.2 Habitación Doble	39
1.3.1.3 Habitación Matrimonial.	40
1.3.1.4 Habitación Triple	41
1.3.1.5 Habitación familiar	41
1.3.1.6 Suite presidencial	42
1.3.1.7 Servicio de restaurant.	42
1.3.1.8 Bebidas	43
1.3.1.9 Ambiente	44
1.3.1.10 Parqueadero	44
1.3.1.11 Políticas generales del Hotel El Conquistador	44
1.4 Importancia de la Implementación de la Normativa Green Key para el Hotel "El Conquistador"	45
CAPÍTULO II	48
2. Evaluación del nivel de recursos del hotel "El Conquistador" en el área de desarrollo sostenible a fin de aplicar los criterios Green Key	48
2.1 Análisis de los 13 Criterios de la Normativa Green Key	48
2.1.1. Participación del personal	48
2.1.2. Gestión Ambiental	49
2.1.3. Información al Huésped	50
2.1.4. Agua	51
2.1.5. Energía	52
2.1.6. Limpieza y Lavado	53
2.1.7. Alimentos y Bebidas	54
2.1.8. Residuos	54
2.1.9. Administración	55
2.1.10. Ambiente Interior	55
2.1.11. Áreas Verdes	56
2.1.12. Actividades Verdes	56

2.1.13. Responsabilidad Social Corporativa	56
CAPÍTULO III	57
3. RESULTADOS	57
3.1 Descripción de los Resultados Obtenidos, Comparación Técnica y su Compromiso Sostenible	57
3.2 Población y Unidad de Investigación	58
3.3 Recolección de Información	59
3.3.1 Plan para la Recolección de Información.	59
3.4 Análisis e Interpretación de Información.	60
3.4.1 Análisis de la norma Green Key	61
3.4.1.1 Entrevista a gerente del Hotel	87
3.5 Comparación de los Resultados con Otros Modelos Exitosos en Sostenibilidad.	89
3.6 Presentación del Plan de Acción Aplicable al Hotel “El Conquistador”	92
3.6.1 Estrategias	92
Conclusiones	96
Recomendaciones	96
Bibliografía	98
Anexos	101

Índice de anexos

Anexo 1 101

Anexo 2 102

Anexo 3 121

Anexo 4 121

Anexo 5 124

Índice de figuras

Figura 1.....	18
Figura 2.....	20
Figura 3.....	31
Figura 4.....	33
Figura 5.....	53
Figura 6.....	55
Figura 7.....	59
Figura 8.....	62
Figura 9.....	64
Figura 10.....	66
Figura 11.....	68
Figura 12.....	71
Figura 13.....	73
Figura 14.....	75
Figura 15.....	77
Figura 16.....	79
Figura 17.....	81
Figura 18.....	83
Figura 19.....	85
Figura 20.....	87

Índice de tablas.

Tabla 1	19
Tabla 2	36
Tabla 3	37
Tabla 4	61
Tabla 5	63
Tabla 6	65
Tabla 7	67
Tabla 8	70
Tabla 9	72
Tabla 10	74
Tabla 11	76
Tabla 12	78
Tabla 13	80
Tabla 14	82
Tabla 15	84
Tabla 16	86
Tabla 17	88
Tabla 18	89

Dedicatoria

Dedico con todo mi amor, mi tesis a mis padres por ser los principales promotores de mis sueños, mi gran inspiración, apoyo y fortaleza, a mis hermanos por impulsarme y motivarme a lograr siempre mis objetivos, también a mis padrinos por su cariño y respaldo en los momentos más difíciles y a mi mejor amigo por su responsabilidad, paciencia y entrega para conmigo y para nuestra carrera universitaria.

Cinthy Vanesa Molina Andrade

Dedicatoria

Con todo mi aprecio dedico mi tesis a mis padres por su apoyo incondicional, sacrificio y amor durante toda mi etapa universitaria, de igual manera a mis hermanos que me han brindado su fortaleza durante todo este proyecto, a mi compañera de tesis y mi mejor amiga por su motivación, su entrega total e inspiración al realizar este estudio.

Alex Paul Quevedo Cayambe

Agradecimiento

Al culminar esta maravillosa etapa de mi vida, me gustaría expresar mi gran agradecimiento a Dios por ser mi luz en el camino y por su infinito amor, un profundo agradecimiento a mis padres por su apoyo incondicional, también deseo reconocer la ayuda proporcionada por mis padrinos, hermanos y mejores amigos al acompañarme y motivarme a lo largo de mi carrera.

Mi gratitud también a la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, mi agradecimiento sincero al asesor de nuestra tesis y a cada docente por sus valiosas enseñanzas que nos han ayudado a forjarnos como profesionales.

Cinthy Vanessa Molina Andrade

Agradecimiento

Luego de un largo trayecto agradezco totalmente a dios por siempre bendecir mi camino, a mis padres y hermanos por siempre contar con su apoyo incondicional, amigos por motivarme siempre a seguir adelante.

Agradezco totalmente a cada docente de la facultad por brindar su conocimiento para mi preparación profesional, de igual manera a nuestro director de tesis por su apoyo y guía durante todo este proceso y finalmente a los dueños del hotel el Conquistador por darnos apertura para realizar este proyecto en su establecimiento.

Alex Paul Quevedo Cayambe

Introducción

La sustentabilidad aparece como una herramienta o instrumento eficaz para lograr el bien común, su objetivo es satisfacer las necesidades del presente sin poner en peligro a las generaciones futuras, dándole una dimensión integral, global, que va más allá de lo económico e integra a la sociedad y el medio ambiente en la empresa. ventajas estrategias de acción. Como resultado, se inicia una nueva cultura organizacional, donde las empresas sienten la necesidad de adaptarse al desarrollo sustentable para no solo ser competitivas en el mercado, sino también para sobrevivir. (Zarta, 2018)

Vale la pena señalar que el Libro Verde de la Comisión Europea de 2001 define la responsabilidad social corporativa de la siguiente manera: "Las empresas incluyen voluntariamente consideraciones sociales y ambientales en sus operaciones comerciales y en las relaciones con los socios comerciales. Asumir la responsabilidad social no significa solo el pleno cumplimiento de las obligaciones legales, pero también significa ir más allá del cumplimiento invirtiendo más en capital humano, medio ambiente y relaciones con las partes interesadas. (Barroso , 2009). Esta definición ayuda a comprender que la responsabilidad corporativa implica no solo seguir reglas predefinidas, sino también principios y valores que permitirán crear conciencia de empresa e iniciar acciones voluntarias para promover la innovación y, en última instancia, reducir el impacto negativo de la agencia. teniendo en cuenta a todos sus stakeholders.

Como se mencionó anteriormente, el Reglamento Green Key se estableció en Dinamarca hace más de 20 años para crear conciencia y apoyar a las empresas hoteleras que han decidido administrar su negocio de sostenibilidad de una manera socialmente responsable. Reconocido como líder, pionero y coalición global sobre alojamiento, Regulation puede guiar al sector privado en la mejora de su modelo de gobernanza. (Petersen, y otros, 2017)

Se dice que la regulación actúa como una etiqueta ecológica para las instalaciones turísticas, centrándose en evaluar el nivel de sostenibilidad que los hoteles incorporan en las partes e instalaciones administrativas, y ayudando a definir estrategias, políticas y procedimientos. Su principal objetivo es promover el desarrollo turístico sostenible y premiar y promover las buenas prácticas en todo el funcionamiento de la instalación. (Diario Turístico de la República Dominicana, 2021)

En particular, Green Key es el sello de excelencia de la industria hotelera en cuanto a responsabilidad medioambiental y operaciones sostenibles. Esta ecoetiqueta voluntaria ha sido otorgada a más de 3.200 hoteles y otros negocios en 65 países, lo que la convierte en el símbolo más importante del turismo sostenible a nivel internacional. La insignia Green Key significa que estos sitios cumplen con los estrictos estándares de la Fundación para la Educación Ambiental (FEE). Estos estándares aseguran que la sostenibilidad esté integrada en la gestión y las operaciones del hotel. También garantiza el cumplimiento de estándares basados en la legalidad, oportunidad y transparencia. (Daviu, 2020)

Por lo tanto, los capítulos para llevar a cabo este estudio se organizan de la siguiente manera: El Capítulo 1 describe la generalidad del estándar Green Key, especialmente su historia, procedimientos, ventajas, principios y papel en otros aspectos. Se describen países como México y los procesos correspondientes en dicho país. Se describe con más detalle el Hotel Conqueror en Cuenca, los siguientes capítulos describirán la evaluación del nivel de recursos del Hotel Conqueror en el marco del desarrollo sostenible para aplicar los criterios Green Key, así como la descripción de cada estándar Green Key en el reglamento. La siguiente sección describe los resultados de la encuesta y las entrevistas utilizadas bajo las Reglas de Green Key, así como un análisis comparativo del estándar con otros estándares de sustentabilidad para determinar los beneficios del estándar. Finalmente, se presentan conclusiones y propuestas de acuerdo con los resultados obtenidos.

CAPÍTULO I.

1. Generalidades de la normativa Green Key y del hotel "El Conquistador"

1.1 Antecedentes de la Normativa Green Key.

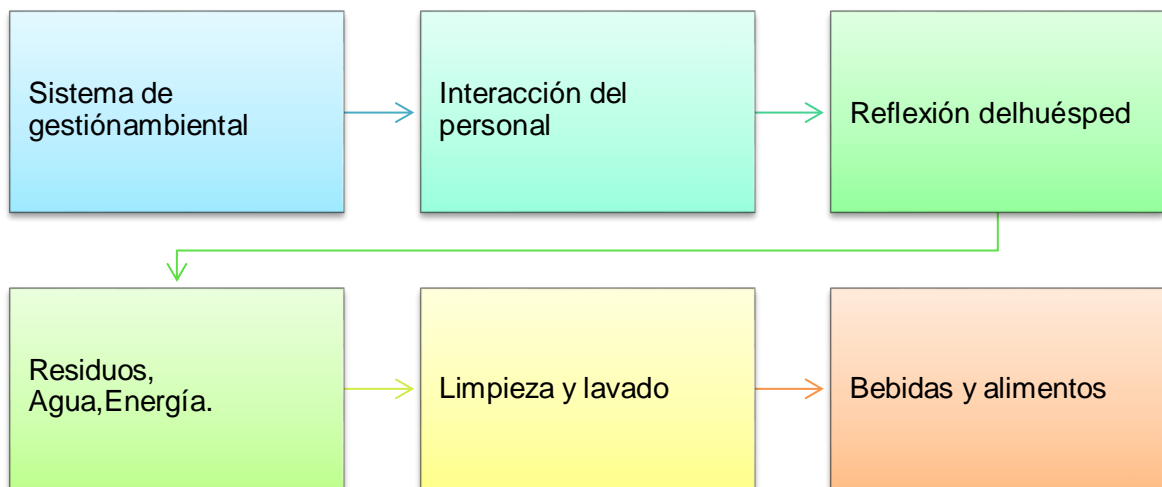
La Llave Verde está clasificada como un esquema de certificación voluntario que ayuda a promover el turismo como una actividad sostenible y ayuda a prevenir diversos cambios climáticos. El programa comenzó en Dinamarca en 1994 y fue patrocinado por la Federación Internacional de Educación Ambiental (F.E.E) en 2002 para ayudar a promover el estándar a nivel internacional. El estándar está destinado a hoteles, albergues, campings, centros de convenciones y resorts. (Rassow, 2012).

The Green Key es una certificación reconocida por la Organización Mundial del Turismo y el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) para promover prácticas comerciales sostenibles en la industria del turismo. (Green Key, 2021).

Esta norma fue la primera que certificaba basándose en el desempeño cubriendo los siguientes aspectos:

Figura 1

Aspectos de la norma Green Key



Nota: Elaboración propia, tomado de Green Key, 2021

La peculiaridad que tiene el procedimiento es que puede ser aplicado por entidades nacionales de cada país y pueden adicionar un 20% más de estándares de acuerdo a su propio entorno.

1.1.1 Historia del Green Key

La marca Green Key, basada en el turismo, existe desde hace más de 20 años y ha pasado de ser una iniciativa nacional en Dinamarca a convertirse en un líder mundial dedicado al alojamiento.

A continuación, se encontrará algunas fechas importantes en relación con la historia de Green Key:

Tabla 1

Fechas de importancia de la norma Green Key.

Año	Descripción
1994	En este año por primera vez se expone Green Key en Dinamarca
1998	Francia expone el programa Llave verde basado en Green Key
2000	HORESTA envió el concepto Green Key a Suecia, Estonia y Groenlandia.
2002-2003	Se establece como un programa Internacional, que ayuda a la educación ambiental, se da a conocer a todas las organizaciones para su implementación.
2010	Green Key se fue posicionando como el programa internacional que ayuda al turismo sostenible, dirigido a hoteles.
2013	Green Key llega a México
2014	Green Key Implementación
2016	Establecimientos premiados con Green Key en 53 países.
2019	Green Key recibe el reconocimiento del Consejo Global de Turismo Sostenible
2021	Establecimientos premiados con Green Key en 65 países.

Nota: Elaboración propia, tomado de Green Key, 2021

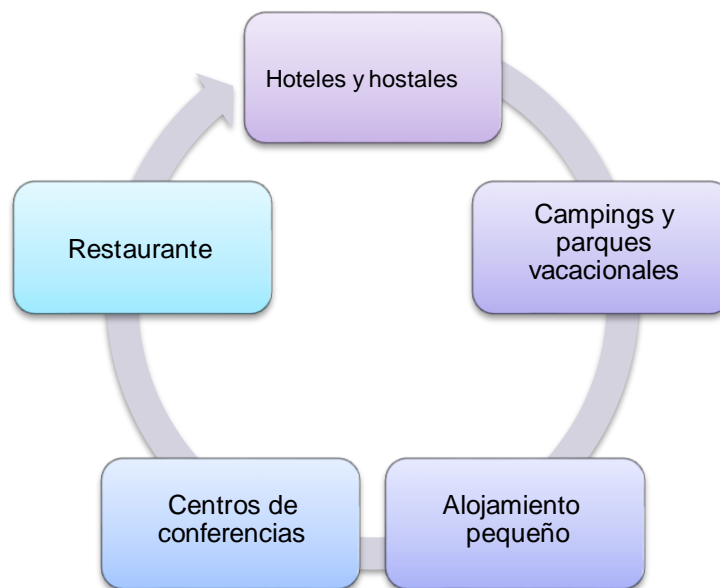
1.1.2 Criterios del Green Key

Las instituciones acreditadas por Green Key difieren en que ofrecen una variedad de estándares, incluidas 13 pautas, para garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad. El razonamiento y las explicaciones de la llave verde están disponibles para todas las partes. Se han desarrollado una serie de criterios y explicaciones para las seis principales categorías verdes (hoteles y albergues, campings y parques de vacaciones, pequeños alojamientos, centros de conferencias, restaurantes y atracciones). (López, 2021)

1.1.2.1 Categorías de Green Key. Los estándares Green Key se llevan a cabo en lo siguiente: hostales y hoteles, parques de vacaciones, campings, alojamientos pequeños, atracciones, centros de conferencias, y restaurantes.

Figura 2

Categorías de Green Key.



Nota: Elaboración propia, tomado de Green Key, 2021

Se puede resaltar que los criterios Green Key y las notas explicativas para hoteles y albergues desde el 2019 poseen el nivel del Consejo Global de Turismo Sostenible para hoteles y albergues "Reconocimiento GSTC".

1.1.3 Programa Green Key

El distintivo Green Key es un criterio de sostenibilidad muy importante en la industria hotelera. El programa, reconocido internacionalmente y de gran prestigio, requiere que la industria cumpla con las reglas establecidas por la Fundación de Educación Ambiental. La Clave Verde representa las medidas de mitigación resultantes de las operaciones y operaciones del hotel. (Green Key, 2021)

Ante lo mencionado se puede indicar que la norma establece los siguientes principios que debe cumplir el programa Green Key, es por eso, que se lo detalla a continuación para mayor entendimiento.

1.1.3.1 Educar. En este sentido, se basa en educar y comunicar a los huéspedes sobre las medidas y normas que deben seguir para promover un entorno sostenible. El hotel también es responsable de que todos los empleados que trabajen en las instalaciones tengan los conocimientos necesarios para desarrollar su trabajo de forma sostenible y responsable.. (Green Key, 2021)

1.1.3.2 Innovar. Se compromete a utilizar todos los recursos técnicos y humanos disponibles para explorar nuevas formas de ayudar a mejorar la sostenibilidad en la región. Esto anima a las cadenas hoteleras a buscar formas adecuadas de gestión del agua y la energía para reducir su impacto ambiental. (Green Key, 2021)

1.1.3.3 Añadir Valor. Cada etiqueta ecológica es más valiosa para los viajeros porque determina dónde alojarse. La llave verde simboliza el compromiso con el medio ambiente y la sostenibilidad, ya que ahora es imprescindible para todos los potenciales huéspedes.

1.1.3.4 Promover. Después de obtener la etiqueta Green Key, las empresas pueden utilizarla para demostrar su compromiso con el medio ambiente y la sostenibilidad, lo que a su vez crea un alto nivel de atractivo, dando más confianza a sus huéspedes.

1.1.3.5 Objetivos Green Key. Green Key tiene como objetivo:

- Desarrollar métodos de operación y tecnología ambientalmente responsable y sostenible, con el fin de disminuir el uso general de los recursos.

- Concientizar y generar cambios de conducta en los clientes, los empleados y los proveedores de establecimientos turísticos.
- Implementar la utilización de tecnologías sostenibles que sean responsables con el ambiente, creando conciencia en la industria de hotelería y el turismo en general. (Green Key, 2021)

1.1.3.6 Green Key y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

El Green Key es el estándar líder de excelencia en turismo sostenible que guía a las organizaciones turísticas en su trabajo para alcanzar los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

En 2015, los estados miembros de la ONU adoptaron 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible para guiar a los gobiernos, el sector privado y la sociedad civil a ayudar a cuidar el planeta, convirtiéndolo en un lugar más seguro, más justo y habitable. La sostenibilidad está en el corazón de Green Key, razón por la cual el programa contribuye esencialmente a los 17 objetivos, los cuales se describen a continuación. (Green Key, 2021)

Objetivo 1: "Eliminar la pobreza en todas las partes en todas sus formas".

Según las Naciones Unidas, el Objetivo 1 apunta a reducir la pobreza y la mendicidad en todas sus formas para 2030. Este objetivo tiene como objetivo brindar protección social a los más vulnerables y pobres, y está dirigido a ayudar a las personas que sufren cualquier desastre natural relacionado con el clima. cambio o desastre económico. (Green Key, 2021)

Objetivo 2: "Acabar con el hambre, lograr la seguridad alimentaria y una nutrición mejorada y promover la agricultura sostenible"

Según la ONU, el Objetivo 2 pretende acabar con el hambre y todas las formas de malnutrición para 2030. También se compromete con el acceso universal a alimentos seguros, nutritivos y suficientes para todos. Esto requerirá sistemas de producción de alimentos sostenibles y prácticas agrícolas sólidas, acceso equitativo a la tierra, tecnología y mercados, y cooperación internacional en infraestructura y tecnología para aumentar la productividad agrícola. " (Green Key, 2021)

Objetivo 3: "Permitir que las personas vivan con buena salud y promover el bienestar en todas las edades".

En este se trata de mejorar la salud y el bienestar de la ciudadanía en todas las etapas de la vida. Por lo tanto, cubre todas las áreas de la salud, incluida la salud materna, la salud infantil, las enfermedades no transmisibles y transmisibles. En salud, se necesita más investigación y desarrollo para fortalecer la capacidad de todos los países para reducir y gestionar los riesgos para la salud. " (Green Key, 2021)

Objetivo 4: "Asegurar una educación de calidad inclusiva y neutral e impulsar a las oportunidades de aprendizaje permanente para todos".

Sin embargo, la norma es un programa educativo, debido que posee un gran componente educativo promoviendo la educación sostenible. Además, la norma promueve la igualdad de empleo mediante sus criterios de RSE. Muchos sitios galardonados con Green Key como Park Inn by Radisson Leuven o Radisson Blu Alcron Hotel en Praga tiene programas especiales de capacitación para grupos sociales desfavorecidos que los ayudan a adquirir en la industria hotelera y a encontrar un empleo. (Green Key, 2021)

Objetivo 5: "Alcanzar la igualdad de género y fortalecer a todas las mujeres y niñas".

Este pretende proteger el género en todos los sentidos. Por lo tanto, se espera que lograr la igualdad de género y empoderar a las mujeres y las niñas requiera mayores esfuerzos, incluida la creación de marcos legales para combatir el sexismo arraigado, que a menudo socava las actitudes patriarcales y las normas sociales.

Se resalta que el mayor número de mano de obra son mujeres, así como también son mal pagados y de bajo nivel, como la limpieza. Por otro lado, muchas mujeres también se dedican al trabajo no remunerado en empresas familiares, lo que las aleja del empleo formal y agota las oportunidades de carrera. (Green Key, 2021)

Objetivo 6: "Afianzar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y la limpieza para todos".

El turismo se ha convertido en un factor importante en el consumo de agua en la región e incluso en todo el país. Por ello, el agua se utiliza para baños, cocinas, piscinas y zonas de spa, para lavandería y limpieza, así como para el mantenimiento de las zonas verdes de los alojamientos turísticos. Para reducir el consumo de agua en las instalaciones turísticas, es importante utilizar las últimas tecnologías y soluciones de ahorro de agua, así como educar a los empleados y huéspedes sobre el ahorro de agua. (Green Key, 2021)

Objetivo 7: "Asegurar el acceso a una energía asequible, fiable, sostenible y nueva para todos".

Aquí, la industria del turismo y la hospitalidad es una industria de uso intensivo de energía que necesita para las instalaciones turísticas., como alimentación, hospedaje, experiencia de viaje. Según el PNUMA y la OMT, el turismo representa alrededor del 5% de las emisiones mundiales de dióxido de carbono. Solo el sector del alojamiento genera alrededor del 20% de las emisiones del turismo. (Green Key, 2021)

Objetivo 8: "Fomentar el crecimiento económico continuo, inclusivo y sostenible, el trabajo productivo y digno para todos".

Según la ONU, indica que si incrementa la productividad laboral se disminuirá el desempleo, especialmente en jóvenes y mejorar el acceso a los servicios y el bienestar económico son elementos del crecimiento económico sostenible e inclusivo. "El turismo sostenible, permite promover la productividad local, el manejo sostenible del hotel, así también ayuda a promover la cultura del lugar, esto ayuda a cumplir con el objetivo 8. Cuanto más se integra una empresa turística en el entorno social y económico local, más beneficios puede aportar a la comunidad local. (Green Key, 2021)

Objetivo 9: "Edificar una infraestructura resistente que permita promover la industrialización inclusiva y sostenible y garantizar la innovación"

La sustentabilidad depende de procesos creativos y tecnológicos que ayuden a mejorar el uso de los recursos y ayuden a compensar el impacto ambiental de la infraestructura, asegurando así un mayor acceso de visitantes.

Objetivo 10: "Reducir la desigualdad dentro y entre los países".

Actualmente existen varios países en desarrollo, como el nuestro, donde el turismo es una fuente muy importante de ingresos y creación de empleo. Pero estos puntos positivos no suelen llegar a la parte de la sociedad que más lo necesita. Es aquí donde hay que gestionarlo lo mejor posible para que las empresas turísticas puedan hacer una aportación valiosa y erradicar progresivamente la discriminación y la desigualdad. (Green Key, 2021)

Objetivo 11: "Hacer que las ciudades y los lugares sean inclusivos, seguros y sostenibles".

