



UNIVERSIDAD DE CUENCA

**FACULTAD DE CIENCIAS
DE LA HOSPITALIDAD**

CARRERA DE INGENIERÍA EN TURISMO

**“PROPUESTA DE ELABORACIÓN DE MATRICES PARA EVALUAR LA
SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA DE HOTELES DE TERCERA CATEGORÍA
DE LA CIUDAD DE CUENCA”.**

**Monografía previa a la obtención del
título de “Ingeniero en Turismo.”**

AUTORAS:

Andrea Alexandra Ramón Jumbo

Jessica Patricia Saquipay Zhagui

DIRECTOR:

Mgt. Miguel Ángel Galarza Cordero

CUENCA – ECUADOR

2014



RESUMEN

La importancia que la industria hotelera cuencana como tal tiene en la actualidad es relevante, gracias a ella, existen lugares de pernoctación a donde acuden día a día, no solo turistas nacionales sino también internacionales. En Santa Ana de los Ríos de Cuenca, existen hoteles categorizados desde cinco a una estrella, en la presente investigación se propone la elaboración de tres matrices para evaluar la sostenibilidad turística de hoteles de tercera categoría.

Los cuatro hoteles que forman parte de este grupo son: Gran Hotel, Norte, Pichincha y Tito; el objetivo principal de estas matrices es evaluar hasta qué punto estos establecimientos son sosteniblemente turísticos, no solo desde la perspectiva ambiental sino también social y económica.

Para ello, se propone la aplicación de tres Fichas-Matriz de evaluación, gracias a las cuales se podrá obtener información relevante para obtener un diagnóstico de la situación ambiental, social y económica de cada uno de los establecimientos hoteleros de tercera categoría de la ciudad.

PALABRAS CLAVES:

MATRICES, EVALUACIÓN, SOSTENIBILIDAD, HOTELES, TERCERA, CATEGORÍA, CUENCA.



ABSTRACT

The importance of Cuenca's hotels is outstanding. Thanks to it, there are overnight places where national and international tourists go day after day. In Santa Ana de los Ríos de Cuenca, there are hotels categorized from five to one stars. This research aims to elaborate three matrices to evaluate the touristic sustainability of third category hotels.

The four hotels that as part of the group are: Gran Hotel, Norte, Pichincha, and Tito. The principal objective of these matrices is to evaluate the peak of the touristic sustainability, not only from the environmental perspective, but also from the social and economic perspectives.

For this purpose was proposed the three piece matrix evaluation. Thanks to this system, it will be possible to have the most important information to get a diagnosis of the environmental, social, and economic situations of third category establishments of the city.

KEY WORDS:

MATRICES, EVALUATION, SUSTAINABILITY, HOTELS, THIRD, CATEGORY, CUENCA.



ÍNDICE

PORTADA.....	1
RESUMEN.....	2
ABSTRACT	3
ÍNDICE	4
DERECHOS DE AUTOR.....	7
AUTORÍA	9
DEDICATORIA.....	11
AGRADECIMIENTO	13
INTRODUCCIÓN.....	14
CAPÍTULO I.....	16
SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA	16
1.1 Antecedentes de la Sostenibilidad	16
1.2 Concepto de Sostenibilidad Turística.....	18
1.3 Principios de la Sostenibilidad Turística.....	19
1.4 Criterios para evaluar la sostenibilidad turística de hoteles: ambientalmente amigable, socialmente justo y económicamente rentable	20
1.4.1 Criterio Ambientalmente Amigable	21
1.4.2 Criterio Socialmente Justo.....	27
1.4.3 Criterio Económicamente Rentable	28
CAPÍTULO II.....	31
ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS Y SUS IMPACTOS.....	31
2.1 La hotelería en el Ecuador.....	31
2.1.1 Antecedentes de la Hotelería en Cuenca	34
2.1.2 Clasificación de los hoteles en el Ecuador.....	36
2.1.3 Hoteles de Tercera Categoría	37
2.2. Normas que regulan la actividad hotelera en el Ecuador	45
2.3 Requisitos mínimos para la puesta en funcionamiento de un hotel.....	50
2.3.1 Constitución de una empresa turística.....	50
2.3.2. Requisitos para registrarse en el Ministerio de Turismo	52
2.3.3. Requisitos y formalidades para el permiso de funcionamiento	55



2.3.4. Requisitos para el funcionamiento de un hotel dispuesto por el Benemérito Cuerpo de Bomberos	57
2.4. Departamentos que forman parte de un hotel de tercera categoría ...	60
2.5. Importancia de los establecimientos hoteleros para el desarrollo de la actividad turística.....	66
2.6. Impactos provocados por los hoteles.....	67
2.6.1. Impactos Ambientales	68
2.6.2 Impactos Sociales	71
2.6.3. Impactos Económicos	72
2.7. Estudio de impactos provocados por la actividad hotelera en el Ecuador.....	73
2.8. Análisis de impactos producidos por los hoteles de tercera categoría en Cuenca	75
2.9. Encuesta a clientes de hoteles de tercera categoría de Cuenca.....	79
2.10. Entrevista de Sostenibilidad Turística a experta en el área hotelera.	90
CAPÍTULO III.....	97
MATRICES PARA EVALUAR LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA DE LOS HOTELES DE TERCERA CATEGORÍA DE CUENCA	97
3.1 ¿Qué es una matriz?	97
3.2 Clasificación de las matrices.....	100
3.2.1 Tipos de Matrices	100
3.2.2 Sub Matrices	105
3.3 Estructura básica de una matriz	106
3.4. Objetivos de las matrices.....	109
3.5. Ventajas y Desventajas de las Matrices	110
3.5.1. Ventajas	110
3.5.2. Desventajas	111
3.6. Comparación de Matrices de Sostenibilidad	111
3.7. Matrices de evaluación de sostenibilidad turística de hoteles de tercera categoría de Cuenca	121
3.7.1. Matriz para evaluar la sostenibilidad turística ambiental de hoteles de tercera categoría	123



3.7.2. Matriz para evaluar la sostenibilidad turística social de hoteles de tercera categoría	131
3.7.3. Matriz para evaluar la sostenibilidad turística económica de hoteles de tercera categoría	140
3.8. Manejo de indicadores.....	149
3.8.1. Factor Ambiental	149
3.8.2. Factor Social	160
3.8.3. Factor Económico	169
3.9. Metodología de evaluación de las Fichas-Matriz propuestas	176
3.10. Aplicación de la Ficha-Matriz Ambiental	180
CAPÍTULO IV	189
INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DE MATRICES DE SOSTENIBILIDAD DE LOS HOTELES DE TERCERA CATEGORIA	189
4.1 Los Instructivos.....	189
4.2. Importancia de los Instructivos	192
4.3. Ventajas y desventajas de los instructivos.....	192
4.3.1. Ventajas	193
4.3.2 Desventajas	193
4.4. Instructivo de aplicación de Matrices.	194
CONCLUSIONES	196
RECOMENDACIONES.....	198
BIBLIOGRAFÍA.....	200
ANEXOS	206



Universidad de Cuenca



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

Yo, **Andrea Alexandra Ramón Jumbo**, autora de la monografía “Propuesta de elaboración de matrices para evaluar la sostenibilidad turística de hoteles de tercera categoría de la ciudad de Cuenca”, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, febrero del 2014

Andrea Alexandra Ramón Jumbo

0104995394

Cuenca Patrimonio Cultural de la Humanidad. Resolución de la UNESCO del 1 de diciembre de 1999

Av. 12 de Abril, Ciudadela Universitaria, Teléfono: 405 1000, Ext.: 1311, 1312, 1316

e-mail cdjbv@ucuenca.edu.ec casilla No. 1103

Cuenca - Ecuador



Universidad de Cuenca



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

Yo, **Jessica Patricia Saquipay Zhagui**, autora de la monografía “Propuesta de elaboración de matrices para evaluar la sostenibilidad turística de hoteles de tercera categoría de la ciudad de Cuenca”, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, febrero del 2014

Jessica Patricia Saquipay Zhagui

0105885453

Cuenca Patrimonio Cultural de la Humanidad. Resolución de la UNESCO del 1 de diciembre de 1999

Av. 12 de Abril, Ciudadela Universitaria, Teléfono: 405 1000, Ext.: 1311, 1312, 1316

e-mail cdjbv@ucuenca.edu.ec casilla No. 1103

Cuenca - Ecuador



Universidad de Cuenca



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

Yo, **Andrea Alexandra Ramón Jumbo**, reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de **Ingeniera en Turismo**. El uso que la Universidad de Cuenca hiciera de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autora.

Cuenca, febrero del 2014

Andrea Alexandra Ramón Jumbo

0104995394

Cuenca Patrimonio Cultural de la Humanidad. Resolución de la UNESCO del 1 de diciembre de 1999

Av. 12 de Abril, Ciudadela Universitaria, Teléfono: 405 1000, Ext.: 1311, 1312, 1316

e-mail cdjbv@ucuenca.edu.ec casilla No. 1103

Cuenca - Ecuador



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

Yo, **Jessica Patricia Saquipay Zhagui**, reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de **Ingeniera en Turismo**. El uso que la Universidad de Cuenca hiciera de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autora.

Cuenca, febrero del 2014


Jessica Patricia Saquipay Zhagui
0105885453



DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico a todas aquellas personas que han sido partícipes y apoyos incondicionales para la culminación de mis estudios universitarios en la Carrera de Turismo, mis padres, hermanos, tías, profesores y amigos.

Andrea Ramón Jumbo.



Este trabajo dedico a mis padres por el apoyo incondicional recibido durante toda mi vida, a mis hermanos por confiar en mí y a todas aquellas personas que de una u otra forma me brindaron su apoyo durante la realización de este presente trabajo.

Jessica Saquipay Zhagui.



AGRADECIMIENTO

Un especial agradecimiento a Dios, a nuestros padres, Norma, George, Hortencia y Ángel, por su apoyo incondicional durante toda nuestra vida, por sus consejos impartidos y por sus enseñanzas, que con mucha perseverancia y esfuerzo se alcanza las metas propuestas.

Agradecemos a la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad de la Universidad de Cuenca, a todo su personal docente y administrativo y de manera especial al Doctor Miguel Ángel Galarza Cordero, quien fue nuestra principal guía y ayuda para desarrollar y culminar el presente trabajo de investigación.

¡Les quedamos eternamente agradecidas!



INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el número de turistas que visitan Cuenca día a día se está incrementando, no solo la visitan viajeros nacionales sino también internacionales y para garantizarles una estadía confortable se han creado una serie de empresas turísticas dedicadas a este fin.

Uno de los establecimientos a los que más acuden los visitantes al momento de arribar a Cuenca son los hoteles, en el Ecuador, estos están categorizados desde cinco hasta una estrella, dependiendo de las instalaciones y servicios que ofertan, la categorización de éstos está a cargo del Ministerio de Turismo, que se encarga entre otros aspectos de inspeccionar y regular que los hoteles cuenten con ciertos requisitos mínimos para pertenecer a determinado grupo.

Es de vital importancia, que las empresas hoteleras ofrezcan servicios de calidad a sus huéspedes y que sus actividades estén enmarcadas en ciertos aspectos referentes a la sostenibilidad, es decir, que sean ambientalmente amigables, socialmente justos y económicamente rentables. Para garantizar aquello, en la presente investigación se han elaborado tres matrices enfocadas en evaluar la sostenibilidad turística de establecimientos hoteleros de tercera categoría de Cuenca, las mismas que podrían ser aplicadas en los cuatro hoteles que pertenecen a esta selección, estos son: Gran Hotel, Norte, Pichincha y Tito.

En el ámbito ambiental, estas matrices se enfocan principalmente en aspectos relacionados con consumo de agua, consumo de energía y manejo y gestión de residuos; en el espacio social, se refieren a temas como seguridad, equidad social, fomento de las capacidades del talento humano, concientización de clientes en temas ambientales, entre otros puntos; y, finalmente en el aspecto económico se trata sobre cuestiones relacionadas con adquisición de equipos de bajo consumo de agua y energía, empleo de



nuevas tecnologías de ahorro y mitigación de impactos negativos generados por equipos y electrodomésticos nada amigables con el ambiente, así como temas relacionados con ventas, reservas, relaciones con proveedores, reutilización de insumos del hotel, elaboración de políticas que guíen las actividades del personal dentro del establecimiento, entre otros aspectos.

Adicionalmente, se han elaborado tres Fichas-Matriz con preguntas que buscan obtener información que permita evaluar más profundamente la sostenibilidad que en estos establecimientos se está llevando a cabo y cuáles son las principales falencias que se presentan, además, en el presente trabajo se enlista una serie de indicadores y la manera en la que estos podrían ser aplicados para beneficio del establecimiento.

La aplicación de estas matrices y fichas, le permitiría al establecimiento diagnosticar la situación actual de los mismos y a partir de ellas tomar medidas correctivas o establecer procesos que le ayuden a mejorar la calidad de sus servicios, no solo para obtener beneficios económicos sino además, para garantizar un desarrollo social de su talento humano, de la localidad, de los clientes y respetando siempre los recursos naturales que le han sido prestados.



CAPÍTULO I

SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA

1.1 Antecedentes de la Sostenibilidad

Desde su surgimiento en el año 1980 en la denominada “Estrategia Mundial para la Conservación”, el término “Sostenibilidad o Desarrollo Sostenible” ha desempeñado un papel clave para el desarrollo adecuado de los destinos y la creación de empresas turísticas a nivel mundial y es precisamente en este encuentro, en donde se empieza a determinar la importancia de preservar y conservar los recursos naturales del planeta.

La Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN); que hoy conserva esas mismas siglas pero cuyo nombre ha sido modificado por el de “Unión Mundial para la Naturaleza”, utilizó por primera vez la palabra Sostenibilidad en el año 1980 [...] la UICN es la entidad dedicada a la materia medioambiental más antigua que se conoce, pues surgió una vez terminada la Segunda Guerra Mundial, en 1948. Esta organización tiene la peculiaridad que reúne en su seno a Estados miembros, así como organizaciones no gubernamentales (ONG), agencias internacionales, etc. (Pérez, 6).

En la actualidad, aún se la considera como la entidad más importante en materia de protección ambiental en el mundo, pues es la encargada de organizar cada tres años “El Congreso Mundial de Conservación”, la UICN, no solo se involucra en temas ambientales, sino que desde hace algunos años también se ha preocupado por el turismo, buscando lograr un adecuado desarrollo sostenible de este sector.

De igual manera, la ONU (Organización de las Naciones Unidas) preocupada por el aspecto ambiental mundial, en la misma década de los 80 crea “La Comisión Mundial sobre Medio Ambiente y Desarrollo”, la cual se



encargó de elaborar en 1987 el “Informe Brundtland” conocido así en honor a su promotora la noruega Gro Harlem Brundtland, en dicho documento se conceptualiza por primera vez el término “Desarrollo Sostenible”, el mismo que se lo definió como:

La actividad que armoniza el imperativo de crecimiento económico, con la promoción de la equidad social y la preservación del patrimonio natural, garantizando así que sean atendidas las necesidades de las generaciones actuales sin comprometer la atención a las necesidades de las generaciones futuras (Vignati, 52).

A partir de esta conceptualización, el término toma aún más importancia, desarrollándose posteriormente espacios para la discusión de temas ambientales mundiales, así, en el año 1992 en la “Cumbre Mundial sobre Medio Ambiente y Desarrollo” (CNUMAD), realizada en la ciudad de Río de Janeiro, se elabora la Agenda 21, convirtiéndose ésta, en un completo proceso metodológico para poner en marcha el desarrollo sostenible en el siglo XXI, la cual debe ser cumplida a cabalidad por todos los estados y miembros participantes.

Frente a ello y para garantizar que los países miembros sigan los lineamientos establecidos en la Agenda 21, la ONU crea “La Comisión de Desarrollo Sostenible” que estableció ciertos períodos de concentración para analizar el cumplimiento que se le ha dado a la Agenda 21 por parte de estos estados.

Posteriormente, en el año 2002, en la ciudad de Johannesburgo se llevó a cabo “La Cumbre Mundial sobre el Desarrollo Sostenible”, en la cual el concepto de sostenibilidad se hizo ya toda una realidad, estableciéndose tres elementos claves de la sostenibilidad: ambiental, económico y social.

El desarrollo sostenible, por lo tanto, está formado por esos tres pilares, de manera que es imposible analizarlos independientemente. De ahí que en el



área turística estos tres aspectos deban considerarse conjuntamente; y más aún, en la industria hotelera y de manera particular en establecimientos hoteleros de tercera categoría de la ciudad de Cuenca.

1.2 Concepto de Sostenibilidad Turística

Al convertirse el Turismo en una industria de importancia mundial, la Organización Mundial de Turismo (OMT), preocupada por el uso inadecuado que se le da a los recursos naturales por parte de las empresas turísticas a nivel mundial, decide aportar positivamente en la conservación y preservación de éstos; así, partiendo del concepto de desarrollo sostenible propuesto en el Informe Brundtland en año 1987, la OMT propone una definición de Sostenibilidad Turística, con el propósito que todo destino y empresa que decida dedicarse a la actividad turística base sus actividades en esta concepción: “Aquel que pretende satisfacer las necesidades de los turistas así como de los destinos turísticos, protegiendo e incrementando las oportunidades de futuro” (Pérez, 7).

Definición que lleva a pensar que si está en manos de los gestores de turismo éstos deberían crear y elaborar proyectos turísticos tomando como guía principal los tres elementos claves de la sostenibilidad, no solo buscando obtener beneficios económicos, sino también respetando los recursos naturales y a la comunidad local en donde se desarrollan los diferentes planes de desarrollo turístico, ya sean estos de alojamiento, de restauración, agencias de viajes, entre otros.

Basando sus actividades en estos lineamientos, las empresas turísticas y con mayor razón los establecimientos hoteleros contribuirán al desarrollo sostenible de sus destinos y mitigarán en gran medida los impactos que se puedan generar por el desarrollo de sus actividades.



1.3 Principios de la Sostenibilidad Turística

Al convertirse la sostenibilidad turística en un tema de importancia mundial, es necesario recalcar ciertos lineamientos y principios que rigen su desarrollo e implementación, así, Federico Vignati Scaperti, en su libro “Gestión de Destinos Turísticos: Cómo atraer personas a polos, ciudades y países”, enlista siete principios propuestos por el Conselho Brasileiro para o Turismo Sostenible (Consejo Brasileño para el Turismo Sostenible), que se consideran adecuados y complejos para explicar claramente los objetivos de la sostenibilidad y las áreas en las que actúa, así pues los principios que manifiesta el autor son:

1. Respetar la legislación vigente.
2. Garantizar los derechos de las poblaciones locales.
3. Conservar el medio natural y su diversidad.
4. Considerar el patrimonio cultural y los valores locales.
5. Estimular el desarrollo social y cultural de los destinos turísticos.
6. Garantizar la calidad de los productos, procesos y actitudes.
7. Establecer la planificación y la gestión responsable (Vignati, 56).

Los principios indicados anteriormente, muestran la importancia que la sostenibilidad como tal tiene y el papel fundamental que debe cumplir el Estado para garantizar una armonía entre el aspecto económico, ambiental y social, mediante la creación de proyectos turísticos de desarrollo que articulen estos tres elementos claves para garantizar una sostenibilidad acorde a las expectativas mundiales.

Por su parte, las empresas turísticas y de manera especial los hoteles, deben comprometerse a desarrollar sus actividades respetando los ambientes naturales, conservando el agua, ahorrando energía, dando un tratamiento adecuado a los residuos, garantizando a sus empleados un ambiente favorable de trabajo con una remuneración adecuada y sobre todo



fomentando siempre el desarrollo personal y profesional de su talento humano.

Además, el turismo debe ser muy respetuoso con las tradiciones y costumbres de las comunidades en las que se desarrolla y aportar siempre positivamente al crecimiento económico, social y turístico de los lugares en los que lleva a cabo sus actividades.

Todos estos aspectos tomados en cuenta conjuntamente permitirán conseguir un desarrollo turístico favorable para la comunidad y las empresas turísticas y esto se verá reflejado en la satisfacción y disfrute de los turistas que día a día están trasladándose a distintas partes del mundo con la finalidad de conocer e interactuar con personas de otras comunidades distintas a las suyas.

1.4 Criterios para evaluar la sostenibilidad turística de hoteles: ambientalmente amigable, socialmente justo y económicamente rentable

La industria turística como tal necesita servicios complementarios que ayuden a su desarrollo, uno de éstos son los hoteles, ellos son los que proporcionan el alojamiento a los visitantes y debido a la importancia que éstos como tal tienen, es necesario que desarrollen sus actividades respetando los criterios de la sostenibilidad, basando sus actividades en un adecuado respeto por el ambiente, obteniendo recursos económicos para los inversionistas pero sin perjudicar el desarrollo social del lugar en el que llevan a cabo sus actividades.

Para garantizar una sostenibilidad adecuada se debe tomar en cuenta ciertos criterios generales de la sostenibilidad aplicables a los establecimientos hoteleros, los mismos que a su vez generan ciertos



indicadores enfocados en garantizar una sostenibilidad acorde a las expectativas esperadas.

A continuación, se toma como base principal los tres elementos claves de la sostenibilidad propuestos en el Manual de Turismo Sostenible de Mónica Pérez de la Heras, a partir de los cuales se puede obtener los resultados esperados en cuanto a sostenibilidad turística de hoteles se refiere.

1.4.1 Criterio Ambientalmente Amigable

Mónica Pérez de las Heras, en su Manual de Turismo Sostenible: Cómo conseguir un turismo social, económico y ambientalmente responsable, manifiesta la importancia de tomar en cuenta ciertos criterios para garantizar una sostenibilidad adecuada en el turismo; por ello expone la importancia de lograr que se respete ambientalmente el espacio en el que se va a llevar a cabo proyectos de desarrollo turístico así como empresas que se dedicarán a esta actividad.

Frente a ello y tomando en cuenta al sector hotelero, se pueden aplicar ciertos criterios específicos del criterio general ambientalmente amigable como son “consumo y ahorro de energía, consumo y ahorro de agua, consumo de materias primas, tratamiento de aguas residuales y reciclaje de basura” (Pérez, 47).

Para utilizar y ahorrar debidamente los recursos naturales, algunos hoteles y empresas turísticas han adoptado ciertos procesos y medidas para contribuir al ahorro de estos recursos como son energía, agua y desechos.

Por ejemplo, algunas de las medidas que se han utilizado para el ahorro de energía en hoteles ha sido la disposición de espacios que



permitan el máximo empleo de luz natural, se controla también los niveles excesivos de iluminación artificial, se emplea pinturas y colores que favorezcan el ahorro en iluminación, se utiliza lámparas de bajo consumo, se reduce el consumo de energía en anuncios e iluminación excesiva en fachadas y balcones, se lleva además un mantenimiento correcto del sistema de iluminación del establecimiento.

[...] también, se informa al cliente de la política de ahorro de energía de la empresa, ya sea a su llegada al hotel por medio del departamento de recepción o mediante tarjetas ecológicas en la habitación, se utilizan sensores en habitaciones y pasillos que impiden el desperdicio de energía, desconexión de frigoríficos en las unidades desocupadas, se desconecta la calefacción o el aire acondicionado en áreas no ocupadas, se utiliza un sistema central de agua caliente en lavanderías con alta capacidad, evitando el sistema individualizado, se separan las zonas de refrigeración y zonas calientes [...] todas estas prácticas son empleadas con la única finalidad de reducir y mitigar los impactos negativos que puedan generarse por el desarrollo de la actividad hotelera (Tehsa, 1).