Este objetivo incluye el rápido crecimiento de los asentamientos urbanos, lo que conduce a un desarrollo no sostenible. Muchas ciudades de rápido crecimiento se enfrentan a importantes problemas ambientales, como el agua y la contaminación ambiental, por lo que deben repensar la gestión de recursos y desechos.

El exceso de personas en el sector turístico ejerce presión sobre el entorno urbano. Las agencias de turismo no solo utilizan recursos como el agua y la energía para competir con el espacio urbano y ejercer presión sobre la infraestructura urbana, sino que, si no se gestionan adecuadamente, los turistas pueden ejercer presión sobre el patrimonio cultural y el carácter del espacio urbano. de forma sostenible. (Green Key, 2021)

Objetivo 12: "Fomentar patrones de consumo y producción sostenibles".

Según la ONU, para cumplir con este objetivo se debe efectuar con el marco nacional sólido para el consumo sostenible y producción integrando a nivel nacional como, las prácticas comerciales sostenibles y el comportamiento del consumidor, junto con el cumplimiento de las normas internacionales sobre gestión de productos químicos y desechos peligrosos. (Green Key, 2021)

Objetivo 13: " Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos en América Latina y el Caribe ".

La atención se basa en la protección del medio ambiente, ya que América Latina y el Caribe han experimentado muchos desastres naturales en los últimos 20 años, con más del 20% de los desastres naturales del mundo ocurriendo en la región en 2018. El Caribe es la segunda región más vulnerable del mundo. al cambio climático debido a su ubicación geográfica y concentración de población costera. Casi el 17% de los 10.271

desastres registrados a nivel mundial entre 1970 y 2010 ocurrieron en América Latina y el Caribe. Entre 1990 y 2017, hubo 345 desastres relacionados con el clima en el Caribe. Las pérdidas recurrentes por desastres en el Caribe se estiman en \$3 mil millones por año, siendo los sectores social y manufacturero los más afectados. (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2022)

Objetivo 14: "Almacenar y utilizar de forma razonable los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible".

Las zonas costeras reciben el mayor porcentaje de turistas. Sin una gestión sostenible, el turismo tendrá un impacto muy negativo en los ecosistemas marinos. Al mismo tiempo, el turismo amenaza sus bases, porque las playas limpias, los ecosistemas marinos prósperos como los arrecifes de coral o los manglares y, en general, la vida silvestre marina saludable son las razones por las que los turistas eligen ciertos destinos.

Las entidades de turismo ayudan a desempeñar un papel muy importante en el cuidado del medio ambiente, debido que ayuda a garantizar la gestión de los El establecimiento turístico puede desempeñar un papel importante en la protección del medioambiente al garantizar una gestión adecuada de los desechos y las aguas residuales, reducir el uso de productos químicos peligrosos que pueden entrar en el ciclo del agua y abastecerse del uso de productos del mar en peligro de extinción, pero utilizar productos de fuentes sostenibles. (Green Key, 2021)

Objetivo 15: "Salvaguardar, restaurar y promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, gestionar de forma sostenible los bosques, combatir la desertificación, detener y revertir la degradación de las tierras y detener la pérdida de biodiversidad biológica".

Los ecosistemas con una biodiversidad próspera son la razón principal por la que los turistas potenciales visitan un destino. Sin embargo, el turismo mismo en sí mismo puede contribuir a la pérdida de biodiversidad y la degradación de los ecosistemas si no se gestiona de manera responsable. La infraestructura turística puede afectar negativamente a los ecosistemas y hábitats perdiendo su nivel atractivo. Los desechos y las aguas residuales ingresan al frágil medio ambiente y alteran el equilibrio natural. (Green Key, 2021)

Objetivo 16: "Producir sociedades más tranquilas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar acceso a la justicia para todos y crear establecimientos eficaces, responsables e inclusivos en todos los niveles".

Green Key es un plan que promueve sociedades justas e inclusivas a través de la cooperación y la sensibilización. Impulsa la inclusión y la colaboración entre las partes interesadas de diferentes sectores a nivel local, nacional e internacional, así como la imparcialidad en el empleo, el compromiso con las comunidades locales y los empresarios, así como el diálogo y el consentimiento de las comunidades indígenas y locales cercanas. (Green Key, 2021)

Objetivo 17: "Defender los medios de ejecución y revitalizar la asociación mundial para el desarrollo sostenible".

El perfil global de Green Key involucra la cooperación y alianzas entre múltiples partes interesadas de los sectores público, privado y ONG en varios niveles: a nivel local entre el personal, invitados, proveedores y la comunidad circundante, y a nivel nacional e internacional entre ONG, socios corporativos, autoridades y otros socios involucrados en el turismo sostenible. (Green Key, 2021)

1.1.4 Beneficios del Programa Green Key

El objetivo principal del programa es potenciar el crecimiento del turismo de manera responsable y compatible con la preservación del medio ambiente. (Fraguell, 2021)

En la industria hotelera y turística, los sellos han sido acogidos generalmente en destinos maduros costeros y urbanos. En aquellos lugares, la adquisición de distintivos valigado con la rentabilidad económica y con la capacidad inversora de las diversas entidades.

Ciertamente, la aplicación de sellos ambientales, se considera una medida estratégica para evitar el incremento continuo de la contaminación es decir que busca el prevenir impactos ambientales, además de ahorro en la parte económica. No obstante, en la actualidad, el turismo de interior se encuentra progresando a gran escala en la obtención de galardones. Es la consecuencia de armonizar la oferta del turismo rural de bajo impacto ambiental y la ideología que engloba a las ecoetiquetas, a la sensibilidad y conciencia de la ecología de los propietarios de las casas rurales y a los hábitos adquiridos desde hace muchos años en el ahorro de recursos, a más del interés en admitir un segmento turístico que tenga respeto por el medio ambiente. (Fraguell, 2021)

Es por eso, que la implementación de un sistema de gestión ambiental no solo se traduce en beneficios para el medioambiente, sino que también genera beneficios para la organización en materia de costos, adaptabilidad y competitividad.

Los principales beneficios son:

- Facilidad de adaptación a la legislación medioambiental vigente.
- Reducir los riesgos que se deriven de incumplimientos legales y daños al medioambiente.
- Evitar multas y sanciones
- Evitar demandas judiciales
- Evitar costes judiciales
- Aumenta la competitividad: se optimizan los procesos productivos, se incrementa el rendimiento y se reducen los costes.
- Mejora la imagen de la organización frente a sus clientes, proveedores y la sociedad.
- El SGA se convierte en una herramienta de marketing, capaz de aumentar la cuota del mercado mediante el uso de “etiquetas ambientales”.
- Se optimiza el uso de materias primas e insumos.
- Mejora el control de los recursos de la organización.

El decidir unirse a Green Key, ha ayudado a las empresas a realizar negocios eficientes y sustentables, este sistema también ofrece recomendaciones acerca de cómo controlar y disminuir el derroche de recursos, lo que significa una gran ayuda para estimular e impulsar al personal, y también a los invitados para proceder con mayor responsabilidad. (Green Key, 2021)

El distintivo Green Key es visto como un símbolo de confianza para los consumidores de que el establecimiento cumple con toda expectativa.

1.1.5 Distinción del Green Key

Al decidir unirse a Green Key, las empresas generan el compromiso de proceder estrictamente de forma más eficiente y sostenible.

- Green Key desarrolla las mejores recomendaciones para evitar el derroche en el consumo de recursos en cada establecimiento.
- Permite ahorrar recursos tanto económicos como humanos.
- Pasa a formar parte de la lista de establecimientos de la norma
- El distintivo Green Key representa un signo de confianza para los clientes de que la empresa está comprometida en superar toda expectativa.
- Green Key tiene reconocimiento de la Organización Mundial del Turismo y del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.
- Green Key es una etiqueta comprobada que certifica que todo establecimiento galardonado tenga sus auditorías de manera regular y también que sean verificadas por terceros.

1.1.6 Principios y beneficios de la certificación en Ecuador

Los principios de la Certificación Ecuatoriana Ambiental que se mencionan a continuación tienen suma relevancia, pues son un conjunto de cualidades que se interrelacionan con la normativa en cuestión, por la similitud de sus procesos y ventajas, por lo tanto, son equivalentes pero sus procedimientos se realizan de manera independiente, es decir no se complementan sino solo se busca un contraste de estas.

1.1.6.1 Principios. La Certificación Ecuatoriana Ambiental (CEA) con “Punto Verde”, será otorgada bajo los siguientes principios.

- **Transparencia:** la certificación tiene por característica principal ser voluntaria, por lo tanto, ayuda a la producción limpia.
- **Desempeño ambiental:** esta certificación impulsa con lineamientos preventivos a mejorar el cuidado ambiental estandarizando procesos con respaldo profesional.
- **Mejoramiento continuo:** este apartado brinda apoyo a los interesados a tener procesos preventivos para su evaluación con los indicadores ambientales.
- **Participación amplia:** para la calificación del CEA pueden aplicar cualquier tipo de empresa puede ser de servicios o producción cumpliendo a calidad lo que menciona la norma.

- Confidencialidad: toda información recopilada para la certificación de la institución es utilizada específicamente para la evaluación preliminar, de igual manera
- La información proporcionada por los gerente o administradores de las empresas participantes en el proceso de la certificación ambiental es exclusivamente utilizada para fines de evaluación preliminar y selección de estas, así como para la elaboración de lineamientos de ahorro en recursos no renovables. (Ministerio del Ambiente, 2020)

1.1.6.2 Beneficios de la Certificación. La certificación ambiental en el Ecuador significa importantes beneficios económicos y ambientales para varias partes.

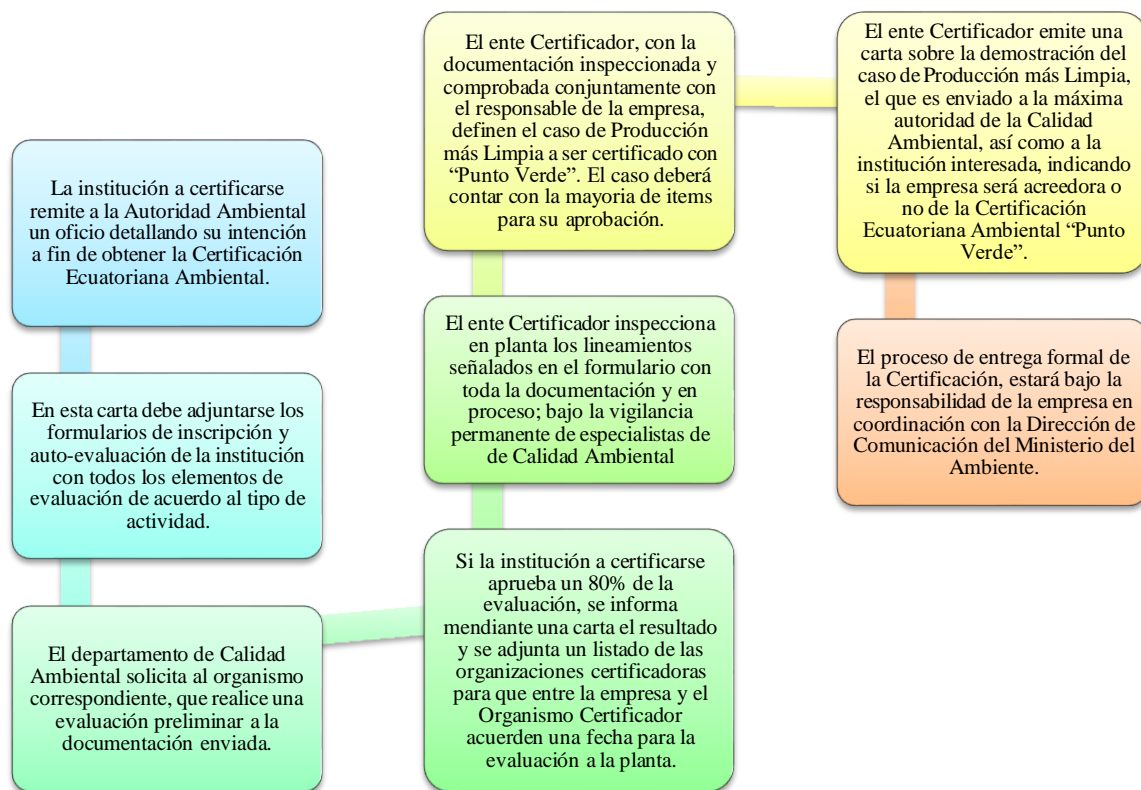
- Obtener la certificación de procesos limpios tomando medidas preventivas y logrando un desempeño ambiental efectivo.
- El derecho a utilizar el logotipo de "Punto Verde" como herramienta de publicidad y marketing en los empaques, empaques, afiches, pendones, vallas publicitarias, etc. de su producto, siempre y cuando se indique el motivo debajo del logotipo pagado.
- Acceso a nuevos mercados, aumentando el valor añadido y las preferencias comerciales de productos y servicios, aumentando la competitividad y la imagen de la empresa.
- Aumente sus finanzas mejorando el control de costos.
- Atrae inversores y financistas, especialmente aquellos que son respetuosos con el medio ambiente.
- Aumente la motivación de los empleados y el conocimiento de sus procesos y productos.
- Reducir el impacto ambiental a lo largo del ciclo de vida de un producto o servicio.
- Procesos más eficientes con menos materias primas, agua y energía, reduciendo la generación de residuos y las emisiones y toxicidad.
- Fácil identificación y gestión de los requisitos reglamentarios, lo que puede ayudar a mejorar las relaciones con las autoridades reguladoras y reducir el riesgo de sanciones por parte de las autoridades ambientales. Esto incluye el concepto de mejora continua.

- Mejorar el perfil de sostenibilidad de la empresa y del país a través de productos de exportación competitivos, especialmente en lo que respecta a los componentes ambientales.
- Tener en cuenta las consideraciones ambientales al diseñar y desarrollar productos y servicios. (Ministerio del Ambiente, 2020)

1.1.6.3 Estructura del Procedimiento del otorgamiento de certificación de la CEA. La Autoridad Ambiental Nacional es la responsable de otorgar la Certificación Ecuatoriana Ambiental “Punto Verde” con el siguiente procedimiento:

Figura 3

Estructura del procedimiento otorgado por el CEA.



Nota: Elaboración propia, tomado de Ministerio del Ambiente, 2020.

1.1.6.4 Ejes temáticos de evaluación: Los ejes temáticos de evaluación son: materiales, agua, y energía, pues son los recursos a los que debe dar especial importancia para ayudar a proteger el medio ambiente.

- **Materiales:** incluye todos los programas centrados en técnicas de ecodiseño, reducción de consumo de materias primas y/o residuos, optimización de procesos productivos, reutilización y gestión de residuos sólidos, sustitución o reducción de materiales y/o químicos, etc. Estas son las alternativas de manejo de ingreso y salida.
- **Agua:** este contiene todo tipo de programas que estén enfocados en la disminución de consumo de agua, así como también en la reutilización y de los contaminantes.
- **Energía:** este contiene todos los programas que se encuentran enfocados en el ahorro de energía y uso de energía renovable. (Ministerio del Ambiente, 2020)

1.2 Incidencia del Green Key en Latinoamérica.

El movimiento ecológico ha logrado introducirse en la industria y se ha convertido en un factor de alta participación y popularidad, por lo que se considera que no pasará de moda, es una tendencia que está emergiendo cada vez positivamente. La mayoría de los clientes se informa acerca del lugar que visita por lo que identifica la marca del establecimiento y sobre todo las buenas prácticas que se hayan dado a conocer dentro de la industria. En general, los consumidores toman en consideración si el hotel es eco amigable antes de reservar su estadía en el hotel.

Según estadísticas, está confirmado que: al 56% de los turistas Zers les gustaría reservar establecimientos ecológicos, mientras que el 70% de los turistas a nivel mundial reservarían alojamientos que funcionan de una manera más respetuosa con el medio ambiente. Este tipo de viajero proporciona muchos ingresos a los hoteles: los viajeros que reservan hoteles ecológicos tienden a quedarse tres días más que otros huéspedes, y el 47 % está dispuesto a pagar más por productos sostenibles. (López, 2021)

Hay muchos certificados verdes, que van desde gratuitos hasta costosos. El monto de estos certificados es valioso porque requieren que un auditor externo visite la propiedad. Las prácticas ambientales del hotel serán examinadas por auditores externos. Algunas autenticaciones funcionan muy bien en todos los hosts, mientras que otras no. Otro ejemplo es LEED, que está direccionada solamente para proyectos de nueva construcción o renovación.

En particular, Green Key International es una entidad eco-certificada para las instituciones que se dedican al servicio de eventos y hoteles, es por eso por lo que actualmente más empresas exploran como reducir la contaminación del medio ambiente, por lo cual este tipo de certificación es apta para los hoteles que realizan eventos.

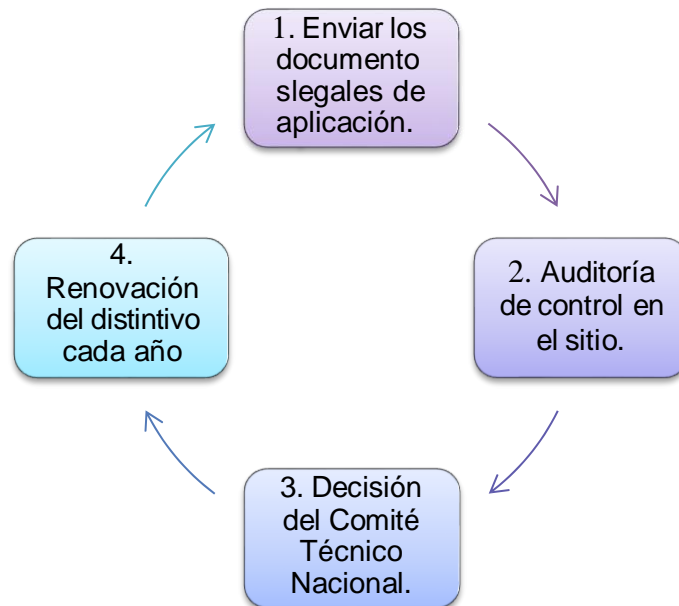
Green Key se enfoca en América del Norte y del Sur, utilizando una calificación verde para hoteles. Su sistema de clasificación jerárquica asigna de 1 a 5 claves según su elegibilidad para el programa. La clave 5 es el nivel más alto. Después de la calificación inicial, la propiedad recibe consejos sobre cómo mantener y mejorar la calificación principal. La recomendación se basa en prácticas sostenibles en las operaciones hoteleras, incluida la conservación del agua y la energía, la gestión ambiental y de residuos, la calidad del aire interior, la sociedad, la infraestructura y el uso de la tierra. (López, 2021)

1.2.1 Caso México Green Key.

En el caso de México, el proceso para obtener el reconocimiento consiste en los siguientes cuatro pasos:

Figura 4

Proceso de distribución del Green Key.



Nota: Elaboración propia, tomado de Green Key, 2021.

1.2.2 Proceso de Aplicación.

El proceso de solicitud de Green Key tiene tres partes como se detalla a continuación:

- Enviando los documentos de la aplicación
- Recepción de auditorías in situ
- Comité Técnico Nacional (verificación de terceros)

1.2.3 Documentos de Solicitud.

Es un documento que la organización proporciona a las entidades para que sean llenadas con la información requerida.

1.2.4 Auditorías.

Las visitas de control y auditoría a los respectivos establecimientos solicitantes se desarrollan al menos una vez al año, antes de recibir el primer reconocimiento. Por otra parte también, se llevará a cabo la compilación en una carpeta de toda la documentación, así como fotografías y evidencias del cumplimiento de la normativa, las cuales serán valoradas de manera cualitativa y cuantitativa.

1.2.5 Comité Técnico Nacional.

En países con un programa nacional Green Key, un Comité Técnico Nacional decide sobre los distintivos otorgados por Green Key.

1.2.5.1 Proceso de candidatura

- LA entidad se comunica con la Green Key
- La organización es la encargada de enviar el formulario para la aplicación, así como también se encarga de cancelar los costos iniciales.
- El hotel es el encargado de enviar toda la información a la Green Key para que sea evaluada.
- Green Key se encarga de enviar actividades de retroalimentación.
- En el caso de contar con información complementaria debe hacer llegar a la entidad evaluadora.
- El establecimiento recibe una visita de control in situ de personal de Green Key
- La solicitud y el informe de visita de control se presentan para su votación al Comité Técnico Nacional e Internacional
- Si se aprueba, el establecimiento reconocido recibe el distintivo
- Esta certificación tiene una duración de 12 meses a partir de su aprobación, para seguir usando debe ser actualizada cada año. (Green Key, 2021)

1.2.6. Proceso de aplicación de la normativa Green Key en Ecuador

Para la aplicación de esta normativa en el país hay que cumplir con el siguiente proceso el cual se detalla a continuación:

Para empezar el Hotel debe contactarse con la Organización Green Key, para que esta le envíe el formato de aplicación completo, incluidos los documentos complementarios y paga los costos iniciales de la candidatura. Así también se indica que la aplicación se debe enviar al Operador Nacional Green Key en el país que corresponde el establecimiento solicitante, si en caso no existe un operador nacional en el país, habría que comunicarse directamente con Green Key International. (Foundation for Environmental Education, 2021)

Actualmente, no hay un operador nacional de Green Key en Ecuador, por lo que todas las solicitudes de Green Key se organizarán directamente a través de Green Key International.

El establecimiento solicitante rellenará el formulario de solicitud y lo enviará junto con los diversos documentos oficiales del mismo, y posteriormente Green Key International autorizará a un auditor local de Ecuador para que realice la auditoría Green Key en el establecimiento. (Thomsen, 2022)

Según Finn Bolding Thomsen, director de Green Key International, para la evaluación y auditoría en Ecuador, normalmente utilizarían una sucursal local de SGS o Control Unión, que son básicamente un grupo líder a nivel mundial en examinación, comprobación, auditoría y certificación, es por eso que cuentan con miles de laboratorios y oficinas alrededor del mundo, así mismo cuenta con una oficina ubicada en la ciudad de Guayaquil. (SGS Société Générale de Surveillance SA, 2022)

De este modo, el establecimiento debe cumplir con el conjunto de criterios divididos en 13 lineamientos de alto estándar. Entre ellos existen criterios imperativos y criterios de orientación o voluntarios, por lo tanto, el solicitante debe cumplir con todos los criterios imperativos, y un número creciente de criterios orientativos aplicables según el número de años de celebración del premio, según el siguiente cuadro:

Tabla 2

Porcentaje del total de criterios orientativos de la guía.

Año	Porcentaje del total de criterios orientativos de la guía
1	0%
2	5%
3	10%
4	15%
5-9	20%
10+	50%

Nota: Elaboración propia, tomado de normativa Green Key para hoteles y hostales 2021-2025.

Los criterios de Green Key y sus lineamientos están disponibles públicamente y se pueden descargar en la respectiva página oficial. Los formularios son proporcionados por el operador designado de Green Key International. Existen criterios y notas explicativas para diversas categorías, para hoteles y hostales, campings y parques de vacaciones, alojamientos pequeños, centros de conferencias, restaurantes y atracciones. Además, dicha normativa posee el "Reconocimiento GSTC" del Consejo Global de Turismo Sostenible.