En el Manual de Buenas Prácticas Ambientales para el uso racional del Agua en Establecimientos Hoteleros Ciudad capital de La Rioja-Argentina, las autoras citan una frase en la que se explica la importancia que el agua tiene como tal refiriéndose así:

El agua es un líquido vital para todo ser vivo, es por esto que debe de ser cuidada de manera racional para garantizar a futuras generaciones un mundo sin carencias del vital líquido. La conciencia y preocupación social por la defensa del medio ambiente preocupa cada vez más los altos precios del agua, hasta el momento muchos fabricantes han orientado a los consumidores a adquirir artículos y complementos más eficientes que garanticen un menor consumo de agua (Azcurra, de la Puente, 4).



Frente a ello, en el manual antes mencionado, se considera que para reducir el consumo de agua en los establecimientos hoteleros se debe primero capacitar al personal del mismo en ahorro de agua, preocupándose por posibles fugas en lavaplatos y cisternas, así mismo, es recomendable, para la adecuación de habitaciones utilizarse materiales y equipos que estén destinados al ahorro de agua; actualmente, en el mercado existen inodoros ecológicos que dependiendo del tipo de desecho, ya sea esté sólido o líquido, descargan únicamente el agua necesaria, contribuyendo de esta manera al ahorro de este recurso.

Las autoras de este manual también manifiestan que se debe tomar especial atención en ciertas áreas para lograr una efectiva utilización del agua citando una serie de puntos que según los autores (Vargas et al., 2003) ayudarán a obtener excelentes resultados, a continuación se presenta lo expuesto:

- Dar instrucciones claras al personal del hotel acerca de la importancia del ahorro de agua.
- Avisar al personal de mantenimiento en caso de detectar fugas en lavaplatos y cisternas.
- Equipar las habitaciones con equipos en los baños de bajo consumo de agua.
- Colocar fluxómetros¹ en los inodoros.
- Contar con un circuito de agua que permita cerrar el suministro en aquellas zonas desocupadas del hotel.
- Tener en cuenta el consumo de agua al comprar cualquier aparato.
Depurar las aguas residuales y dedicarlas al riego de los jardines (Azcurra, de la Puente, 4).

¹ Fluxómetros.- “Dispositivo del depósito de descarga que permanece abierto durante un período corto de tiempo (7-12 s) desde que se acciona, y se cierra automáticamente”. <http://www.parro.com.ar/definicion-de-flux%F3metro>. Acceso: 27 diciembre 2013.



Así pues, para conseguir los objetivos necesarios se debe realizar una campaña de “Responsabilidad Social Empresarial”, en la que todos los miembros del establecimiento hotelero estén cien por ciento comprometidos a ahorrar y cuidar el agua. Para su cumplimiento se pueden elaborar carteles, pancartas, afiches, folletos, etc. que ayuden a concientizar y sensibilizar a los huéspedes sobre la importancia de conservar el agua, se debe incitar a los huéspedes a que reutilicen sus toallas, sábanas y demás blancos si su estadía se prolonga, también se debe informar a los huéspedes la manera de ahorrar agua al momento de lavarse los dientes y la importancia de cerrar los grifos cuando no se los esté utilizando, se debe evitar en la manera posible el derrame de los aceites usados de cocina, detergentes y químicos en los desagües. Se debe utilizar las máquinas lavadoras a carga completa en el lavado de ropa y blancos (sábanas, cubrecamas, manteles, etc.). Evitar de cualquier manera el derroche de agua en grifos abiertos, dañados o en mal estado en forma continuada durante el lavado de loza y otros implementos de cocina, en la limpieza de zonas comunes, habitaciones y baños.

Para el lavado de veredas, jardines, espacios abiertos o vehículos no es recomendable usar manguera por la gran cantidad de agua que se desperdicia al utilizar esta herramienta.

Respecto a materias primas que se utilizan para el desarrollo de las actividades en los hoteles, éstas deben ser respetuosas con el ambiente y causar el mínimo impacto ambiental, recomendándose utilizar productos biodegradables para limpieza y uso de los huéspedes en las habitaciones.

En cuanto al tratamiento de las aguas residuales, The Caribbean Alliance for Sustainable Tourism, las agrupa de la siguiente manera:



[...] en este grupo se incluyen: las aguas grises (agua que ha sido utilizada para cocinar, bañarse, en la lavanderías), aguas negras de inodoros (que contiene desechos humanos), aguas de irrigación (contienen fertilizantes y pesticidas), aguas de piscinas y jacuzzis (generalmente contiene químicos fuertes como cloro y Bromo), Agua industrial (de fábricas, negocios, etc.) y agua del medio ambiente (aguas superficiales, agua de escorrentía y aguas subterráneas). (Caribbean Alliance for Sustainable Tourism, 2)

Para que un hotel pueda dar el tratamiento adecuado a sus aguas residuales, éste deberá contar con un propio sistema séptico² que tiene que contar con inspección permanente y al que se le debe dar el mantenimiento debido para lograr los resultados esperados, no obstante, para poder proceder a reutilizar este recurso se requieren las tecnologías adecuadas y estudios previos. Se revisan las tecnologías correspondientes, así como la legislación respecto a la reutilización de aguas residuales y se evalúa si ésta podría servir como agua de riego, aunque se requieren cálculos y herramientas de toma de decisiones adaptadas a cada circunstancia.

Es recomendable que en el establecimiento existan circuitos de agua para evitar el despilfarro de este líquido, especialmente en aquellas zonas e instalaciones del hotel que se encuentren desocupadas, para ello, se podría colocar medidores por zonas, esto ayudará a que la empresa hotelera pueda mantener un registro más detallado del consumo de agua que se está produciendo y solucionar problemas en caso que éstos se presentaran.

Los establecimientos hoteleros son los generadores de un gran número de desechos, “El equipamiento hotelero y de servicios de apoyo, así como las residencias privadas, son las principales fuentes de las descargas residuales en el mar -y en la tierra-“ (Molina, 61), por ello,

² Séptico.- Que produce putrefacción o es causado por ella. Internet: <http://www.wordreference.com/definicion/s%C3%A9ptico>. Acceso: 13 agosto 2013.



para el reciclaje de la basura, es importante tomar en cuenta ciertos criterios respecto a este tema, de esta manera se clasifica a los desechos en vidrio, aluminio, papel, plásticos, desechos orgánicos, residuos peligrosos, entre otros, los mismos que se deben clasificar en contenedores distintos con la finalidad de evitar su mezcla, deben estar debidamente tapados para evitar el apareamiento de roedores, moscas y zancudos. Se debe prestar especial atención a aquellos envases y artículos que puedan ser reutilizados, además, no es conveniente desechar todo lo que se consuma en el establecimiento, si existe la posibilidad de donar a algún establecimiento de beneficencia, el hotel debería hacerlo, así pues, la comida que sobra en los restaurantes se puede entregar a lugares en donde la pobreza domine y así se evitará el mayor número de generación de residuos por parte de estas empresas.

En el Manual de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible, una Guía para el pequeño y mediano empresario, de la Rainforest Alliance, también se explica la importancia que el criterio Ambientalmente Amigable tiene como tal, detallándose en éste consejos y prácticas de sostenibilidad ambiental, enmarcadas en aspectos tales como agua, energía, áreas verdes y jardines, desechos sólidos y educación ambiental.

Consejos y recomendaciones, que sin lugar a duda ayudarán a que un establecimiento hotelero de tercera categoría pueda ofertar un servicio de calidad orientado al cuidado ambiental y por ende pueda competir con los grandes hoteles, ya que su imagen frente a los huéspedes mejorará notablemente pues el compromiso que adquiere en el tema de sostenibilidad le abrirá muchas puertas y atraerá a un mayor número de clientes.



1.4.2 Criterio Socialmente Justo

En la sostenibilidad turística también se expone el criterio socialmente justo, el mismo que según la autora del Manual de Turismo Sostenible: Cómo conseguir un turismo social, económico y ambientalmente responsable, Mónica Pérez de las Heras, considera que el turismo debe contribuir a “reforzar valores de relación, intercambio de experiencias, enriquecimiento tanto de los visitantes como de los habitantes del lugar” (Pérez, 3).

Mónica Pérez en su manual señala ciertos puntos que se deben tomar en cuenta para lograr la sostenibilidad social ansiada en un destino turístico, así pues manifiesta ventajas y desventajas que la actividad turística como tal trae consigo, algunas de las desventajas el “tráfico, contaminación atmosférica y acústica, consumo de drogas, prostitución, abuso del alcohol, violencia, delincuencia, etc.” (Pérez, 41).

Además, indica que los turistas deben tener un especial respeto por las tradiciones y costumbres de los habitantes del lugar que visitan, debido a que, en algunos destinos se ha producido un “neocolonialismo” como lo define la autora, puesto que los turistas lo que provocan es “modificaciones de conducta de los individuos locales” (Pérez, 41), alejándolos de la realidad de su entorno.

En el manual antes citado de la Rainforest Alliance, se expone una serie de aspectos que se deben aplicar para garantizar que el factor social en el turismo sea el indicado, recomendaciones que son aplicables para hoteles de tercera categoría y que definitivamente, su atención garantizará un ambiente favorable no solo para los clientes sino también para el personal del establecimiento, algunos de ellos tienen que ver con actividades culturales, contribución al desarrollo



local, rescate y protección del Patrimonio Histórico-Cultural, responsabilidad social, información, capacitación y formación del talento humano, igualdad social, seguridad e higiene y respeto por la población local.

Y finalmente, en los hoteles lo que se debe fomentar es el desarrollo personal y profesional de los empleados, garantizándoles una calidad de vida acorde a sus expectativas, por ello es necesario que en un establecimiento hotelero, la remuneración y los beneficios de ley sean los indicados, así, los miembros del establecimiento se sentirán motivados y gustosos de desarrollar sus actividades de la mejor manera, ofreciendo al turista una estadía confortable y por ende al propietario beneficios económicos, ya que el turista al sentirse cómodo en una determinada empresa hotelera de seguro al retornar elegirá contratar los servicios de ésta o simplemente recomendarla a sus amistades.

1.4.3 Criterio Económicamente Rentable

La autora del Manual de Turismo Sostenible: Cómo conseguir un turismo social, económico y ambientalmente responsable, Mónica Pérez de las Heras, se expresa respecto a este criterio como “Un turismo sostenible debe ser rentable para que sea viable. Ningún empresario querrá apostar por la sostenibilidad si su negocio no sale adelante” (Pérez, 3).

Por ello, es primordial que todo negocio en especial los hoteles, apuesten por garantizar a sus clientes un servicio de calidad, puesto que solo así podrán obtener los beneficios económicos esperados y es más que seguro que un turista fascinado por la calidad de un



establecimiento regresará y recomendará el establecimiento a su círculo más cercano.

Por eso es muy importante que en un hotel se gestionen y utilicen adecuadamente los recursos, puesto que al ser utilizados de la mejor manera el hotel se estará ahorrando una gran cantidad de dinero y así garantizando su estabilidad económica.

Gestión que debe estar encaminada a disminuir costos en consumo de agua, energía, materias primas e insumos, entre otros, costos que inicialmente pueden considerarse elevados pero que con el pasar del tiempo justificarán la inversión inicial, pues el ahorro que implica la adquisición y aplicación de equipos y dispositivos de bajo consumo tanto de agua como de energía a la larga disminuyen costos considerablemente.

Para garantizar una estadía confortable al huésped y lograr fidelizar a los clientes también es importante que el establecimiento se preocupe por mantener sus instalaciones y equipos en buen estado, puesto que los huéspedes de hoy son más exigentes que los de épocas anteriores, demandando que los servicios que reciben sean los indicados y que justifiquen el valor por el que están pagando, para ello el hotel puede ofrecer al huésped un sistema de reservas computarizado que le permita agilizar su reserva sin perder mucho tiempo.

Es importante también, que el hotel se preocupe por mantener adecuadas relaciones con los proveedores, para que los productos suministrados por éstos sean los indicados y con la calidad requerida, y a la vez, puedan exigirles el reenvasado de sus productos, lo que ayudará a que el hotel disminuya sus gastos y participe activamente en el cuidado del ambiente.



Los servicios que oferte el hotel deben ser variados, esto hará que los ingresos económicos para el hotel sean mayores, así pues, se puede ofrecer al cliente los servicios de restaurante, lavandería, salón de eventos, Transfer in³ y Transfer out⁴, llamadas nacionales e internacionales, acceso a internet, caja fuerte, entre otros.

Por todo lo mencionado anteriormente, es recomendable que el establecimiento hotelero tenga elaborado un adecuado Plan de Marketing, puesto que éste le ayudará y guiará para alcanzar los objetivos y metas propuestas y así aumentar sus ventas y ganancias.

³ Transfer in.- Servicio que ofrece un hotel al cliente en el que se compromete a trasladarlo desde el aeropuerto o terminal terrestre hacia el establecimiento hotelero, tiene un costo adicional.

⁴ Transfer out.- Servicio que ofrece un hotel al cliente en el que se compromete a trasladarlo desde el hotel hasta el aeropuerto o terminal terrestre, tiene un costo adicional.



CAPÍTULO II

ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS Y SUS IMPACTOS

2.1 La hotelería en el Ecuador

Al convertirse Ecuador en un destino turístico en desarrollo, un gran número de turistas tanto nacionales como extranjeros se están desplazando por su territorio con la finalidad de conocer sus hermosos atractivos turísticos que lo hacen un país muy especial y encantador, para ello, los turistas necesitan servicios que complementen su visita a estos atractivos, es por eso que en cada población existen empresas dedicadas a prestar servicios de alojamiento, de restauración, agencias de viajes y otros, para brindar al visitante una estadía acorde a sus expectativas, así pues, uno de estos servicios complementarios son los hoteles, los mismos que dependiendo de sus servicios tienen la categorización respectiva, pero de este tema se comentará posteriormente.

Para el presente análisis es preciso citar la definición de hotel, que dice: “es todo establecimiento que de modo habitual, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento, comidas y bebidas y que reúna, además de las condiciones necesarias para la categoría que le corresponde” (Reglamento General de Actividades Turísticas, Decreto 3400, Registro Oficial 726, 17 de diciembre de 2002, 3).

La importancia que los hoteles como tal han tenido es eminente, puesto que la necesidad de un lugar donde hospedarse surgió en el Ecuador hace mucho tiempo atrás, según narran los historiadores, en el periodo incásico



los Chasquis⁵ tenían que recorrer grandes distancias llevando los mensajes de un imperio al otro, los sitios de descanso en ese entonces eran conocidos como Tambos⁶, donde los chasquis podían descansar y alimentarse durante el recorrido, luego con la llegada de los españoles los indígenas tenían que proveer de esta forma el alojamiento y la alimentación a los españoles dando como resultado la creación de sitios de descanso en nuestro país.

Con la fundación de las ciudades, Quito y Guayaquil, en los años 1500, el crecimiento de visitas aumentaba en el Ecuador y las ciudades tenían que abastecer de alojamiento a personajes importantes tanto del país como fuera del mismo; las casas eran los principales sitios de alojamiento en aquella época.

No se encuentran registros históricos que determinen cual fue el primer hotel en el Ecuador, pero sí se detalla que uno de los más antiguos es el hotel Europa que abrió sus puertas en el año 1802, se encontraba ubicado en la plaza de San Francisco de Quito, años más tarde fue destruido por un incendio y posteriormente fue reconstruido. En tanto que, en la ciudad de Santiago de Guayaquil, uno de los primeros establecimientos de alojamiento fue el Hotel Francés que inició su actividad en el año de 1853 así se expresa en la tesis de graduación “Directorio para hoteles en la ciudad de Cuenca” de la autora Gabriela Quezada Ledesma; en los años posteriores, la oferta de hoteles se extendió dando surgimiento a una serie de hoteles, entre los que se encuentran:

- Hotel Tivolí, Guayaquil, Leo Mesticéis, 1918.
- Gran Hotel Ritz, Guayaquil, Andre Gentile y Pascuale Ditto, 1920.

⁵ Chasqui.- “El chasqui (quechua: chaskiq, 'el que recibe', «receptor» o «mensajero») era un funcionario de la Organización Inca. Era el mensajero personal del Inca que utilizaba un sistema de postas. A diferencia del chasqui moderno que va en moto. Eran jóvenes entre los 18 y 20 años excelentes baqueanos y preparados físicamente desde su juventud para recorrer, a través de un sistema de postas, los extensos caminos construidos por el Sapa Inca, pues de ellos dependía a veces que se suspendiera una acción militar a tiempo o llegaran los refuerzos en una batalla”. Internet. <http://www.chasqui.com.ar/2010/04/definicion.html>. Acceso: 15 septiembre 2013.

⁶ Tambo.- “Posada que se encuentra en los caminos, en especial para viajeros que transportan animales”. Internet. <http://www.wordreference.com/definicion/tambo>. Acceso: 15 septiembre 2013.



- Hotel España, Luigi Pippa, 1922 (no se obtuvieron datos de la ciudad en el que se encontraba ubicado este hotel).
- Hotel Pacífico, 1939 (no se obtuvieron datos de la ciudad en el que se encontraba ubicado este hotel, ni el nombre del propietario).
- Hotel Majestic, Quito, Francesco Bruzzone, 1943.
- Hotel Continental, 1950 (no se obtuvieron datos de la ciudad en el que se encontraba ubicado este hotel, ni el nombre del propietario).

El mayor auge de construcción de hoteles en el Ecuador surge a raíz de la segunda guerra mundial (1939-1945), que produjo un considerable flujo migratorio hacia el Ecuador, provocando inversiones en la actividad turística. Entre las principales características que hacen del Ecuador un destino turístico de importancia están, principalmente sus atractivos y su clima, los mismos que llaman la atención de turistas nacionales e internacionales. Otro motivo de inversión en la actividad hotelera la impulsa la explotación de petróleo, banano y demás productos ecuatorianos.

Mientras la actividad turística y la actividad económica crecían en el país la necesidad de alojamiento era indispensable, por tal motivo, en los años consecutivos se construye una infraestructura para las delegaciones del Congreso Panamericano a realizarse en el Ecuador, pero por motivos de fuerza mayor fue suspendido y luego su estructura pasa a ser remodelada, convirtiéndose en el Hotel Internacional de Quito considerado en ese entonces un hotel de Lujo, el cual en la actualidad se encuentra en dominio de una cadena Suiza.

En la actualidad existen hoteles de renombre como es el caso del hotel Colón que ahora es posesión de la cadena de hoteles Hilton y de esta manera inicia el surgimiento de diferentes establecimientos hoteleros que varían sus categorías dependiendo del perfil de sus huéspedes, dando surgimiento a un gran número de cadenas hoteleras como los son: Barceló, Marriot, Decameron, Swissotel, entre otras.



La oferta hotelera en el Ecuador actualmente es gigantesca; sin embargo, es un tanto ambigua, puesto que algunos hoteles no cumplen con los requerimientos de los turistas actuales, los mismos que en la mayoría de casos se sienten inconformes por la atención y servicios que ofrecen estos establecimientos.

Por lo que, el Estado, los Ministerios y las empresas dedicadas a esta actividad deberían establecer nuevas pautas y requisitos que estén encaminados a mejorar la calidad de la industria hotelera en el Ecuador, con la finalidad que los turistas se lleven una excelente imagen del país y un recuerdo imborrable de sus atractivos y servicios turísticos, que hagan que entre una de las principales metas del visitante esté su retorno al país.

2.1.1 Antecedentes de la Hotelería en Cuenca

Las primeras referencias que dan a conocer la existencia de servicios de alojamiento en la ciudad de Santa Ana de los Ríos de Cuenca indican que el primer lugar de alojamiento fue la Casa de las Posadas, conservada y restaurada actualmente por la historia que como tal tiene, fue construida en el año de 1780, esta edificación servía como lugar de descanso a las personas que entraban y salían desde otros sitios del país, antiguamente constituía la parte noroccidental de la ciudad. En la actualidad sigue funcionando como museo, biblioteca, auditorio y centro de exposición, se encuentra ubicada en el barrio de San Sebastián entre las calles Gran Colombia y Miguel Vélez.

El Hotel Royal fue el pionero de la ciudad, el mismo que fue puesto al servicio del público en el año de 1920 pero brindó sus servicios durante muy poco tiempo, debido a que un levantamiento entre civiles y militares provocó la destrucción de esta edificación.



Otra de las primeras edificaciones es el Patria Grand Hotel propiedad del señor Eduardo Arias Ramírez que abrió sus puertas en el año de 1921, se encontraba ubicado en la esquina de las calles Simón Bolívar y Padre Aguirre; posteriormente, en 1924, se pone a disposición de la clientela el Gran Hotel Azuayo.

En los años subsiguientes el incremento de hoteles se hace notorio en la ciudad pero debido a la crisis mundial que afectó también a nuestro país en los años 1930, estas empresas no pudieron sobrevivir así tenemos el caso de los hoteles Ecuador, Cantábrico y Colombia. Después de esta problemática surge el Hotel Viena, edificio que funcionó en donde antiguamente se encontraba el hotel Royal (edificio de tres pisos ubicado frente a la gobernación, en las calles Luis Cordero y Simón Bolívar).

Otro hotel importante de mencionar es el París ubicado en la calle General Torres y Gran Colombia, actualmente aquí funciona el Gran Hotel.

El hotel Crespo nace en el año de 1942 propiedad de la familia Crespo Heredia convirtiéndose en uno de los hoteles más importantes de la ciudad hasta la actualidad. En 1959 Henry Kouperman un inversionista Europeo crea el hotel Majestic ubicado en las calles Luis Cordero y Mariscal Lamar, pero debido a su infraestructura cierra sus puertas para remodelarse y en el año de 1963 abre con el nombre de hotel Cuenca icono en la incorporación de comida Internacional.

Mediante la unión de los inversionistas Sr. Guillermo Vásquez, Polivio Vásquez, Cornelio Vintimilla y Salvador Pacheco Mora nace el hotel Dorado en el año de 1970. Otro de los hoteles importantes de nuestra



ciudad es el Hotel Oro Verde propiedad de una cadena Suiza que es considerado hotel de lujo en la ciudad.

La oferta de hoteles en la ciudad de Cuenca es insuficiente debido a que en temporadas altas, la demanda crece notoriamente y los hoteles no satisfacen adecuadamente a la demanda.

Actualmente, en la ciudad se encuentran hoteles de cinco, cuatro, tres, dos y una estrella. Los hoteles de tercera categoría en el presente estudio son: Gran Hotel, Norte, Pichincha y Tito (Anexo 5).

2.1.2 Clasificación de los hoteles en el Ecuador

La clasificación de los hoteles está regulada por el Reglamento General de Actividades Turísticas del Ecuador, dictado a través del Decreto Ejecutivo No. 3400, Registro Oficial 726 del entonces Presidente de la República, abogado Gustavo Noboa Bejarano, publicado el 17 de Diciembre del 2002 y que se incluye en el presente trabajo en el Anexo 1, en el Anexo 2 se presenta un cuadro detallado de los documentos que exige el Ministerio de Turismo a los hoteles.