En el siguiente paso el establecimiento deberá enviar la carpeta Green Key para su evaluación y retroalimentación, luego recibirá una visita de control in situ de personal de Green Key, quien aprobará si el establecimiento reconocido recibe el distintivo. Dicho distintivo Green Key tiene una vigencia por 12 meses por lo tanto debe ser renovado cada año. (Foundation for Environmental Education, 2021)

Del mismo modo, en este caso el costo de participación específicamente para hoteles en el 2022 consta de dos pagos, primero el gravamen de mil euros, que se paga anualmente, y segundo los costos de auditoría que son quinientos euros más los costos de viaje, que se pagan el primer y segundo año y luego cada tres años. Cabe mencionar que este pago incluye una placa gratuita y un certificado el cual será enviado anualmente, además el establecimiento solicitante puede optar por comprar una bandera Green Key en un costo de veinticinco euros o también una placa Green Key adicional en cuarenta euros.

En cuanto a los costos de viaje en relación con las auditorías in situ incluyen el viaje es decir un boleto de clase económica y si se necesita alojamiento, el establecimiento solicitante ofrecerá alojamiento gratuito. Si eso no es posible, el auditor reservará un alojamiento económico cercano y el gasto de alojamiento se incluirá en los costos de viaje. Es importante tener en cuenta que los gastos de comidas u otros costos no se incluirán en los costos de viaje. (Green Key Global, 2021)

Tabla 3

Costos de participación Green Key 2022.

Hoteles	Gravamen: €1000 (pago anual) + Costo de auditoría: €500 + costos de viaje (pago en el año 1,2,5 y luego cada tres años)
Campings y parques temáticos, centros de convenciones	Gravamen: €750 (pago anual) + Costo de auditoría: €500 + costos de viaje (pago en el año 1,2,5 y luego cada tres años)
Pequeños alojamientos, atracciones y restaurantes.	Gravamen: €500 (pago anual) + Costo de auditoría: €500 + costos de viaje (pago en el año 1,2,5 y luego cada tres años)

Nota: Elaboración propia, tomado de Green Key global, 2021

Por otra parte, hay que mencionar, que el programa Green Key, se gestiona a nivel internacional bajo la dirección de la Fundación para la Educación Ambiental (FEE) con sede en Copenhague, Dinamarca, esta es un tipo de organización que apoya y promueve el cuidado ambiental mediante la educación ambiental. Además de Green Key, FEE cuenta con cuatro proyectos de educación ambiental. (Green Key International, s.f.). Dicha fundación en noviembre del 2020 eligió a la Fundación Coastman Ecuador de Guayaquil.

1.3 Descripción del Establecimiento de Alojamiento Hotel “El Conquistador”: Historia y Servicios que Ofrece.

El Hotel Conquistador inició sus actividades en el año 1975, está ubicado en el centro histórico y comercial de la ciudad de Cuenca, este es un lugar de preferencia de los empresarios corporativos y turistas, internacional y nacional. En cuanto a su historia, la construcción del edificio fue realizada durante 38 años por los dueños del lugar, la familia Nieto, el edificio se construyó desde un inicio con el diseño arquitectónico del hotel, y unos años después el edificio fue vendido. a la familia Ochoa García, quienes fueron responsables de varios cambios en la instalación, haciendo el ambiente más luminoso y moderno; se instalaron ascensores en cinco pisos, además, se instalaron llaves magnéticas y otras modificaciones innovadoras.

Se estima que en el año 2018 pasó a manos de la entidad COMISERSA (Quezada, 2018), las cuales fueron administradas hasta mediados del año 2021 bajo su modelo de negocio. Posterior a esto regresó la administración de la familia Ochoa- García. La entidad está caracterizada como una institución de primera clase con calificación de 4 estrellas, por lo que sus servicios se centran principalmente en alojamiento, restauración, restauración y eventos en diversos salones.

Hotel El Conquistador cuenta con 43 habitaciones, cada una de las habitaciones cuenta con todo lo necesario para su funcionamiento, así también cuenta con dos salones; El salón Castellana I la tiene capacidad para 120 personas y el Castellana II para 30 personas. Así mismo, ofrece novedades en sus instalaciones, como el lobby, el bar y el restaurante Nuevo Mundo, combinadas con las tendencias actuales y un menú diverso donde los comensales pueden elegir entre opciones clásicas y modernas. (Cordero, 2021)

1.3.1 Servicios que Ofrece el Hotel el Conquistador

Hotel El Conquistador reabrió sus operaciones el 28 de octubre de 2021, es el resultado de la idea que tuvo una familia emprendedora apasionada por los viajes. El servicio, el diseño y la simplicidad son la base de su operación.

El hotel cuenta con 43 habitaciones las cuales se caracterizan por el diseño, confort y equipamiento debido que cuentan con: colchones beautyrest recharge, LCD de 42” con

televisión por cable HD, escritorio de trabajo, cajilla de seguridad, cafetera, secador de cabello y plancha para ropa.

1.3.1.1 Habitación Sencilla. De este tipo de habitación se cuenta con 30, las cuales están disponibles las 24 horas como se muestra en la siguiente imagen a continuación:

Figura 5:

Habitación sencilla



Nota: Elaboración propia, tomado de Hotel el Conquistador, 2021.

1.3.1.2 Habitación Doble. Este tipo de habitaciones cuentan con espacios amplios con dos camas y un televisor, igualmente están disponibles las 24 horas.

Figura 6:

Habitación doble



Nota: Elaboración propia, tomado de Hotel el Conquistador, 2021.

1.3.1.3 Habitación Matrimonial. Esta habitación cuenta con una cama de 3 plazas, espacio libre, closet, televisor y tiene una vista panorámica de la ciudad.

Figura 7:

Habitación doble



Nota: Elaboración propia, tomado de Hotel el Conquistador, 2021.

1.3.1.4 Habitación Triple. La habitación triple del hotel tiene capacidad para tres personas las camas son de 90 cm cada una. Todas las habitaciones triples gozan de vista a la calle y cuentan con ventanas de doble acristalamiento que garantizan calma y tranquilidad. Todas las habitaciones triples disponen de baño con bañera e inodoro privado.

Figura 8:

Habitación triple



Nota: Elaboración propia, tomado de Hotel el Conquistador, 2021.

1.3.1.5 Habitación familiar. La habitación familiar del establecimiento es para una pareja. Este tipo de habitaciones gozan de vistas a la calle o al patio y disponen de ventanas de doble acristalamiento. Cuentan con una cama de 120 cm, baño con bañera e inodoro privado. Si se viaja con niños menores de dos años, se puede solicitar una cuna al efectuar la reserva.

Figura 9:

Habitación familiar



Nota: Elaboración propia, tomado de Hotel el Conquistador, 2021.

1.3.1.6 Suite presidencial. Es una suite con 350 m², cuenta con una vista panorámica en el quinto piso alto del hotel con un ambiente que refleja un diseño cálido y minimalista. Tiene 2 habitaciones: la habitación principal es una suite de cama king size y la segunda habitación cuenta con 2 camas queen size; posee una sala de estar y sala de tv, área de trabajo.

Figura 10:

Suite presidencial



Nota: Elaboración propia, tomado de Hotel el Conquistador, 2021.

1.3.1.7 Servicio de restaurant. El restaurant ofrece una variedad de bebidas, alimentos, como se detalla a continuación:

Gastronomía

- Desayuno (café o té + bollo o churro o tostada)
- Desayuno completo (Café o té, churro, tostada, zumo de naranja)
- Crepe con dulce de leche
- Torta templada de manzana
- Tarta de queso y galletas con frambuesa
- Tarta de zanahoria
- Leche
- Capuchino

Figura 11:

Gastronomía



Nota: Elaboración propia, tomado de Hotel el Conquistador, 2021.

1.3.1.8 Bebidas: Las bebidas disponibles son:

- Bloody Mary
- Negroni
- Tom Collins
- Piña colada
- Clericot
- Rebujito
- Agua de valencia
- Sex on the beach
- Café irlandés

Figura 12:

Bebidas



Nota: Elaboración propia, tomado de Hotel el Conquistador, 2021.

1.3.1.9 Ambiente. El hotel cuenta con áreas libres donde se puede disfrutar de una conversación tranquila o leer un libro.

Figura 13:

Ambiente



Nota: Elaboración propia, tomado de Hotel el Conquistador, 2021.

1.3.1.10 Parqueadero. Parqueadero 24 horas, ubicado a 50 metros del hotel, existen convenios con precios especiales para huéspedes.

1.3.1.11 Políticas generales del Hotel El Conquistador. Para realizar una reserva, el hotel se maneja con las siguientes políticas que se detallan a continuación:

- La hora de salida es a las 12:00 del mediodía. La hora de entrada es a las 14:00
- Todos los huéspedes deben ser registrados en la recepción.
- Niños menores de 10 años no pagan hospedaje.
- No se permite el acceso a las habitaciones a visitantes no registrados en la recepción.

- Si hubiese una persona extra en la habitación el valor de la ocupación será cargado a la cuenta del cliente.
- Si se desea prolongar la estadía habrá de comunicar con 24 horas de anticipación a recepción para comprobar disponibilidad.
- Si se tiene algún objeto de valor (joyas, dinero, computadores personales, pasaportes, boletos, etc.) utilizar servicio de casilleros de seguridad.
- Hotel El Conquistador no se hace responsable de pérdidas personales ocasionadas en las habitaciones.
- Prohibido fumar en las habitaciones y áreas comunes a excepción de las áreas exteriores (Calle Gran Colombia)
- Cualquier daño causado por huéspedes a la propiedad del hotel será cancelado por el huésped.
- Por pérdida de tarjeta el valor de esta será de \$5,00
- La administración se reserva el derecho de terminar el contrato de hospedaje si alguna de las regulaciones anteriores es violada.
- Hotel El Conquistador se reserva el derecho de admisión.

Como políticas internas del establecimiento, en cuanto a la cancelación de una reservación, se debe tomar las siguientes consideraciones del hotel.

- Cancelaciones antes de las 72 horas 100% de reembolso a favor del cliente.
- Cancelaciones entre 72 a 24 horas se factura el 50% del valor de una noche de estadía.
- Cancelaciones entre 24 horas a 0 horas se factura el 100% del valor de una noche de estadía.

1.4 Importancia de la Implementación de la Normativa Green Key para el Hotel "El Conquistador".

El sector turístico es uno de los más relevantes en la economía del país. Es por eso que, para varios países del mundo entero, es una de las principales actividades de generación de ingresos, empleo y desarrollo. La Organización Mundial del Turismo (2021) reporta que el turismo es el sector más dinámico de la industria de servicios y uno de los más importantes en la economía global.

Paradójicamente, desde la decisión de promover el turismo en una zona hasta la fase operativa, aparecen fenómenos por los cuales, en la mayoría de los casos, el turismo cuenta con fondos suficientes y exigentes. Los recursos naturales y por ende el desequilibrio ecológico que genera esta situación. La evidencia muestra que los destinos turísticos son los que más impacto negativo tienen en hotel, marina, centro de entretenimiento, campo de golf, etc. desarrollo donde la tierra, el agua, el aire y la

biodiversidad dañan el medio ambiente. (San Martín & Salcedo, 2017)

La escala del problema es tan grande que uno de los principales desafíos que enfrenta actualmente la industria del turismo es lograr su conexión sostenible con los recursos que la sustentan y convertirse en un "turismo sostenible" que mantiene productos y servicios turísticos de alta calidad. calidad, complementada con herramientas de gestión adecuadas para promover la protección ambiental y el bienestar socioeconómico de las comunidades en las que se desarrolla el entorno.

Lograr proporción entre el desarrollo económico y la preservación de los recursos naturales ha hecho imprescindible que los países empiecen a establecer códigos para garantizar un desarrollo turístico sostenible. Así como, determinar parámetros y principios que sean comunes, guiar acerca de las principales técnicas de gestión y certificación fundadas en estándares de sostenibilidad. Por otra parte, la certificación en la actualidad se considera una herramienta invaluable para impulsar la conservación de la biodiversidad y brindar a los diversos turistas una experiencia que supere sus expectativas.

La certificación de la sustentabilidad es un instrumento con el que es posible la práctica de medición de forma cualitativa y cuantitativa al desempeño del turismo a través de sus actividades de operación amigables con el medio ambiente.

En realidad, los Programas de Certificación del Turismo Sustentable son herramientas aplicables de manera voluntaria que van más allá del cuadro legal de cada empresa. De conformidad con la Organización Mundial del Turismo, dichos programas desempeñan un rol sumamente importante dentro de la reglamentación de servicios turísticos. En base a publicaciones elaboradas por la OMT, en el 2002 ya habían alrededor de 104 diferentes certificaciones sostenibles vigentes.

Cabe aclarar que en su mayoría los sistemas de certificación están diseñados para proveedores de la industria turística de alojamientos, restaurantes, establecimientos con instalaciones deportivas y recreativas, atracciones turísticas, tour operadores y empresas de transporte turístico.

Para ser certificado por la norma, es necesario valorar cada cualidad que posea el bien o servicio u otro proceso relativo a la operación turística, que se vincule con las normas aplicables a dichas entidades y dirigirlas hacia una mejora continua. Conviene precisar que esto conlleva a que los consumidores tengan la alternativa de identificar los productos o servicios que posean un sello de aprobación legal que garantice seguridad y confianza. Existen tres áreas principales en las que se concentra el sistema de certificación:

- 1) El desempeño ambiental de las empresas, de los servicios y de los destinos.
- 2) La calidad de los productos.
- 3) La responsabilidad social de las empresas en los servicios.

Ante lo indicado se puede resaltar que la implementación de la norma Green Key es de gran importancia en el hotel “El Conquistador”, debido que se encuentra en primera categoría, puesto que, el hotel en el transcurso de su desarrollo económico ha venido promoviendo un turismo responsable en beneficio del medio ambiente, extendiendo el uso de métodos y tecnologías sostenibles y reconociendo los negocios ecológicamente responsables.

El hotel para apoyar con el desarrollo sostenible ha venido capacitando periódicamente al personal y huéspedes, sobre el consumo responsable del uso de agua, energía eléctrica, la utilización de productos medioambientalmente sostenibles para higiene y limpieza, el tratamiento sostenible de residuos, la adquisición de productos con etiqueta ambiental, la accesibilidad de las instalaciones, y el conocimiento y respeto del patrimonio cultural y natural del entorno, entre otras.

En definitiva, la normativa Green Key juega un papel de gran importancia en la apuesta por un futuro sustentable, tratando de conservar los recursos no renovables y utilizar respetuosamente y de una forma estratégica los recursos renovables.

Actualmente los establecimientos hoteleros tienden a buscar la eficiencia sostenible, mediante una operación empírica, para que ante la nueva demanda puedan verse que son establecimientos que generan cambios de comportamiento en los huéspedes y personal en general, pero realmente sus procesos son deficientes, puesto que no tienen criterios estandarizados con respaldo por alguna entidad especializada en procesos sostenibles. Se debería invertir en personas e instituciones profesionales para aplicar parámetros correctos de gestión ambiental que se puedan emplear en un establecimiento hotelero, cada uno es diferente, por lo tanto, para nuestra propuesta existen indicadores específicos del Green Key para hoteles, para que guiados con esta normativa elaborada por expertos en diferentes áreas sostenibles se logre tener eficiencia en los procesos y así poder a futuro aplicar a una auditoría para que obtengan una certificación avalada internacionalmente.

CAPÍTULO II

2. Evaluación del nivel de recursos del hotel "El Conquistador" en el área de desarrollo sostenible a fin de aplicar los criterios Green Key.

2.1 Análisis de los 13 Criterios de la Normativa Green Key.

Según la normativa Green Key existen 13 criterios que son: Participación del personal, Gestión ambiental, Información al huésped, Agua, Energía, Limpieza y lavado, Alimentos y bebidas, Residuos, Administración, Ambiente interior, Áreas verdes, Actividades verdes, Responsabilidad Social Corporativa. Dichos criterios estaremos considerando uno a uno, para analizar si se cumplen o no en el hotel.

2.1.1. Participación del personal

La normativa indica que la dirección debe mantener reuniones periódicas con el personal para informarles sobre cuestiones existentes y nuevas iniciativas ambientales.

El Hotel El Conquistador cuenta con su respectivo gerente que se encarga de organizar todas las actividades del establecimiento, como por ejemplo se encarga de desarrollar las reuniones, como la norma indica mínimo de 1 a 3 reuniones en el año.

Estas actividades incluyen temas de gestión ambiental (agua, energía, residuos, limpieza, alimentación y bebidas, etc.), pero también cuestiones de sensibilización de los huéspedes, el personal, los proveedores y la comunidad circundante.

El hotel a más de organizar las reuniones también mantiene informado al personal de todas las disposiciones establecidas en la institución. El personal no solo está informado sobre las iniciativas medioambientales, sino que también tiene la posibilidad de contribuir con ideas y sugerencias. (Green Key para hoteles y Hostales, 2022)

El gerente ambiental y otros miembros del personal deben recibir formación en medio ambiente y otros problemas de sostenibilidad, además abordando temas sociales, culturales, económicos, de calidad, salud y seguridad. El entrenamiento también se puede ampliar para agregar conocimientos sobre otros temas de sostenibilidad dentro o alrededor del establecimiento. (Green Key para hoteles y Hostales, 2022)

2.1.2. Gestión Ambiental

El hotel El Conquistador cuenta con escasas políticas a favor del medioambiente, por tanto, debería adicionar las medidas que se mencionan a continuación:

- Reutilizar el agua del lavamanos para regar áreas verdes.
- Mantener luces apagadas cuando el huésped este fuera del hotel.

- Todas las habitaciones cuenten con luces led para disminuir el consumo de energía eléctrica.
- Los letreros de información deben estar al alcance del huésped.
- Los cambios de puesto serán autorizados únicamente por el gerente del hotel.
- Implicarse directamente en la gestión medioambiental.
- Garantizar el cumplimiento de todos los requisitos normativos que afecten la actividad, especialmente aquellos relacionados con el medio ambiente.
- Revisar y actualizar periódicamente la política y los objetivos del sistema medioambiental.
- Revisar la práctica medioambiental de los proveedores fomentando la adopción de criterios medioambientales, especialmente en lo que respecta a la adquisición de productos y materiales respetuosos con el medio ambiente.
- Implantar medidas necesarias para evitar o reducir impactos medioambientales a la atmósfera, agua y suelo.
- Sensibilizar al personal sobre la responsabilidad asumida en relación con el medio ambiente, proporcionándoles la formación necesaria.
- Mantener informados a los clientes de la política medioambiental.

Al ver que el hotel cuenta con políticas delimitadas para la sostenibilidad del medio ambiente se sugiere que se implementen, tomando en cuenta la normativa estudiada, (Green Key).

De la misma manera se puede contrastar la realidad situacional del Hotel del Parque que está ubicado en el parque histórico de Guayaquil, cuenta con políticas internas orientadas a un manejo adecuado con la finalidad de minimizar los impactos negativos y maximizar los positivos durante el desarrollo de la gestión por lo cual sus lineamientos se encuentran enfocados al 100% en el manual de la Rainforest Alliance manteniendo una sostenibilidad empresarial, socio-cultural y ambiental.

Con base a su misión y visión, el alojamiento tiene como plataforma ofrecer experiencias únicas mediante una nueva reforma de turismo, esto hace referencia a la conciencia social que tiene el cuidado del medio ambiente, el cual es transmitido en su infraestructura y los demás servicios complementarios, siendo un enfoque primordial que el huésped participe mediante los valores institucionales de ser apasionados, responsables, íntegros y creativos.

El desarrollo del personal está acompañado de una planificación y control de actividades diarias a cumplir además de la inspección de la indumentaria reglamentaria por seguridad en todas las áreas. Finalmente se realizan capacitaciones sobre servicio y

cuidado ambiental en donde el personal participa activamente y trabaja en su réplica en los huéspedes y hogares, logrando una cadena de socialización masiva

Por tanto, se recomienda al Hotel El Conquistador enfocar su misión y visión en torno a la comodidad del huésped, ofreciéndole un servicio de calidad, pero siempre cuidando el medio ambiente.

2.1.3. Información al Huésped

La normativa indica que el premio Green Key debe ser exhibido en un lugar destacado. Sin embargo, el hotel no cuenta con la calificación de esta normativa, de manera que no posee este galardón. El material informativo de Green Key debe estar visible y accesible para invitados

Al obtener este galardón el hotel tendrá de forma visible la información de GreenKey, en este caso se emitirá el comunicado que se coloque en el velador de cada habitación.

2.1.4. Agua

El hotel El Conquistador maneja el agua de forma tradicional, es decir posee grifos que al abrir destilan agua sin medida, en los inodoros al soltar la manija suelta alrededor de 5 litros por descarga, las duchas igualmente despliegan gran cantidad de agua, todas estas situaciones son a causa de que el hotel no cuenta con los recursos económicos necesarios para poder refaccionar ciertas instalaciones y reducir el consumo de agua.

Para este caso el hotel aún no cuenta con un sistema de reducción de agua de ducha, es por eso, que se recomienda que se tome la iniciativa de colocar implementos que ayuden a reducir 9 litros (o 2,38 galones estadounidenses) por minuto. En muchos casos, el caudal de agua en las duchas podría reducirse aún más sin comprometer la comodidad de los huéspedes. (Green Key para hoteles y Hostales, 2022)

Para cumplir con el criterio, el establecimiento puede optar por tener cabezales de ducha con restricción de flujo de agua o tener dispositivos de restricción de agua en la base de las mangueras. A menudo, el flujo de agua reducido es creado mezclando agua con aire en aireadores de ducha. Una solución a corto plazo también puede ser reducir la presión en el sistema de distribución de agua.

Así mismo en contraste con el Hotel del Parque, este al ser de cinco estrellas y al contar con la certificación Green Globe, cuenta con lo siguiente:

- Cuenta con su propia planta de tratamiento de agua valorada en \$100.000
- Recolectan el agua de la lluvia para tratamiento de purificación y uso dentro del alojamiento con una reducción del consumo diario en un 37% al 45.
- Riegan los jardines en los momentos del día más adecuados además de

un monitoreo constante al sistema de agua para evitar fugas.

- Reutiliza el agua para regar lugares verdes.

Por tanto, después de revisar los inmensos problemas que presenta el Hotel El Conquistador se recomienda lo que se detalla a continuación:

- a) El consumo total de agua debe estar registrado al menos una vez al mes según la normativa Green Key.
- b) Los inodoros recién comprados no deben descargar más de 6 litros por descarga.

El hotel deberá contar con ahorro de agua y, por lo tanto, la reducción de costos, los inodoros comprados dentro los últimos 12 meses y colocados en habitaciones de huéspedes no excedan los 6 litros (o 1,59 galones estadounidenses) por descarga.

- c) Flujo de agua de al menos el 75% de las duchas en la habitación de invitados no debe exceder los 9 litros por minuto.
- d) Las aguas residuales se reutilizan (después de tratamiento).

Para reducir la huella ambiental y reducir el consumo de agua, el hotel deberá reutilizar las aguas residuales, cuando es factible, después del tratamiento (ya sea si el tratamiento lo realiza una planta de tratamiento de aguas residuales pública o instalaciones propias del establecimiento). Las aguas residuales pueden ser utilizadas como abono de campos, las áreas verdes del establecimiento o en otro lugar apropiado. La reutilización de las aguas residuales tratadas se realiza de forma segura y sin efectos adversos. (GreenKey para Hoteles y Hostales, 2022)

2.1.5. Energía

El hotel El Conquistador tiene lectura del consumo de energía eléctrica mensual. Para ayudar con el medio ambiente el hotel utiliza focos ahorradores de energía en todas las habitaciones, así como también posee una política de apagarse las luces de todo el hotel mientras el huésped se encuentre fuera para así poder disminuir el consumo de este servicio.

Por otro lado, análogamente las medidas que aplican en el Hotel del Parque son las siguientes:

- Mediante la brisa de la ciudad secan sus sábanas, evitando el uso de secadoras.
- El 70% del personal se traslada a pie.
- Utilizan bombillos LED, sensores de movimiento y electrodomésticos de menor consumo energético.

- ~~Cuentan con paneles solares que colaboran en un ahorro del 50% al 70% de~~

la energía requerida para calentar agua.

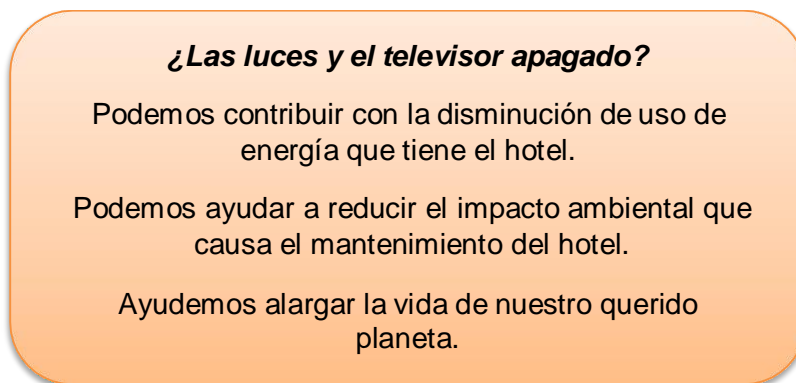
- Monitorean el consumo de energía diariamente.
- Asignan al personal para realizar limpiezas de playa cada cierto tiempo.

Por tanto, se recomienda al Hotel Conquistador tomar en cuenta las acciones que maneja el Hotel del Parque de Guayaquil para mejorar el uso de la energía, así también se sugiere comunicar a los huéspedes, debido que esto ayudará a concienciar a los clientes sobre la utilidad que tiene la protección ambiental.

Es por eso por lo que a continuación se detalla un ejemplar del aviso que se puede colocar en las habitaciones de los huéspedes:

Figura 5

Aviso de uso de Luces en las habitaciones.



Nota: Elaboración propia.

2.1.6. Limpieza y Lavado

La normativa indica que se debe mantener un letrero donde se especifique elaseo. De igual modo el hotel El Conquistador cuenta con letreros en el baño que indica alhuésped que debe reutilizar la toalla con el fin de proteger el medio ambiente, esto hace que el hotel mejore en el tema sostenible.

En cuanto a las medidas del hotel del Parque se puede añadir que, para el lavado y limpieza de sábanas, cobijas, vajillas, la institución tiene como política lavar las sábanas, vajillas y demás a mano, debido que ayudan al cuidado del medio ambiente en todo lo que les sea posible.

Por tanto, al Hotel El Conquistador se recomienda realizar esta acción en lo posible pues se tiene en conocimiento que son grandes cantidades de lencería que lavar, así que es una opción a considerar solamente con pocas cantidades de lencería sucia debido que el lavado a mano de las sábanas y vajilla ayuda a disminuir la utilización de energía eléctrica, así como también disminuye la utilización de agua, esto contribuye de gran manera en el cuidado y protección del medio ambiente.

2.1.7. Alimentos y Bebidas

Cinthy Vanessa Molina Andrade- Alex Paul Quevedo Cayambe

En el hotel El Conquistador al manejar su menú se sugiere que debe comprar y registrar al menos tres tipos de alimentos y bebidas que sean orgánicos, con etiqueta ecológica, de comercio justo etiquetados o producidos locales.

En contraste al Hotel del Parque se dice que se cultiva la mayor cantidad posible de frutas y verduras en su huerto orgánico para reducir la huella de carbono al conseguir menos productos de fuera y usar su compost o abono casero. No se ofrece comida para llevar, debido a la necesidad de incluir empaques en los mismos y no se utilizan platos nicubiertos desechable y se compran los insumos localmente.

Por tanto, se puede recomendar al hotel El Conquistador que implemente la política de no ofrecer comida para llevar debido que se utiliza varios empaques desechables para el empaque de la comida, así también el hotel podría implementar un invernadero orgánico para que los alimentos que proporciona al huésped sean saludables y frescos, esto ayudara a cuidar al planeta, debido que el huerto orgánico pasará a formar parte de los pulmones de la tierra.

2.1.8. Residuos

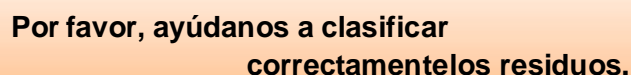
El hotel El Conquistador clasifica los residuos con el uso de bolsas plásticas de color negro y azul, para basura orgánica e inorgánica respectivamente.

En comparación con el Hotel del Parque, donde se clasifican los residuos y se reciclan artículos como el vidrio, el plástico, el papel y el cartón. Los desechos orgánicos se usan para compostaje.

Por lo tanto, se recomienda colocar señalética en los contenedores de basura que guíen al huésped a clasificar los residuos, esto ayudará a crear conciencia sobre el cuidado medioambiental.

Figura 6

Señalización de contenedores de basura



**Por favor, ayúdanos a clasificar
correctamente los residuos.**

Nota: Elaboración propia.

Así también, el establecimiento deberá separar residuos según la legislación nacional, pero con un mínimo de tres categorías

Ejemplos de los tipos de residuos separados son papel, cartón, metal, latas, vidrio, plástico, botellas plásticas, residuos orgánicos, residuos de jardín, aceite de cocina, los residuos generales u otros residuos no se consideran como categoría.

Los residuos separados se almacenarán de forma segura cumpliendo con la legislación nacional/local sobre la materia.

Así también se recomienda que se coloque en los cuartos de los huéspedes la información estrictamente necesaria sobre temas de publicidad y promociones del hotel. Muchas veces, esta información no la lee el huésped, sirviendo solamente para incrementar la cantidad de desechos generados por el hotel.

Informar al cliente que en lo posible que no se utilicen bolsas plásticas desechables para transportar las toallas y sábanas (ya sea que estén limpias o sucias) del cuarto de huéspedes a la lavandería. Se recomienda el empleo de bolsas de tela o canastas.

2.1.9. Administración

El Hotel El Conquistador no cuenta con negocios o tiendas que manejen terceros, debido que se mantiene el confort y la elegancia de las instalaciones.

De igual manera, el Hotel del Parque, por el cuidado e imagen del hotel no cuenta con tiendas dentro o fuera del mismo, esto ayuda al huésped a tener una visión clara de que tipo de servicio ofrece la institución.

2.1.10. Ambiente Interior

El hotel El Conquistador no cuenta con zonas exclusivas como para fumar, para descansar o tomar la brisa del día, debido que es un hotel con estructura arquitectónica de hace años atrás.

En contraste con el Hotel del Parque, este cuenta con una zona exclusiva para personas que deseen fumar o deseen realizar algún tipo de distracción dentro del hotel, así también cuenta con una sala de estar al aire libre donde puede descansar y tomar el sol.

Por tanto, se recomienda realizar una remodelación interior donde incluyan lugares exclusivos para las personas que desean fumar dentro de las instalaciones, esta área deberá estar separada de las personas que no les gusta fumar. Las secciones de fumadores y no fumadores están claramente marcadas con carteles de forma fácil de entender. (Green Key para hoteles y Hostales, 2022)

2.1.11. Áreas Verdes

El hotel El Conquistador no cuenta con áreas verdes, de forma que no está en la obligación de cumplir con este principio, pero en el caso de tenerlo en algún momento debe realizar lo que la norma requiere.

En cambio, el Hotel del Parque cuenta con un espacio de áreas verdes para el huerto orgánico, así como también un espacio donde se encuentran plantas ornamentales las

cuales ayudan a embellecer el hotel, además ayudan a proporcionar una mejor calidad de aire dentro de las instalaciones.

De este modo, al Hotel El Conquistador se recomienda implementar un área verde, debido que, a más de proporcionar belleza ayudará a contribuir con el cuidado del medio ambiente.

2.1.12. Actividades Verdes

Al ser un hotel que se encuentra en el centro histórico de la ciudad cuenta con otras áreas de actividad para el huésped.

2.1.13. Responsabilidad Social Corporativa

El establecimiento asegura que su función y actividades dentro de las áreas de medio ambiente, salud, seguridad y el trabajo se llevan a cabo de conformidad con la legislación y los reglamentos locales y nacionales.

Por otro lado también, está en marcha la organización de un programa de reciclaje interno y valorización externa, que incluya aspectos como la minimización en la fuente, clasificación de residuos, evaluación de usos a nivel interno y venta a terceros.

CAPÍTULO III

3. RESULTADOS

3.1 Descripción de los Resultados Obtenidos, Comparación Técnica y su Compromiso Sostenible.

Para el desarrollo de este capítulo se desarrolló una metodología cualitativa y cuantitativa, la cual tuvo una intervención que requirió la combinación de estas dos técnicas para complementar la información y obtener datos relevantes y completos.

Para ello también se aplicó el análisis de información de fuentes primarias, como encuestas a empleados del hotel, acerca de la aplicación de la sostenibilidad del hotel “El Conquistador” con base en la normativa Green Key.

Por otro lado, se realizó un análisis descriptivo para la recopilación de información de la zona de estudio, aplicando técnicas de investigación de campo tales como: observación directa en el área de estudio; encuesta previamente estructurada, a empleados del hotel y fuentes secundarias como: documentos bibliográficos, se manejó documentos con información de la norma Green Key y del hotel, el turismo.

3.2 Población y Unidad de Investigación

Para la realización de la encuesta se escogió a los 17 colaboradores del Hotel, de los cuales 7 son operarios eventuales y 10 operarios cuentan con un contrato con la empresa, mismos que se describen a continuación:

Propietario: William Ochoa

Gerente: Alexandra García

Administrador: Kevin Rodríguez

Auditor: Marco Rodríguez

Recepcionista: Samantha Ortiz

Recepcionista: Jonathan

Carreño **Recepcionista:** Cristian

Ochoa **Chef:** Jefferson Guamán

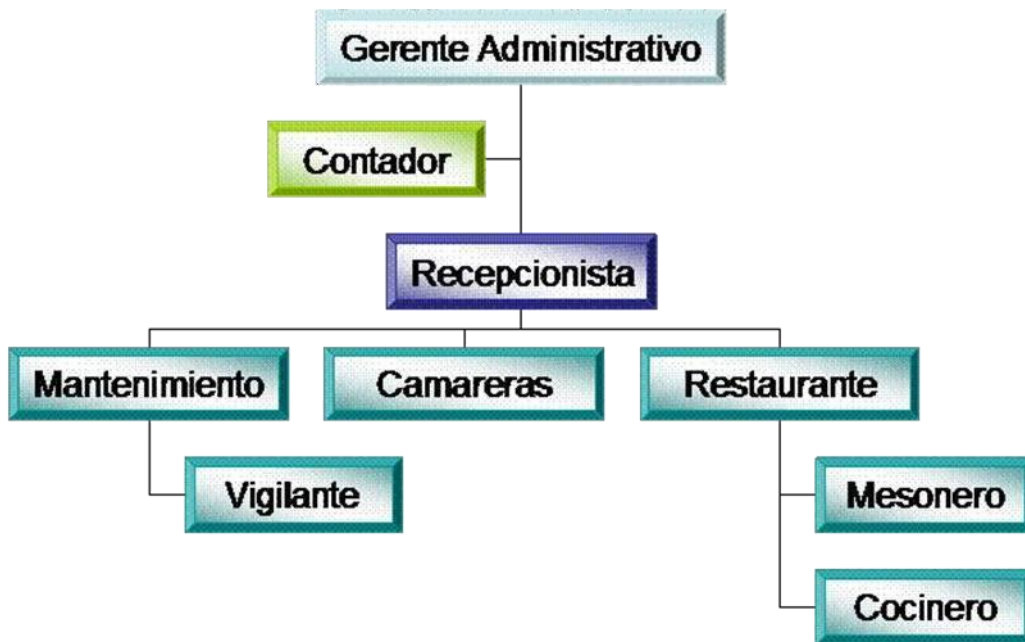
Cocinero: Ricardo Posligua

Restaurante: Elizabeth Espejo

Se debe resaltar que el hotel El Conquistador no cuenta con una estructura organizacional, consecuentemente se ha diseñado la siguiente propuesta:

Figura 7

Organigrama estructural Hotel Conquistador.



Nota: Elaboración propia.

Una vez identificado el número de operarios del Hotel se pudo observar que la población objeto de estudio es finita, la cual no necesita de cálculo mediante la fórmula estadística, de manera que se trabajó con el muestreo regulado, debido que permite incluir toda la población objeto de estudio, también se puede recalcar que no existe limitación de información, es decir, todos los recursos necesarios están a disposición para la ejecución del trabajo de investigación.

3.3 Recolección de Información

Según, (Herrera, 2004), la construcción de la información se opera en dos fases: plan para la recolección de información y plan para el procesamiento de información.

3.3.1 Plan para la Recolección de Información.

Según Martínez (2017) en su libro menciona que, preparada la investigación, comienza con la recolección de los datos.

Este plan contempla estrategias metodológicas requeridas por los objetivos e hipótesis de investigación, de acuerdo con el enfoque escogido que para el presente estudio es predominantemente cuantitativa, considerando los siguientes elementos:

- Definición de los sujetos: personas u objetos que van a ser investigados.
- Los sujetos que investigar son: los empleados del Hotel.
- Selección de las técnicas a emplear en el proceso de recolección de información.

- Para el proceso de recolección de información en el presente proyecto de investigación se aplicó una encuesta a través de un cuestionario con el cual se indagó sobre cómo se encuentra las instalaciones del hotel.
- Instrumentos seleccionados o diseñados de acuerdo con la técnica escogida para la investigación.
- Para ejecutar la encuesta se desarrolló un cuestionario guía. Para Spiegel (2019) “En el cuestionario se formula una serie de preguntas que permiten medir una o más variables. Posibilita observar los hechos a través de la valoración que hace de los mismos el encuestado limitándose la investigación a las valoraciones subjetivas de éste.”
- Selección de recursos de apoyo (equipos de trabajo).
- El equipo de trabajo con el que contamos es el tutor de tesis quien revisa y corrige nuestro proyecto de investigación.

3.4 Análisis e Interpretación de Información.

Para la recolección de datos de los encuestados se pudo observar que 8 son hombres y 9 mujeres, en un rango de edad de 25 a 35 años, mientras que el 29% está en una edad de 36 a 40 años, indicando que el mayor número de empleados está en una edad adulto joven.

3.4.1 Análisis de la norma Green Key

Las preguntas que se detallan a continuación son estructuradas en base a la normativa Green Key, se puede encontrar la encuesta completa a continuación en el Anexo 1.

Tabla 4

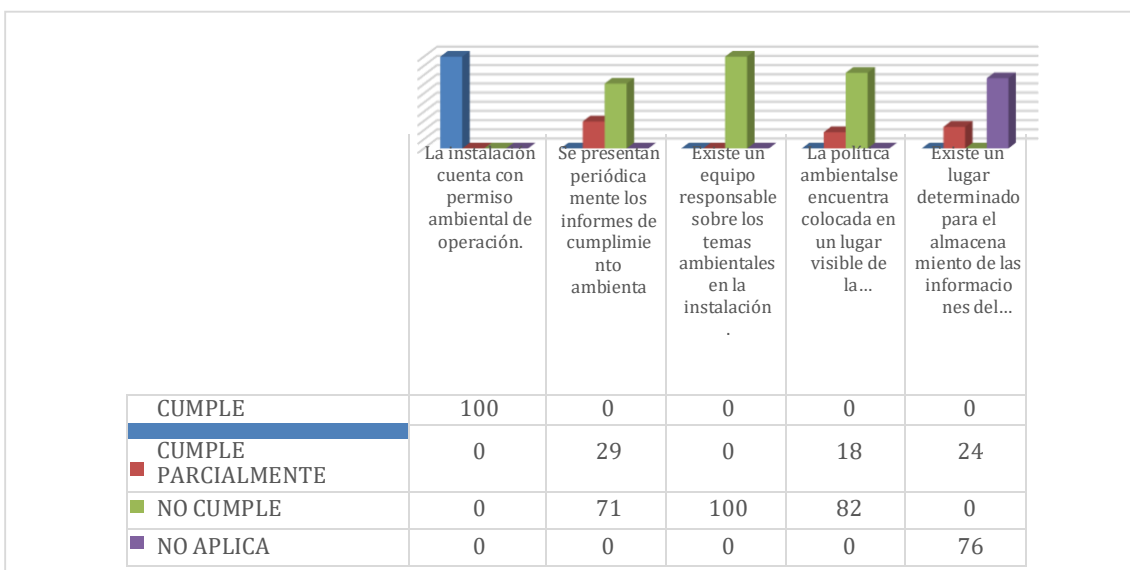
Norma Green Key manejo ambiental de las instalaciones.

ÍNDICE	CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE	NO CUMPLE	NO APLICA	OBSERVACIÓN
1.MANEJO AMBIENTAL DE LAS INSTALACIONES					
1.1 La instalación cuenta con permiso ambiental de operación.	17				
1.2 Se presentan periódicamente los informes de cumplimiento ambiental correspondientes.		5	12		
1.3 Existe un equipo responsable sobre los temas ambientales en la instalación.			17		
1.4 La política ambiental se encuentra colocada en un lugar visible de la instalación.		3	14		Las tienen guardadas en archivo
1.5 Existe un lugar determinado para el almacenamiento de las informaciones del programa.		4		13	

Nota: Elaboración propia.

Figura 8

Manejo ambiental de las instalaciones.



Nota: Elaboración propia.

Análisis de Manejo Ambiental de las Instalaciones:

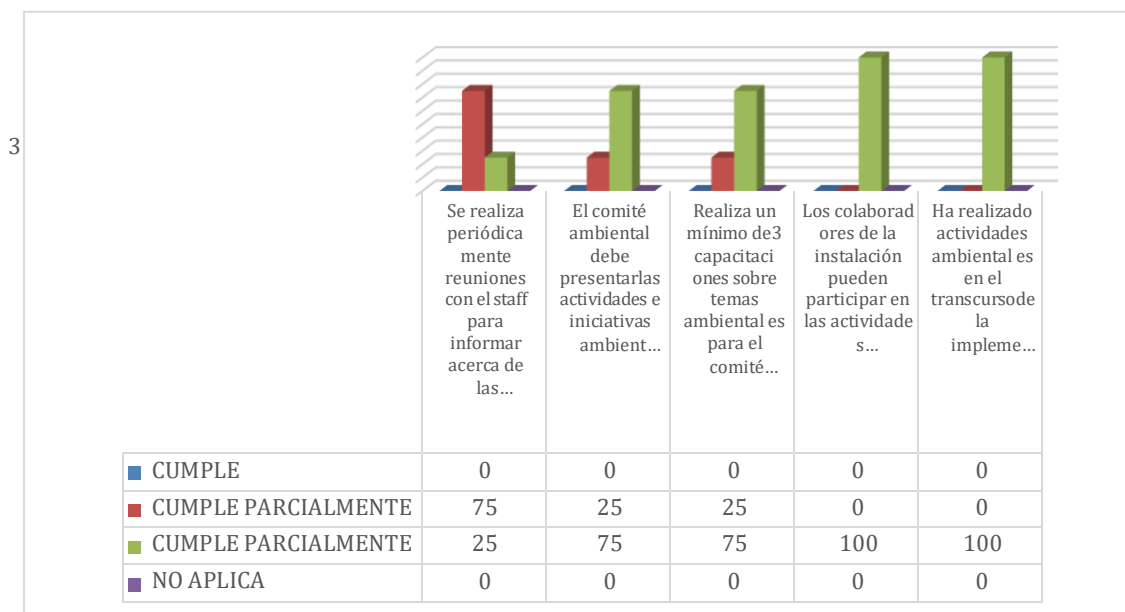
En el principio de manejo ambiental de las instalaciones se pudo observar que el Hotel el Conquistador únicamente está cumpliendo con la instalación que cuenta con permiso ambiental de operación, por otra parte no se está cumpliendo con presentar periódicamente los informes de cumplimiento ambiental correspondientes, inexistencia de equipo responsable sobre los temas ambientales en la instalación, la política ambiental se encuentran guardadas en archivo, siendo que deben estar expuestas al público. De manera que se puede observar que 3 de 5 aspectos no está cumpliendo, mientras que las 2 se está, cumpliendo parcialmente.

Tabla 5

Norma Green Key implicación del capital humano .

ÍNDICE	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL MENTE	NO CUMPLE	NO APLICA	OBSERVACIÓN
2. IMPLICACIÓN DEL CAPITAL HUMANO					
2.1 Se realiza periódicamente reuniones con el staff para informar acerca de las iniciativas ambientales de la instalación, con el fin de involucrarlos en los temas a desarrollar.		11	6		Se realiza charlas únicamente con el personal administrativo del hotel.
2.2 El comité ambiental debe presentar las actividades e iniciativas ambientales a los encargados de cada departamento, para la distribución de las asignaciones.		5	12		
2.3 Realiza un mínimo de 3 capacitaciones sobre temas ambientales para el comité ambiental y colaboradores de la instalación.		8	9		Realiza una charla anual
2.4 Los colaboradores de la instalación pueden participar en las actividades ambientales coordinadas por el comité, enfocadas en las temáticas de: Agua, residuos, energía, áreas verdes.			17		
2.5 Ha realizado actividades ambientales en el transcurso de la implementación del programa.			17		

Nota: Elaboración propia.

Figura 9*Implicación del capital humano*

Nota: Elaboración propia.

Análisis de implicación del capital humano:

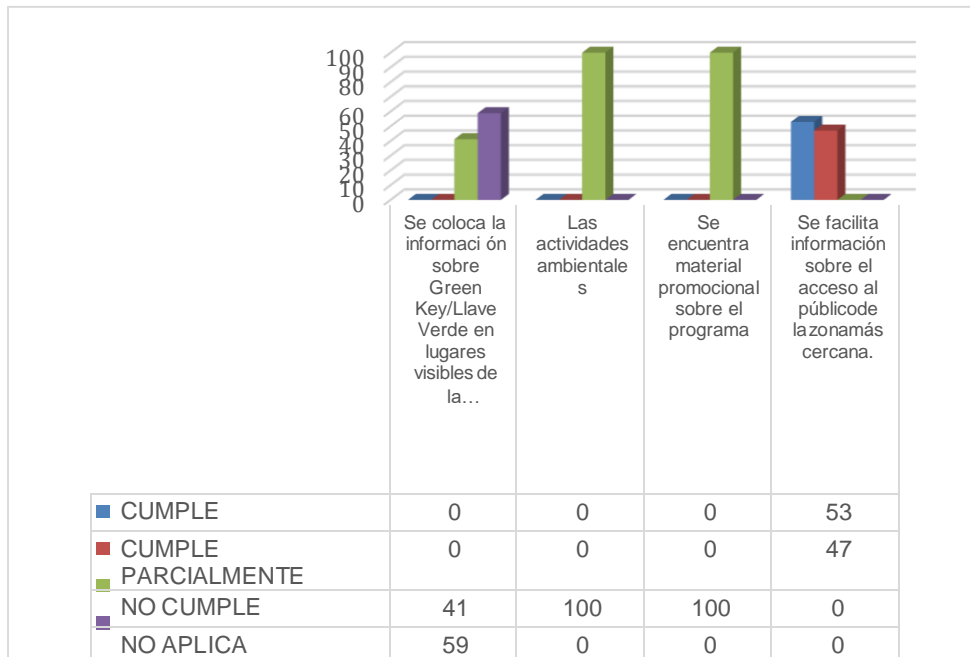
Se puede observar que el hotel en la implicación del capital humano de cinco aspectos cuatro incumple tales como: no estar realizando reuniones con el staff para informar acerca de las iniciativas ambientales de la instalación, con el fin de involucrarlos en los temas a desarrollar, el comité ambiental está incumpliendo en la presentación de las actividades e iniciativas ambientales a los encargados de cada departamento, para la distribución de las asignaciones, está realizando una capacitación anual, cuando mínimo deben ser tres.