Los establecimientos hoteleros recibirán su categorización dependiendo de los servicios e instalaciones con los que cuenten, para ello deberán contar con el dinero necesario para la inversión y adecuación del mismo. Uno de los requisitos con los que sí cumplirá todo establecimiento hotelero es que su categorización será conocida por medio de toda su publicidad.

Sin embargo, pese a que en el Ecuador se estipula claramente cuáles son los requisitos con los que deben contar los hoteles, ya sean estos de cinco, cuatro, tres, dos y una estrella como lo establece el



mencionado reglamento; en algunas ocasiones esto no se ve reflejado; lo que lleva a pensar que el Ministerio de Turismo no está desarrollando acertadamente su trabajo como ente regularizador y normalizador, ya que en algunas ocasiones se ha evidenciado que algunos hoteles no cuentan con aquellas exigencias.

En el turismo, constantemente se está visitando destinos y atractivos turísticos, y para la pernoctación respectiva se tiene que acudir a establecimientos hoteleros, lastimosamente, algunos de estos no cubren las expectativas esperadas, por lo que se ha comprobado que, si bien, la clasificación de hoteles en el Ecuador ya está determinada y estipulada, se debería realizar un análisis a fondo del presente Reglamento General de Actividades Turísticas del Ecuador, por cuanto existen falencias que se deben remediar con la finalidad de que la nueva normativa cuente con las especificaciones adecuadas y actualizadas al panorama y expectativas mundiales, puesto que, los turistas de hoy son mucho más exigentes que los de épocas anteriores.

El contar con un nuevo reglamento mejorará la calidad de los servicios de los hoteles y los visitantes se llevarán una mejor imagen no sólo del país sino también de los servicios de alojamiento ofrecidos en el destino visitado.

2.1.3 Hoteles de Tercera Categoría

El Reglamento General de Actividades Turísticas del Ecuador antes referido, regula que los hoteles de tercera categoría deben contar con requisitos mínimos tales como:

- Recepción atendida por personal uniformado.
- Mozo de equipajes, mensajero o botones.



- Salón social debidamente amoblado y decorado, salvo que el vestíbulo, por su capacidad y características esté acondicionado para este fin.
- Central de teléfonos, atendida permanentemente.
- Colector de basura en cada planta.
- Estacionamiento de vehículos para uso exclusivo de los clientes.
- Servicio de bar, restaurante o cafetería a los alojamientos a petición de los clientes.
- Botiquín de primeros auxilios (Reglamento General de Actividades Turísticas, Decreto 3400, Registro Oficial 726, 17 de diciembre de 2002).

Es de vital importancia que todo hotel que decida funcionar dentro de esta categoría cumpla a cabalidad con estos requisitos exigidos por el MINTUR, que es el encargado de inspeccionar que el establecimiento cuente con los requerimientos mínimos exigidos para llamarse “Hotel de Tercera Categoría”.

En la ciudad de Cuenca, tan solo cuatro hoteles pertenecen a este grupo, estos son: Gran Hotel, Norte, Pichincha y Tito. Las imágenes que se presentan a continuación son de las fachadas de estos establecimientos, en las mismas se detalla el nombre, las tarifas de las habitaciones, la ubicación de los mismos, servicios ofertados, entre otros aspectos.



GRAN HOTEL

- Número de habitaciones:** 30 habitaciones / 60 plazas: 6 sencillas, 6 matrimoniales, 7 dobles, 8 triples y 3 cuádruples.
- Tarifas:** Sencilla \$35.00, Doble o Matrimonial \$55.00, Triple \$78.00, Cuádruple \$95.00. Estos precios incluyen el 12% de IVA.
- Ubicación:** General Torres 9-70 y Gran Colombia.
- Servicios:**
- Internet ilimitado WI-FI
 - Televisión por cable
 - Servicio de restaurante
 - Servicio de lavandería



Imagen: 001

Título: Fachada del hotel.

Fuente: Fotografía propia.



HOTEL NORTE

- Número de habitaciones:** 49 habitaciones / 98 plazas: 9 sencillas o matrimoniales, 23 dobles, 9 triples, 2 cuádruples, 6 séxtuples.
- Tarifas:** \$8.00 por persona con baño privado; con baño compartido \$6.00 por persona. Estos precios incluyen el 12% de IVA.
- Ubicación:** Mariano Cueva 11-63 y Gaspar Sangurima.
- Servicios:**
- Televisión por Cable
 - Internet ilimitado WI-FI



Imagen: 003

Título: Fachada del hotel.

Fuente: Fotografía propia.



HOTEL PICHINCHA

- Número de habitaciones:** 35 habitaciones / 70 plazas: 10 sencillas, 10 dobles, 7 matrimoniales, 4 triples y 4 cuádruples (Todas con baño compartido)
- Tarifas:** \$8.00 por persona. Este precio incluye el 12% de IVA.
- Ubicación:** Juan Montalvo 8-28 y Mariscal Sucre.
- Servicios:**
- Internet ilimitado WI-FI
 - Televisión por cable
 - Parqueadero (Tiene un costo de \$2.00 por noche)
 - Cocina pequeña (el cliente se prepara su propia comida)



Imagen: 004

Título: Fachada del hotel.

Fuente: Fotografía propia.



HOTEL TITO

Número de habitaciones:	30 habitaciones / 60 plazas: 5 sencillas, 10 matrimoniales, 6 dobles, 5 triples, 2 cuádruples, 1 quíntuple, 1 séxtuple
Tarifas:	\$17.00 por persona. Este precio incluye el 12% de IVA.
Ubicación:	Gaspar Sangurima 1-49 y Manuel Vega
Servicios:	<ul style="list-style-type: none">- Internet ilimitado WI-FI- Televisión por cable- Discado directo nacional e internacional- Lavandería- Restaurante- Parqueadero



Imagen: 005

Título: Fachada del hotel.

Fuente: Fotografía propia.

En un informe estadístico realizado por el Ministerio de Turismo del último feriado de semana santa (Marzo, 2013) para conocer la



capacidad de habitaciones, ocupación y días de pernoctación de los visitantes; se llevó a cabo una ardua averiguación en todas las categorías de hoteles, en esta categoría, se tomó como muestra dos hoteles, los analizados fueron: el Tito y el Gran Hotel.


Después de una investigación realizada en el presente estudio y visita a establecimientos de tercera categoría de Cuenca, se pudo constatar que dos de los hoteles de este grupo que mejor se desenvuelven en el mercado son precisamente estos que formaron parte de la investigación realizada por el Ministerio de Turismo en el último Feriado de Semana Santa, hoteles Tito y Gran Hotel. Como se detalla en el cuadro que se presentará posteriormente, las entradas, pernoctaciones y habitaciones ocupadas se produjeron en los días 29, 30 y 31 de marzo.

Ambos hoteles pusieron a disposición de los clientes treinta habitaciones, el “Gran Hotel” por su parte tuvo un total de 39 entradas, 78 pernoctaciones y con una tarifa promedio aplicada de \$40. El hotel “Tito”, por su lado, consiguió un total de 42 entradas, 86 pernoctaciones y la tarifa empleada promedio fue de \$25.

Pese a que ambos hoteles son de tercera categoría, el precio promedio aplicado en aquel feriado discrepa un tanto, puesto que la diferencia es notable, a partir de lo cual se puede concluir que evidentemente, el uno oferta mejores servicios y atención que el otro, dándose una relación adecuada entre precio-calidad. Así pues, el cuadro que detalla lo antes manifestado es el siguiente.



REPORTE DEL FERIADO DE SEMANA SANTA 2013

REPORTE DEL FERIADO DE SEMANA SANTA 2013																		
																		
MINISTERIO DE TURISMO																		
COORDINACIÓN REGIONAL :N6																		
PROVINCIA:AZUAY																		
CIUDAD / CANTÓN / PARROQUIA:																		
RESPONSABLE DEL MINISTERIO DE TURISMO:																		
NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO	SUB TIPO	CATEGORÍA	CAPACIDAD		ENTRADAS			TOTAL DE ENTRADAS	PERNOCTACIONES			TOTAL DE PERNOCTACIONES	HABITACIONES OCUPADAS			TOTAL HABITACIONES OCUPADAS	TARIFA PROMEDIO	
			No.HAB.	No. PLAZAS/CAMAS	viernes 29 de marzo	sabado 30 de marzo	domingo 31 de marzo		viernes 29 de marzo	sabado 30 de marzo	domingo 31 de marzo		viernes 29 de marzo	sabado 30 de marzo	domingo 31 de marzo			
GRAN HOTEL TITO	HOTEL	TERCERA	30	50	12	20	7	39	18	38	22	78	9	19	12	40	40.00	
TITO	HOTEL	TERCERA	30	52	10	22	10	42	18	40	28	86	9	20	15	44	25.00	

Fuente: Ministerio de Turismo, Anexo No. 8



2.2. Normas que regulan la actividad hotelera en el Ecuador

Para que las empresas hoteleras lleven a cabo sus actividades deben acatar ciertas normas legales y administrativas que regulan su funcionamiento, para explicar en qué consisten las mismas, es importante determinar el objetivo primordial de ellas, que está encaminado a establecer directrices enfocadas en lograr una adecuada coordinación en la sociedad, de manera que, los lineamientos que se estipulen sean cumplidos a cabalidad y así evitar conflictos en la industria hotelera.

La normativa legal que interesa a la empresa hotelera en cuanto a las exigencias, obligaciones, derechos y requisitos que se deben cumplir se encuentran en la Ley de Turismo vigente desde diciembre del 2002, su Reglamento General de Aplicación dictado en enero del 2004; y, de manera particular el que interesa al presente trabajo es el Reglamento General de Actividades Turísticas vigente desde diciembre del 2002; en este cuerpo legal a breve rasgo se encuentran los siguientes aspectos:

Las disposiciones que se exigen en el Reglamento General de Actividades Turísticas en el Ecuador en el área hotelera son:

En primer lugar, son considerados alojamientos a aquellos establecimientos dedicados habitualmente a ofrecer a los visitantes hospedaje con o sin servicios complementarios, por el cual el huésped se verá obligado a cancelar una suma de dinero por el servicio ofertado.

El organismo encargado de autorizar la apertura, funcionamiento y clausura de alojamientos turísticos del Ecuador será el Ministerio de Turismo, el mismo que se encargará de categorizar a los establecimientos



hoteleros después de constatar las características e instalaciones de éstos y ubicarlos en la categoría respectiva, pudiéndose establecer hoteles de cinco, cuatro, tres, dos y una estrella, correspondiente a lujo, primera, segunda, tercera y cuarta categoría, los mismos que se distinguirán por estrellas. Es una obligación de los hoteles, poner de manifiesto la categoría a la cual pertenecen en toda la propaganda impresa, facturas, correspondencia y demás documentación. En el Ecuador, la clasificación de alojamientos turísticos es la siguiente:

CLASIFICACIÓN DE ALOJAMIENTOS EN EL ECUADOR
GRUPO 1. Alojamientos Hoteleros
Subgrupo 1.1. Hoteles
1.1.1. Hotel (de 5 a 1 estrellas doradas).
1.1.2. Hotel Residencia (de 4 a 1 estrellas doradas).
1.1.3. Hotel Apartamento (de 4 a 1 estrellas doradas).
Subgrupo 1.2. Hostales y Pensiones.
1.2.1. Hostales (de 3 a 1 estrellas plateadas).
1.2.2. Hostales Residencias (de 3 a 1 estrellas plateadas).
1.2.3. Pensiones (de 3 a 1 estrellas plateadas).
Subgrupo 1.3. Hosterías, Moteles, Refugios y Cabañas.
1.3.1. Hosterías (de 3 a 1 estrellas plateadas).
1.3.2. Moteles (de 3 a 1 estrellas plateadas).
1.3.3. Refugios (de 3 a 1 estrellas plateadas).
1.3.4. Cabañas (de 3 a 1 estrellas plateadas).



GRUPO 2. Alojamientos Extrahoteleros.
Subgrupo 2.1. Complejos vacacionales (de 3 a 1 estrellas plateadas).
Subgrupo 2.2. Campamentos (de 3 a 1 estrellas plateadas).
Subgrupo 2.3. Apartamentos (de 3 a 1 estrellas plateadas).

Fuente: Reglamento General de Actividades Turísticas, Decreto 3400, Registro Oficial 726, 17 de diciembre de 2002

La nomenclatura que se usará para cada actividad será la que se detalla a continuación:

ACTIVIDAD	NOMENCLATURA
Hotel	H
Hotel Residencia	HR
Hotel Apartamento	HA
Hostal	HS
Hostal Residencia	HSR
Pensión	P
Hostería	HT
Motel	M
Refugio	RF
Complejo Vacacional	CV
Campamento Turístico	Silueta frontal de "carpa"



Camping	Con indicativo de categoría
Apartamento	AP
Cabaña	C

Fuente: Reglamento General de Actividades Turísticas del Ecuador, 2002.

En la entrada principal, todas las empresas hoteleras deberán exponer su placa distintiva con las estrellas correspondientes de acuerdo a la categoría respectiva, esta placa tendrá un fondo azul turquesa, se colocarán en color blanco la letra o letras que detallen la actividad a la que se dedica el establecimiento así como el número de estrellas que se le asignaron, éstas placas serán distribuidas por el Ministerio de Turismo a los establecimientos luego del pago respectivo.

Cualquier cambio de la estructura, características o sistemas de administración de los hoteles, deberá ser notificado al Ministerio de Turismo, que es el único ente regularizador que después de la debida notificación aprobará o negará lo solicitado por el establecimiento.

En la sección 2, Hoteles, del Capítulo 1 de los alojamientos, contemplado en el título 1 De las Actividades Turísticas, del Reglamento General de Actividades Turísticas del Ecuador, artículo 8, los hoteles para ser considerados como tal deberán cumplir con lo siguiente:

1. Es hotel todo establecimiento que de modo habitual, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento, comidas y bebidas y que reúna, además de las condiciones necesarias para la categoría que le corresponde.



2. Ocupar la totalidad de un edificio o parte del mismo, siempre que ésta sea completamente independiente, debiendo constituir sus dependencias un todo homogéneo, con entradas, escaleras y ascensores de uso exclusivo.
3. Facilitar al público tanto el servicio de alojamiento como de comidas, a excepción de los hoteles residencias y hoteles apartamentos.
4. Disponer de un mínimo de treinta habitaciones (Reglamento General de Actividades Turísticas, Decreto 3400, Registro Oficial 726, 17 de diciembre de 2002).

Pese a ser una de las cláusulas estipuladas en el Reglamento General de Actividades turísticas que los hoteles tengan treinta habitaciones como mínimo, es notorio observar a algunos establecimientos de la ciudad de Cuenca, que sin contar con el número mínimo de habitaciones requeridas se autodenominan hoteles como se observa en el Anexo 3, Establecimientos Afiliados a la A.H.A.; sin embargo, como se mencionó anteriormente, el único organismo que determina a que categoría pertenece un establecimiento hotelero es el Ministerio de Turismo por lo que en el Anexo 4 se presenta el catastro del 2013 de alojamientos turísticos de Cuenca.

Por las características que los establecimientos hoteleros de tercera categoría de Cuenca tienen, el Ministerio del Ambiente según el Catálogo de Categorización Ambiental Nacional (CCAN) los agrupa en la Categoría II, puesto que estos tienen menos o no más de cincuenta habitaciones, considerado éste el principal requisito para formar parte de esta selección.



Es obligatorio para las empresas pertenecientes a esta categoría realizar un procedimiento para obtener la Licencia Ambiental de Funcionamiento, uno de ellos y considerado el más importante es la presentación de la Ficha Ambiental, la misma que se encuentra adjuntada en la página web oficial del Ministerio de Ambiente; para obtenerla, el interesado deberá entrar a www.ambiente.gob.ec, e ingresar al link Sistema Único de Información Ambiental, en este encontrará las especificaciones y trámite que deberá realizar para obtener este requisito exigido por este organismo.

En el presente estudio, se adjunta el Formato de la Ficha Ambiental (Anexo 5), el Manual de Procedimientos para la elaboración de Ficha Ambiental (Anexo 6); así como el Manual de la Categoría II, en el que se detalla el procedimiento a seguir para obtener el debido permiso (Anexo 7).

2.3 Requisitos mínimos para la puesta en funcionamiento de un hotel

La puesta en funcionamiento de un hotel involucra una serie de requisitos, los mismos que se dan a conocer a continuación:

2.3.1 Constitución de una empresa turística

El procedimiento que se realiza para la constitución de una empresa turística en el Ecuador es el siguiente:



El primer paso para constituir legalmente una empresa turística en el Ecuador es obtener la aprobación del nombre de la misma, que se la obtendrá mediante una solicitud de reserva, en la que se detalla además la sociedad que se va a formar; para ello, los interesados deberán elaborar un escrito con firma de abogado solicitando la reserva, la cual incluirá cuatro o cinco alternativas de nombres del hotel. Posteriormente se procede a abrir una cuenta de Integración de capital.

Consecutivamente se presenta la minuta de la Escritura Pública ante el notario para constituir la empresa. Una vez realizado este trámite se envía las escrituras a la Superintendencia de Compañías, adjuntando una solicitud de aprobación de las mismas.

Seguidamente, la Superintendencia de Compañías adjudicará las Escrituras aprobadas con un extracto y tres resoluciones de aprobación de la Escritura.

Por su parte, el establecimiento hotelero publicará en un periódico local el extracto de la constitución de la misma e inmediatamente, llevará las resoluciones de aprobación a la Notaría en donde se inicialmente se registró la constitución de la empresa, para su debida marginación; además, el establecimiento deberá obtener la patente municipal y el certificado de inscripción ante la Dirección Financiera.

El hotelero, posteriormente, registrará las Escrituras en el Registro Mercantil y elaborará los nombramientos de la dirección de la empresa, y deberá inscribir a los administradores en el Registro Mercantil. Posteriormente se reingresa las Escrituras a la Superintendencia de Compañías para el otorgamiento de cuatro hojas de datos de la Compañía.



Para obtener el Registro Único de Contribución (RUC), el hotel una vez reingresadas las Escrituras en la Superintendencia de Compañías, llenará el Formulario 01A con el debido sello de la Superintendencia, así como el Formulario 01B, a estos documentos adjuntará el original y copia de los nombramientos de Gerente y Presidente inscritos en el Registro Mercantil, así como el original y copia de la Escritura de constitución y el original y copia de las 4 hojas de datos que entrega la Superintendencia de Compañías.

Posteriormente, se retira la cuenta de Integración de Capital, este trámite se lo realiza una vez que se obtenga el RUC de la Compañía, éste debe ser presentado a la Superintendencia de Compañías para que se emita la autorización de retirar el valor depositado para abrir la cuenta de Integración de Capital.

Seguidamente se procede a abrir una Cuenta Bancaria a nombre de la Compañía, que puede ser de cuenta corriente o de ahorros, y, finalmente, la empresa deberá obtener el permiso para imprimir facturas.

2.3.2. Requisitos para registrarse en el Ministerio de Turismo

Al momento de constituir una empresa se debe realizar diferentes procedimientos que se deben presentar en las entidades que regulan esta actividad, por tal motivo el empresario debe cumplir con todos los trámites requeridos.

Los requisitos para registrarse oficialmente en el Ministerio de Turismo son los siguientes:



Inicialmente, se dirige una solicitud al Gerente Regional Austro, en la que se hace constar:

- a. Nombres completos del representante legal de la Compañía.
- b. Un listado completo de los documentos que adjunta.
- c. La categoría en la cual desea operar.
- d. Domicilio y teléfono del hotel para notificaciones posteriores.
- e. Firma del Solicitante (Representante Legal).
- f. Firma del Abogado patrocinante.

Se presenta además los siguientes documentos:

- a. Copia certificada de la escritura de constitución de la compañía, debidamente inscrita en el Registro Mercantil.
- b. Original o copia certificada del nombramiento del representante legal de la compañía, debidamente inscrito en el Registro Mercantil.
- c. Copia certificada del RUC.
- d. Copias de certificados de votación y cédulas de identidad del gerente y presidente.
- e. Hoja de Vida de los ejecutivos y nómina del personal administrativo.
- f. Certificado del IEPI

Respecto al Activo Real, este permite que el establecimiento pueda establecer sucursales y por cada una que se adicione aumentará el equivalente.



Otro requisito importante es la exigencia académica o experiencia, el representante legal del hotel deberá poseer título académico de nivel superior y acreditar idoneidad técnica y operativa en manejo de hoteles, además de demostrar la experiencia continua de por lo menos seis años de nivel ejecutivo en hoteles.

El trámite que realiza la Gerencia Regional del Austro es el siguiente:

Receptado el expediente en la Gerencia Regional Austro, se remitirá a Asesoría Jurídica para la revisión de la misma y emitirá su informe legal remitiéndose toda la documentación al Gerente Regional Austro para que emitiera su opinión sobre las exigencia académicas o experiencias tanto del representante legal o de la persona contratada, según el caso.

De cumplirse con todas las exigencias se informará al interesado mediante comunicación suscrita por el gerente Regional Austro, a fin que proceda a entregar el contrato debidamente inscrito de arrendamiento del local en donde funcionará el hotel (este requisito no es obligatorio para aquellos que son dueños del local en donde funciona el hotel), y la afiliación a una cámara de turismo.

De no cumplir con uno varios de los requisitos, se le comunicarán al interesado motivando las razones del incumplimiento, a fin de que en el plazo de treinta días proceda a efectuar las observaciones que deba subsanar. Si vencido este plazo se ordenará el archivo en caso de no haberse dado cumplimiento. Debiéndose reanudar el trámite con una nueva solicitud del interesado.



Cumplidos los requisitos legal y vista la opinión de la autoridad, pasará a conocimiento del Departamento de Supervisión y Control, para que se efectúe la inspección del local y verificación de los datos consignados en lo referente a los activos reales de la empresa, diligencia que deberá constar en una acta suscrita conjuntamente con el representante legal de agencia y el funcionario designado siendo de exclusiva responsabilidad de los suscriptores. Luego de lo cual entregará la orden de pago para que el interesado pague en la Tesorería de la Institución, y se elaborará en este departamento el certificado de registro y licencia anual de funcionamiento.

El registro y licencia anual de funcionamiento se concederá conjuntamente en la primera vez (Reglamento General de Actividades Turísticas, Decreto 3400, Registro Oficial 726, 17 de diciembre de 2002).

Existen cláusulas definidas que son de carácter obligatorio cumplirlas, pero algunas de ellos impiden que personas que no poseen experiencia en el ámbito hotelero de mínimo seis años, puedan dirigir un hotel por la falta de experiencia.

2.3.3. Requisitos y formalidades para el permiso de funcionamiento

Todo establecimiento hotelero que decida iniciar sus actividades como tal, deberá obtener el permiso de funcionamiento, el mismo que es otorgado por la Ilustre Municipalidad del Cantón Cuenca y para su obtención se requiere realizar el siguiente trámite y presentación de los documentos que se detallan a continuación.



1. Copia Certificada de la Escritura de Constitución, aumento de Capital o reforma de Estatutos, tratándose de Personas Jurídicas.
2. Nombramiento del Representante Legal, debidamente inscrito en la oficina del Registro Mercantil, tratándose de Personas Jurídicas.
3. Copia del RUC.
4. Fotocopia de la Cédula de identidad, según sea la Persona Natural Ecuatoriana o extranjera.
5. Fotocopia del contrato de compra-venta del establecimiento, en caso de cambio de propietario CON LA AUTORIZACIÓN DE UTILIZAR LA RAZON SOCIAL.
6. Certificado del Instituto de Propiedad Intelectual (IEPPI), de no encontrarse registrada la razón social.
7. Copia del Certificado de Votación.
8. Fotocopia del título de propiedad o contrato de arrendamiento del local, registrado en el juzgado de Inquilinato.
9. Lista de precios de los servicios ofertados, (Original y Copia).
10. Licencia de uso de suelo otorgada por el Municipio.
11. Una carpeta.



12. Al tratarse de hoteles, agencias de viajes, transporte turístico y otros se recomienda remitirse al Reglamento de Actividades Turísticas, acuerdos e instructivos institucionales o acudir a las oficinas del Ministerio de Turismo (Ilustre Municipalidad del Cantón Cuenca).

El Ministerio de Turismo como entidad encargada de estos tipos de actividades regula y dispone diferentes requisitos para la puesta en funcionamiento de un hotel, dependiendo de su categoría. Se deberá cumplir a cabalidad con cada uno de ellos.

2.3.4. Requisitos para el funcionamiento de un hotel dispuesto por el Benemérito Cuerpo de Bomberos

En tanto, existen diferentes requerimientos que exigen otras instituciones, tal es el caso del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Cuenca, que dispone los siguientes requisitos:

1. Todas las habitaciones para huéspedes cuya superficie supere los ciento ochenta y cinco metros cuadrados (185 m²) deben tener al menos dos puertas de acceso a las salidas separadas entre sí.
2. La distancia entre las puertas de las habitaciones y las escaleras o salidas de emergencia no serán mayores a veinte y cinco metros (25 m).



3. Toda puerta ubicada en un medio de egreso debe estar abierta de tal manera que permita la libre evacuación mientras el edificio esté ocupado.
4. El ancho mínimo de los corredores deben ser suficiente para acomodar la carga de ocupantes requerida, pero nunca menor que ciento doce centímetros (112 cm).
5. Todas las puertas que desembocan en el corredor que constituye la vía de evacuación horizontal debe ser del tipo cortafuego, macizas y con tratamiento retardantes RF-60.
6. La salida de la planta de egreso ubicada a nivel de la calzada debe ser dimensionada para la carga de ocupantes de dicha planta, más la capacidad requerida de las escaleras y rampas que descarguen hacia la planta ubicada a nivel de la calzada.
7. Se debe contar con una red hídrica independiente, la misma que estará abastecida de una reserva de agua de trece metros cúbicos (13 m³) exclusivo para incendios, que garantice el caudal y presión exigida con un sistema de impulsión autónoma de energía.
8. La iluminación de emergencia en los medios de egreso debe ser continua conforme a las características técnicas determinadas.
9. En este tipo de establecimientos los decorados, mobiliario, tapizados, cortinas y demás elementos de decoración y recubrimiento deben tener un tratamiento de protección contra



incendio, el mismo que será certificado por el fabricante o distribuidor y verificado por el Cuerpo de Bomberos de cada jurisdicción.

10. El área que contenga calderas de alta presión, maquinarias de refrigeración, transformadores u otros equipos sujetos a posibles explosiones, no deben estar ubicados directamente debajo de una salida o contigua a una salida. Todas estas áreas deben estar aisladas efectivamente de las demás partes del edificio, constituyendo un sector de incendios independiente.
11. Cada planta de habitaciones debe estar segmentada en sectores de incendio de superficie útil máxima de mil metros cuadrados (1,000 m²). Cada una de estas áreas debe disponer de al menos un ducto de escaleras en tramos que no superen los veinte y cinco metros (25 m) entre éstas.
12. En los establecimientos de edificación nueva, reforma o reestructuración, las paredes delimitadoras de las habitaciones deben ser al menos RF-60 y las puertas RF-30.
13. En los ya existentes se debe al menos, dotar a las puertas de banda intumescente en todo el perímetro del cerco y de sistema automático de cierre.
14. Todos los establecimientos deben disponer de un sistema de detección y alarma de incendios que permita transmisión audible de alarma local, general y de instrucciones formales.



15. También debe contar con un sistema de alarma de incendios fácilmente discernible, de preferencia con sistema de detección de humo y calor que se activa automáticamente, de conformidad con lo que establece el Cuerpo de Bomberos.

16. Todos los establecimientos deben contar con extintores portátiles de incendios.

17. Todos los establecimientos deben disponer de alumbrados de emergencias horizontales, verticales, zonas comunes y de servicio. Adicionalmente, aquellos que superen los doce metros de altura en plantas contadas desde la rasante deben contar pararrayos (Benemérito Cuerpo de Bomberos).

Lo que busca el Cuerpo de Bomberos mediante la aplicación de estas prácticas, es que se eviten accidentes al personal del establecimiento hotelero así como a los huéspedes.

2.4. Departamentos que forman parte de un hotel de tercera categoría

En el gráfico que se presenta a continuación se detallan los diferentes departamentos que forman parte de un establecimiento hotelero de tercera categoría y posteriormente se presenta una breve descripción de las funciones que estos cumplen dentro del hotel.



Fuente: Elaboración propia

Departamento de gerencia.- Es el encargado de establecer las funciones que cada uno de los departamentos realizará, así como seleccionar a las personas que dirigirán cada una de estas áreas. También se preocupa por escoger adecuadamente a los proveedores y crear convenios con empresas para capacitaciones de personal.

Departamento de reservas y recepción.- El papel que este departamento cumple dentro del establecimiento es de gran importancia, puesto que se lo considera como la carta de presentación del hotel, ya que el cliente tendrá el primer contacto con él, no solo personal al momento de arribar al establecimiento, sino también telefónico, puesto que es el encargado de realizar las reservas.

El personal que forma parte de este departamento tiene que estar debidamente uniformado, aseado y mostrar siempre seguridad y



confianza en todas las actividades que realiza, con el objetivo que la impresión inicial que tenga el cliente sobre el establecimiento sea positiva. Tiene que estar además capacitado en temas relacionados con atención al cliente, así como dominar dos o más idiomas, esto hará que el hotel capte un mayor número de clientes, no sólo de habla hispana sino también de otros países. Entre algunas de las funciones que cumple este departamento están:

- Recibir y registrar las reservas del hotel, ya sean estas telefónicas, vía internet o personales.
- Dar la bienvenida a los huéspedes y registrarlos en el hotel.
- Entregar a los huéspedes la llave de la habitación.
- Indicar a los clientes los servicios que oferta el establecimiento.
- Especificar a los huéspedes la hora de salida o Check out, para evitar inconvenientes al huésped y al hotel.
- Recibir y distribuir la correspondencia que llega al establecimiento.

Además, este departamento debe comprobar la disponibilidad del hotel, cotizar las tarifas de las habitaciones, tomar y confirmar las reservaciones y documentarlas.

Cuando el cliente arriba al establecimiento, el recepcionista puede encontrarse con dos casos particulares, el primero se puede producir cuando el cliente llegue sin reserva, en este caso, el recepcionista comprobará el estado de las habitaciones y si no hay disponibles le indicará al usuario la indisponibilidad.

En el caso que el cliente hay hecho su reserva, el proceso es distinto, una vez que llegue el cliente al establecimiento, el recepcionista primero deberá revisar la lista de reservas y comprobar que evidentemente la



reserva fue realizada anteriormente, posteriormente, se comprueba si la habitación reservada está lista para ser ofrecida al cliente y una vez comprobado esto, se procede a otorgarle la habitación al huésped y hacerle el registro.

En los establecimientos hoteleros de tercera categoría de la ciudad de Cuenca, es común observar que además de las funciones mencionadas anteriormente, este departamento también se encarga de contactarse con los proveedores y realizar las compras del establecimiento, así como la recepción de los pedidos. Además, recibe las facturas del establecimiento y se encarga de entregarlas al departamento de contabilidad.

Departamento de botones.- Los botones son los encargados de recibir a los huéspedes cuando estos aún no ingresan al establecimiento, tienen que estar bien uniformados y aseados para darle la bienvenida a los clientes, otra de las funciones que cumple este departamento es el de llevar las maletas y dirigir al huésped hacia la habitación asignada por el departamento de recepción, así como indicarles el manejo de equipos y dispositivos de la habitación como: obtener agua caliente y fría en el baño, el control remoto de la televisión, como prender y regular el aire acondicionado, entre otros. Tiene que tener amplios conocimientos sobre datos generales y turísticos de la ciudad, así como los horarios de restaurante del hotel. Cualquier irregularidad que se presente en el establecimiento deberá reportarla de inmediato al departamento de recepción.

Departamento de pisos.- Las funciones de este departamento están direccionadas en mantener limpias las habitaciones y demás instalaciones del establecimiento, como son: pasillos, oficinas, áreas comunes, etc., y de ello se encarga el ama de llaves y las camareras de piso. Por su parte,



el ama de llaves se encarga de designar tareas y actividades a las camareras, así como llevar un registro de los pedidos y existencias del establecimiento (ropa blanca y artículos de limpieza), también tiene las llaves maestras para acceder a cualquier habitación. Las camareras por su parte, se encargan de la limpieza de las habitaciones y en el caso que el huésped haya olvidado sus pertenencias son las encargadas de devolverlas al ama de llaves y ésta a su vez entregarlas al departamento de recepción para que se lleve a cabo el proceso establecido para estas situación. Otra función que realizan ellas es el de lavado y planchado de los blancos del hotel.

Departamento de recursos humanos.- Este departamento tiene como función principal establecer las relaciones laborales que se mantendrán entre todos los miembros de la empresa así como también de aspectos como los siguientes:

- Contratar y capacitar al personal del establecimiento buscando siempre desarrollar y potenciar las capacidades de su talento humano.
- Es responsable de crear un ambiente laboral óptimo y de tranquilidad en el establecimiento.
- Se encarga de controlar que cada uno de los empleados cumpla con sus respectivas obligaciones.
- Crear un ambiente de respeto entre el personal y de éste hacia los huéspedes.

Departamento de alimentos y bebidas.- Este departamento genera ingresos de hasta un 50% al hotel, es el encargado de la parte gastronómica, desde su producción hasta el servicio final, dentro de este departamento se encuentran:



La cocina.- Es el área en donde se elaboran platos nacionales como internacionales, según la carta o menú que el hotel oferte. Además debe contar con un chef especializado o por lo menos éste debe contar con los conocimientos necesarios en el área gastronómica, es indispensable que el chef maneje correctamente la parte de higiene en su sector y controle todos los productos que entran y salen de la cocina.

Restaurant.- Es otra área fundamental dentro de este departamento, para brindar el servicio a los clientes el restaurant debe contar con meseros los cuales deben tener conocimientos en atención al cliente, su presentación debe ser aseada todo el tiempo.

Departamento de mantenimiento.- Este departamento está a cargo del cuidado de los equipos y las instalaciones del hotel, para poder corregir de manera oportuna las diferentes deficiencias.

Este departamento además se encarga del sistema de seguridad y el mantenimiento de toda la infraestructura tanto interna como externa. Las habitaciones son áreas que necesitan mantenimiento constante y de igual manera este departamento se encarga del arreglo de jardines y demás áreas verdes.

De igual manera tiene la función de reparar y verificar el estado de los equipos de todo el hotel.

Departamento de contabilidad.- Este departamento se encarga de la parte contable y económica del hotel, tiene como función la revisión de presupuestos, inversiones realizadas y demás datos que intervengan números.



Este departamento lleva la contabilidad diaria del hotel para garantizar un manejo correcto de las finanzas del hotel, para ello es indispensable contar con un jefe de contabilidad o alguna persona capacitada en aspectos contables.

Además es el encargado de elaborar los roles de pago del personal y de la remuneración mensual de los miembros del establecimiento, también emite los pagos para los proveedores del hotel.

Departamento de marketing y ventas.- Este departamento se encarga de elaborar estrategias encaminadas a aumentar las ventas del establecimiento así como establecer la misión, visión, objetivos y metas que guiarán el desarrollo de las actividades del hotel, se preocupa además de publicitar al hotel y así aumentar las ventas y la concurrencia de un mayor número de clientes al establecimiento.

2.5. Importancia de los establecimientos hoteleros para el desarrollo de la actividad turística

El Ecuador es un país en constante desarrollo turístico, convirtiéndose el turismo en un importante rubro para el desarrollo económico y social de la nación. El turismo como actividad económica en el Ecuador es cada vez más importante a tal punto de convertirse en el quinto producto que genera ingresos económicos a nivel nacional.

Su riqueza natural y cultural, hacen del país un destino turístico de exploración, llamando la atención no solo de turistas nacionales sino también de extranjeros, los mismos que recorren día a día el país con la expectativa de conocer y visitar cada uno de los atractivos turísticos existentes en su territorio.



Así pues, frente a este fenómeno, los gestores de turismo para garantizar una estadía acorde a las expectativas de los turistas han creado empresas destinadas a satisfacer las necesidades de los viajeros, creando de esta manera empresas turísticas tales como hoteles, restaurantes, agencias de viajes, entre otras, con la finalidad de garantizar al visitante una estadía confortable.

Los hoteles, dentro del desarrollo turístico de un destino juegan un papel muy importante, ya que son los encargados de ofrecer al turista un espacio determinado para su pernoctación, así pues en el Ecuador existen hoteles categorizados desde 5 hasta 1 estrellas, los mismos que reciben la designación respectiva acorde a sus características y servicios que brindan.

Estos establecimientos deben brindarle al turista una experiencia única e inolvidable y un servicio de calidad que satisfaga sus expectativas.

2.6. Impactos provocados por los hoteles

Los impactos provocados por los hoteles alrededor del mundo, desde su surgimiento hasta la actualidad, han sido de carácter positivo y negativo. A lo largo de los años, estos establecimientos han presentado diversas problemáticas debido a que no estaban regularizados correctamente; frente a ello, se ha visto la necesidad de mitigar los impactos ocasionados por su actividad, mediante la formulación y aplicación de políticas de sostenibilidad que garanticen el uso correcto de los recursos naturales.



En el aspecto positivo, el turismo y en sí los hoteles han sido generadores de empleo, aportando de esta manera al desarrollo de la economía de un país y sus finanzas. En el aspecto negativo han sido los causantes del deterioro del entorno natural, han provocado cambios en el aspecto social de los pueblos, son causantes del consumo excesivo de recursos naturales y la generación masiva de residuos, entre otras situaciones.

Así pues, los impactos generados por la hotelería son:

2.6.1. Impactos Ambientales

Un estudio realizado en el 2009 a 140 hoteles de Europa por la Universidad Rey Juan Carlos I, demostró [...] que sólo el 0,9% de los hoteles informan sobre la emisión de gases de efecto invernadero⁷, el 1,7% de los hoteles lo hace sobre las emisiones de CO₂⁸ y ninguno de ellos ofrece datos del impacto que tienen sobre la biodiversidad, ni en el tratamiento de sus desechos (Diario La Razón, www.larazon.es).

En el estudio también se detalló que si bien, España es uno de los países pioneros en temas de sostenibilidad de empresas turísticas,

⁷ “El efecto invernadero es un fenómeno por el cual ciertos gases retienen parte de la energía emitida por el suelo tras haber sido calentado por la radiación solar. Se produce, por lo tanto, un efecto de calentamiento similar al que ocurre en un invernadero, con una elevación de la temperatura, aunque el efecto se produce por la acción de varios componentes de la atmósfera planetaria, el proceso de calentamiento ha sido acentuado en las últimas décadas por la acción del hombre, con la emisión de dióxido de carbono, metano y otros gases. Además, de estos dos citados gases también se encuentran el vapor de agua, el óxido de nitrógeno, el clorofluorocarbono y el ozono. Elementos todos ellos que son naturales pero que, a raíz de la conocida Revolución Industrial en la que comenzó una intensa actividad en materia del uso de lo que son combustibles fósiles, han visto incrementar su presencia en la atmósfera y eso origina la situación de efecto invernadero que ahora nos ocupa”. Internet. <http://definicion.de/efecto-invernadero/#ixzz2gakpwVNI>. Acceso: 20 agosto 2013.

⁸ CO₂ también conocido como Dióxido de Carbono que es famoso en el ámbito de la ecología por ser uno de los gases productores del efecto invernadero, el cual está, lentamente, incrementando la temperatura del planeta Tierra, fenómeno conocido como calentamiento global. Internet. <http://www.ecologiahoy.com/dioxido-de-carbono>. Acceso: 20 agosto 2013.



los hoteleros no informan en su totalidad los procedimientos que toman sus empresas para minimizar sus impactos. Por tal motivo, en dicha investigación una de las conclusiones que se obtuvo fue, que en su mayoría los establecimientos hoteleros españoles son los causantes de:

- Incremento de residuos.
- Alto consumo de agua.
- Emisión de gases tóxicos⁹ y aguas residuales.
- Excesivo consumo de energía (Diario La Razón, www.larazon.es).

Los hoteles son consumidores de gran cantidad de papel, cartón, pilas, botellas de plástico, vidrio que son fáciles de reciclar, sin embargo, la mayoría de estos establecimientos no realiza esta actividad, desechándolos sin tomar en cuenta la reutilización que se les puede dar a los mismos. Por otro lado, el consumo de agua se manifiesta como otro problema de gran importancia puesto que este líquido vital es indispensable para el aseo personal que requiere cada turista, el lavado de sábanas y demás blancos del hotel. El incremento del consumo del agua dependerá del tipo de hotel y el número de huéspedes que acudan al mismo, consumiendo mayor cantidad de agua, aquellos establecimientos que cuenten con piscina, spa, áreas verdes, entre otras.

La emisión de gases tóxicos y aguas residuales es otra problemática notable los mismos que son vertidos directamente a ríos y arroyos cercanos a las poblaciones sin un tratamiento previo, ocasionando

⁹ Gases tóxicos, hace referencia a la alteración de la atmósfera terrestre susceptible de causar impacto ambiental por la presencia de gases o partículas sólidas o líquidas en suspensión, en proporciones distintas a las naturales que pueden causar peligro a la salud del hombre, los gases tóxicos pueden perjudicar a distintos materiales, pueden reducir la visibilidad y producir olores muy desagradables. Internet: http://www.ecured.cu/index.php/Gases_t%C3%B3xicos. Acceso: 21 agosto 2013.



un nivel de contaminación ambiental elevado. El alto consumo de energía es otro inconveniente que se presenta en estos establecimientos debido a que en cada espacio del hotel se necesita de iluminación, equipos e implementos que son necesarios para la comodidad de los huéspedes.

A partir de estas problemáticas ocasionadas por la actividad hotelera se han presentado algunas iniciativas basándose en las normativas impuestas por las exigencias europeas para disminuir el consumo excesivo de energía, emisión de gases a la atmósfera, entre otras.

La propuesta nace de los Ministerios de Ambiente, Energía, Turismo y otros organismos; lo que se pretende mediante esta idea es la renovación de los hoteles mediante prácticas e infraestructura menos contaminantes que respete al medio ambiente, es decir, la utilización de las nuevas tecnologías energéticas ambientalmente amigables (La Agencia Extremeña de la Energía aplaude el Plan PIMA Sol para la rehabilitación energética de hoteles, www.noticias.com)

Gran parte de estas iniciativas se realizan en Europa especialmente en España, los temas tratados son de carácter sostenible de empresas turísticas sobre todo hoteleras, las cuales buscan difundir a todo el mundo prácticas de cuidado ambiental. Dichas iniciativas se han implementado en diferentes países encaminándolos en el respeto hacia los recursos naturales. Sin embargo, se siguen presentando problemas ambientales generados por los hoteles, además, se debe tener en cuenta que para considerar una empresa sostenible, ésta, no sólo debe preocuparse por el aspecto ambiental sino también por el social y económico, dos ítems que no han sido



tratados con la misma importancia que se le ha dado al pilar ambiental dentro de las empresas turísticas.

[...] el objetivo de las organizaciones Europeas es lograr disminuir las emisiones de CO₂ de un 70% a un 40 %. Para alcanzar estos objetivos, el Banco Europeo financiará el 50% del proyecto, según informes de la Agencia Extremeña de Energía de Europa. La iniciativa también surge a nivel internacional por parte de Tourism Partnership (ITP) y la World Travel & Tourism Council (WTTC), la misma que fue llamada como “Grupo de Trabajo de Emisión de Carbono”, que permite que se cuantifique y se demuestre los niveles de sostenibilidad presentados por cada empresa hotelera, la meta principal es lograr medir la emisión de dióxido de carbono o también conocido como CO₂; varias empresas hoteleras se han unido a este proyecto, algunas de ellas: Fairmont Hotels & Resorts, Hilton Worldwide, Hyatt Hotels & Resorts, InterContinental Hotels Group, Marriott International Inc, entre otras. (Invattur, www.invattur.org)

Frente a los impactos ambientales negativos generados por las empresas hoteleras, ya se están tomando medidas correctivas sin importar el tipo de hotel, tamaño y ubicación, puesto que el consumo de agua, energía y desechos en todos los establecimientos hoteleros es similar.

2.6.2 Impactos Sociales

Respecto al aspecto social, existen destinos en los que la relación empresa y población no es la adecuada, puesto que la localidad no se ve involucrada en el desarrollo turístico, obteniendo beneficios



únicamente la empresa hotelera, generándose a partir de ello indicadores como las que José Leal manifiesta en su documento Desarrollo Sostenible en la Empresa, las mismas que han sido interpretadas de la siguiente manera:

- Estrés en la población cercana a las empresas turísticas entre estas hoteleras, al no verse beneficiada con la visita de turistas a su comunidad.
- Exclusión en algunos casos hacia las autoridades y sus políticas.
- Problemas de higiene y falta seguridad que sufren los empleados.
- Falta de capacitación e inserción de los trabajadores en la empresas.
- Discriminación racial de etnia, género o edad.
- Violencia ocasionada por el aumento de turistas generando delincuencia, prostitución, neocolonialismo, etc.
- Salarios bajos (Leal, 11).

Frente a la expansión hotelera en el mundo, se han generado una serie de conceptos que pretenden minimizar los impactos negativos, impulsando nuevas prácticas sostenibles que les permitan a los hoteles obtener mayores ingresos económicos para sus empresas y ser reconocidas por su iniciativa y contribución al entorno natural y social, tal es el caso del concepto de sostenibilidad empresarial que hace referencia a la contribución y generación responsable de beneficios de ley del personal de la empresa.

2.6.3. Impactos Económicos

La actividad hotelera es un pilar importante en la economía de un país en cuanto a la productividad que se genera a partir de ella,



pero, al mismo tiempo, ha sido la generadora de un gran número de impactos negativos, tales como:

- No proveer de empleo a las comunidades locales, dando como resultado disminución de ingresos a la población local, así como discriminación (Se prefiere mano de obra extranjera o nacional, pero no local).
- Mala relación con los proveedores de productos que requiere el hotel.
- Poca o nada inversión en investigación, desarrollo e innovación de servicios ofertados por los establecimientos hoteleros.