Tabla 6

Norma Green Key información a los huéspedes y clientes

ÍNDICE	CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE	NO CUMPLE	NO APLICA	OBSERVACIÓN
INFORMACIÓN A LOS HÚESPEDES Y CLIENTES					
Se coloca la información sobre Green Key/Llave Verde en lugares visibles de la instalación. En caso de ser una instalación certificada, la Bandera del Programa con el período correspondiente debe ser colocada en un lugar visible.			7	10	
Las actividades ambientales para realizar deberán ser colocadas en el Mural de informaciones de la instalación, indicando cómo pueden integrarse los huéspedes a participar.			17		
Se encuentra material promocional sobre el programa y las actividades ambientales que desarrolla la instalación a disposición de los huéspedes.			17		
Se facilita información sobre el acceso al público de la zonamás cercana.	9	8			

Nota: Elaboración propia.

Figura 10*Información a los huéspedes y clientes*

Nota: Elaboración propia.

Análisis de información a los huéspedes y clientes:

El hotel el Conquistador está incumpliendo con la colocación de la información sobre Green Key/Llave Verde en lugares visibles de la instalación, no se está integrando al huésped en las actividades ambientales, la información promocional no se encuentra al alcance de la mano del huésped, así como también no se facilita información de lugares públicos cercanos.

Tabla 7

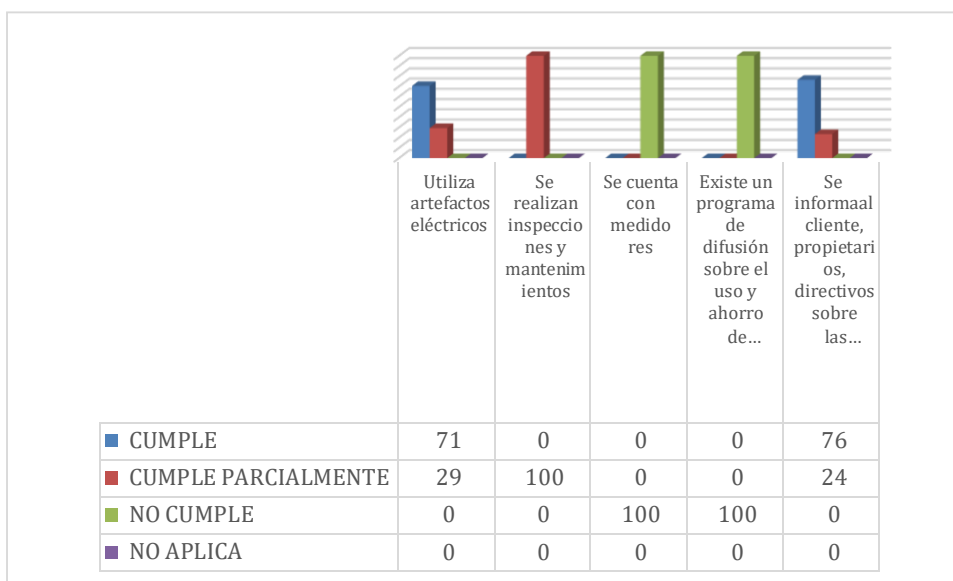
Norma Green Key uso de energía

ÍNDICE	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL MENTE	NO CUMPLE	NO APLICA	OBSERVACIÓN
4. USO DE ENERGÍA					
4.1 Utiliza artefactos que ayuden a disminuir el consumo de energía.	12	5			
4.2 Frecuentemente realiza mantenimientos de las instalaciones eléctricas, remite su respectivo informe de verificación.		17			Se realizan una semestralmente
4.3 Cuenta con marcadores de energía eléctrica para mantener el registro del nivel de consumo de energía.			17		
4.4 Existe un programa de difusión sobre el uso y ahorro de energía dirigido a propietarios, directivos, personal de planta y clientes.	13	4	17		
4.5 Se informa al cliente, propietarios, directivos sobre las maneras de ahorrar energía.					

Nota: Elaboración propia.

Figura 11

Uso de energía.

**Nota:** Elaboración propia.**Análisis de uso de energía:**

De los 5 aspectos de uso de energía dos se están incumpliendo, pues lo ideal sería que el establecimiento cuente con medidores con los que se pueda generar un registro de consumo de luz para poder tomar medidas apropiadas en la operación. La norma habla sobre la existencia de un programa de divulgación acerca del consumo y ahorro de energía enfocado para los propietarios, directivos, personal de planta y clientes, mientras que dos se están cumpliendo parcialmente como el factor de usar los aparatos que son eléctricos que han resultado eficientes en el consumo de energía y se anuncia al huésped, y directivos sobre las diversas formas de ahorrar energía.

Tabla 8

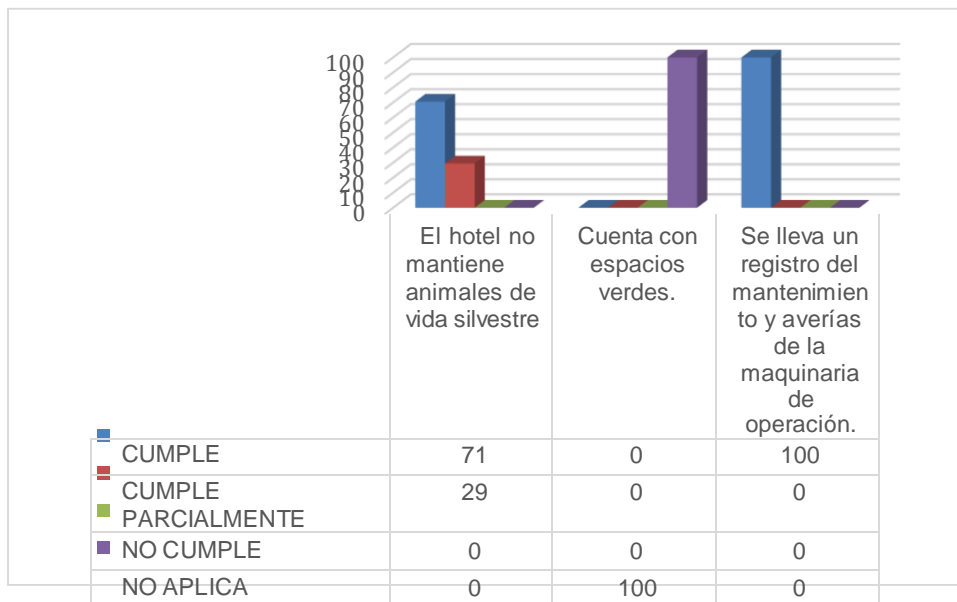
Norma Green Key biodiversidad.

ÍNDICE	CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE	NO CUMPLE	NO APLICA	OBSERVACIÓN
BIODIVERSIDAD					
El hotel no mantiene animales de vida silvestre en cautiverio, en ninguna de las áreas de sus instalaciones, cumpliendo la legislación pertinente.	12	5			
Cuenta con espacios verdes.				17	No cuenta con áreas verdes debido que se encuentra en el centro histórico de la ciudad.
Se lleva un registro del mantenimiento y averías de la maquinaria de operación.	17				

Nota: Elaboración propia.

Figura 12

Biodiversidad



Nota: Elaboración propia.

Análisis de biodiversidad:

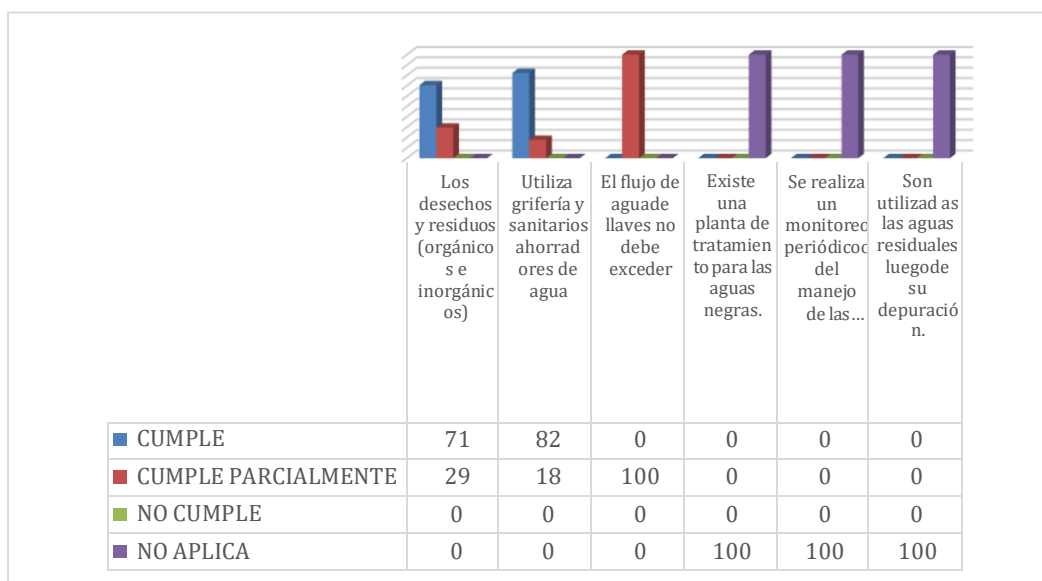
De tres aspectos de biodiversidad se está incumpliendo con tener espacios verdes, mientras que, si cumple con el aspecto de posesión de animales de vida silvestre en cautiverio, ya que no realiza dichas prácticas en ninguna de sus instalaciones, apegándose a la ley de manera cabal, cumple parcialmente con un registro en donde se determina los diversos procesos de mantenimiento en los equipos e instalaciones.

Tabla 9

Norma Green Key ahorro y consumo de agua.

ÍNDICE	CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE	NO CUMPLE	NO APLICA	OBSERVACIÓN
5. AHORRO Y CONSUMO DE AGUA					
6.1 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.	12	5			
6.2 Utiliza grifería y sanitarios ahorradores de agua por lo menos en las áreas de uso público.	14	3			
6.3 El flujo de agua de llaves no debe exceder más de 8 litros por minuto. Al menos el 50 % de las llaves.		17			
6.4 Existe una planta de tratamiento para las aguas negras.				17	No cuenta con una planta por falta de presupuesto
6.5 Se realiza un monitoreo periódico del manejo de las aguas de la Planta de Tratamiento.				17	
6.6 Son utilizadas las aguas residuales luego de su depuración.				17	No cuenta con depuración de agua

Nota: Elaboración propia.

Figura 13*Ahorro y consumo de agua**Nota:* Elaboración propia.**Análisis de ahorro y consumo de agua:**

En el principio de ahorro de consumo de agua se puede observar que está incumpliendo con contar con una planta de tratamiento de aguas negras, así como también no realiza monitoreo periódico de la planta de tratamiento de aguas, y no reutiliza el agua tratada, por otra parte se está cumpliendo con el almacenamiento de los residuos orgánicos, de manera que se está clasificando según su origen, así también cuenta con grifería de calidad que ayuda ahorrar agua de manera que el flujo de agua no supera más de los 8 litros por minuto.

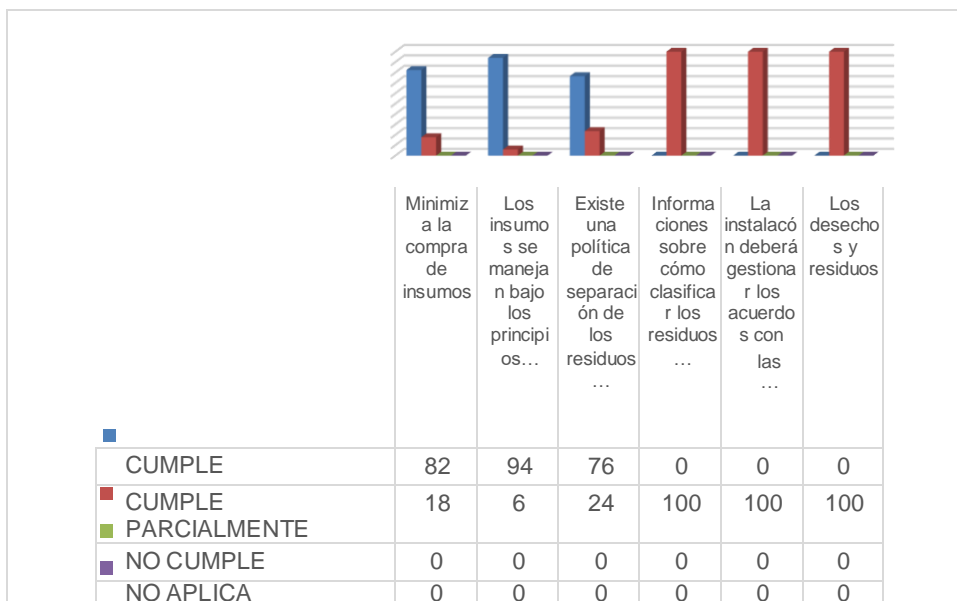
Tabla 10*Norma Green Key manejo de residuos*

ÍNDICE	CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE	NO CUMPLE	NO APLICA	OBSERVACIÓN
6. MANEJO DE LOS RESIDUOS					
7.1 Minimiza la compra de insumos	14	3			
7.2 Los insumos se manejan bajo los principios de reducción, reutilización y reciclaje	16	1			
7.3 Existe una política de separación de los residuos para su disposición final	13	4			
7.4 Informaciones sobre cómo clasificar los residuos son accesibles al personal del área.					17
7.5 La instalación deberá gestionar los acuerdos con las empresas y gestores requeridos para la correcta disposición final de los residuos.					17
7.6 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					17

Nota: Elaboración propia.

Figura 14

Manejo de los residuos



Nota: Elaboración propia.

Análisis de manejo de los residuos:

El manejo de residuos del hotel lo está llevando de una forma adecuada debido que en los resultados se observa que se cumple con las políticas de separación de residuos, así también emite información de cómo se maneja la clasificación de residuos.

Tabla 11

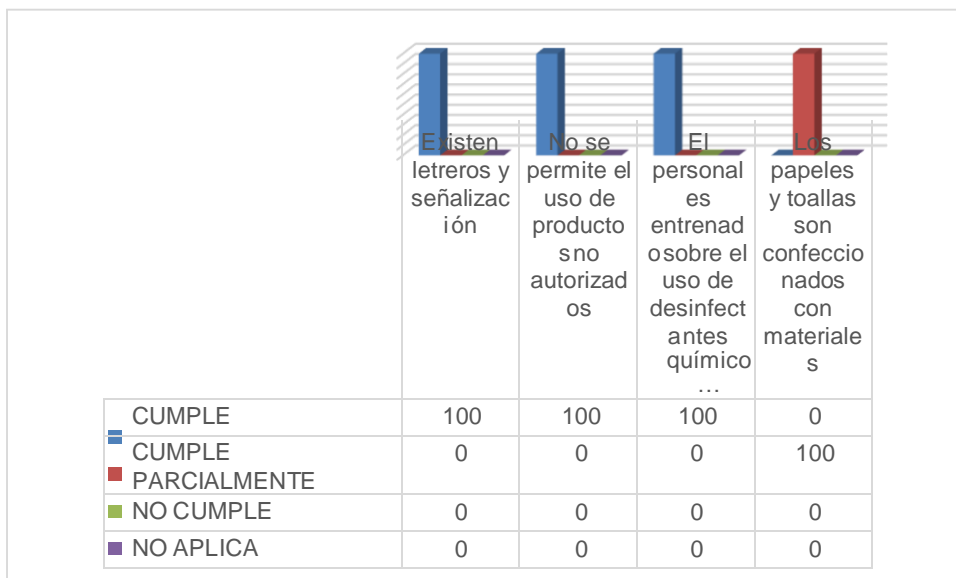
Norma Green Key lavado y limpieza de las instalaciones.

ÍNDICE	CUMPLE	CUMPLE PARCIALME NTE	NO CUMPLE	NO APLICA	OBSERVACIÓN
7. LAVADO Y LIMPIEZA DE LAS INSTALACIONES					
8.1 Existen letreros y señalización en los baños indicando que las toallas son cambiadas a petición del cliente.	17				
8.2 No se permite el uso de productos no autorizados por las autoridades ambientales y de salud.	17				
8.3 El personal es entrenado sobre el uso de desinfectantes químicos a utilizar, según lo indicado en las medidas de seguridad de los productos	17				
8.4 Los papeles y toallas son confeccionados con materiales no blanqueadores y poseer alguna etiqueta ecológica.		17			

Nota: Elaboración propia.

Figura 15

Lavado y limpieza de las instalaciones.

**Nota:** Elaboración propia.**Análisis de lavado y limpieza de las instalaciones:**

En el lavado y limpieza de las instalaciones cumple con el mayor número de actividades como cuenta con letreros de señalización de espacios, el personal está debidamente capacitado en la desinfección de las instalaciones.

Tabla 12

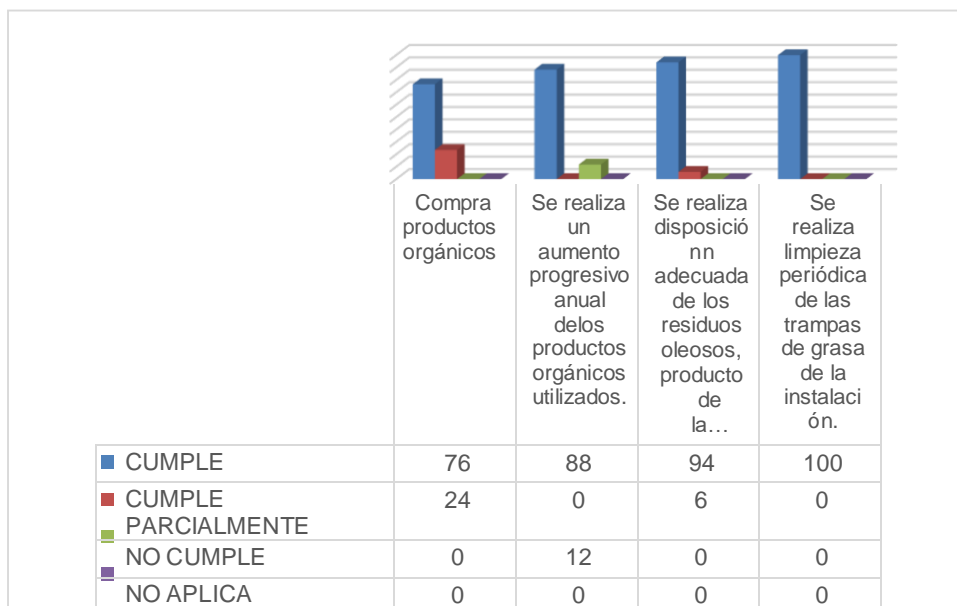
Norma Green Key alimentos y bebidas.

ÍNDICE	CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE	NO CUMPLE	NO APLICA	OBSERVACIÓN
8. ALIMENTOS Y BEBIDAS					
9.1 Compra productos orgánicos	13	4			
9.2 Se realiza un aumento progresivo anual de los productos orgánicos utilizados.	15		2		
9.3 Se realiza disposición adecuada de los residuos oleosos, producto de la fabricación de alimentos.	16	1			
9.4 Se realiza limpieza periódica de las trampas de grasa de la instalación.	17				

Nota: Elaboración propia.

Figura 16

Alimentos y bebidas



Nota: Elaboración propia.

Análisis de alimentos y bebidas:

En alimentos y bebidas no cumple con el aumento progresivo de la utilización de productos agrícolas, mientras que está cumpliendo en compra de productos orgánicos para la preparación de menús del hotel, así también cumple con la limpieza periódica de las instalaciones.

Tabla 13

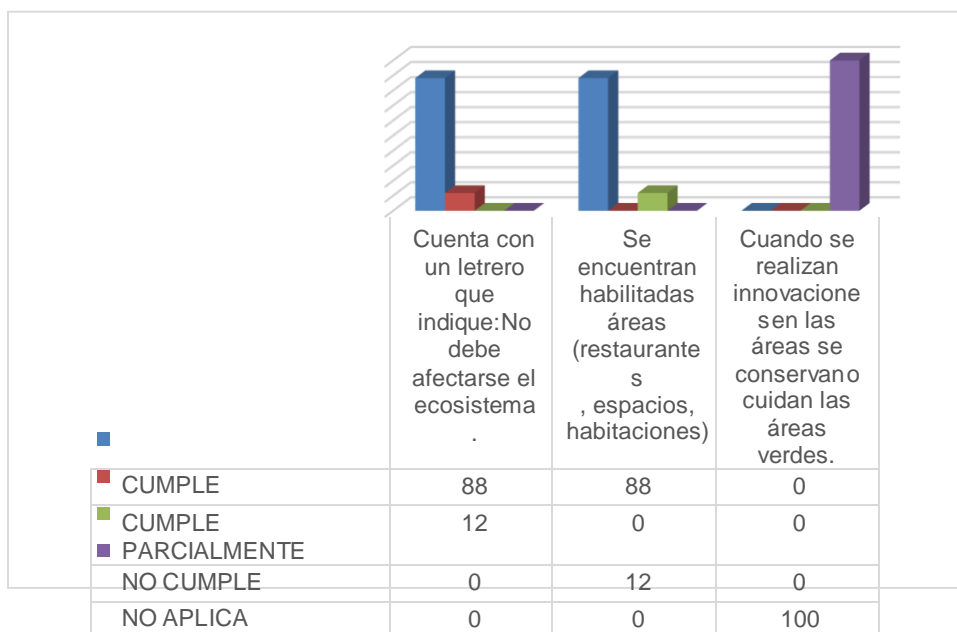
Norma Green Key manejo del ambiente interior.

ÍNDICE	CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE	NO CUMPLE	NO APLICA	OBSERVACIÓN
9. MANEJO DEL AMBIENTE INTERIOR					
10.1 Cuenta con un letrero que indique: No debe afectarse ecosistema.	15	2			
10.2 Se encuentran habilitadas áreas (restaurantes, espacios, habitaciones) para fumadores y no fumadores.	15		2		
10.3 Cuando se realizan innovaciones en las áreas se conservan ocuidan las áreas verdes.			17		No cuenta con áreasverdes

Nota: Elaboración propia.

Figura 17

Manejo del ambiente interior

**Nota:** Elaboración propia.**Análisis de manejo del ambiente interior:**

En el manejo del medio ambiente interior se está incumpliendo con el cuidado de las áreas verdes, mientras que cumple con la apertura de habitaciones, restaurantes, así también cuenta con información en un letrero visible que ayude a cuidar el ecosistema.