Sin embargo, pese a generar beneficios económicos para los hoteleros y formar parte de la productividad de un país ha sido participe de varios problemas que requieren ser analizados y atendidos. Por ejemplo, el excesivo consumo de agua y energía provoca el pago de cantidades exageradas de dinero, lo que disminuye la productividad y las ganancias esperadas por los inversionistas.

2.7. Estudio de impactos provocados por la actividad hotelera en el Ecuador.

Los impactos provocados por la actividad hotelera en el Ecuador son múltiples y desde su inicio han generado diferentes reacciones. La actividad hotelera así como ha incrementado las plazas de empleo en un destino turístico, también ha provocado daños en el aspecto ambiental, al no contar con un adecuado sistema para reducir el consumo de energía o el tratamiento de sus desechos y sobre todo el uso correcto del agua.



Según un estudio realizado por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), [...] en el Ecuador el 80% de las empresas incluyendo las hoteleras, no tienen ninguna actividad que reduzca el impacto ambiental, y solo el 2% de estas empresas tienen certificación en gestión ambiental otorgadas por entidades internacionales. También se demuestra que las inversiones para reducir el impacto ambiental de las empresas Ecuatorianas se dan de la siguiente manera: 33,7% corresponde a equipos e instalaciones para reducir las emisiones de contaminación, el 19,5% corresponde a la compra de instrumentos en ahorro de energía y el ahorro de agua, con 18,5% (Instituto Nacional de Estadística y Censos).

Se da a conocer según estos datos estadísticos la falta de iniciativa de carácter sostenible de las empresas ecuatorianas, en las cuales se incluyen las empresas hoteleras, si estas empresas turísticas adoptan medidas de disminución de consumo de agua, energía se puede generar un menor impacto en el ecosistema y se garantizaría la disminución en los gastos económicos de la compañía.

En el carácter social se han presentado dificultades tales como: falta de capacitación del personal de la empresa, beneficios de ley que no corresponden, como es el caso de pago de horas extras no remuneradas; la seguridad en el trabajo ha sido otro problema notable, debido a que muchos trabajadores no contaban con un seguro que los proteja de accidentes ocurridos en el trabajo o fuera de este.

En lo económico la actividad turística juega un papel de gran importancia en la economía del Ecuador, por tal razón, las empresas hoteleras tienen una gran responsabilidad en la prestación de sus servicios, los mismos que son generadores de beneficios financieros no solo para los inversionistas sino para el país en general, puesto que los turistas no solo



utilizan servicios de alojamiento sino también otros de restauración¹⁰, ocio¹¹, entretenimiento, negocios, etc.

Las entidades que se dedican a la regulación de la actividad turística y también la actividad hotelera en el Ecuador son el Ministerio de Turismo y el Ministerio de Ambiente. Existen varios establecimientos hoteleros, que por múltiples razones no cumplen con los requerimientos de la Ley Orgánica de Salud para su funcionamiento. Esto implica el mal estado de varias áreas, como habitaciones, deterioro de la cocina, eliminación de sus desechos, lo cual les ha provocado a estos establecimientos el cierre de sus servicios y en algunos de ellos la modificación correspondiente.

2.8. Análisis de impactos producidos por los hoteles de tercera categoría en Cuenca

En la ciudad de Cuenca existen cuatro hoteles de tercera categoría según los registros del Ministerio de Turismo, en el siguiente cuadro se indica el nombre de éstos así como su ubicación y contactos.

¹⁰ Restauración en actividad turística es aquella que se desarrolla en establecimientos abiertos al público, y que consiste en ofrecer habitualmente y mediante precio, servicio de comidas y bebidas, para su consumo en el mismo local, independientemente de que esta actividad se desarrolle de forma principal o como complemento de otras relacionadas con el alojamiento, ocio o esparcimiento. Internet. <http://www.consumoteca.com/turismo-y-viajes/restauracion/actividad-turistica-de-restauracion/>. Acceso: 21 agosto 2013.

¹¹ Ocio se denomina al tiempo libre que se dedica a actividades que no son ni trabajo ni tareas domésticas. Internet. <http://www.consumoteca.com/turismo-y-viajes/restauracion/actividad-turistica-de-restauracion/>. Acceso: 21 agosto 2013.



HOTELES DE TERCERA CATEGORÍA DE CUENCA					
NOMBRE	GERENTE	TELÉFONO	DIRECCIÓN	E-MAIL	NO. HABIT.
Gran Hotel	Juan Domínguez	2831934	General Torres 9-70 y Gran Colombia.	granhotel@mail.com	30
Norte	Rigoberto Vintimilla	2827881	Mariano Cueva 11-63 y Gaspar Sangurima.	Sin datos	49
Pichincha	Norma Muñoz	2823868	Juan Montalvo 8-28 y Mariscal Sucre.	administracion@hoteles pichincha.com	35
Tito	Carlos Gómez	2829734	Gaspar Sangurima 1-49 y Manuel Vega.	reservas@hoteltito.com	30

Fuente: Catastro 2013, Ministerio de Turismo, Anexo 4.

Pese a que en la ciudad de Cuenca, existe un sinnúmero de hoteles categorizados desde cinco hasta una estrella, es lamentable observar que algunos de éstos no cumplen con las exigencias del Ministerio de Turismo para ser considerados como tal.

Entre algunos de los impactos positivos que se generan a partir de la creación y puesta en funcionamiento de estos hoteles en la ciudad de Cuenca, están: la generación de empleo para la comunidad local, ya que para llevar a cabo sus actividades, estos establecimientos necesitan del factor humano; también aportan positivamente al desarrollo de la comunidad abasteciéndose de materias primas para su funcionamiento y se convierten en generadores de ingresos económicos para la ciudad.

En cuanto a impactos negativos, estas empresas son las causantes de la generación de un gran número de desechos que afectan notablemente al ambiente natural de la ciudad, consumo excesivo de agua y luz y el inadecuado tratamiento que se le da a las aguas residuales; lo que lleva a pensar que por falta de iniciativas y políticas ambientales, estas empresas no están aportando positivamente al cuidado y conservación de los



recursos naturales, estas conclusiones se obtuvieron después de realizadas las encuestas a huéspedes que se alojaron en establecimientos de tercera categoría de la ciudad de Cuenca.

Una de las principales causas por las que estos establecimientos no toman las medidas necesarias, es la falta de dinero que les permita mejorar su infraestructura y aportar positivamente al cuidado y protección de los recursos naturales, pero para ello, el Estado juega un papel primordial ya que éste tiene la potestad y los recursos necesarios para trabajar conjuntamente con los hoteles y definir pautas que contribuyan a lograr la sostenibilidad hotelera anhelada.

Frente a este fenómeno, el Centro de Estudios Ambientales (CEA) de la Universidad de Cuenca y la Asociación Flamenca de Cooperación al Desarrollo y Asistencia Técnica (VVOB), elaboraron un estudio para determinar qué medidas se podían tomar para mitigar en cierta manera los impactos generados por los establecimientos hoteleros, para lo cual se determinó poner en práctica ciertas iniciativas en dos hoteles y un hostel (se los agrupó en hotel A, hotel B y hotel C); dicho proyecto consistía en impulsar el ahorro energético y el ahorro del agua.

Al proyecto se lo llamó “Producciones Más Limpias” y tuvo una duración de cuatro meses y se basaba principalmente en el uso de tarjetas con mensajes de concientización al ahorro de los recursos por parte de los huéspedes y del personal del establecimiento; las tarjetas estaban destinadas a disminuir el cambio de sábanas, toallas y el ahorro de energía mediante el apagado de los aparatos eléctricos así como: televisión, aire acondicionado, entre otros.



Con esta iniciativa, los resultados que se obtuvieron fueron los que se presentan a continuación:

HUÉSPEDES EXTRANJEROS (Hotel A)	HUÉSPEDES NACIONALES (Hotel B)	HUÉSPEDES NACIONALES (Hotel C)
CONSUMO DE AGUA		
Ahorro de agua en un 31.5% comparando el año 2004 con el año 2007	No hay datos para la comparación	No hay datos para la comparación
CONSUMO DE ENERGIA		
No se ha notado diferencia	No se ha notado diferencia se sigue dejando encendido la televisión y luz.	No se ha notado diferencia
USO Y ESTADO DE TARJETAS ECOLÓGICAS		
Buen estado.	Mal estado.	Buen estado.
Los clientes las aplican sobre todo en el uso de sabanas y toallas	Los huéspedes la aplican muy poco, se estima que en un mes solo 1 huésped aplica la recomendación.	Los huéspedes aplican los mensajes rara vez sobre todo en lavado de sabanas.

Fuente: Manual de Producciones Más Limpias.

Según los resultados de la prueba piloto, se demostró que los huéspedes extranjeros están encaminados a la conservación ambiental más que los huéspedes nacionales, también que los empresarios no cuentan con estadísticas sobre el incremento que existe sobre el consumo de agua y energía durante los años de servicios que tiene el hotel.

Este estudio permite identificar que el mayor impacto negativo de los hoteles se da principalmente en el uso excesivo de energía y el consumo abundante de agua.



Sin embargo, al ser esta una excelente iniciativa, es una lástima observar que son pocos los establecimientos hoteleros en Cuenca y en el Ecuador que utilizan estas ecoetiquetas¹² o tarjetas ecológicas para impulsar la sostenibilidad de sus establecimientos.

2.9. Encuesta a clientes de hoteles de tercera categoría de Cuenca

En Cuenca, se encuestaron a cien huéspedes que se alojaron en los cuatro hoteles de tercera categoría de la ciudad, estos fueron: Gran Hotel, Norte, Pichincha y Tito, el objetivo de ésta fue, conocer si los hoteles en los que pernoctaron los encuestados cumplían con ciertas prácticas de sostenibilidad, el modelo de la encuesta que se aplicó se incluye en el Anexo No. 9, los resultados que se obtuvieron fueron los siguientes:

Las edades de los encuestados tuvieron un rango entre 20 y 50 años, las escalas que se definieron para poder agruparlos fueron las siguientes:

EDAD	Escala	Total	Porcentaje
Escala de:	20 a 25	34	34
Escala de:	26 a 30	24	24
Escala de:	31 a 35	20	20
Escala de:	36 a 40	10	10
Escala de:	41 a 45	4	4
Escala de:	46 a 50	8	8

Fuente: Elaboración propia.

¹² Ecoetiqueta es un instrumento para incentivar el ahorro del agua, energía y la disminución de desechos. Internet. www.iica.int/.../Eco-etiqueta_Un_instrumento_para_diferenciar_prod. Acceso: 22 agosto 2013.



De los cien encuestados, 34 tuvieron entre 20 y 25 años de edad, 24 entre 26 y 30, 20 entre 31 y 35, 10 entre 36 y 40, 4 entre 41 y 45 y 8 entre 46 y 50 años de edad, concluyendo que el público que acude a estos establecimientos en su mayoría son jóvenes entre 20 y 35 años de edad; 52 de género masculino y 48 de género femenino; el país de procedencia de 78 de ellos fue de Ecuador, 14 de Colombia, 4 de Perú y 4 de Argentina.

GÉNERO	TOTAL
Masculino	52
Femenino	48

Fuente: Elaboración propia.

PAÍS DE PROCEDENCIA	TOTAL
Ecuador	78
Colombia	14
Perú	4
Argentina	4

Fuente: Elaboración propia.

La ocupación de los cien encuestados fue variada, en estos hoteles se hospedaron estudiantes, comerciantes, empleados privados, profesores, visitantes médicos, amas de casa, empleados públicos, enfermeras, contadoras, economistas, choferes, ingenieros comerciales y arquitectos, en el cuadro que se presenta a continuación se detalla más claramente estos aspectos:



OCUPACIÓN	TOTAL
Estudiante	28
Comerciante	20
Empleado Privado	14
Profesor	10
Visitador médico	6
Ama de casa	6
Empleado Público	4
Enfermera	2
Contadora	2
Economista	2
Chofer	2
Ingeniero Comercial	2
Arquitecto	2

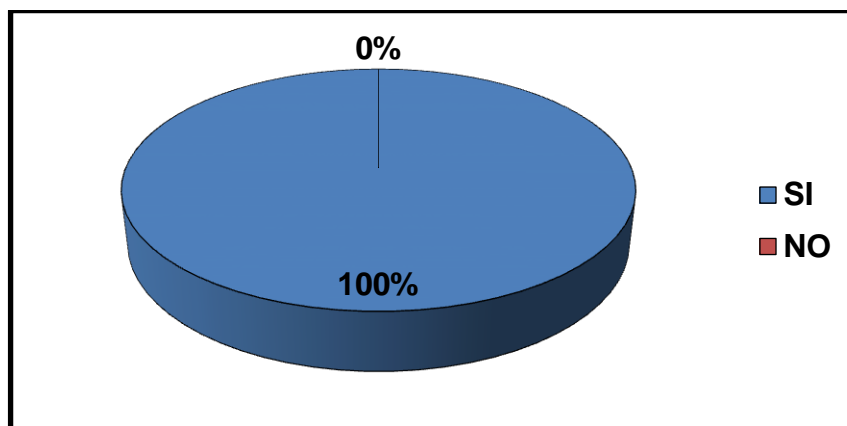
Fuente: Elaboración propia.

La encuesta constaba de nueve preguntas mixtas relacionadas con temas de sostenibilidad turística de hoteles de tercera categoría, las mismas que fueron elaboradas con la finalidad de obtener información que indique el grado de compromiso sostenible que estos establecimientos tienen, así pues, las preguntas que se formularon fueron:

1. ¿Se ha hospedado alguna vez en un hotel de tercera categoría del Ecuador?

SI

NO



Fuente: Elaboración propia.

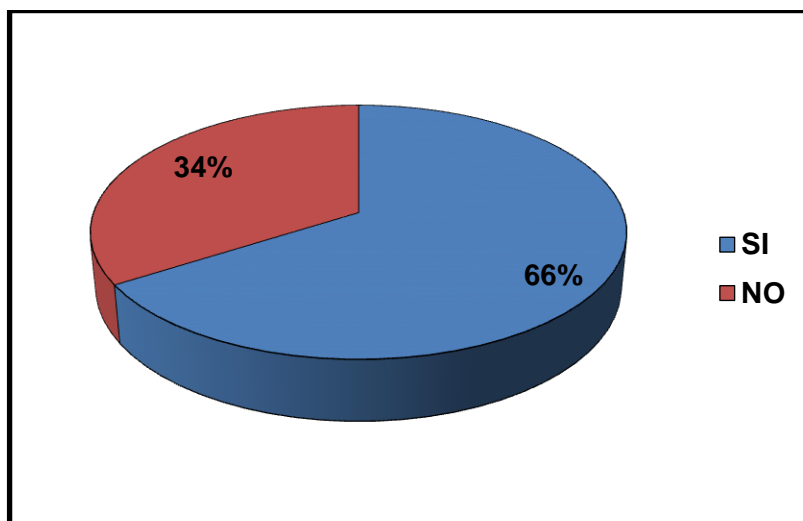


El cien por ciento de los encuestados respondieron afirmativamente, algunos de ellos no tenían conocimiento que el establecimiento en el que se hospedaron era de tercera categoría, debido a que éstos, en su placa distintiva no exponen las estrellas que representan su clase.

2. ¿El hotel en el que se hospedó tenía servicio de restaurante o cafetería?

SI

NO



Fuente: Elaboración propia.

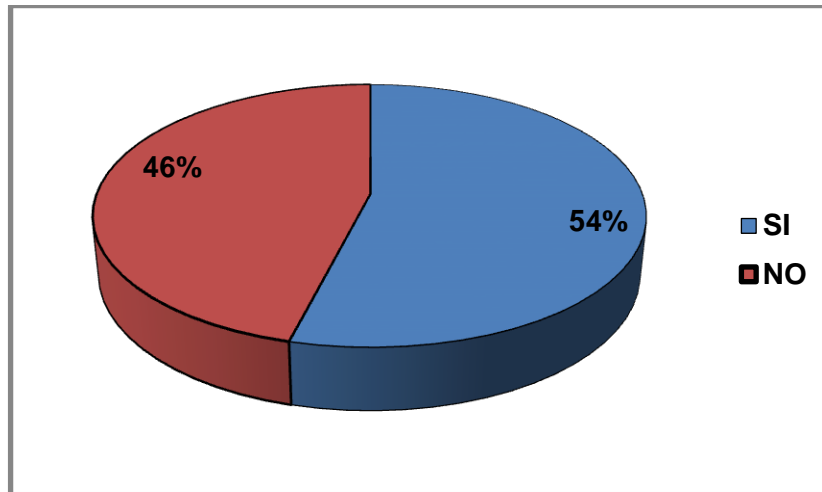
El 66% de los encuestados respondieron que el establecimiento en el que se hospedaron sí contaba con servicio de restaurante y el 34% indicó que no. De acuerdo a las investigaciones realizadas, efectivamente, de los cuatro hoteles dos no ofrecen el servicio de restaurante, estos son, el Hotel Norte y el Pichincha, este último tiene adecuada una pequeña cocina para que el huésped se prepare un café si así lo desea.



3. ¿El hotel en el que se hospedó tenía servicio de lavandería?

SI

NO

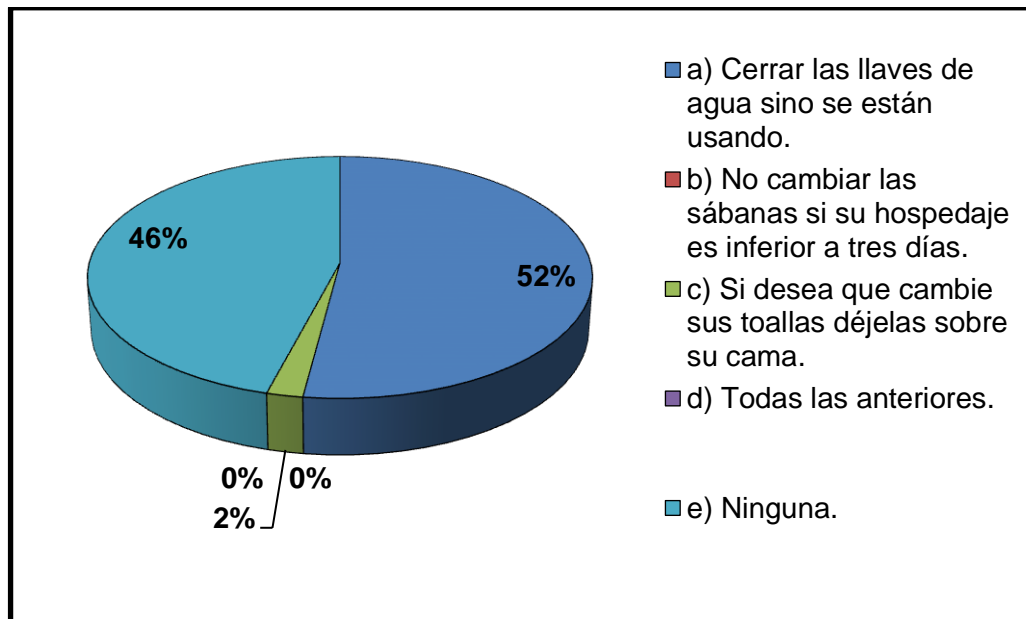


Fuente: Elaboración propia.

El 54% de los huéspedes indicó que el establecimiento en el que se hospedó sí ofertaba el servicio de lavandería y el 46% manifestó que no. Los hoteles que ofrecen este servicio son el Tito y el Gran Hotel, el Norte y el Pichincha no tienen lavandería, por lo que el mayor consumo y desperdicio de agua indudablemente se da en los dos hoteles que sí ofrecen este servicio.

4. Marque con una X si la habitación del hotel en el que se hospedó tenía tarjetas ecológicas con mensajes para disminuir el consumo de agua tales como:

- a) Cerrar las llaves de agua sino se están usando.
- b) No cambiar las sábanas si su hospedaje es inferior a tres días.
- c) Si desea que cambien sus toallas déjelas sobre su cama.
- d) Todas las anteriores.
- e) Ninguna.



Fuente: Elaboración propia.

Cómo se observa en el gráfico anterior, una de las tarjetas ecológicas que se utilizan mayormente en los establecimientos hoteleros de tercera categoría en Cuenca es aquella que indica cerrar las llaves de agua sino se están usando, si bien, esta medida ayuda a disminuir el consumo de agua en estos establecimientos, es evidente que no es la única, si los hoteles implementaran una política de sostenibilidad adecuada el consumo de agua sería el indicado. “No cambiar las sábanas si su hospedaje es inferior a tres días” es una medida que permitiría que el lavado de blancos disminuya y sin embargo hasta ahora no ha sido una medida que se haya implementado pues ninguno de los encuestados expresó haber encontrado una recomendación de este tipo.

Un porcentaje considerable de encuestados manifestaron no haber encontrado ninguna medida para ahorrar el agua, lo que lleva a pensar que posiblemente estas no son tan evidentes para los huéspedes y que solo algunos son los que se preocupan por estos pequeños detalles.

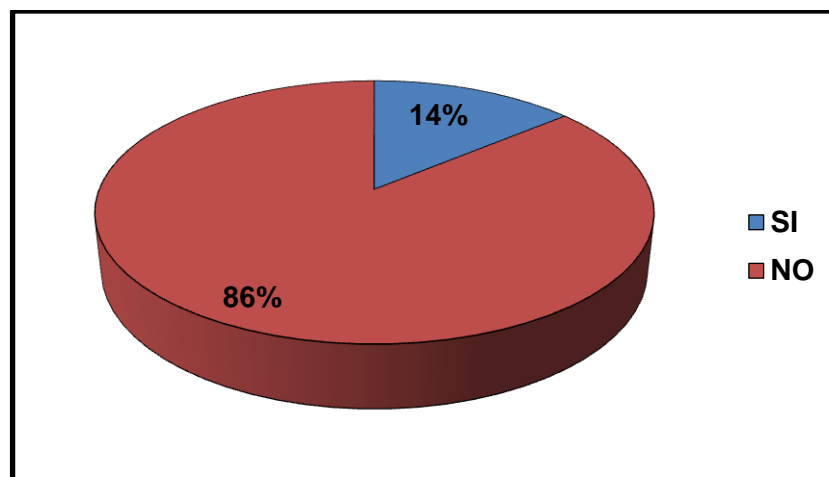


El 2% de los huéspedes indicó haber observado eco etiquetas relacionadas al literal “c” “Si desea que cambien sus toallas déjelas sobre su cama”.

5. ¿Los productos de aseo personal que utilizó en el hotel eran biodegradables (Biodegradable: producto y sustancias que no ocasionan daños al medio ambiente)?