Tabla 14

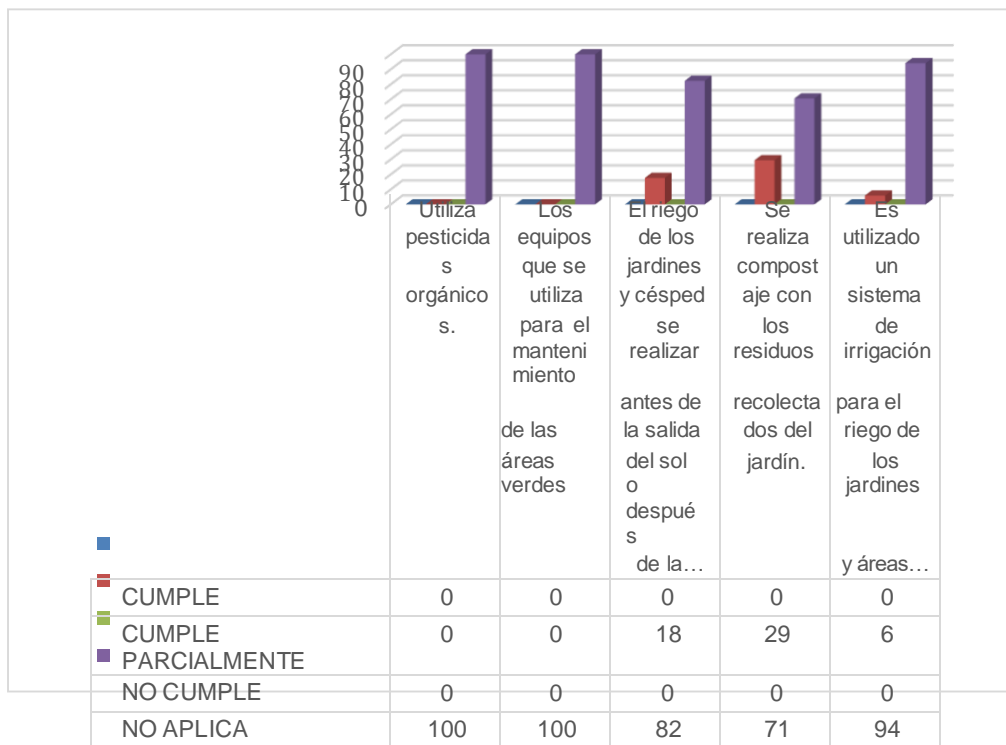
Norma Green Key aparcamiento y zonas verdes.

ÍNDICE	CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE	NO CUMPLE	NO APLICA	OBSERVACIÓN
APARCAMIENTO Y ZONAS VERDES					
Utiliza pesticidas orgánicos.				17	No cuenta con áreas verdes
Los equipos que se utiliza para el mantenimiento de las áreas verdes son de gasolina sin plomo, y poseen etiquetas ecológicas.				17	Son tradicionales
El riego de los jardines y césped se realizar antes de la salida del sol o después de la puesta del sol.		3		14	No cuenta con áreas verdes
Se realiza compostaje con los residuos recolectados del jardín.		5		12	No cuenta con áreas verdes
Es utilizado un sistema de irrigación para el riego de los jardines y áreas verdes.		1		16	

Nota: Elaboración propia.

Figura 18

Aparcamiento y zonas verdes



Nota: Elaboración propia.

Análisis de aparcamiento y zonas verdes:

En aparcamiento y zonas verdes se puede observar que el mayor número de aspectos no se está cumpliendo con la utilización de pesticidas, así también no cuentan con maquinaria que utilice gasolina sin plomo, no se está realizando compostaje del residuo de los jardines porque no posee áreas verdes.

Tabla 15

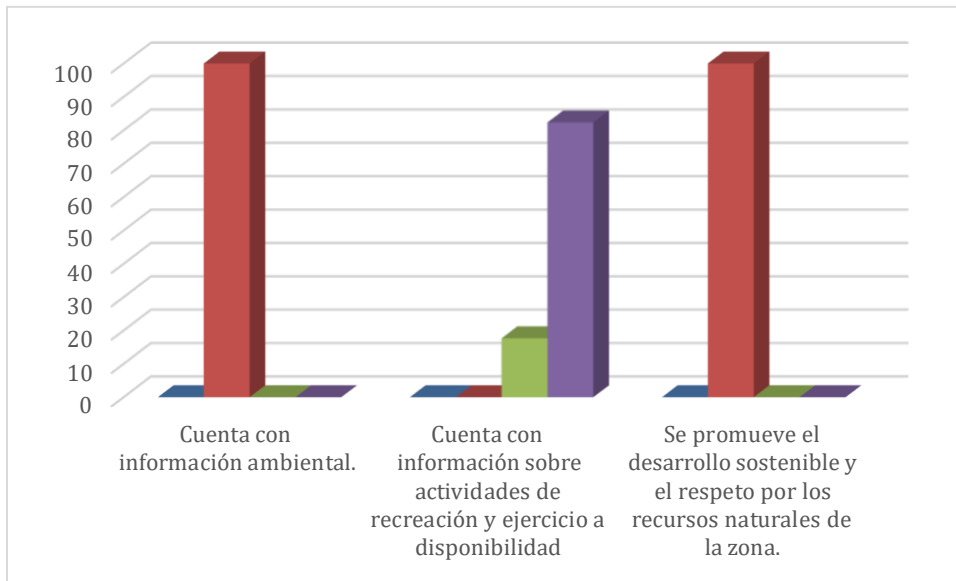
Norma Green Key actividades ambientales-

INDICE	CUMPLE PARCIALMENTE	CUMPLE	NO CUMPLE NO APLICA	OBSERVACIÓN
10. MANEJO DEL AMBIENTE INTERIOR				
10.1 Cuenta con un letrero que indique: No debe afectarse ecosistema.	15	2		
10.2 Se encuentran habilitadas áreas (restaurantes, espacios, habitaciones) para fumadores y no fumadores.	15		2	
10.3 Cuando se realizan innovaciones en las áreas se conservan ocuidan las áreas verdes.			17	No cuenta con áreas verdes

Nota: Elaboración propia.

Figura 19

Actividades ambientales

**Nota:** Elaboración propia.**Análisis de actividades ambientales:**

En actividades ambientales se está cumpliendo con proporcionar información ambiental a los huéspedes, así como también se está promoviendo el desarrollo sostenible, de manera que no cuenta con información de actividades de recreación.

Tabla 16

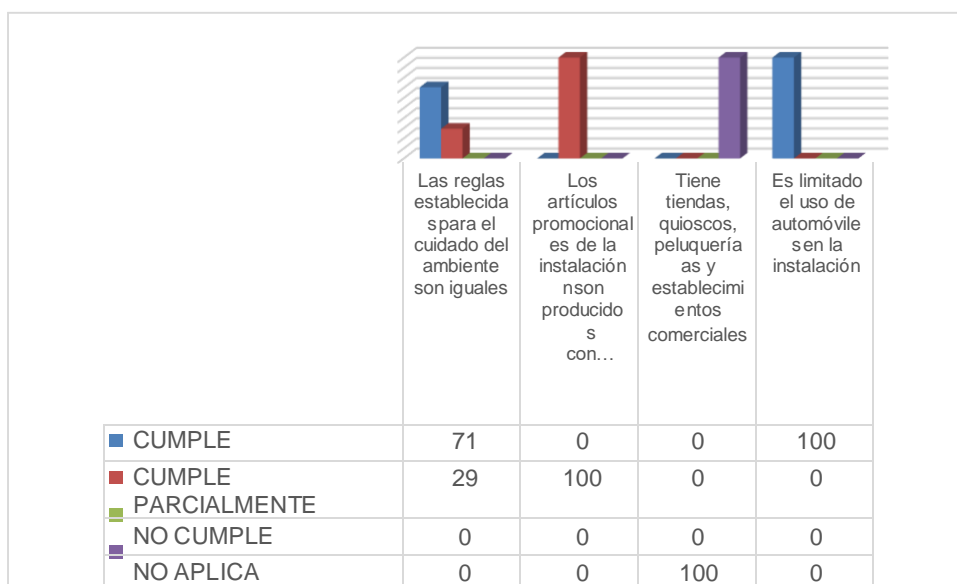
Norma Green Key administración de las instalaciones.

ÍNDICE	CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE	NO CUMPLE	NO APLICA	OBSERVACIÓN
13.3 ADMINISTRACION DE LAS INSTALACIONES					
13.1 Las reglas establecidas para el cuidado del ambiente son iguales para los huéspedes y el personal.	12	5			
13.2 Los artículos promocionales de la instalación son producidos con una etiqueta ecológica o fabricados por una empresa con Sistema de Gestión Ambiental acreditado.		17			
13.3 Tiene tiendas, quioscos, peluquerías y establecimientos comerciales que operan dentro de la instalación.				17	No cuenta con ningún tipo de tienda en el hotel
13.4 Es limitado el uso de automóviles en la instalación para el Personal y huéspedes, con el fin de disminuir las emisiones.	17				

Nota: Elaboración propia.

Figura 20

Administración de las instalaciones



Nota: Elaboración propia.

Análisis de administración de las instalaciones:

La administración de las instalaciones del Hotel El Conquistador, no cuenta con tiendas, quioscos, peluquerías y establecimientos comerciales que operan dentro de la instalación, debido que es un hotel icónico en la ciudad, mientras que los artículos promocionales de la institución se están dando a conocer parcialmente, así como también cuenta con garaje contratado para los huéspedes.

3.4.1.1 Entrevista a gerente del Hotel

Se realizó la entrevista a la señora Gerente Alexandra García que se encuentra 3 años trabajando en la empresa.

El hotel se planificó con visión sostenible, debido a que la infraestructura se construyó con captación de agua de lluvia, los cuales están encargados de canalizar el agua para el hotel, y tienen una capacidad de 1500 m². Se utiliza este medio de recolección de agua, para contribuir con el cuidado del medio ambiente.

El hotel también contribuye con el medio ambiente, porque está construido de forma arquitectónica, con el fin de ahorrar energía eléctrica, debido a que el hotel no tenga que utilizar aire acondicionado está orientado de forma transversal, para que el aire

penetre a la estructura y ayude a la ventilación del hotel, sin necesidad de ningún aparato electrónico.

Tabla 17

Entrevista al gerente.

Pregunta	Respuesta
1. Cuenta con áreas verdes	No cuenta con áreas verdes, es por eso, que se está analizando la posibilidad de implementar un espacio verde en el hotel.
2. Recursos humanos	Para la construcción del hotel se utilizó recursos humanos del sector, el cual duró 2 años. Una vez terminada la construcción se dedicaron a la actividad turística. El hotel actualmente cuenta con el 90% de personal local los cuales son capacitados continuamente, también se realiza intercambio de personal con diferentes países y ciudades las cuales son: Cuenca, Argentina, Quito. Además, cuenta con un sistema de evaluación interna, el cual es evaluado de forma mensual. Esta evaluación es dirigida por el representante de recursos humanos.
3. En la parte socio cultural manejan proyectos	Una de las actividades socioculturales es involucrar a los huéspedes con el tema de reforestación, plantar sus árboles. Cuenta con el apoyo del programa de donaciones PAC, el cual invita a los huéspedes a traer algún producto de su país y donar, el cual sirve para ayudar a escuelas de mayor vulneración.
4. ¿Ocupan productos ecoamigables?	Los suministros se compra el mayor porcentaje de mercado local como: pepinos, tomates, lechugas, leche, yogurt se encuentran permanentemente en el sector. Los que son escasos en cambio se los adquiere de diferentes lugares.
5. ¿Qué tipo de iluminación posee?	Posee luces led

6. ¿Realizan revisiones a las maquinarias y equipos cada qué periodo?	El mantenimiento de tuberías se encarga el arquitecto.
7. Como es el manejo de los desechos sólidos	<p>Para operar deben tener una licencia ambiental, el cual lleva a tener un plan de manejo institucional, permitiendo conocer como está avanzando el desarrollo del hotel.</p> <p>En el plan de manejo se debe cumplir mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Charlas al personal ● Charlas de control de especies ● Charlas con la EPI <p>Mientras que la basura es separada, para ser entregada en las recolectas de desechos. También se recicla el aceite quemado.</p>
8. Como es el manejo de seguridad	No existe problemas de seguridad, debido a que cuenta con guardias, cámaras.

Nota: Elaboración propia.

3.5 Comparación de los Resultados con Otros Modelos Exitosos en Sostenibilidad.

Los resultados obtenidos en la investigación fueron comparados con la norma Smart Voyager, debido que es una norma que posee una iniciativa con 13 principios los cuales ayudan a validar todos los procesos que ayudan a llevar las buenas prácticas sostenibles.

Tabla 18

Comparación con la norma Smart Voyager.

Consejos por área	Agua	Energía eléctrica/ calentamiento global	Conservación de la biodiversidad	Prevención de contaminación	Educación Ambiental
Baños	<p>Contar con letreros de información sobre el ahorro de agua. Reutilizar el agua de baño en el área verdes.</p>	<p>Utilización de focos led y mantener las luces apagadas cuando se encuentre fuera del baño.</p>	<p>Colocar solo los focos necesarios.</p>	<p>Reciclar los focos obsoletos.</p>	<p>Educar a los huéspedes a cuidar el medio ambiente.</p>

Lavandería	Lavar los utensilios utilizados con la menor cantidad de agua posible.	Mantener desconectados los aparatos electrónicos.	Utilizar maquinaria que funcione con gasolina sin plomo.	Reutilizar el agua de lavandería en el riego de aguas verdes.	Incentivar a los huéspedes al ahorro de agua.
Habitaciones	Reutilice el agua las veces que pueda.	Utilice los aparatos electrónicos únicamente cuando los necesite.	Reciclar todos los residuos orgánicos e inorgánicos.	Capacitar a los huéspedes y empleados sobre el cuidado del medio ambiente.	Mantener letreros en las áreas de mayor afluencia de huéspedes con información de conservación del ambiente.
Personal	Utilice la menor cantidad de agua en todas las actividades	Chequear que las luces se encuentren apagadas cuando el huésped está fuera de la habitación.		Encender las luces únicamente cuando sean necesarias.	

Nota: Elaboración propia.

Así también se realizó una comparación con el hotel Finch Bay, el cual es un hotel que está ubicado en el cantón Santa Cruz en la parroquia urbana Puerto Ayora, en el barrio Punta Estrada en el sector conocido como “Los Alemanes”

El hotel Finch Bay cuenta con un diseño moderno y rústico con el entorno que le ha dado paso para ser muy exclusivo, finos acabados tanto al interior como al exterior, un restaurante de alta cocina y Chefs muy preparados y capacitados, fue fundado en el año de 1977 por la familia Silver de descendencia alemana que se establecieron después de la Segunda Guerra mundial, en el año del 2002 fue vendido al grupo “futuro” y desde entonces hasta el día de hoy es administrado por la mayorista Metropolitang Touring (Vasconez, 2019). Cuenta con los servicios operativos de 27 habitaciones, bar, restaurante al aire libre, piscina, snorkel, aire acondicionado, business center, WI-FI, servicio de lavandería y servicios básicos, excursiones guiadas, transporte y nuevas instalaciones de Spa.

El hotel Finch Bay cuenta con políticas internas orientadas a un manejo adecuado con la finalidad de minimizar los impactos negativos y maximizar los positivos durante el desarrollo de la gestión por lo cual sus lineamientos se encuentran enfocados al 100% en el manual de la Rainforest Alliance manteniendo una sostenibilidad empresarial, sociocultural y ambiental.

En base a su misión y visión, el alojamiento tiene como plataforma ofrecer experiencias únicas mediante una nueva reforma de turismo, esto hace referencia a la conciencia social que tiene el cuidado del medio ambiente, el cual es transmitido en su infraestructura y los demás servicios complementarios, siendo un enfoque primordial que el huésped participe mediante los valores institucionales de ser apasionados, responsables, íntegros y creativos.

Por otro lado, como parte del servicio, se estipula que todos los miembros deben dejar un grato recuerdo, en donde los huéspedes se queden con el deseo de regresar. Como se logra el mismo, a través de un servicio de calidad en donde el personal sea íntegro en un lazo de amistad.

El desarrollo del personal está acompañado de una planificación y control de actividades diarias a cumplir además de la inspección de la indumentaria reglamentaria por seguridad en todas las áreas. Finalmente se realizan capacitaciones sobre servicio y cuidado ambiental en donde el personal participa activamente y trabaja en su réplica en los huéspedes y hogares, logrando una cadena de socialización masiva. (Finch Bay, 2019)

Los procesos y procedimientos que se han establecido en el Hotel Finch Bay, han logrado una optimización en el tiempo de ejecución, consumo de agua, energía, productos para el restaurante y el coste en general.

Esto se logra mediante una inducción al personal sobre el manejo y ejecución de cada área, además del uso adecuado de las instalaciones ya que mantiene un manual con la explicación necesaria para la ejecución de las actividades dentro y fuera del hotel, el uso del agua, el consumo energético y por supuesto a la hora de elaborar y servir los alimentos, esto ha permitido tener un personal altamente capacitado en la prestación de servicio (Anexo entrevista Chef Ejecutivo).

3.6 Presentación del Plan de Acción Aplicable al Hotel “El Conquistador”.

3.6.1 Estrategias

Directorio				Fecha Límite	Responsable	Seguimiento 1	
						Observación	Fecha
<p>VISION Ser líderes del servicio de hospitalidad y ser reconocidos por nuestro alto grado de calidez, logrando un lugar en el corazón de nuestros visitantes, logrando la preferencia y satisfacción de nuestros clientes excediendo sus expectativas de buen servicio.</p>	<p>MODELO DE NEGOCIOS El hotel El Conquistador se dirige al segmento corporativo y comercializa a través de agencias de viajes y directamente.</p>	<p>Implementar la norma Green Key en el Hotel El Conquistador</p>	<p>Gestión Ambiental</p> <p>Realizar capacitaciones sobre temas ambientales para el comité ambiental y colaboradores de la instalación. Temas para abordar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manejo de residuos sólidos y desechos peligrosos. • Sensibilización y concientización ambiental. • Consumo y ahorro de agua y energía. • Contaminación atmosférica. • Contaminación del agua. • Calentamiento global y cambio climático. 	Enero-Febrero 2023	William Ochoa Gerente	Contratación de profesionales en el área ambiental	15 Enero y 15 Febrero Mitad de cada periodo
			<p>Realizar actividades ambientales en el transcurso de la implementación del programa.</p>	Enero-Febrero 2023	Kevin Rodríguez Administrador	Actividades guiadas por el administrador con la ayuda de material didáctico.	31 Enero y 28 Febrero
			<p>Información al huésped</p> <p>Proporcionar información del cuidado del medio ambiente al huésped a través de carteles informativos, folletos que se colocaran en la recepción, y mediante correo electrónico.</p>	Febrero 2023	Paola Pintado Ama de llaves	Inversión en material informativo	15 de Febrero

<p style="text-align: center;">MISIÓN</p> <p>Brindar a nuestros clientes un excelente servicio de hospitalidad con la calidad que nos caracteriza, por contar con un equipo de personas dedicadas a superar siempre las expectativas de nuestros visitantes, tomando en cuenta sus opiniones para así mejorar continuamente nuestro servicio.</p>				Realizar material promocional sobre el programa y las actividades ambientales que desarrolla la instalación a disposición de los huéspedes.	Marzo 2023	Kevin Rodríguez Administrador	Diseño elaborado por profesionales	15 de Marzo
			Agua	Implementar accesorios en las instalaciones de agua que permita reducir el consumo de agua en el hotel.	Marzo 2023	Plomero	Persona eventual	31 de Marzo
				Capacitar al huésped sobre las formas de ahorrar agua en el hotel, a través de correo electrónico, posterior a su estadía en el establecimiento.	Abril 2023	Marco Rodríguez Auditor	Envío de correos masivos a todos los check out realizados	Finales de cada mes
			Energía	Cambiar las lámparas por focos ahorradores de energía.	Abril 2023	Plomero	Persona eventual	15 de Abril
			Limpieza y lavado	Señalización de todas las áreas de lavado y limpieza del hotel.	Abril 2023	Camarero	Persona eventual	30 de Abril
				Adquisición de productos de lavado y limpieza amigables con el medio ambiente.	Mayo 2023	Kevin Rodríguez Administrador	Adquisición al proveedor mejor calificado	15 de Mayo
			Alimentos y bebidas	Compra de productos orgánicos	Mayo 2023	Jefferson Guamán Chef	Despensa locales	31 de Mayo
			Residuos	Ubicar eco tachos que permita clasificar los desechos sólidos	Junio 2023	Paola Pintado Ama de llaves	Tachos de color verde, celeste y negro	15 de Junio
				Capacitar al personal y huésped sobre cómo clasificar los residuos. Al momento del check in se le informa al huésped sobre las	Junio Julio 2023	Samantha Ortiz Recepcionista	Breve información al momento de check in	30 de Junio y 31 de Julio

				medidas implementadas, y también estará disponible en la plataforma virtual del establecimiento para conocimiento de todo público.				Finales de cada mes
			Administración	Capacitación del cuidado del medio ambiente mediante talleres interactivos destinado al personal.	Julio Agosto 2023	Alexandra García Gerente	Contratación de profesionales en el área ambiental	15 de Julio 15 de Agosto
Valores Corporativos · Cultura de comunicación abierta: Manejar los conflictos del trabajo de manera profesional y trabajar en conjunto para encontrar y dar soluciones. · Compromiso: Estar enfocados en lo que se tiene que hacer para cumplir con los objetivos propuestos · Tolerancia: Respeto hacia las ideas, creencias de las demás personas cuando no son iguales que las nuestras · Respeto: Escuchar, entender y valorar al otro, para de esta manera tener un buen ambiente laboral, el respeto debe ser mutuo. · Responsabilidad: Valor que dice mucho de una persona, que cumple			Ambiente interior	Colocar letreros que indique: No debe afectarse el ecosistema.	Agosto 2023	Paola Pintado Ama de llaves	Imágenes sin contaminación visual	31 de Agosto
				Realizar la adquisición de plantas para adecuar las áreas verdes del hotel.	Agosto 2023	Kevin Rodríguez Administrador	Adquisición de plantas locales de baja altura	31 de Agosto
			Áreas verdes	Cuidar las áreas verdes con productos orgánicos.		Septiembre 2023	Paola Pintado Ama de llaves	Evitar pesticidas

<p>con sus actividades y sus horarios de trabajo y se hace cargo de las consecuencias de sus acciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> · Humildad: Que nadie de los que son parte de la empresa se crea superior o más importante a otro por el puesto que ocupa. · Lealtad: Fidelidad de un empleado hacia la empresa para lograr el desarrollo y crecimiento de la misma 								
---	--	--	--	--	--	--	--	--

Nota: Elaboración propia.

Conclusiones

- En conclusión, luego de la elaboración del presente trabajo investigativo se pudo evidenciar que el hotel El Conquistador, se encuentra en un nivel promedio, en cuanto a la gestión sostenible aplicada en el establecimiento, debido a que no está cumpliendo a cabalidad con lo exigido en la normativa Green Key.
- Además, logramos identificar los puntos positivos y negativos que posee el establecimiento en contraste con la normativa Green Key, y diseñamos un plan estratégico apropiado, que se adapta a la realidad del hotel, buscando mejorar aquellos aspectos en los que el establecimiento ha mostrado falencias, para que de este modo el hecho de darles a conocer la normativa internacional haya sido productivo y los encaminen hacia una futura certificación sostenible exitosa.
- Posterior a la entrevista con el administrador del Hotel El Conquistador, pudimos evidenciar su ánimo y predisposición a mediano plazo de mejorar e implementar soluciones a los requerimientos que la normativa sugiere. Aunque cabe mencionar que actualmente no cuentan con la inversión necesaria, puesto que la pandemia del Covid-19 trajo consigo varias complicaciones a los proyectos del establecimiento.
- Finalmente, de acuerdo con los resultados obtenidos en el estudio hemos generado una matriz de recomendación para el establecimiento, en donde se indica la actividad a aplicar, tiempo de empleo, el responsable y medidas detalladas que van a ayudar a mejorar gestión sostenible del hotel. Además, puntualizamos las medidas que han aplicado otros establecimientos hoteleros para lograr el éxito en sus actividades sostenibles.