SI

NO



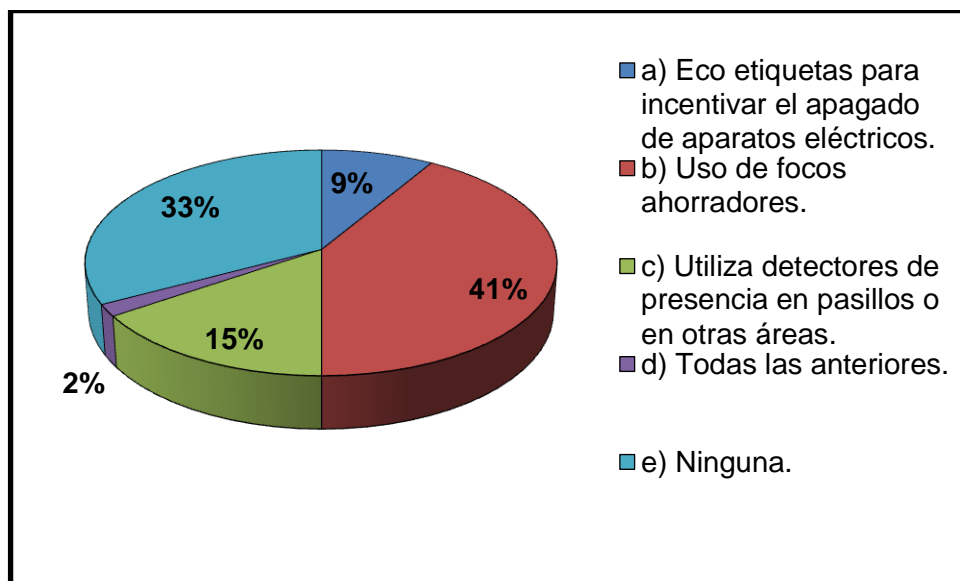
Fuente: Elaboración propia.

En su mayoría, los encuestados respondieron que los productos de aseo personal de los establecimientos de tercera categoría de Cuenca no eran biodegradables, por lo que, es evidente que la contaminación de agua en estos hoteles se está originando por el mal uso de productos que no son amigables con el ambiente, tan solo catorce personas respondieron afirmativamente, mientras que ochenta y seis respondieron negativamente.



6. Marque con una X si el hotel en el que se hospedó promovía el ahorro energético mediante:

- a) Eco etiquetas para incentivar el apagado de aparatos eléctricos.
- b) Uso de focos ahorradores.
- c) Utiliza detectores de presencia en pasillos o en otras áreas.
- d) Todas las anteriores.
- e) Ninguna.



Fuente: Elaboración propia.

Una vez realizadas las encuestas, se pudo evidenciar que la mayoría de personas respondieron que los hoteles de tercera categoría de Cuenca sí utilizan focos ahorradores para disminuir su consumo energético, más no se preocupan por aplicar otras prácticas como eco etiquetas para incentivar el apagado de equipos eléctricos sino se los está utilizando, ni adecuan las instalaciones con detectores de presencia en pasillos o en otras áreas.

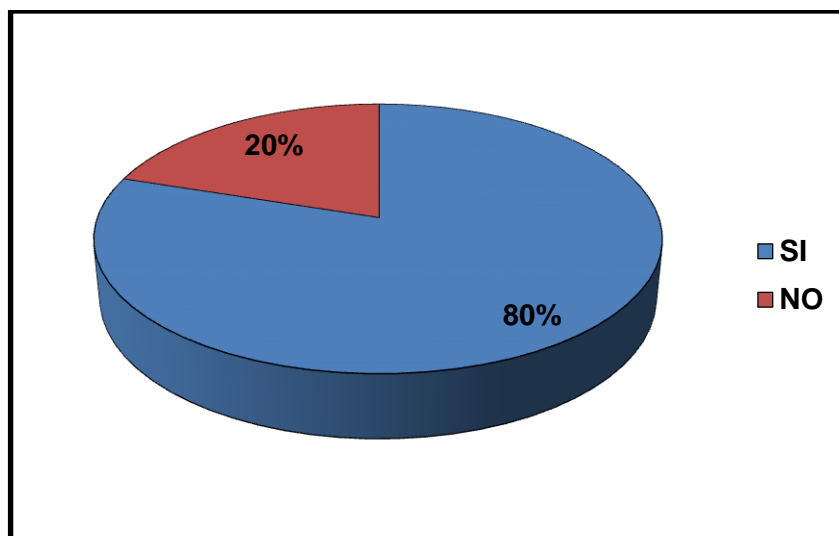


Treinta y tres personas de los encuestados indicaron no haber observado ninguna práctica que indique que el establecimiento está preocupado por el ahorro de energía, por lo que se puede concluir que las prácticas de sostenibilidad ambiental no están siendo aplicadas en los establecimientos de la presente investigación.

7. El personal estaba capacitado en temas de atención al cliente.

SI

NO



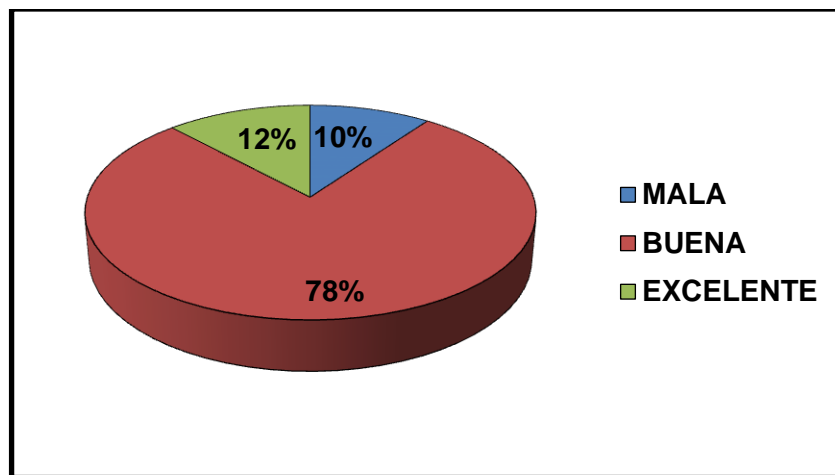
Fuente: Elaboración propia.

El 80% indicó que el personal de los establecimientos en los que se hospedaron sí estaban capacitados en atención al cliente, sin embargo un 20% indicó que no, habría sido interesante que todos los encuestados hubieran respondido afirmativamente a esta pregunta, sin embargo, ese porcentaje negativo revela que hay algunas falencias en cuanto a atención de clientes en hoteles de tercera categoría de Cuenca, las mismas que deberían tratar de remediarse por medio de los encargados de estos establecimientos.



8. Califique la atención del personal del hotel visitado como:

- MALA
- BUENA
- EXCELENTE



Fuente: Elaboración propia.

Diez encuestados manifestaron que la atención recibida por el personal del establecimiento en el que se hospedaron fue mala; setenta y ocho indicaron que la misma fue buena y tan solo doce personas revelaron que la atención fue excelente, por lo que los administradores y gerentes de los hoteles deberían preocuparse por ofertarle al huésped un servicio de calidad para que cuando sean calificados por los clientes, todos obtengan una calificación de “Excelente”.



9. ¿Cuáles considera usted son los principales impactos negativos que genera un hotel?

Ambientales.....
Económicos.....
Sociales.....

Las respuestas fueron variadas, en el ámbito ambiental, los encuestados indicaron que los que ellos consideraban eran los mayores impactos que se generaban en este ámbito son: exceso de basura, ruido, consumo de agua y energía, contaminación del agua, mal uso de recursos, uso y destrucción de la naturaleza, cañerías de agua con fugas, contaminación, arquitectura no acorde con el entorno, consumo de teléfono, contaminación de recursos naturales, desperdicio de agua y energía, falta de reciclaje, falta de espacios verdes.

Por su parte, refiriéndose a lo económico indicaron como principales impactos negativos a los siguientes: Tarifas y precios altos, costos altos de planillas de agua y luz, pago a muchos trabajadores, costos altos de teléfono, salarios bajos, uso inadecuado de energía, mal uso de la luz, insumos caros, no relación del precio con la calidad, mala distribución de recursos económicos, pago de impuestos, arreglo de instalaciones, consumo de agua, gasto elevado de energía, consumo de papel y plástico, no consideran que existen impactos.

Y finalmente, en cuanto a impactos sociales negativos expresaron: la falta de capacitación, personal no informado, personal con salarios bajos, no tienen infraestructura para discapacitados, problemas con la población, incremento de la delincuencia, falta de información, publicidad negativa, mala atención del personal hacia el cliente, falta de conocimiento de otros



idiomas, inseguridad por la ubicación, inequidad en sueldos, excesivas horas de trabajo, problemas con la población cercana, falta de publicidad, accidentes laborales, personal mal remunerado, precios altos, no control de ingresos de drogas y alcohol a los hoteles, publicidad errónea, maltrato a empleados, ruido excesivo, inseguridad social y laboral, servicios de mala calidad y hubieron algunos que consideraron que no existen impactos sociales negativos.

2.10. Entrevista de Sostenibilidad Turística a experta en el área hotelera.

Para conocer un poco más sobre el enfoque que especialistas en el área hotelera tiene sobre la sostenibilidad turística de hoteles de tercera categoría de la ciudad de Cuenca, se entrevistó a la Licenciada Imelda Vecillas, Docente de la Carrera de Hotelería de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad de la Universidad de Cuenca, quien nos supo explicar que desde su punto de vista, estos establecimientos no aplican ninguna práctica de sostenibilidad, lo que les ha traído inconvenientes y problemas en sus operaciones. A continuación se detallan las preguntas que se formularon así como las respuestas que se obtuvieron a partir de ellas.

Pregunta No. 1. Andrea Ramón y Jessica Saquipay: ¿De los cuatro hoteles de tercera categoría existentes en la ciudad de Cuenca, en qué porcentaje cree usted que éstos se encuentran comprometidos con la sostenibilidad turística?

Lcda. Imelda Vecillas: Si hablamos de porcentaje me atrevería a decir que ninguno, porque realmente de la realidad hotelera que se conoce pienso que esta categoría de hoteles realmente no tiene



conocimiento sobre cómo manejar el tema de la sostenibilidad, por lo que me atrevo a decir que no tienen ninguna estrategia sobre este tema.

Pregunta No. 2. Andrea Ramón y Jessica Saquipay: ¿Cuál es su enfoque sobre la aplicación del criterio ambientalmente amigable en los hoteles de tercera categoría de Cuenca?

Lcda. Imelda Vecillas: Pienso que se debería trabajar primero en la capacitación y en el tema de adoptar políticas; generalmente este tipo de hoteles pertenecen a un segmento de familias, sus propietarios en muchos de los casos no están tan involucrados con estos temas, entonces creo que se debería partir de una socialización del conocimiento que debería tener acerca de las políticas de sostenibilidad.

Pregunta No. 3. Andrea Ramón y Jessica Saquipay: ¿Cuál es su opinión sobre la aplicación del criterio económicamente rentable en los hoteles de tercera categoría de Cuenca?

Lcda. Imelda Vecillas: Lo que se trata de hacer en todo negocio es tener una rentabilidad y los hoteles no son la excepción, lo que uno busca como administrador o como dueño de un negocio es ser productivo, entonces muchas de las veces el tema de sostenibilidad implica mayor gasto de recursos, en implementar, en utilizar ciertos tipos de sustancias por ejemplo químicos que no sean contaminantes, entonces muchas de las veces este tipo de políticas o tendencias no tienen seguimiento precisamente por el ahorro de recursos.



Pregunta No. 4. Andrea Ramón y Jessica Saquipay: ¿Cuál es su enfoque sobre la aplicación del criterio socialmente justo en los hoteles de tercera categoría de Cuenca?

Lcda. Imelda Vecillas: Cuando hablamos de socialmente-justo hablamos de beneficios para la sociedad, entonces pienso que no se contempla mucho estos aspectos de la actividad hotelera justamente de esta categorización de hoteles porque básicamente es una actividad económica que involucra cierto tipo de ingresos y gastos pero no se contempla más bien el tema de cómo se está aportando a la sociedad, ahora pienso que ha cambiado un poco este tema en relación a los estudios de impacto ambiental que ahora son obligatorios en donde se hace una socialización justamente para ver este tipo de impacto pero de ahí no se analiza otro tipo de temas que deberían ir justamente enfocados al tema social.

Pregunta No. 5. Andrea Ramón y Jessica Saquipay: ¿Conoce algunas estrategias, herramientas o técnicas que se estén utilizando actualmente en los hoteles de tercera categoría de la ciudad para garantizar la sostenibilidad?

Lcda. Imelda Vecillas: Pienso que ahora se ha generalizado un poco esta tipología en los hoteles como el hecho de tener anuncios en las habitaciones con respecto a que los huéspedes contribuyan ahorrando agua, luz, sobre el lavado de lencería, este tipo de políticas si se han generalizado y que la están utilizando estos hoteles de esta categoría.



Pregunta No. 6. Andrea Ramón y Jessica Saquipay: ¿Cuáles considera usted son los principales impactos negativos ambientales generados por los hoteles de tercera categoría?

Lcda. Imelda Vecillas: Fundamentalmente el uso exagerado de recursos por ejemplo tenemos el uso de energía eléctrica, generalmente los hoteles de este tipo de categoría están ubicados en el centro de la ciudad la mayoría corresponden a edificaciones arquitectónicas que por ejemplo no tienen mucho ingreso de la luz natural entonces tiene que adoptar otro tipo de iluminación en pasillos y habitaciones. Otro tema también es el uso de agua, la mayoría de hoteles tienen sus lavanderías funcionando dentro de las mismas instalaciones del hoteles, entonces hay un uso bastante alto del agua, pienso que los dos recursos son los que más se utilizan en esta actividad.

Pregunta No. 7. Andrea Ramón y Jessica Saquipay: ¿Según su apreciación, cuáles son los impactos negativos sociales que se presentan mayormente en los hoteles de tercera categoría?

Lcda. Imelda Vecillas: Socialmente podría ser el hecho por ejemplo de algún tipo de contaminación visual, por ruido que normalmente se da en la actividad hotelera, el funcionamiento de las cocinas, por ejemplo las instalaciones del centro son bastante antiguas en muchos de los casos y a pesar de que se tiene que hacer ciertos ajustes para que no causen ninguna incidencia a la sociedad.



Pregunta No. 8. Andrea Ramón y Jessica Saquipay: ¿Cuáles son los impactos negativos económicos que se generan en un hotel de tercera categoría?

Lcda. Imelda Vecillas: Económicamente está encaminado en un gasto exagerado de los recursos por ejemplo el uso exagerado de agua, luz, papel y otros recursos que en algunos casos si se podría ajustar y limitar.

Pregunta No. 9. Andrea Ramón y Jessica Saquipay: ¿Cómo se podría reducir el consumo de energía en los hoteles de tercera categoría de la ciudad de Cuenca?

Lcda. Imelda Vecillas: El tema de iluminación es una limitante bastante grande que tenemos en este tipo de hoteles pero si bien es cierto se podría hacer campañas sobre el uso por ejemplo de focos ahorradores, también utilizar sensores en los pasillos para que únicamente estos se activen con el movimiento así estaríamos ahorrando luz eléctrica.

Pregunta No. 10. Andrea Ramón y Jessica Saquipay: ¿Cómo se podría reducir el consumo excesivo de agua en los hoteles de tercera categoría de Cuenca?

Lcda. Imelda Vecillas: Fundamentalmente pienso que esta responsabilidad si debería ser compartida tanto por los empleados y clientes internos, dando a conocer la importante que es preservar y ahorrar este recurso, también hacer partícipe a los huéspedes justamente con las políticas que les comentaba, por ejemplo no lavar la lencería cuando una persona se queda más de una noche en el



establecimiento hotelero en este caso estaríamos ahorrando no solamente el agua sino también otro tipo de recurso y contaminaríamos menos porque estamos haciendo menos uso de químicos, otro problema que también se da muy a menudo es las fugas de agua, es necesario tener un servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones del hotel para que no haya fugas de agua.

Pregunta No. 11. Andrea Ramón y Jessica Saquipay: ¿Cómo podría un hotel de tercera categoría reducir el incremento de residuos?

Lcda. Imelda Vecillas: A lo mejor utilizando cierto tipo de mobiliario que podría reducir el impacto por ejemplo el tema de servilletas, no utilizar servilletas de papel sino servilletas de tela porque se las puede volver a utilizar, también sería importante por ejemplo restringir mucho el uso de enlatados en la preparación de alimentos, más bien tratar de usar productos frescos que se puedan adquirir fácilmente en la ciudad, entonces de esta manera estaríamos restringiendo un poco lo que es la utilización de este tipo de productos.

Pregunta No. 12. Andrea Ramón y Jessica Saquipay: ¿Cómo podría la Gerencia de un hotel de tercera categoría potenciar las capacidades de su talento humano?

Lcda. Imelda Vecillas: La capacitación es básica para el funcionamiento de este tipo de empresas, muchos de los errores que se cometen en los hoteles sobre todo enfocados a temas de sustentabilidad es la falta de conocimientos, entonces si es que las personas no conocen cierto tipo de políticas tampoco las pueden aplicar, entonces sería un plan de capacitación que venga desde la



gerencia y que se transmita a sus empleados y funcionarios del hotel para que se puedan regir a la política que mantienen en este sentido.

Pregunta No. 13. Andrea Ramón y Jessica Saquipay: ¿Considera usted que el Ministerio de Turismo, como ente regulador, debería aplicar monitoreos y controles en los hoteles de tercera categoría de Cuenca?

Lcda. Imelda Vecillas: Pienso que no, porque el Ministerio de Turismo tiene otro tipo de competencia, en la parte ambiental le competaría más al Ministerio de Ambiente que tiene sus políticas claras y definidas en relación al funcionamiento de esta actividad, en cambio el MINTUR está enfocado hacia otro tipo de lineamiento y se estaría quitando la facultad de otro Ministerio.

Pregunta No. 14. Andrea Ramón y Jessica Saquipay: ¿Considera que los hoteles de tercera categoría de la ciudad de Cuenca están obteniendo la rentabilidad económica esperada?

Lcda. Imelda Vecillas: Pienso que sí, porque son hoteles que ya están funcionando en la ciudad algunos años, entonces el tipo de servicio hotelero que ellos presentan es limitado es decir tiene hospedaje, alimentación básica y los tipos de gastos que incurren no son exagerados y los servicios no son del todo especializados, de esta manera estamos hablando de un servicio hotelero básico y al no existir demasiados gastos obviamente van a tener más rentabilidad.

El modelo de entrevista se encuentra en el Anexo 10.



CAPÍTULO III

MATRICES PARA EVALUAR LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA DE LOS HOTELES DE TERCERA CATEGORÍA DE CUENCA

3.1 ¿Qué es una matriz?

La conceptualización de matriz cambia dependiendo del área en la que se aplique, definiéndose en matemáticas como “Todo conjunto de números o expresiones dispuestos en forma rectangular, formando filas y columnas” (<http://www.ditutor.com/matrices/matriz.html>).

En marketing existe la matriz FODA, que se la emplea para analizar el aspecto interno y externo de una empresa pudiéndose identificar gracias a ella las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la misma.

La matriz FODA es una herramienta de análisis que puede ser aplicada a cualquier situación, individuo, producto, empresa, etc., que esté actuando como objeto de estudio en un momento determinado del tiempo. Es como si se tomara una “radiografía” de una situación puntual de lo particular que se esté estudiando. Las variables analizadas y lo que ellas representan en la matriz son particulares de ese momento. Luego de analizarlas, se deberán tomar decisiones estratégicas para mejorar la situación actual en el futuro (<http://www.ditutor.com/matrices/matriz.html>).

Esta matriz es muy utilizada en el ámbito empresarial, ya que gracias a ella se puede detectar un sinnúmero de aspectos que se necesita conocer



de las empresas para tomar las medidas correctivas y establecer procesos que mejoren el desempeño de las compañías, es aplicable para empresas hoteleras.

En el ámbito de la sostenibilidad ambiental, se entiende como “Un modelo conceptual que intenta explicar hasta qué punto una situación determinada o una actuación prevista son “sostenibles” desde el punto de vista medioambiental, sociocultural y económico” (Informe de Sostenibilidad Ambiental para la Evaluación Ambiental Estratégica del Plan General de Villa Mediana de Iregua, 12). Esta matriz lo que pretende es dar a conocer datos de un destino, lugar o un establecimiento hotelero, necesarios para evaluar acciones determinadas que se presentan durante el proceso de desarrollo.

Las matrices en general son muy diferentes y cada una de ellas cumple determinada función, así por ejemplo:

La matriz relacional turística permite concebir al hecho turístico como un sistema vivo y orgánico que necesita ser gestionado desde una perspectiva holística que contemple todos los aspectos en interacción con una gran profundidad de campo, utilizando un símil fotográfico. Como tal dinámica, en perpetuo movimiento, afectada por flujos y reflujos el turismo necesita de agentes u organizaciones gestoras capaces de vertebrar los distintos aspectos de la dinámica turística a partir de un tejido organizativo que vincule y estructure invisible pero eficazmente a todos ellos, de forma que promueva su funcionamiento articulado, evitando desequilibrios o, como habitualmente sucede, la excesiva preponderancia de unas dimensiones sobre otras (Calderón, 8).



Esta matriz está íntimamente relacionada al área turística, cuyo objetivo principal es articular correctamente todos los aspectos relacionados con el turismo, fomentando el empleo adecuado de los recursos e impulsando al sistema organizativo a realizar su trabajo de la mejor manera e involucrando a todos los actores que forman parte del desarrollo turístico de un destino o localidad.

Otro concepto está relacionado a la matriz de evaluación, conocida también como de rúbrica, la misma que se la define como:

Una tabla de doble entrada donde se describen criterios y niveles de calidad de cierta tarea, objetivo, o competencia en general, de complejidad alta. Son unas guías de puntuación usadas en la evaluación del trabajo del alumno que describen las características específicas de un producto, proyecto o tarea en varios niveles de rendimiento, con el fin de clarificar lo que se espera del trabajo, su ejecución y de facilitar retroalimentación o feedback, permiten la autoevaluación y la coevaluación (http://www.cienciasmc.es/web/anexos/30_rubricas.html).

En el ámbito hotelero, es indispensable que se cuente con herramientas que permitan evaluar los procesos internos y externos que se generan en el establecimiento, así pues, en la presente investigación se propone la elaboración de una matriz que se enfoque únicamente en evaluar la sostenibilidad de hoteles de tercera categoría, la misma que una vez aplicada, pueda guiar a la administración y permitirle tomar las medidas correctivas adecuadas para mitigar los impactos negativos que se puedan generar en un hotel, esta a su vez se subdivide en tres específicas, una que analiza el aspecto ambiental, otra el social y la última el aspecto económico.



En conclusión, la función principal de las Matrices de Evaluación de Sostenibilidad Turística es diagnosticar y gestionar mediante indicadores el estado actual de un establecimiento hotelero para definir estrategias dirigidas a mejorar las deficiencias encontradas.

3.2 Clasificación de las matrices

La clasificación de las matrices en el área turística es limitada, las existentes únicamente se enfocan en temas relacionados al marketing turístico y sobre todo al aspecto ambiental.

En el ámbito turístico se puede encontrar las matrices FODA, que se las emplea para conocer el estado actual de una empresa y poder determinar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que afectan directamente a la compañía. Existen también las matrices de evaluación ambiental que se aplican en las empresas turísticas y de manera especial en los establecimientos hoteleros para conocer los impactos negativos generados antes, durante y después de la prestación de los servicios.

Las matrices que interesan en el presente estudio son las matrices de sostenibilidad turística, las mismas que tienen que estar enmarcadas en los criterios generales de la sostenibilidad (ambientalmente amigable, socialmente justo y económicamente rentable).