Recomendaciones

- Es importante considerar que el Hotel El Conquistador, al ser uno de los establecimientos más reconocidos y prestigiosos de la ciudad de Cuenca, debería mantenerse a la vanguardia con las iniciativas internacionales de responsabilidad social y sostenible, aunque estas medidas representen un gran desafío, se podrá reflejar un impacto positivo en los aspectos sociales, ambientales y económicos, pues al implementar o reforzar las estrategias y procedimientos que impulsen el turismo sostenible, disminuirá significativamente la huella ambiental y se obtendrán mejores resultados económicos debido a que las nuevas exigencias del mercado cada vez tienen mayor compromiso con el medio ambiente.
- Por lo tanto, se aconseja seguir los lineamientos de la normativa propuesta y considerar la aplicación de los diversos criterios en las instalaciones para así aumentar el grado de compromiso con la sostenibilidad y su efectividad en los procesos que se realicen, así mismo se propone hacer uso de la matriz o plan estratégico que hemos diseñado específicamente para el hotel, con el objetivo principal de mitigar los impactos negativos que afectan tanto a la empresa como a la sociedad en general.
- Finalmente se sugiere al personal administrativo, que tome en consideración realizar la respectiva inversión económica destinada a los factores sostenibles en los que el hotel ha mostrado falencias o deficiencia, sobre todo que se tome en cuenta las alternativas recomendadas para la mejora en la gestión del desarrollo sostenible del establecimiento de alojamiento. Ya que, actualmente se van sumando más establecimientos que se preocupan por reducir la contaminación ambiental y así mismo, son más los viajeros que tienen en cuenta aspectos de sostenibilidad antes de elegir un alojamiento. Fomentando de este modo un turismo consciente que engloba responsabilidad social, la sostenibilidad, el medioambiente y lo ético.

Referencias

- Almazán, A. (2012). *Estadística para la investigación social*. Alfaomega Grupo Editor S.A.
- Barroso, T. F. (2009). La responsabilidad social empresarial. Un estudio en cuarentaempresas de la ciudad de Mérida, Yucatán. *Scielo* (226), 29. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422008000300005
- Camarero, L. (2012). *Estadística para la investigación social*. Alfaomega Grupo Editor S.A.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2022). *Quinto informe sobre el progreso y los desafíos regionales de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible en América Latina y el Caribe*. Santiago. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47745/4/S2100985_es.pdf
- Cordero, A. M. (2021). *Establecer una guía de procedimientos para la atención a turistas con discapacidad en los establecimientos hoteleros de la Cadena COMISERSA, Cuenca- Ecuador*. Tesis de grado, Universidad de Cuenca, Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/36836/1/Trabajo%20de%20titulaci%C3%B3n%2C.pdf>
- Daviu, N. M. (2020). *Estudio del crecimiento de hoteles ecológicos en España y propuesta de medidas que ayuden avanzar en el sector de manera más sostenible*. Tesis de grado , Universitat Politècnica de Valencia , Gandia. Obtenido de <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/150074/Meri%20-%20-%20-%20Estudio%20del%20crecimiento%20de%20hoteles%20ecol%C3%B3gicos%20en%20Espa%C3%B1a%20y%20-%20propuesta%20de%20medidas%20que%20ayud... pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- El Universo. (07 de Junio de 2022). Lotería de visas del 2022: Qué es y cómo puede obtener una Green Card de Estados Unidos. *El Universo*, pág. 28. Obtenido de

<https://www.eluniverso.com/noticias/2020/10/05/nota/8003914/loteria-visa-estados-unidos-ecuador-green-card-proceso/>

Fraguell, S. R. (2021). *Las certificaciones ambientales como nuevos instrumentos de gestión turística: El Caso de Green Key*. México. Obtenido de https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/16470/certificaciones_fraguell_TERAP_2011.pdf

Green Key . (2021). Obtenido de <https://greenkeymexico.org/>

Green Key. (2021). *Sostenibilidad para la industria de la Hospedería* . México. Obtenido de <https://greenkeymexico.org/establecimiento.php>

Green Key Global . (2021). Obtenido de <https://www.greenkey.global/costs-and-policies>

Green Key para hoteles y Hostales. (2022). *Criterios green key*. Obtenido de <https://greenkeymexico.org/pdf/categoria/Green+Key+hotel+criteria+explanatory+notes+2016-2020.pdf>

Herrera, L. (2004). *Tutorías de la Investigación Científicas*. Diemerino Ediciones.

López, A. L. (2021). *Las certificaciones ecológicas masconocidas para tu hotel*. Obtenido de <https://www.cloudbeds.com/es/articulos/las-certificaciones-ecologicas-mas-conocidas-para-tu-hotel/>

Martínez, C. (2017). *Estadística y Muestreo*. Ecoe Ediciones.

Ministerio del Ambiente. (2020). *Mecanismos para otorgar la certificación Ecuatoriana Ambiental "Punto Verde " Procesos limpios*. Quito. Obtenido de <https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/06/Mecanismo-Certificacion-Punto-Verde..pdf>

Organización Mundial de Turismo. (2021). Turismo sostenible. 29. Obtenido de <https://www.unwto.org/es>

Petersen, J., Carmona , A. F., Vásquez, Y., Sossdorf, F., Ahumada, J., Quiero, F., . . . Díaz, Á. (2017). Ensayo para un modelo de desarrollo sostenible: Un cambio estructural. 129. Obtenido de <http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20170630032306/EnsayosParaUnModeloDeDesarrolloSostenible.pdf>

Rassow, G. (2012). *Propuesta de un sistema de categorización en base a la sostenibilidad de las prácticas de establecimientos que brindan servicios de alojamiento*. Tesis de grado, Universidad Empresarial Siglo XXI. Obtenido de https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/10582/Propuesta_de_un_sistema_de_categorizaci%C3%B3n_en_base_a_la_sostenibilidad_de_las_pr%C3%A1cticas_de_establecimientos_que_brindan_servicios_de_alojamiento.pdf?sequence=1&isAllowed=y

San Martín, R. F., & Salcedo, M. (2017). Turismo, sustentabilidad y certificación: un reto global. *Redalyc*, 29. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/342/34202706.pdf>

SGS Société Générale de Surveillance SA. (2022). Obtenido de SGS : <https://www.sgs-latam.com/es-es/our-company/about-sgs/sgs-in-brief#tab-location-1>

Spiegel, M. (2019). *Estadística*. McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A.

Zarta, Á. P. (2018). La sustentabilidad o sostenibilidad: Un concepto poderoso para la humanidad. *Redalyc*, 29. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/396/39656104017/html/>

Anexos

Anexo 1

Carta compromiso



Anexo 2

Diseño de tesis aprobado.



Santa Ana de los Ríos de Cuenca, 26 de enero de 2022

Señoritas:

Cinthy Vanessa Molina Andrade

Alex Paul Quevedo Cayambe

Estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad

Universidad de Cuenca

Presente. –

Por medio de la presente nos permitimos informar que en sesión llevada a cabo el día de hoy miércoles 26 de enero de 2022, el Consejo Directivo, conoció el diseño de su trabajo de titulación, intitulado “DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE SOSTENIBILIDAD DEL HOTEL EL CONQUISTADOR CON BASE EN LA NORMATIVA GREEN KEY PARA HOTELES Y HOSTALES”; y, en uso de sus atribuciones RESOLVIÓ: Aprobarlo; y, nombrar como director del mismo al Mg. Gustavo Iñiguez.

Se les recuerda a los señores: Cinthy Vanessa Molina Andrade que a la presente fecha está incurso en el periodo de prórroga, es decir en los segundos seis meses que comprenden (septiembre 2021 – febrero 2022); y, luego de transcurrido éste periodo perderá la gratuidad y deberá cursar y aprobar la actualización de conocimientos; y; Alex Paul Quevedo Cayambe, a la presente fecha es estudiante regular.

Para desarrollar y sustentar el trabajo de titulación tienen un mínimo de 6 meses y un máximo de un año y medio, es decir hasta el día 31 de julio de 2023.

Atentamente,

ANA LUCIA
SERRANO
LOPEZ
Mg. Ana Lucía Serrano López
DECANA

Firmado digitalmente
por ANA LUCIA
SERRANO LOPEZ
Fecha: 2022.01.26
14:45:09 -05'00'

DR. MARIA DOLORES
INSCH QUINTERO
SECRETARIA - ABOGADA

DR. MARIA DOLORES
INSCH QUINTERO
Fecha: 2022.01.26
14:45:09 -05'00'

c.c.: Director/a de Carrera.
Director/a de trabajo de Titulación: Mg. Gustavo Iñiguez.
Tribunal: Mg. Santiago Carpio / Mg. David Quintero
Asistente de Gestión de Carrera

ANA LUCIA
SERRANO
LOPEZ

Firmado digitalmente
por ANA LUCIA
SERRANO LOPEZ
Fecha: 2022.01.26
14:46:26 -05'00'

**Aprobado por el Consejo Directivo
26 de enero de 2022**



UNIVERSIDAD DE CUENCA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD

CARRERA DE HOTELERÍA

TEMA:

**DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE SOSTENIBILIDAD DEL HOTEL EL
CONQUISTADOR CON BASE EN LA NORMATIVA GREEN KEY PARA
HOTELES Y HOSTALES.**

PERIODO 2022

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de “Licenciado en Hotelería”

**Línea de investigación: Los sistemas de calidad aplicados al área de hospitalidad y
hotelería.**

Código UNESCO: 5312.01 Servicios comunitarios, sociales e individuales.

Director:

Ing. Gustavo Iñiguez Márquez, Mba

Autores:

Cinthy Vanessa Molina Andrade

Alex Paul Quevedo Cayambe

CUENCA, ENERO 2022

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

1. TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Diagnóstico situacional de Sostenibilidad del hotel “El Conquistador” con base en la normativa Green Key para Hoteles y Hostales.

2. NOMBRE DEL ESTUDIANTE / CORREO ELECTRÓNICO

Cintha Vanessa Molina Andrade (cintha.molina@ucuenca.edu.ec)

Alex Paul Quevedo Cayambe (paul.quevedo97@ucuenca.edu.ec)

3. RESUMEN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo abordará el estudio de la aplicación de los indicadores Green Key en el hotel “El Conquistador” ubicado en el centro histórico y comercial de la ciudad de Cuenca, dicho establecimiento de alojamiento se caracteriza por brindar hospedaje y servicios complementarios con categoría de cuatro estrellas.

Por consiguiente, al conocer los impactos directos a la sociedad y al medio ambiente que genera toda industria y en especial el sector hotelero, se ha decidido presentar el diagnóstico situacional de sostenibilidad del hotel “El Conquistador” en contraste con la normativa Green Key, con el objeto de identificar los diversos procesos y direccionarlos hacia el desarrollo de una correcta gestión sostenible en el establecimiento.

El estudio se basa principalmente en la aplicación de la normativa Green Key para instalaciones turísticas, la cual se creó hace más de 20 años a partir de una iniciativa nacional en Dinamarca y actualmente se ha convertido en el distintivo líder a nivel mundial para la hotelería. La misma, proporciona lineamientos de responsabilidad ambiental, social y económico para los establecimientos interesados y se caracteriza por ser una herramienta eficaz para el desarrollo sostenible y se verá reflejada en el proyecto a realizar.

Este estudio tiene un enfoque cualitativo, para el cual se utilizarán técnicas de investigación según el método etnográfico que abarca herramientas como la bibliografía, la

observación y principalmente las entrevistas, las mismas que se efectuarán a los directivos y colaboradores del establecimiento mencionado.

Con los resultados obtenidos, se espera identificar el grado de compromiso con la sostenibilidad y la efectividad en los procesos que se realizan por parte del hotel “El Conquistador”, para mitigar los impactos negativos que afectan tanto a la empresa como a la sociedad en general.

Finalmente, nuestro proyecto busca el fortalecimiento de la gestión sostenible del hotel “El Conquistador” mediante la aplicación de la normativa Green Key, ya que de esta manera impulsará su prestigio, al cumplir con los requerimientos que establece esta normativa demostrando así su compromiso con el desarrollo sostenible.

4. PLANTEAMIENTO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

El compromiso con la sostenibilidad es un término que actualmente las empresas del sector hotelero buscan implementar en su gestión, debido a su gran valor para el desarrollo estructurado de los procesos empresariales, dicha actividad representa una fuente importante de ingresos para cada país y empresas privadas y trae consigo diversos impactos como los económicos, sociales y especialmente ambientales, por ende, es necesario que las empresas turísticas y de alojamiento se comprometan a adoptar parámetros encaminados al desarrollo sostenible de sus actividades, mismos que contribuyan al aumento del bienestar de la sociedad en general.

La gestión sostenible es un tema muy importante para la industria hotelera a nivel mundial, pues actualmente el sector hotelero y turístico se enfrenta a nuevos desafíos que están presentes en nuestro entorno, ante la expansión de dicha industria en el mercado turístico, que se concentra simplemente en el crecimiento económico. Con el rápido desarrollo que las empresas viven a nivel mundial se vuelve preciso que el Ecuador adopte nuevas prácticas en las que no solo involucra el crecimiento económico, si no todo el sistema que lo engloba y así maximizar los beneficios de los diversos grupos de interés en su participación formal.

El presente trabajo nos permitirá fortalecer los conocimientos adquiridos durante toda nuestra carrera universitaria, para que la gestión sostenible sirva como referente para la

industria hotelera y que también sea vista como una herramienta para mantenerse a la vanguardia con las principales iniciativas internacionales que se generan en torno a la responsabilidad social, aunque la implementación de estas iniciativas sea un desafío para los hoteles del Ecuador se dará a conocer estos conceptos con énfasis en la normativa Green Key que brindarán pautas para conocer qué cambios deberían realizar y cuáles no para mejorar su competitividad dentro del mercado turístico cuencano y así generar un bienestar común entre la sociedad y la empresa.

De este modo, el principal objetivo del proyecto es diagnosticar la situación actual de la gestión sostenible del establecimiento de alojamiento con categoría de cuatro estrellas: el hotel “El Conquistador”, mediante la normativa Green Key, que servirá como herramienta de apoyo para poder identificar falencias en sus diversos procesos para posteriormente plantear recomendaciones, y también las fortalezas que tienen al promover un turismo sostenible aplicando correctamente los métodos que propone la normativa ya que de esta manera se garantizará la mejora en las condiciones de trabajo que se verán reflejadas a largo plazo en la rentabilidad del hotel.

Es importante señalar que la norma Green Key para Hoteles y Hostales es aplicable a establecimientos de alojamiento oficialmente registrados que tengan más de 15 habitaciones. Dicha norma está compuesta de un estricto conjunto de 132 criterios de orden internacional divididos en trece secciones, algunos de ellos están descritos de forma imperativa y otros son completamente opcionales u orientativos. Contiene aspectos relevantes que promueven el desarrollo sostenible y que sirven para concientizar, aprender y gestionar la responsabilidad ambiental y la operación sustentable dentro de la industria del turismo. Y según el avance del diagnóstico se podrá determinar la eficiencia completa de la empresa.

5. MARCO TEÓRICO

La sostenibilidad es una forma de gestión que se define por la relación ética de la empresa con el entorno que se vincula, y por el establecimiento de metas empresariales compatibles con el desarrollo sostenible; preservando recursos ambientales y culturales para las generaciones futuras, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de las desigualdades sociales. (IARSE, 2020). Por ende, la sostenibilidad es una iniciativa que comprende herramientas que ayudan a las diversas empresas a comprometerse con el desarrollo

4

de los tres pilares de la sostenibilidad que son: económico, social y ambiental, con el objetivo principal de conseguir un bien común. (Ivette, 2021)

La sostenibilidad surge como un medio o instrumento eficaz para lograr un bien común, se creó con la finalidad de satisfacer las necesidades del presente sin comprometer las generaciones futuras, dándole a ésta una dimensión integradora, globalizada, que va más allá de la cuestión económica, incorporando los intereses sociales y medioambientales en la estrategia de acción de la empresa. Así, se da comienzo a una nueva cultura organizacional, donde las empresas entienden la necesidad de adaptarse a un desarrollo sostenible no solo para ser competitivos en el mercado, sino para su propia supervivencia. (Polotto, 2016)

Es necesario señalar el Libro Verde de 2001 de la Comisión Europea que define la Responsabilidad Social Empresarial como: “La integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores. Ser socialmente responsable no significa solamente cumplir plenamente las obligaciones jurídicas, sino también ir más allá de su cumplimiento invirtiendo más en el capital humano, el entorno y las relaciones con los interlocutores” (Comisión Europea, 2002, p. 7). Dicha definición ayuda a comprender que la responsabilidad empresarial no consiste solamente en seguir normativas preestablecidas, sino que abarca consigo principios y valores que van permitir que surja conciencia dentro de una empresa y se empiecen a tomar acciones de manera voluntaria para conseguir innovación y sobre todo disminuir el impacto negativo que llega a producir un establecimiento tomando en cuenta todos sus públicos de interés.

Como ya se mencionó anteriormente, la normativa Green Key fue fundada hace más de 20 años en Dinamarca, cuya intención es sensibilizar y apoyar a las empresas hoteleras que han tomado la decisión de administrar sus negocios de manera socialmente responsable en torno a lo sostenible. La normativa es reconocida por sus alianzas a nivel mundial por ser líder, pionera y específica para establecimientos de alojamiento, así como su capacidad de guiar al sector privado hacia la mejora de su modelo de administración. (Sandoval Villao, 2020)

En lo que refiere a la normativa se dice que se caracteriza por ser una etiqueta ecológica para instalaciones turísticas que tienen como foco evaluar cuánto de sostenibilidad ha sido incorporado en los hoteles, ayudando a definir estrategias, políticas y procesos. Su principal objetivo es contribuir al desarrollo sostenible del turismo, premiando y promoviendo las buenas

prácticas en todas las actividades operacionales de la instalación. (Diario Turístico de la República Dominicana, 2021)

Cabe señalar que el Green Key es un distintivo de excelencia en el campo de la responsabilidad ambiental y la operación sostenible dentro de la industria hotelera, dicha etiqueta ecológica voluntaria ha sido otorgada a más de 3.200 hoteles y otros establecimientos en 66 países, lo que la convierte en uno de los distintivos de turismo sostenible más importante a nivel internacional. Poseer el distintivo Green Key significa que los establecimientos cumplen con los estrictos criterios estipulados por la Fundación para la Educación Ambiental (FEE). Estos criterios aseguran que la sostenibilidad está integrada en la gestión y operación del hotel. El distintivo también garantiza la verificación del cumplimiento de los criterios con las bases de la legitimidad, oportunidad y transparencia. (Foundation for Environmental Education, 2021)

Del mismo modo, podemos describir su proceso de aplicación, el cual consiste en diversos pasos a seguir. Para iniciar, el establecimiento se pone en contacto con Green Key, envía el formato de aplicación completo, incluidos los documentos complementarios y paga los costos iniciales de la candidatura. La aplicación debe enviarse al Operador Nacional Green Key en su propio país, si no hay un operador nacional en el país, hay que comunicarse directamente con Green Key International. (Foundation for Environmental Education, 2021)

Actualmente, no hay un operador nacional de Green Key en Ecuador, por lo que todas las solicitudes de Green Key se organizarán a través de Green Key International. El establecimiento solicitante rellenará el formulario de solicitud y lo enviará junto con diversos documentos oficiales del mismo, y posteriormente se autorizará a un auditor local de Ecuador para que realice la auditoría Green Key en el establecimiento. (Thomsen, 2022)

Igualmente, el establecimiento debe cumplir con un conjunto de criterios divididos en 13 lineamientos de alto estándar. Los criterios de Green Key y sus notas explicativas están disponibles para todas las partes interesadas y se pueden descargar en la respectiva página oficial. Existen criterios y notas explicativas para seis categorías Green Key, para hoteles y hostales, campings y parques de vacaciones, alojamientos pequeños, centros de conferencias, restaurantes y atracciones. De igual forma, es muy significativo señalar que los criterios Green Key y las notas explicativas para hoteles y albergues desde el 2019 poseen el nivel de

"Reconocimiento GSTC" del Consejo Global de Turismo Sostenible. (GSTC Global Sustainable Tourism Council, s.f.)

En el siguiente paso el establecimiento deberá enviar la carpeta Green Key para su evaluación y retroalimentación, luego recibirá una visita de control in situ de personal de Green Key, quien aprobará si el establecimiento reconocido recibe el distintivo, dicho distintivo Green Key tiene una validez de 12 meses y debe renovarse anualmente. (Foundation for Environmental Education, 2021)

De igual forma, es preciso mencionar que el programa Green Key, se gestiona a nivel internacional bajo la dirección de la Fundación para la Educación Ambiental (FEE) con sede en Copenhague, Dinamarca, que es una organización no gubernamental que promueve el desarrollo sostenible a través de la educación ambiental. Además de Green Key, FEE cuenta con otros cuatro programas de educación ambiental. (Green Key International, s.f.). Dicha fundación en noviembre del 2020, eligió a la Fundación Coastman Ecuador de Guayaquil como socio y representante de la misma. A su vez, los respectivos reconocimientos de Green Key son entregados exclusivamente por la "Fundación para la Educación Ambiental" (FEE). (COASTMAN FUNDACIÓN, s.f.)

En el siguiente paso el establecimiento deberá enviar la carpeta Green Key para su evaluación y retroalimentación, luego recibirá una visita de control in situ del personal de Green Key, quien aprobará si el establecimiento reconocido recibe el distintivo, dicho distintivo Green Key tiene una validez de 12 meses y debe renovarse anualmente. (Foundation for Environmental Education, 2021)

De igual manera, conocemos que el programa Green Key, se gestiona a nivel internacional bajo la dirección de la Fundación para la Educación Ambiental (FEE) con sede en Copenhague, Dinamarca, que es una organización no gubernamental que promueve el desarrollo sostenible a través de la educación ambiental. Además de Green Key, FEE cuenta con otros cuatro programas de educación ambiental: Blue Flag, Eco-Schools, Learning about Forests (LEAF) y Young Reporters for the Environment (YRE). (Green Key International, s.f.)

Por otro lado, se conoce que a nivel mundial la industria turística y hotelera es uno de los sectores que mayores retos está enfrentando en el ámbito de la sostenibilidad debido a las nuevas exigencias del mercado que cada vez tiene mayor compromiso con el medio ambiente. Es por ello que los establecimientos de alojamiento turístico deberán implementar o reforzar

las estrategias, procesos y procedimientos que impulsen el turismo sostenible, para disminuir los impactos negativos significativamente.

Para adentrarnos en el tema es fundamental tener un claro concepto de Hotelería que según el autor Eduardo Villena, en su libro Técnico en Hotelería y Turismo menciona que es "El conjunto de todos aquellos establecimientos comerciales que, de forma profesional y habitual prestan servicios de hospedaje y restauración, ya sean habitaciones o apartamentos, con o sin otros servicios complementarios y de acuerdo con las especificaciones que, según su localización, determine la legislación vigente en cada país. Sin olvidar que, el principal objetivo de la hotelería es el de satisfacer permanentemente las necesidades de los clientes y superar sus expectativas". (Villena, 2003).

En efecto, para el desarrollo de las operaciones de una organización hotelera, existe una serie de procesos particulares que varían según la categoría, clasificación, ubicación, extensión y otras características que tiene cada establecimiento de hospedaje. Por esa razón, es de vital importancia mencionar que los productos y servicios complementarios y no complementarios a disposición del cliente generan impactos tanto positivos como negativos con respecto a los factores económicos, sociales y ambientales. Ya que dichos servicios requieren de significativos recursos materiales, humanos, naturales, entre otros. "La industria hotelera, en su conjunto, es un gran generador de residuos sólidos, un consumidor ineficiente de agua y combustibles fósiles, utiliza grandes cantidades de papel y emplea una gran cantidad productos pocos respetuosos con el medio ambiente" (Vértice, 2011). Así mismo, la gestión ambiental en el sector hotelero debe ser entendida como la relación que mantienen dichos impactos con el medio ambiente y las acciones que se tomen al respecto para reducirlos.