3.2.1 Tipos de Matrices

La clasificación de matrices que se presenta a continuación ha sido elaborada específicamente en el área turística.



Matriz de Funcionalidad: Hace referencia a la parte mecánica del servicio, es decir, a todos los elementos que se consideran en el desplazamiento, información y características que conforman el deambular de los usuarios por las distintas áreas y/o regiones por las que se ha de diseñar el recorrido y la prestación del servicio, así como aquellos elementos concernientes a la seguridad y comodidad de los mismos (Calderón, 15).

Esta matriz se direcciona a analizar el aspecto de desplazamiento que existe en un hotel y al cual tiene acceso el huésped, el mismo que debe contar con todas las seguridades y comodidades que necesita el cliente para realizar sus actividades de recorrido dentro del establecimiento hotelero.

Matriz de Interpretación estética: Esta matriz nos dice si el servicio se convierte en alternativo, en el cual podemos saber el halo especial que le brinda el toque de atractivo y magia a un servicio, en resumen es el impacto emocional que debe causar en el visitante, además del valor intelectual del mismo (Calderón, 16).

Dentro de esta matriz, la percepción que el cliente tiene al momento de utilizar el servicio es de vital importancia y sobre todo el valor agregado que marca la diferencia de una empresa sobre las demás. Es la primera impresión que causa el servicio y por el cual un cliente podría regresar o recomendar al establecimiento.

Matriz de Integración: Esta permite agrupar de manera sistemática en cuatro bloques (animación turística¹³, ecoturismo¹⁴,

¹³ Se entiende por animación turística toda acción realizada en o sobre un grupo, colectividad o medio, con la intención de desarrollar la comunicación y garantizar la vida social (OMT:1983:S/p.). Internet: http://animacionturisticapuebla.blogspot.com/2010/11/animacion-turistica_03.html. Acceso: 30 diciembre 2013.



etnoturismo¹⁵, turismo de aventura) los atractivos que se pretenden planificar para ofrecer un servicio turístico (Calderón, 18).

La matriz de integración como dice su nombre reúne todos los diferentes tipos de actividades turísticas para dar un servicio completo de turismo al cliente, satisfaciendo su estancia y sus requerimientos.

Diferentes estudios se han desarrollado en el campo hotelero creando matrices basados en la calidad del servicio tales como:

Matriz de Posicionamiento: Las matrices de posicionamiento establecen los diferenciales de desempeño entre competidores. La comparación es posible tomando como referencia el principal competidor o las mejores prácticas de mercado (benchmark) (Fernández, 667).

Al realizar una comparación con otras empresas hoteleras de características similares se puede conocer las debilidades que la empresa presenta, como también las fortalezas de la misma frente a su competencia. En nuestro país los hoteles se han dividido según su categoría, pero se ha notado la mala categorización que existe, por tal razón es notoria la diferencia de calidad, así como los precios con los que compiten las empresas hoteleras en el mercado cuencano.

¹⁴ El ecoturismo o turismo ecológico es la actividad turística que se desarrolla sin alterar el equilibrio del medio ambiente y evitando los daños a la naturaleza. Se trata de una tendencia que busca compatibilizar la industria turística con la ecología. Internet: <http://definicion.de/ecoturismo/#ixzz2pIT8xSwi>. Acceso: 30 diciembre 2013.

¹⁵ El etnoturismo está directamente relacionado con la revalorización de las culturas ancestrales, como una manera de generar vínculos cercanos con culturas primigenias cuya forma de vida muchas veces se diferencian de manera radical de la occidental. Internet: <http://www.viaje.info/turismo/%C2%BFque-es-el-etnoturismo/>. Acceso: 30 diciembre 2013.



Matriz de Oportunidades: Diagnostica que las organizaciones deben desarrollar mecanismos para identificar las necesidades de los clientes, conocer el comportamiento de los competidores y adoptar acciones para mejorar el servicio (Fernández, 614).

	Bajo Desempeño	Medio Desempeño	Alto Desempeño
Alta Importancia	Mejorar s/ duda	Mejorar	Mejorar/ mantener
Media Importancia	Mejorar	Mantener	Mantener/ reducir
Baja Importancia	Mantener	Mantener/ reducir	Mantener/ reducir

Fuente: Strategic logistics management. Stock & Lambert

Mediante un diagnóstico de los problemas de un hotel, se podrá conocer los principales competidores y como mejorar el servicio ofertado hacia el cliente. La matriz de oportunidades presentada, se divide en cuatro columnas, la primera mide el grado de importancia y las siguientes, el desempeño de las organizaciones, así tenemos la primera fila de bajo desempeño, mejor desempeño y alto desempeño.

Matriz Absoluta de Oportunidades: Esto significa esperar que los clientes perciban un desempeño más alto en los atributos más importantes y que el desempeño más bajo recaiga sobre los atributos menos valorizados (Fernández, 618). A continuación se presenta un modelo de la Matriz Absoluta de Oportunidades que interesa:



MATRIZ ABSOLUTA PARA HOTELES

Atributos	mejorar s/duda (1)	mejorar (2)	mejorar/ mantener (3)
limpieza/higiene baños			DFCEBA
combate turismo sexual			F AE BDC
estructura de acceso		F	E D C B A
limpieza de los cuartos			DCEBF A
Atención empleados			DEBF CA
Desayuno			B FEDC A
seguridad en las instalaciones			FDEACB
reducción de residuos			F EAC BD
resolución de problemas			BE D CF A
seguridad del entorno			AFCDB E
cierre de la cuenta			EAFDBC
limpieza de las áreas comunes			DFEBAC
	mejorar (4)	mantener (5)	mantener/ reducir (6)
servicio tiempo prometido			B DEF C A
localización del hotel			E DFACB
Bienvenida y check in			D E CBF A
servicio de recepción			FECDBA
Equipamiento cuartos			DECF B A
comodidad cuartos			E DBC F A
piscina del hotel			F BDC E A
aparencia empleados			FDEBCA
variedad en el menú			ECDA
comodidad áreas comunes			F EDBCA
aire acondicionado			E B DC AF
	mantener (7)	mantener/reducir (8)	mantener/ reducir (9)
mantenimiento áreas verdes			BAFDEC
precio diario habitación			E F ADC B
servicio de restaurante			D EC A
Comodidad baños			FED C B A
acceso gerencia superior	E		B D C F
apariencia externa del hotel			F EB D C A
precio servicios y productos		F	AE CD B
material promocional	A		EC D B F
oferta del servicio de bar			ED C A
oferta de internet – wi fi		C	D BA EF
oferta de business center		A	E D C
10	0	3,33	6,67
Leyenda: B y F, hoteles categoría 3 C y D, hoteles categoría 4 A e E, hoteles categoría 5			

Fuente: Fernández Campos, Domingo. “El uso de matrices de oportunidades para el análisis de los servicios hoteleros en la ciudad Natal, Brasil.

Esta matriz es desarrollada en base a la matriz de Oportunidades, en la cual, la primera columna se dividió según su importancia en alta, media y baja. Las siguientes columnas detallan el desempeño de los hoteles estudiados y las letras representan cada uno de los



hoteles estudiados encasillados en los aspectos en los que fueron analizados y el desempeño que obtuvieron, pudiéndose observar después del diagnóstico la necesidad de mejorar del hotel en distintas áreas.

3.2.2 Sub Matrices

Las matrices en el ámbito turístico y campo hotelero se basan en temas de calidad, instalaciones, empleados, información, ofertas, tarifas de habitaciones y diferentes aspectos ambientales de manera apartada, por lo cual es necesario englobar todos los temas indispensables en una matriz para una correcta evaluación, las submatrices que se proponen en el presente estudio son las que se detallan posteriormente:

- **Matriz de sostenibilidad ambiental:** gracias a esta matriz se determinará los impactos negativos generados por parte del hotel y si la empresa realiza algunas medidas en favor del medio ambiente. También se podrá crear programas, proyectos y planes encaminados a proteger los recursos y mejorar la operación de los establecimientos hoteleros de tercera categoría.
- **Matriz de sostenibilidad social:** esta matriz permitirá conocer la relación de la empresa con la población local y los aspectos principales que se deben tomar en cuenta para garantizar un ambiente de trabajo favorable para el empleado que se sintetiza en beneficios y obligaciones del personal de una empresa hotelera.



- **Matriz de sostenibilidad económica:** esta matriz le permitirá a la empresa conocer si su rentabilidad está acorde a sus expectativas y los beneficios económicos, a corto y largo plazo, que obtendría mediante la aplicación de prácticas de sostenibilidad.

Las matrices a su vez generan una serie de indicadores necesarios para la evaluación correcta de los aspectos relevantes que se deben tratar en un hotel de tercera categoría.

3.3 Estructura básica de una matriz

La estructura común de una matriz es un conjunto ordenado, el cual consta de columnas y filas donde se redacta el texto correspondiente para la elaboración correcta, así lo demuestra la Guía para la construcción de la Matriz de Indicadores para Resultados de México. Por tal motivo se presentan algunas bases para desarrollar la estructura de una matriz en general:

- Un resumen de los objetivos y las actividades.
- Indicadores
- Criterios
- Medios de Verificación
- Resultados.

Muestran información de objetivos, maneras de verificación que se pretenden lograr a través del estudio realizado basándose en la matriz.



3.3.1. Indicadores o criterios

Los indicadores o criterios son indispensables en la elaboración de las matrices, debido a que ellos orientan y facilitan el proceso de evaluación requerida, éstos también pueden variar dependiendo de la estructura y objetivos de las matrices, para ello se presentan conceptos que definen lo que es un indicador y criterio para mayor comprensión.

Mediante los indicadores se puede medir el desarrollo de un destino y su estado actual pudiendo de esta manera conocer si es necesario modificarlo. Estos son también elementos que ayudan a crear estrategias de apoyo dirigidas al turismo sostenible (Lara, 86).

De esta forma los indicadores son datos claros y fiables y su objetivo principal es dar a conocer información específica. En tanto que los criterios se define de la siguiente manera:

Estado o aspecto del ecosistema o sistema socioeconómico¹⁶ que debe resultar de la adherencia al principio. La forma en que el criterio está formado debe dar origen a un veredicto del grado de cumplimiento del principio en la situación actual (Marban, 5).

Los indicadores al igual que los criterios surgen a partir de la necesidad de cambiar algo, siempre enfocados en conseguir los objetivos propuestos.

¹⁶ Socioeconómico es la mezcla de los cambios mentales y sociales de una localidad que la hace competente para aumentar su nivel de vida de forma progresiva y permanente, a través de la utilización de sus propios recursos naturales y humanos. Internet. <http://desarrollosocialecon.galeon.com/concepto.htm>. Acceso: 10 octubre 2013.



En la actualidad, se han presentado una serie de temas relacionados a la sostenibilidad de empresas turísticas, tal es el caso del tema de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC), que tiene como finalidad verificar mediante indicadores la responsabilidad en el campo de la administración empresarial definiéndola como:

El compromiso voluntario de las empresas con el desarrollo de la sociedad y la preservación del medio ambiente, desde su composición social y un comportamiento responsable hacia las personas y grupos sociales con quienes se interactúa (Vargas, 10).

En nuestro país el tema de sostenibilidad está tomando gran importancia y las empresas turísticas están empezando a preocuparse porque sus establecimientos basen sus actividades en este tema de interés mundial, el concepto se basa principalmente en mantener una interacción adecuada entre los tres pilares: ambiental, social y económico; esta situación se produce a partir de que los estudios que se han realizado, en su mayoría, solo se direccionan hacia el aspecto ambiental, dejando a un lado el social y el económico.

A continuación se presenta un ejemplo de un cuadro de evaluación en el que se observa una estructura básica de los diferentes indicadores y criterios o conocidos también como aspectos, todos estos se encuentran enmarcados en los tres principales pilares de la sostenibilidad:



INDICADORES	CATEGORÍA	ASPECTO
ECONÓMICOS	Impactos económicos directos	Clientes Proveedores Empleados Proveedores de capital Sector público
AMBIENTALES	Ambiental	Materias primas Energía Agua Biodiversidad Emisiones, vertidos y residuos Proveedores Productos y servicios Cumplimiento Transporte General
SOCIALES	Prácticas laborales y trabajo decente	Empleo Relaciones empresa/trabajadores Salud y seguridad Formación y educación Diversidad y oportunidad
	Derechos humanos	Estrategia y gestión No discriminación Libertad de asociación y negociación colectiva Trabajo infantil Trabajo forzoso y obligatorio Medidas disciplinarias Medidas de seguridad Derechos de los indígenas
	Sociedad	Comunidad Corrupción Contribuciones políticas Competencia y precios
	Responsabilidad del producto	Salud y seguridad del cliente Productos y servicios Publicidad Respeto a la intimidad

Fuente: "Global Reporting Initiative". Internet. www.globalreporting.org/guidelines/SpanishTranslation.pdf Acceso: 14 octubre 2013.

3.4. Objetivos de las matrices

Las matrices tienen varios objetivos dentro de cada área designada, éstos son de carácter relevante y entre otros puntos, lo que buscan principalmente es:

- Evaluar la situación del hotel de manera cualitativa.
- Contribuir de manera clara a mejorar el estado del hotel.



- Mostrar resultados completos al transcurso de la ejecución.
- Identificar y verificar información relevante.
- Conseguir un resumen claro de lo que sucede en la empresa hotelera.

Existen diferentes matrices y por ende la aplicación y su uso varían de acuerdo a los objetivos generales y específicos, pero es necesario conocer que facilitan el estudio de la situación en la que se encuentra en este caso la empresa hotelera. Permitiendo evaluar al transcurso de su creación o estado actual, mejorando y suministrando el conocimiento de su evolución en el tiempo y sus propuestas e iniciativas de mejora dependiendo del caso que se ha planteado.

3.5. Ventajas y Desventajas de las Matrices

Las matrices en sus diferentes áreas presentan ante todo ventajas, puesto que su elaboración debe estar correctamente dirigida según su objetivo y lo que se desea conseguir mediante la misma. Las desventajas se presentarían en el caso que la matriz esté dirigida de manera incorrecta y los objetivos no sean claros o erróneos.

Se detalla ventajas como desventajas basadas en el documento Matriz de valoración: un instrumento alternativo para evaluar el aprendizaje de las autoras: Yeudrin Durán y Cinthya Valerio, los mismos que han sido desarrollados y modificados en base al estudio de las matrices.

3.5.1. Ventajas

Las ventajas que las matrices tienen como tal, se detallan a continuación:



- Definen de manera clara diferentes criterios que necesitan ser evaluados.
- Permiten autoevaluar la situación de una actividad o tarea, de un destino, de una empresa hotelera, etc.
- Presentan de manera cualitativa los criterios.
- Muestran de manera objetiva la situación actual y las problemáticas que se presentan dentro de una actividad o tarea, destino o empresa turística.
- Analizan de mejor manera puntos indispensables que necesitan ser tratados con mayor atención (Durán y Valerio, 5).

3.5.2. Desventajas

Entre las desventajas que las matrices presentan, están:

- Presencia de criterios mal elaborados que confunden el objetivo al que se encuentra dirigida la matriz.
- Medios de evaluación que no permiten visualizar la situación del destino, actividad o tarea, empresa hotelera, etc.
- Mala elaboración de criterios e indicadores dificultando el análisis.
- Durante el desarrollo de la matriz se puede tener dificultades creando de esta manera desventajas que hacen que la matriz se desvincule de la evaluación o estudio que se pretende lograr, para ello, es de vital importancia la correcta elaboración de las matrices (Durán y Valerio, 5).

3.6. Comparación de Matrices de Sostenibilidad

En la actualidad, se han elaborado diferentes matrices en el área sostenible, cada una de ellas orientada a diagnosticar y resolver, ya sean



problemas ambientales, sociales y económicos de determinada empresa o proyecto, estas han sido elaboradas con la finalidad de garantizar una mejor articulación de todos los componentes y actores involucrados para obtener resultados satisfactorios que beneficien a todos por igual.

En el presente estudio es necesario enfocarse en algunas matrices que interesan, como la matriz FODA, si bien ésta ha sido creada en el área de marketing, para determinar y definir el ambiente interno y externo de una compañía o proyecto, también se la puede considerar como sostenible, puesto que gracias a ella, después de realizada la investigación respectiva se podrá determinar las fortalezas y oportunidades de la empresa hotelera así como sus debilidades y amenazas que por lo general, estos aspectos siempre se encuentran enmarcados dentro de ámbitos ambientales, económicos y sociales.

Para determinar la parte positiva de una empresa o proyecto hotelero se debe definir adecuadamente las fortalezas, que no son más que, los recursos que se manejan y que determinan su ventaja frente a otras y otros. Por el contrario, las debilidades afectan en forma negativa a la empresa o proyecto hotelero, puesto que al no tomarse las medidas correctivas y adecuadas, las consecuencias pueden ser catastróficas, pudiendo ofertarse productos o servicios de mala calidad.

Por otra parte, las oportunidades y amenazas son factores externos. Las amenazas podrían incluir los problemas de inflación¹⁷, escasez de energía, cambios tecnológicos, aumento de la población, acciones gubernamentales y factores sociales, legales o culturales.

En general, tanto las amenazas como las oportunidades se las puede agrupar en factores económicos, sociales o políticos, factores del

¹⁷ Se entiende por inflación el incremento en el nivel general de precios. Internet.
<http://www.elprisma.com/apuntes/economia/inflacionconcepto/>. Acceso: 12 octubre 2013.



producto o tecnológicos, factores demográficos, mercados y competencia, entre otros.

En conclusión, esta matriz facilitaría en gran medida el curso normal y adecuado de una empresa hotelera, ya que gracias a ella se puede conocer de forma general los aspectos importantes y necesarios que permitan evaluar y determinar las estrategias y medidas adecuadas para mitigar los impactos que se puedan generar internamente y que perjudiquen su adecuado desarrollo y participación en el mercado.

Modelo de Matriz FODA

TEMA-PROBLEMA	
Descripción del tema-problema	
DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
FORTALEZAS	AMENAZAS
ESTRATEGIAS	
DISMINUIR DEBILIDADES	APROVECHAR OPORTUNIDADES
POTENCIAR FORTALEZAS	NEUTRALIZAR AMENAZAS

Fuente: Centro de Investigaciones Económicas y de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa. FLACSO-MIPRO.



Por otro lado, en el Manual para la Elaboración de Matrices de Peligro de Investigaciones y Proyectos desarrollados en la Universidad EAFIT elaborados por Salud Ocupacional de la misma Universidad, presenta diferentes matrices que tienen como objetivo:

Identificar y valorar riesgos y emitir recomendaciones o medidas de control que ayudarán a minimizar o evitar que estos riesgos se materialicen en accidentes de trabajo, enfermedades profesionales o en pérdidas materiales (Salud Ocupacional Universidad EAFIT, 4).

Las matrices como tal, son una herramienta indispensable para identificar y solucionar posibles problemáticas, para ello, se presentan algunas matrices que ayudan a visualizar de mejor manera diferentes criterios e indicadores que son necesarios dentro de la elaboración de una matriz.



FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES	EJEMPLOS DE FUENTES GENERADORAS DE PELIGRO	MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y CONTROL
Conflictos interpersonales	Desacuerdo entre compañeros de trabajo Problemas Familiares	Establecer medios y medidas que favorezcan una comunicación asertiva, propiciar el trabajo en equipo.
Altos ritmos de trabajo	Acumulación de Trabajo	Reorganización del trabajo, proponer maneras diferentes de realizar las actividades diarias, implementar programas para el manejo del estrés.
Monotonía en la tarea	Trabajos repetidos como vigilancia y digitación.	Proponer maneras diferentes de realizar las actividades diarias, asignación de tareas diarias.
Supervisión estricta	Oficios que impliquen manejo de dinero	Crear planes de capacitación, tener personas con la capacitación y los conocimientos idóneos para las tareas a desempeñar
Capacitación Insuficiente	Perfiles de Cargo mal diseñados	Implementar programas para el manejo del estrés, promover estilo de dirección participativa.
Sobre Carga de	Supresión de cargos	Automatización de procesos,



Trabajo	Reemplazo de personas ausentes	rediseño de los perfiles de cargo
Agresiones (Clientes, Jefes, Compañeros)	Estrés, fatiga, problemas personales.	Establecer medios y medidas que favorezcan una comunicación asertiva, propiciar el trabajo en equipo, promover estilo de dirección participativa.

Fuente: Manual para Elaboración de Matrices de Peligro de Investigaciones y Proyectos Desarrollados en la Universidad EAFIT

Esta matriz determina problemas que ocurren dentro de una empresa, tales como: la insatisfacción en el trabajo desempeñado así como también diferentes complicaciones de carácter externos e internos con la familia o compañeros que afectan el desempeño normal de los empleados de la empresa.

FACTORES RIESGO AMBIENTAL

FACTOR DE RIESGO AMBIENTAL	DE	EJEMPLOS DE FUENTES GENERADORAS DE PELIGRO	MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y CONTROL
Acumulación de basura	de	Manejo inadecuado de residuos	Programa de reciclaje, centros de acopio de basura
Disposición de aguas contaminadas	de	Procesos industriales	Tratamiento final de desechos
Emisiones ambientales		Ruido, humos	Sistemas de control de ruido y humo.



Fuente: Manual para Elaboración de Matrices de Peligro de Investigaciones y Proyectos Desarrollados en la Universidad EAFIT

En tanto, esta matriz se preocupa en los riesgos presentados sobre el ambiente, el mal manejo de los desechos, mal uso de los recursos, generando de esta manera un incremento en la contaminación del medio ambiente y diferentes problemáticas que se pueden presentar.

Una de las matrices de la que más se ha hablado desde su creación y en base a la cual se han elaborado infinidad de matrices, es la denominada Matriz de Leopold, [...] ésta es una de las más representativas para evaluar impactos ambientales, también se la conoce como la matriz causa-efecto, su estructura general se basa en filas y columnas. Las filas son los factores ambientales, en tanto que las columnas son las acciones que pueden causar diferentes impactos (Dellavedova, 14).

Para el llenado de esta matriz es necesario basarse en los componentes de evaluación propuestos por el autor de la Matriz:

- Magnitud (Mg): referido a la escala o extensión del impacto.
- Importancia (I): referido al significado del impacto.
- Carácter (C): referido a si el impacto mejora la calidad ambiental (+) o la disminuye (-) (Valoración Impactos Ambientales, 34).

Al ser ésta, una matriz directamente ambiental, lo que evalúa es la extensión del impacto que se produce, tomándose una escala del 1 al 10, al mismo tiempo esta escala también es utilizada para expresar el significado de los impactos y el signo que determina esta situación puede ser positivo o negativo dependiendo de cada caso.

[...] la valoración se realiza de la siguiente manera: -7/3, lo que se demuestra es que el impacto es negativo con una alta magnitud o



extensión pero de baja importancia. La suma de los valores que arrojen las filas indicará las incidencias del conjunto sobre cada factor ambiental, mientras que la suma de los valores de las columnas, arrojará una valoración relativa del efecto que cada acción producirá al medio (Dellavedova, 38).

Leopold, propone también el uso de círculos y triángulos para catalogar el impacto como positivo y negativo respectivamente. Esta matriz ha sido muy utilizada a través de los años para la evaluación de impactos ambientales, antes, durante y después de un proyecto.