Actualmente la hotelería es uno de los sectores que más constancia ha mostrado en cuanto a la aplicación correcta de la gestión de desarrollo sostenible, con el paso de los días se van sumando más establecimientos que se preocupan por reducir la contaminación ambiental y así mismo, son más los viajeros que tienen en cuenta aspectos de sostenibilidad antes de elegir un alojamiento y se lo puede considerar como turismo consciente, comparte la filosofía del turismo alternativo, turismo accesible, turismo sostenible y turismo social; con una definición que engloba la responsabilidad social, la sostenibilidad, el medio ambiente y lo ético.

Antes de continuar, es fundamental mencionar el término de desarrollo sostenible, el mismo que aparece por primera vez de forma oficial en 1987 en el Informe Brundtland, que trata sobre el futuro del planeta y la relación entre medio ambiente y el desarrollo; de modo que busca satisfacer las necesidades presentes sin poner en peligro la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades. Y para lograrlo, las medidas a considerar deberán ser económicamente viables, respetar el medio ambiente y ser socialmente equitativas. (Comisión Mundial del Medio Ambiente y Desarrollo, 1987).

Cabe mencionar que dentro de la Agenda 21 destinada para el sector turístico se ha propuesto que todas las empresas incorporen sistemas de desarrollo sostenible como una parte prioritaria de la gestión, específicamente: "en la minimización de los residuos, fomentando la reutilización y el reciclado; en la utilización eficiente de la energía; en la gestión apropiada del agua potable y depuración de aguas residuales; en el modo de transporte; etc." Ramos, P. (2005). Del mismo modo han sido creados nuevos sistemas de certificación de calidad medioambiental de los establecimientos turísticos para que el público pueda hacer el respectivo reconocimiento de dichas medidas.

6. OBJETIVOS

Objetivo general

Desarrollar el diagnóstico situacional de sostenibilidad del hotel "El Conquistador" con base en la normativa Green Key para Hoteles y Hostales.

Objetivos específicos

1. Describir los antecedentes históricos de la normativa Green Key y del hotel "El Conquistador".
2. Evaluar el nivel de recursos con los que cuenta el hotel "El Conquistador" en el área de desarrollo sostenible con el fin de aplicar los criterios de la norma Green Key.
3. Diseñar estrategias con base en la normativa Green Key para mejorar su competitividad social y empresarial.

7. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

El presente proyecto tiene un enfoque cualitativo y cuantitativo puesto que busca recolectar información específica acerca de la responsabilidad social empresarial con base a la normativa Green Key de igual manera el análisis de información de los clientes internos y externos .

Por lo tanto, para cumplir con el primer objetivo de este proyecto de investigación es necesario partir con la recolección de información mediante entrevistas a los administradores y colaboradores del hotel para conocer los antecedentes históricos el establecimiento hotelero en torno a la sostenibilidad, de igual manera con entrevistas virtuales a representantes de Green Key.

Para dar cumplimiento al segundo objetivo se debe partir con visitas de campo para poder visualizar las herramientas y recursos que cuenta el establecimiento en conjunto con la normativa Green Key.

Para el tercer objetivo es necesario elaborar cuadros comparativos para poder visualizar las ventajas y desventajas que mantiene en torno a la sostenibilidad y así poder diseñar estrategias que ayuden al establecimiento a ampliar su grado de compromiso entre la empresa y su entorno

8. BIBLIOGRAFÍA

American Psychological Association. (2019). Manual de publicaciones de la American Psychological Association (7 ed. en inglés). USA: ElManual

Cabrera Bermeo, D., & Mocha Morocho, V. (23 de Marzo de 2019). Análisis del cumplimiento de responsabilidad social empresarial entre indicadores ETHOS con la gestión de los hoteles de la ciudad de Cuenca, caso Four Points by Sheraton, Mansión Alcázar y Zahir 360. 127. Cuenca, Azuay, Ecuador. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/33443>

COASTMAN FUNDACIÓN. (s.f.). Obtenido de www.coastmanecuador.com

Comisión Europea. (2002). LIBRO VERDE DE LA COMISIÓN EUROPEA. Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas.

- Bruselas, 18.7.2001 COM (2001) 366 final LIBRO, 1–36.
<https://doi.org/10.1007/s00761-005-0838-0>
- Diario Turístico de la República Dominicana. (3 de marzo de 2021). ARECOA.COM. Obtenido de <https://www.arecoa.com/hoteles/2021/03/30/hoteles-rd-logran-certificacion-green-key-sostenibilidad-ambiental/>
- ETHOS, I. (2016). Indicadores ETHOS. Obtenido de <https://www.ethos.org.br/conteudo/indicadores/#.XcIOF5pKjIU>
- Foundation for Environmental Education. (2021). *Green Key International*. Obtenido de <https://www.greenkey.global/application-process>
- Foundation for Environmental Education. (2021). *Green Key International*. Obtenido de <https://www.greenkey.global/our-programme>
- Green Key . (1 January 2022 – 31 December 2025). Green Key criteria and explanatory notes Hotels & Hostels.
- Green Key International. (s.f.). Obtenido de <https://www.greenkey.global/join-fee>
- GSTC *Global Sustainable Tourism Council*. (s.f.). Obtenido de <https://www.gstcouncil.org/membership/member-search/>
- IARSE. (2020). *Indicadores ETHOS- IARSE para negocios sustentables y responsables 3.4*.
- Ivette, A. (3 de April de 2021). *Indicadores Ethos - Qué es, definición y concepto*. Recuperado el 22 de November de 2021, de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/indicadores-ethos.html>
- ONU. (1987). Informe Brundtland. Africa, 17852(10), 1–17. Recuperado a partir de http://www2.ohchr.org/spanish/bodies/hrCouncil/docs/ga.RES.60.1_Sp.pdf
- Polotto, D. F. (2016). LA RSE EN LOS HOTELES DE 3 Y 4 ESTRELLAS. Buenos Aires, Argentina.

Ramos, P. (2005). La integración del medio ambiente en el sector turístico. Gestión del medio ambiente (1996-2005). Ediciones Universidad de Salamanca y los autores. Primera Edición. España.

Sandoval Villao, L. F. (Marzo de 2020). *Herramienta de diagnóstico de Responsabilidad Social Empresarial*.

Thomsen, Finn Bolding. (2022). Copenhagen, Denmark.

Torres, L. (2016). Manual para trabajos de titulación. Facultad de Ciencias de la Hospitalidad.

Vértice. (2011). Gestión medioambiental en empresas de hostelería. Editorial Vértice. España.

Villena, E. (2003). Técnico en Hotelería Y turismo. Cultural S.A Madrid.

World Tourism Organization. (2009). About Us. 2009, de World Tourism Organization
Sitio web: <http://www2.unwto.org/en/content/about-us-6>

9. TALENTO HUMANO

Tabla 1

Talento humano

Recursos	Dedicación	Valor Total \$
Director	1 hora / semana / 6 meses	\$300,00
Estudiante 1	40 horas / semana / 6 meses	\$1.200,00
Estudiante 2	40 horas/ semana/ 6 meses	\$1.200,00

12

Total		\$2.700,00
--------------	--	------------

10. RECURSOS MATERIALES

Tabla 2

Recursos Materiales

Cantidad (EN UNIDADES)	Rubro	Valor Total \$
150 unidades	Fotocopias	3,00
500 unidades	Impresiones	50,00
4 unidades	Esferos	1,60
3 unidades	Carpetas	1,80
2 unidades	Libretas de apunte	1,40
2 unidades	Corrector	1,20
1 unidad	Engramadora	0,80

TOTAL	59,80
--------------	-------

11. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Tabla 3

Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	MES											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. Recolección y organización de la información	x	x										
2. Discusión y análisis de la información		x	x									
3. Trabajo de campo: Entrevista a los directivos del hotel			x									

4. Integración de la información obtenida al estudio			x	x														
5. Interpretación de los resultados				x														
6. Redacción del trabajo				x	x	x												
7. Revisión final						x												

12. PRESUPUESTO

Tabla 4

Presupuesto

Concepto	Aporte del Estudiante \$	Otros Aportes \$	Valor Total \$
Talento Humano			2700,00
Director	300,00		
Estudiantes	1200,00		

Gastos de Movilización			768,00
Transporte	288,00		
Subsistencias	480,00		
Gastos de la Investigación			539,80
Recursos materiales	59,80		
Internet	480,00		
Otros	10,00		10,00
TOTAL			4017,80

13. ESQUEMA

Carátula

Índice

Abstract

Agradecimientos

Dedicatoria

Introducción

Capítulo 1. Generalidades de la normativa Green Key y del hotel "El Conquistador"

1.1 Antecedentes de la normativa Green Key.

1.1.1 Historia del Green Key

1.1.2 Criterios del Green Key

1.1.3 Programa Green Key

1.1.4 Beneficios del programa Green Key

1.1.5 Proceso de distinción del Green Key

1.2 Incidencia del Green Key en Latinoamérica.

1.3 Descripción del establecimiento de alojamiento hotel "El Conquistador": historia y servicios que ofrece

1.4 Importancia de la implementación de la normativa Green Key para el hotel "El Conquistador".

Capítulo 2. Evaluación del nivel de recursos del hotel "El Conquistador" en el área de desarrollo sostenible a fin de aplicar los criterios Green Key.

2.1 Estructura de la normativa Green Key.

2.2 Evaluación comparativa de cada uno de los 13 criterios de la normativa Green Key.

Capítulo 3. Descripción de los resultados obtenidos, comparación técnica y su compromiso sostenible.

3.1 Análisis e interpretación de información.

3.2 Comparación de los resultados con otros modelos exitosos en sostenibilidad.

3.3 Presentación del plan de acción aplicable al hotel "El Conquistador".

Conclusiones

Bibliografía

Anexos

14. ANEXOS

Carta de Autorización del hotel "El Conquistador"

Cuenca, 08 de diciembre de 2021

Señor
William Ochoa.

En su despacho.

Asunto.- Certificado de interés y apoyo para la elaboración de un diagnóstico situacional de sostenibilidad en base a la normativa Green Key para hoteles y hostales, caso hotel el Conquistador, ciudad de Cuenca.

A mi consideración William Ochoa..... en representación legal de hotel el Conquistador, ratifico mi interés y completo apoyo para la elaboración de este proyecto de titulación del Sr. ALEX PAUL QUEVEDO CAYAMBE y la Srta. CINTHYA VANNESA MOLINA ANDRADE, estudiantes de la Universidad de Cuenca.

Atentamente.



Hotel el Conquistador

Anexo 3

Evidencia fotográfica de la realización de encuestas y entrevistas.



Nota: Elaboración propia.

Anexo 4

Formato de encuesta

ÍNDICE	CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE	NO CUMPLE	NO APLICA
6MANEJO AMBIENTAL DE LAS INSTALACIONES				
La instalación cuenta con permiso ambiental de operación.				
Se presentan periódicamente los informes de cumplimiento ambiental correspondientes.				
Existe un equipo responsable sobre los temas ambientales en la instalación.				
La política ambiental se encuentra colocada en un lugar visible de la instalación.				
Existe un lugar determinado para el almacenamiento de las informaciones del programa.				
IMPLICACIÓN DEL CAPITAL HUMANO				
Se realiza periódicamente reuniones con el staff para informar acerca de las iniciativas ambientales de la instalación, con el fin de involucrarlos en los temas a desarrollar.				
El comité ambiental debe presentar las actividades e iniciativas ambientales a los encargados de cada departamento, para la distribución de las asignaciones.				
Realiza un mínimo de 3 capacitaciones sobre temas ambientales para el comité ambiental y colaboradores de la instalación.				
Los colaboradores de la instalación pueden participar en las actividades ambientales coordinadas por el comité, enfocadas en las temáticas de: Agua, residuos, energía, áreas verdes.				
Ha realizado actividades ambientales en el transcurso de la implementación del programa.				

INFORMACIÓN A LOS HÚESPEDES Y CLIENTES				
Información sobre Green Key/Llave Verde debe ser colocada en lugares visibles de la instalación. En caso de ser una instalación certificada, la Bandera del Programa con el período correspondiente debe ser colocada en un lugar visible.				
Las actividades ambientales a realizar deberán ser colocadas en el Mural de informaciones de la instalación, indicando cómo pueden integrarse los huéspedes a participar.				
Se encuentra material promocional sobre el programa y las actividades ambientales que desarrolla la instalación a disposición de los huéspedes.				
Deben ser facilitadas las informaciones correspondientes al transporte público de la zona o como acceder a la localidad más cercana.				
USO DE ENERGÍA				
Utiliza artefactos eléctricos que son eficientes en el uso de energía				
Se realizan inspecciones y mantenimientos trimestrales de las instalaciones eléctricas y del consumo energético y, se genera un reporte de las verificaciones.				
Se cuenta con medidores para mantener un registro de consumo de luz de la operación.				
Existe un programa de difusión sobre el uso y ahorro de energía dirigido a propietarios, directivos, personal de planta y clientes.				
Se informa al cliente, propietarios, directivos sobre las maneras de ahorrar energía.				
BIO DIVERSIDAD				
La empresa no mantiene animales de vida silvestre en cautiverio, en ninguna de las áreas de sus instalaciones, cumpliendo la legislación pertinente.				
En la jardinería del establecimiento y/o espacios verdes aledaños, incluso maseteros, se practica preferentemente la siembra de especies nativas y endémicas de la zona.				
Se lleva un registro del mantenimiento y averías de la maquinaria de operación.				
AHORRO Y CONSUMO DE AGUA				
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.				
La empresa utiliza grifería y sanitarios ahorradores de agua por lo menos en las áreas de uso público.				
El flujo de agua de llaves no debe exceder más de 8 litros por minuto. Al menos el 50 % de las llaves.				
Señalización sobre el buen uso de los equipos y el buen uso del agua debe ser colocada en los alrededores de la maquinaria.				
Existe una planta de tratamiento para las aguas negras.				
Se realiza un monitoreo periódico del manejo de las aguas de la Planta de Tratamiento.				
Son utilizadas las aguas residuales luego de su depuración.				
MANEJO DE LOS RESIDUOS				
Minimiza la compra de insumos				
Los insumos se manejan bajo los principios de reducción, reutilización y reciclaje				
Existe una política de separación de los residuos para su disposición final				
Informaciones sobre cómo clasificar los residuos son accesibles al personal del área.				
La instalación deberá gestionar los acuerdos con las empresas y gestores requeridos para la correcta disposición final de los residuos.				
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				
LAVADO Y LIMPIEZA DE LAS INSTALACIONES				
Existen letreros y señalización en los baños indicando que las toallas son cambiadas a petición del cliente.				
No se permite el uso de productos no autorizados por las autoridades ambientales y de salud.				
El personal es entrenado sobre el uso de desinfectantes químicos a utilizar, según lo indicado en las medidas de seguridad de los productos				
Los papeles y toallas deben ser confeccionados con materiales no blanqueadores y poseer alguna etiqueta ecológica.				

ALIMENTO S Y BEBIDAS				
Se prefiere la compra de productos orgánicos en la instalación para la preparación de alimentos. Al menos un 5% de todos los productos adquiridos.				
Se realizará un aumento progresivo anual de los productos orgánicos utilizados.				
Se realizará disposición adecuada de los residuos oleosos, producto de la fabricación de alimentos.				
Se realizará limpieza periódica de las trampas de grasa de la instalación.				
MANEJO DEL AMBIENTE INTERIOR				
La instalación debe coexistir de acuerdo al medio en que se encuentra. No debe afectarse el ecosistema.				
Se encuentran habilitadas áreas (restaurantes, espacios, habitaciones) para fumadores y no fumadores.				
Si se realizan cambios en la estructura de la instalación, deberá prevalecer y respetarse el cuidado de las áreas verdes del entorno.				
APARCAMIENTO Y ZONAS VERDES				
Pesticidas químicos y fertilizantes deben ser usados no más que una vez al año, pero sólo si no hay ningún equivalente orgánico o natural.				
Los equipos para poda de césped a adquirir deben ser eléctricos, usar gasolina sin plomo, ser equipados con un catalizador y ser concedido con una etiqueta ecológica.				
El riego de los jardines y césped se realiza antes de la salida del sol o después de la puesta del sol.				
Se realiza compostaje con los residuos recolectados del jardín.				
Es utilizado un sistema de irrigación para el riego de los jardines y áreas verdes.				
ACTIVIDADES AMBIENTALES				
Información correspondiente a los lugares de importancia ambiental y recreación deberá estar a disponibilidad de los huéspedes de la instalación.				
Información sobre actividades de recreación y ejercicio a disponibilidad de los huéspedes. (Deportes acuáticos, ciclismo, senderismo, etc.)				
Se promueve el desarrollo sostenible y el respeto por los recursos naturales de la zona.				
ADMINISTRACION DE LAS INSTALACIONES				
Las reglas establecidas para el cuidado del ambiente son iguales para los huéspedes y el personal				
Los artículos promocionales de la instalación deben ser producidos con una etiqueta ecológica o fabricados por una empresa con Sistema de Gestión Ambiental acreditado.				
Las tiendas, quioscos, peluquerías y establecimientos comerciales que operan dentro de la instalación deben conocer e implementar las normas sobre el cuidado del ambiente.				
Los productos no perecederos a adquirir deben tener una etiqueta ecológica o deben ser producidos en una empresa con un sistema de gestión medioambiental.				
Es limitado el uso de automóviles en la instalación para el personal y huéspedes, con el fin de disminuir las emisiones.				

Anexo 5

Fotografías de las instalaciones del hotel



Nota: Elaboración propia, Hotel el Conquistador, 2022.



Nota: Elaboración propia, Hotel el Conquistador, 2022.



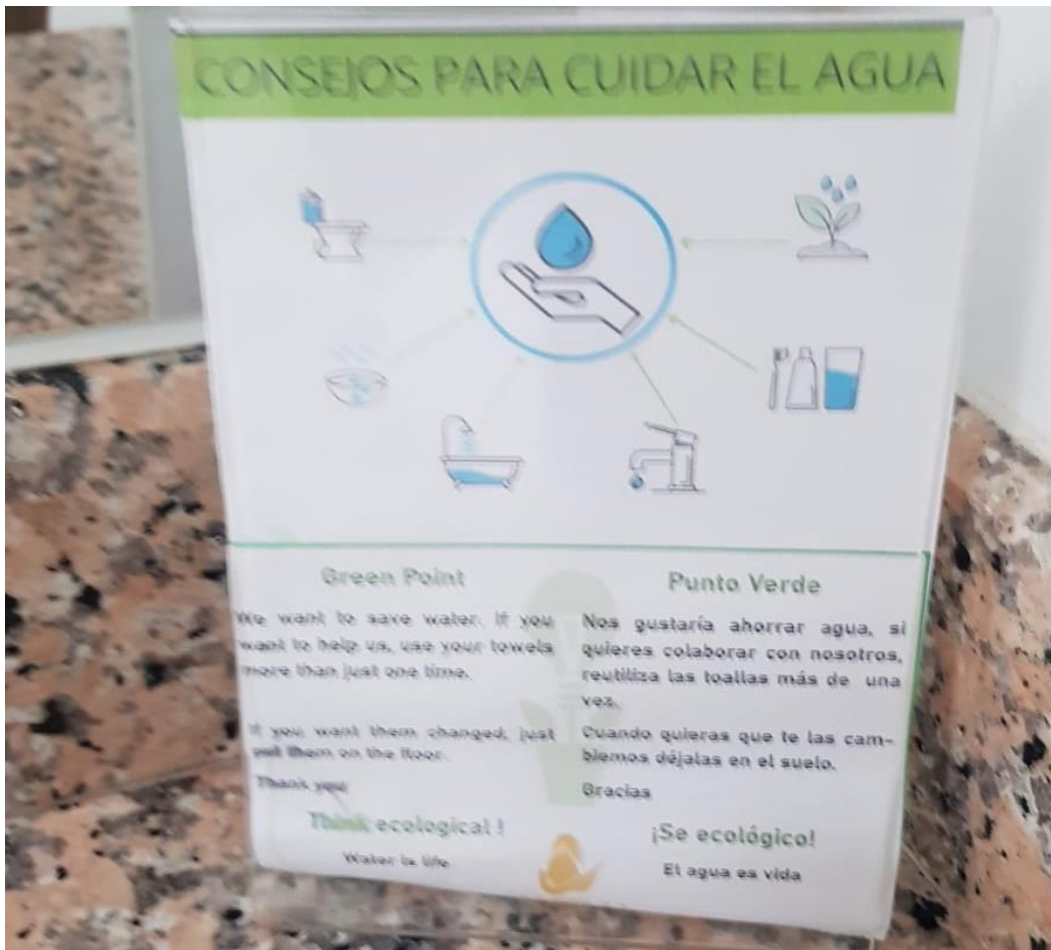
Nota: Elaboración propia, Hotel el Conquistador, 2022.



Nota: Elaboración propia, Hotel el Conquistador, 2022.



Nota: Elaboración propia, Hotel el Conquistador, 2022.



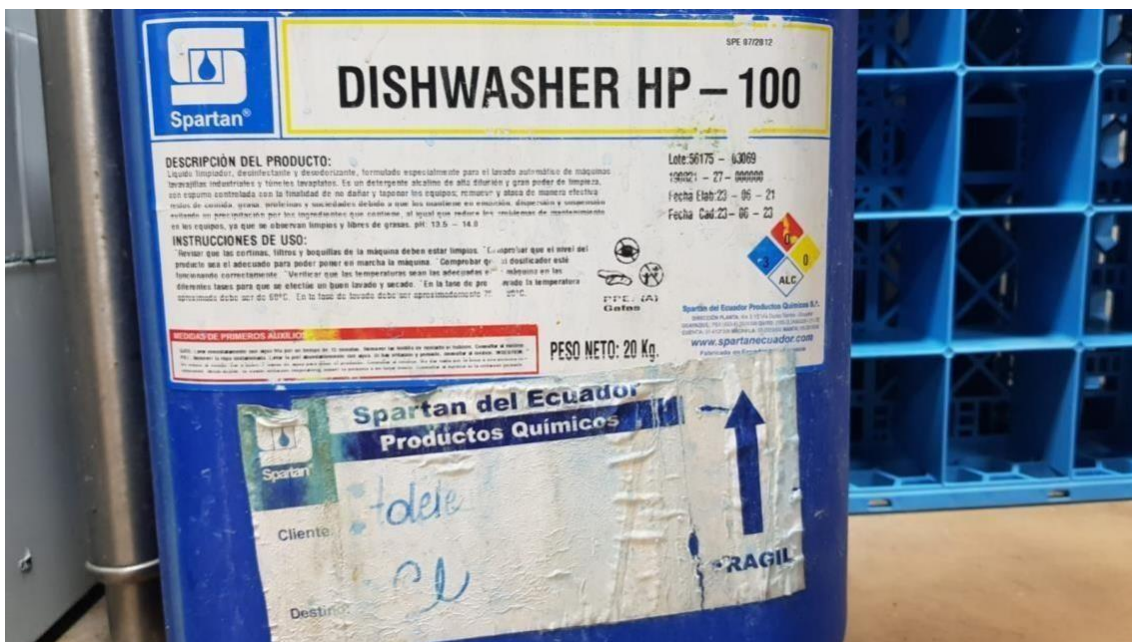
Nota: Elaboración propia, Hotel el Conquistador, 2022.



Nota: Elaboración propia, Hotel el Conquistador, 2022.



Nota: Elaboración propia, Hotel el Conquistador, 2022.



Nota: Elaboración propia, Hotel el Conquistador, 2022.



Nota: Elaboración propia, Hotel el Conquistador, 2022.