A continuación se presenta un modelo de la Matriz de Leopold, que analiza y evalúa únicamente los impactos ambientales que pueden producir una empresa hotelera, proyecto, industrias, etc.



MATRIZ DE LEOPOLD

FACTORES DEL MEDIO/ACCIONES		A.- MODIFICIÓN DEL RÉGIMEN																		B.- TRANSFORMACIÓN DEL TERRITORIO Y CONSTRUCCIÓN																		C.- EXTRACCIÓN DE RECURSOS																			
CARACTERÍSTICAS FÍSICAS Y QUÍMICAS	1.- TIERRA	a.- Recursos minerales																																																							
		b.- Material de construcción																																																							
		c.- Suelos																																																							
		d.- Geomorfología																																																							
		e.- Campos magnéticos y radiactividad de fondo																																																							
		f.- Factores físicos singulares																																																							
	2.- AGUA	a.- Continentales																																																							
		b.- Marinas																																																							
		c.- Subterráneas																																																							
		d.- Calidad																																																							



3.7. Matrices de evaluación de sostenibilidad turística de hoteles de tercera categoría de Cuenca

La propuesta inicial en la presente investigación fue la elaboración de matrices que evalúen no solo la sostenibilidad ambiental de un hotel de tercera categoría, sino también la social y económica.

Basándose principalmente en los tres criterios generales de la sostenibilidad turística: ambiental, social y económico, se procedió a proponer tres matrices que permitan evaluar hasta qué punto los hoteles de esta categoría están contribuyendo al desarrollo sostenible deseado.

Así pues la estructura que se definió al final fue la siguiente: en la primera columna de las mismas se definió los factores claves a partir de los cuales se elaborarían los indicadores específicos que se utilizarían para evaluar la sostenibilidad de hoteles (ambiental, social y económico), en la segunda columna se especifica el objetivo que se desea alcanzar mediante la aplicación de las presentes matrices, en cada ámbito.

Los indicadores propuestos han sido elaborados después de una ardua investigación que consistió en la visita a establecimientos hoteleros de tercera categoría de la ciudad, en donde se evidenció los principales problemas que estos hoteles tienen en tema de sostenibilidad, encuestas a huéspedes, entrevista a una profesional de la actividad hotelera, visita a los Ministerios de Ambiente y Turismo, además de la lectura de algunos manuales: “Manual de Turismo Sostenible: Cómo conseguir un turismo social, económico y ambientalmente responsable”, “Buenas Prácticas para Turismo Sostenible”, “Manual de Producción más Limpia: Sector Hotelero”, “Manual de Buenas Prácticas Ambientales para el uso racional del agua en Establecimientos



Hoteleros, ciudad Capital de la Rioja-Argentina”, Manual de Buenas Prácticas para la mejora de la eficiencia energética de los hoteles de Canarias y “Manual práctico de Calidad Hotelera para hoteles y alojamientos rurales” y comparación de matrices de evaluación ambiental ya desarrolladas, se investigó si existían matrices que involucraran los tres pilares de la sostenibilidad pero no se encontró material disponible.

Después de la lectura respectiva, se pudo definir ciertos parámetros que guiarían la elaboración final de las matrices, los mismos que se enfocaron directamente en temas como consumo y ahorro de agua, consumo y ahorro de energía, tratamiento de desechos, responsabilidad social, información y capacitación, actividades culturales, elaboración de políticas, relación con proveedores, marketing, área de cocina y restaurante, instalaciones e imagen del establecimiento hotelero.

También se propone una serie de medios de verificación a partir de los cuales se podrá obtener las conclusiones adecuadas y que ayudarán a determinar si el hotel está enfocado claramente en el tema de sostenibilidad turística.

En cada uno de estos parámetros se definió instrumentos de acción que ayudarían a controlar y mitigar los problemas que se podrían presentar en las diferentes áreas del hotel.

Y finalmente, se establecen recomendaciones de la importancia que implicaría el empleo de los instrumentos de acción en beneficio de la rentabilidad del establecimiento basado en la sostenibilidad turística.

A continuación se presenta el modelo de la Matriz General para evaluar la Sostenibilidad Turística de hoteles de Tercera Categoría de Cuenca propuesta.



MATRIZ PARA EVALUAR LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA DE LOS HOTELES DE TERCERA CATEGORÍA DE CUENCA						
FACTOR	COMPONENTE	OBJETIVO	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	INTRUMENTOS DE ACCIÓN	RECOMENDACIONES
1						
2						
3						

Fuente: Elaboración propia, formato de matriz propuesta de evaluación de sostenibilidad turística de hoteles de tercera categoría de Cuenca.

Como instrumento adicional a estas matrices se proponen tres Fichas-Matriz de evaluación que complementan el presente estudio, las cuáles están elaboradas con preguntas que buscan obtener información seleccionada de los hoteles de tercera categoría en tres aspectos relevantes (ambiental, social y económico).

3.7.1. Matriz para evaluar la sostenibilidad turística ambiental de hoteles de tercera categoría

A continuación se presenta la matriz para evaluar la sostenibilidad ambiental de hoteles de tercera categoría, así como la Ficha-Matriz con las preguntas que se utilizarán para evaluar.



PROPUESTA DE MATRIZ PARA EVALUAR LA SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL DE LOS HOTELES DE TERCERA CATEGORÍA

FACTOR	COMPONENTE	OBJETIVO		INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	INSTRUMENTOS
AMBIENTAL	CONSUMO DE AGUA	Evaluar el uso que se le da al agua en hoteles de tercera categoría, para identificar las áreas (habitaciones, lavandería, cocina, restaurante, entre otras) y momentos de mayor consumo de agua para buscar maneras de conservarla.	1	Registros de agua.	Registro fotográfico y registro documental. Planillas de consumo de agua.	Llevar un registro de consumo. Medidores de agua por áreas. Constantes de consumo.
			2	Baños.	Registro fotográfico de los baños del establecimiento, así como facturas y manuales de sanitarios y duchas.	Uso de sanitarios y duchas. Uso de botellas de arena en sanitarios para disminuir el consumo. Aireadores.
			3	Aguas servidas.	Registro detallado y fotográfico	Contar con un sistema de recolección. Reutilización de aguas para riego de jardines.
			4	Agua de lavandería.	Registro fotográfico.	Reutilización de las aguas para el aseo de patios, veredas, etc.
			5	Lavadoras.	Registro detallado, facturas de compra de lavadoras y registro fotográfico.	Compra de lavadoras de bajo consumo. Reemplazo de las lavadoras con carga frontal.
			6	Regado de jardines y áreas verdes	Registro fotográfico	Sistemas de goteo. Uso de plantas autóctonas.



			8	Tuberías de agua.	Registro detallado fotográfico.	Mantenimiento y revisión Cambio de tuberías en n
CONSUMO DE ENERGÍA	Evaluar el consumo de energía en hoteles de tercera categoría, para identificar las áreas y horas en las que se da un mayor consumo de energía e identificar maneras de conservarla.	1	Focos e iluminación.	Registro fotográfico, facturas de compra de focos ahorradores.	Cambio de focos comun	
		2	Lámparas y equipos electrónicos.	Registro fotográfico.	Limpieza óptima de lámp periódicamente.	
		3	Fugas de energía.	Registro detallado y fotográfico.	Revisión y monitoreo con fugas de energía.	
		4	Tecnologías alternativas.	Registro detallado y fotográfico.	Aplicación de sensores c de apagado y encendido	
		5	Lavadoras.	Registro detallado, facturas y registro fotográfico.	Compra de lavadoras de energía. Uso de las lava completas. No sobrecarg	
		6	Calefacción.	Registro detallado y fotográfico	Equipos de calefacción c energía. Uso de calefaco lo requieran.	
		7	Letreros y anuncios.	Registro fotográfico	Uso de letreros y anunci adecuadas y cuando es	



		como se gestiona la disposición final de los desechos.	2	Separación de desechos, reciclaje y disposición final.	Observar si la separación, reciclaje y disposición final de los desechos es la indicada y registro fotográfico del proceso que se realiza.	Contenedores de basura hotel y en distintas áreas separación de desechos
			3	Papel y recipientes.	Observar la reutilización y tratamiento que se da a recipientes y papel en el hotel.	Impresión por las dos caras recipientes para guardar realizar labores de limpieza
			4	Abonos orgánicos.	Registro detallado del manejo que se da a los desechos orgánicos en el hotel y registro fotográfico	Sistema de elaboración jardines y áreas verdes orgánicos generados en
			5	Limpieza.	Registro fotográfico de la reutilización de los blancos del hotel para labores de limpieza.	Uso de ropa vieja para li
			6	Residuos peligros.	Registro detallado del tratamiento que se les da a los residuos peligrosos en el establecimiento y fotografías de constancia.	Captación adecuada de Etiquetar las sustancias




PROPUESTA DE FICHA-MATRIZ PARA EVALUAR LA SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL DE HOTELES DE TERCERA CATEGORÍA DE CUENCA									
DATOS DEL HOTEL									
Nombre:									
Dirección:									
Categoría:									
No. de habitaciones:									
Capacidad máxima del hotel:									
No. de personas que trabajan en el hotel:									
Teléfono:									
Fax:									
E-mail:									
Página Web:									
Representan Legal:					E-mail:				
<p>NOTA: Responda basándose en las siguientes consideraciones: 1 (No aplicamos este requisito en el hotel), 2 (No atendemos este requisito en su totalidad), 3 (Atendemos en algunas situaciones este requisito), 4 (Atendemos en la mayor parte de las veces este requisito) y 5 (Atendemos siempre este requisito).</p>									
CONSUMO DE AGUA					1	2	3	4	5
1	El hotel lleva un registro mensual del consumo de agua.								
2	El registro de consumo de agua lo realiza por áreas.								
3	El consumo de agua es monitoreado mediante la lectura de medidores.								
4	En el hotel se tiene medidores instalados por áreas.								
5	Se utiliza dispositivos especiales de disminución de agua en duchas, sanitarios y lavamanos.								
6	El establecimiento tiene un sistema de purificación de aguas servidas.								



7	Las aguas servidas ya purificadas son reutilizadas.					
8	Reutiliza el agua de la lavandería para labores de limpieza de las instalaciones del hotel.					
9	Las lavadoras de ropa del hotel son utilizadas solamente cuando hay cargas completas.					
10	Las lavadoras de platos del hotel son utilizadas solamente cuando hay cargas completas.					
11	El lavado de veredas, jardines y espacios abiertos lo hacen usando baldes de agua.					
12	Las aguas grises son reutilizadas para el riego de jardines y áreas verdes del hotel.					
13	El riego de jardines y áreas verdes lo realiza en la noche.					
14	Para el riego de jardines y áreas verdes se utiliza aspersores o sistemas de goteo.					
15	El Hotel tiene algún sistema de recolección de agua lluvia.					
16	El hotel tiene un programa de revisión y mantenimiento de tuberías y demás instalaciones.					
17	Contrata periódicamente los servicios de una persona o empresa capacitada en el análisis de la calidad del agua.					
CONSUMO DE ENERGÍA		1	2	3	4	5
1	El hotel lleva un registro mensual del consumo de energía.					
2	El registro de consumo de energía lo realiza por áreas.					
3	El consumo de energía es monitoreado mediante la lectura de medidores.					
4	En el hotel se tiene medidores instalados por áreas.					
5	En el hotel se sustituye los focos normales por aquellos de bajo consumo de energía.					
6	La limpieza de lámparas de las instalaciones del hotel la realizan trimestralmente.					
7	La limpieza de equipos eléctricos del establecimiento la realizan trimestralmente.					
8	La limpieza de equipos eléctricos del área de cocina se la realiza diariamente.					
9	La distancia de los artefactos eléctricos en relación a la pared es de 10 cm.					
10	El apagado de equipos de cocina se lo realiza todos los días después de utilizarlos.					
11	La revisión de fugas de energía se la realiza semanalmente.					
12	El hotel utiliza algún sistema de energía alternativa.					



13	El hotel utiliza nuevas tecnologías para el ahorro de energía en iluminación, refrigeración y otros.					
14	Utiliza los equipos informáticos en modo de bajo consumo eléctrico.					
15	En el establecimiento se desecha equipos antiguos que no hagan buen uso de la energía.					
16	En el hotel se utiliza sensores de presencia en pasillos y áreas comunes del hotel.					
17	En el establecimiento se desconectan los equipos eléctricos que no se estén utilizando.					
18	La revisión de niveles de iluminación de habitaciones, pasillos, cocina, restaurante y otros se la realiza semanalmente.					
19	Las lavadoras de ropa del hotel son utilizadas solamente cuando hay cargas completas.					
20	El hotel cuenta con un sistema de calefacción.					
21	Los letreros y anuncios iluminados se los enciende en ocasiones especiales.					
22	Se utiliza la luz solar parcial o totalmente para secar la ropa.					
TRATAMIENTO DE RESIDUOS		1	2	3	4	5
1	Los productos utilizados en limpieza como detergentes y limpiadores son biodegradables.					
2	Los productos de aseo personal colocados en los baños son biodegradables.					
3	Los productos que adquiere el establecimiento lo hace en empaques grandes.					
4	Los envases, platos, vasos y servicios de mesa utilizados en las mesas son desechables.					
5	Las habitaciones están acondicionadas con dispensadores de jabón, champú y papel higiénico.					
6	Los productos de limpieza personal como jabón y champú se presentan en empaques individuales.					
7	Las servilletas utilizadas en el hotel son de tela.					
8	Los productos adquiridos tienen algunos de estos signos. 					
9	En el hotel se lleva registros del tipo y cantidad de desechos que generan las diferentes áreas de operación del hotel.					
10	Clasifica y separa los desechos desde la fuente de generación, por ejemplo, desde las habitaciones y el área de cocina.					
11	Dispone de recipientes rotulados con tapa y señalizados para separar y depositar los desechos fácilmente ubicados y visibles para el personal y clientela.					
12	Existe un lugar adecuado en el hotel para el almacenamiento de los desechos antes de su disposición final.					



13	Se promueve en el hotel la impresión de hojas por los dos lados.							
14	Se reutiliza el papel para tomar recados.							
15	En el hotel se evita el uso de papel aluminio.							
16	Se implementan acciones concretas para la reutilización de papel, recipientes, etc.							
17	Se adoptan prácticas de fabricación de abono con los desechos orgánicos que se producen en el hotel.							
18	Reutiliza los blancos del hotel que ya no están en buen estado para labores de limpieza.							
19	Los proveedores con los que trabaja el hotel, se preocupan en aspectos ambientales.							
20	Existe un tratamiento de residuos para baterías, pilas, focos, etc.							
21	Se colecta y recicla aceite de cocina.							
22	Se evita el derrame de detergentes, químicos, etc. en los desagües.							



3.7.2. Matriz para evaluar la sostenibilidad turística social de hoteles de tercera categoría

A continuación se presenta la matriz para evaluar la sostenibilidad social de hoteles de tercera categoría, así como la Ficha-Matriz con las preguntas que se utilizarán para evaluar.



PROPUESTA DE MATRIZ PARA EVALUAR LA SOSTENIBILIDAD SOCIAL DE LOS HOTELES DE TERCERA GATEG

FACTOR	COMPONENTE	OBJETIVO		INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	INST
SOCIAL	RESPONSABILIDAD SOCIAL	Desarrollar un compromiso con la sociedad y una conducta responsable con los clientes, talento humano y grupos sociales con quienes interactúa la empresa.	1	Seguridad e higiene.	Políticas internas creadas por los directivos. Registro fotográfico.	Uso de Po encaminac salubridad Plan de Co de una em
			2	Control de instalaciones.	Registro fotográfico. Controles permanentes de las áreas del hotel.	Revisiones Controles pestes. Se adecuada.
			3	Beneficios de ley.	Ley de Código Laboral. Registro detallado.	Pago de h Remunera utilidades. Ley de Có
			4	Igualdad Social.	Informes permanentes, Reuniones periódicas. Registro fotográfico.	Uso de Po discrimina Inserción S ambiente n mediante i



INFORMACIÓN Y CAPACITACIÓN	Mejorar el nivel de atención al cliente mediante la información, capacitación y desarrollar las habilidades del personal del hotel.	1	Formación y capacitación del personal.	Registro fotográfico. Evaluación constante al personal.	Formación personalizada de varios niveles. Capacitación de conservación. Conferencias en temas de...
		2	Satisfacción del cliente.	Encuestas realizadas a huéspedes. Registro de huéspedes frecuente Registro de nuevos huéspedes.	El personal capacitado para la atención a los huéspedes de manera segura. Atención de los huéspedes, con instalaciones adecuadas con las expectativas requeridas.
		3	Satisfacción del personal.	Observar si el personal trabaja motivado. Registro de horas laborales. Horarios adecuados de trabajo-	Incentivos. Motivación. Incentivos familiares. Incentivos humanos que permitan el ahorro de los huéspedes.
		4	Información y Publicidad..	Registros fotográficos. Internet. Ecoetiquetas con mensajes claros.	Elaboración de materiales ecológicos que permitan el ahorro de recursos. Información a la comunidad. Ac...



			2	Artesanías representativas.	Registro fotográfico. Factura de compras de artesanías. Observación de recepción, habitaciones y diferentes áreas del hotel.	Uso de arte de decoración de artesanías en la ciudad. Pequeños negocios en la ciudad y P
			3	Contribución benéfica.	Registro documental y registro fotográfico.	Donación de estantería, estado. Donación de alimentos. Promoción económica
			4	Difusión de eventos.	Registro documental y registro fotográfico.	Uso de cartelería, fichas, revistas para promover en la ciudad, al empresa por auspicios.
			5	Valores y costumbres	Registro fotográfico. Participación en actos que promuevan valores y costumbres.	Contribuir a la investigación en la Ciudad a través de los empleados. Fomentar el respeto hacia las costumbres y de decoración



PROPUESTA DE FICHA-MATRIZ PARA EVALUAR LA SOSTENIBILIDAD SOCIAL DE HOTELES DE TERCERA CATEGORÍA DE CUENCA									
DATOS DEL HOTEL									
Nombre:									
Dirección:									
Categoría:									
No. de habitaciones:									
Capacidad máxima del hotel:									
No. de personas que trabajan en el hotel:									
Teléfono:									
Fax:									
E-mail:									
Página Web:									
Representan Legal:					E-mail:				
<p>NOTA: Responda basándose en las siguientes consideraciones: 1 (No aplicamos este requisito en el hotel), 2 (No atendemos este requisito en su totalidad), 3 (Atendemos en algunas situaciones este requisito), 4 (Atendemos en la mayor parte de las veces este requisito) y 5 (Atendemos siempre este requisito).</p>									
RESPONSABILIDAD SOCIAL					1	2	3	4	5
1	Brinda las condiciones adecuadas de salubridad y seguridad para sus empleados, huéspedes y vecinos.								
2	El hotel cuenta con un plan de emergencia y salidas de evacuación.								
3	Realiza controles de no ingreso de alcohol y drogas al hotel.								
4	Cuenta con un botiquín de primeros auxilios con todos los implementos necesarios.								
5	El personal del hotel está debidamente uniformado.								
6	Entrega a su personal los materiales necesarios para desempeñar debidamente su trabajo, como: guantes, mascarillas, zapatos antideslizantes, etc.								



7	Desinfecta paredes y pisos con cloro diariamente.								
8	Cuenta con un plan de contingencia para emergencias de salud y seguridad.								
9	En el área de cocina, descongela los alimentos sobre rejillas, para que estos no estén en contacto con los líquidos.								
10	El secado de la vajilla lo realiza al aire libre.								
11	En el área de cocina, el personal masculino y femenino utiliza mallas para cubrir sus cabellos.								
12	Los pasillos y corredores están libres de obstáculos.								
13	Realiza ventilaciones diarias en la mañana de manera natural, en cada uno de las habitaciones.								
14	Tiene vestuarios con baños divididos por género para el uso de empleados.								
15	Controla que las instalaciones del hotel estén en buen estado.								
16	Se realiza una limpieza óptima de las áreas sociales y comunes del hotel.								
17	Asegura una buena ventilación en la cocina mediante el uso de extractores de olor y vapor.								
18	Mantiene un control permanente de pestes a través de empresas asesoras.								
19	El hotel cuenta con cajas fuertes en cada una de las habitaciones.								
20	Coloca alfombras antideslizantes en la salida de las ducha.								
21	Las camas de las habitaciones están acondicionadas con ruedas para facilitar la limpieza.								
22	El hotel tiene un sistema de alarmas contra incendios.								
23	El hotel tiene áreas para fumadores y no fumadores.								
24	Los extintores se encuentran correctamente ubicados.								
25	El hotel tiene sus salidas de emergencia libre de obstáculos.								
26	Existe señalización adecuada para identificar salidas de emergencia, extintores, áreas de fumadores y no fumadores.								
27	Las instalaciones del hotel están adecuadas para personas con capacidades especiales.								
28	Se realiza una revisión diaria de los equipos eléctricos de cada una de las áreas del hotel.								
29	El lavado de equipos de cocina se realiza después de cada jornada de trabajo.								
30	El personal del hotel cuenta con todos los beneficios de ley que le corresponde.								
31	El personal se realiza chequeos médicos periódicamente.								



32	El hotel tiene políticas de no discriminación que se estén aplicando en función del género, etnia, edad.					
33	La empresa cuenta con talento humano con capacidades especiales.					
34	El talento humano del hotel trabaja motivado.					
35	Incentiva a los huéspedes mediante la ubicación de recolectores para separar los desechos en cada habitación.					
36	Fomenta en sus empleados la reutilización de envases de vidrio y de plástico para labores de limpieza o para guardar diferentes productos.					
37	Reduce el consumo de productos que no son indispensables para el hotel.					
38	Revisa ventanas y puertas semanalmente para que no produzcan ruidos en las instalaciones del hotel.					
39	El personal trabaja sin emitir demasiado ruido en cada actividad designada.					
40	Las habitaciones del hotel son insonorizadas.					
41	Evita el incremento de ruidos externos e internos.					
INFORMACIÓN Y CAPACITACIÓN		1	2	3	4	5
1	El personal del hotel está capacitado en temas de atención al cliente.					
2	El personal es propio del lugar o de la ciudad en que se asienta el hotel.					
3	Los recepcionistas son bilingües.					
4	Fomenta la compra de productos ecológicos a los encargados del hotel.					
5	El personal está capacitado frente a un problema de emergencia mediante el uso de extintores y ayuda a los huéspedes.					
6	La recepción cuenta con los números de ayuda como los de policía, hospitales y demás entidades de emergencia.					
7	Enseña a su personal cómo comunicarle al cliente sus propósitos en pro del ambiente.					
8	El personal tiene conocimientos de fiestas, tradiciones e información turística de la ciudad.					
9	Incentiva el buen uso de recursos como agua y energía a empleados y huéspedes.					
10	Motiva al personal en la reducción de desechos que se generan en la empresa.					
11	Concientiza al personal y clientela sobre el manejo adecuado de los desechos.					
12	Realiza talleres y reuniones mensuales con el personal.					
13	Invita a conferencistas ajenos a la empresa para que capaciten al personal en temas de cuidado ambiental.					



14	Existe atención personalizada hacia huéspedes.					
15	Existe un sistema de atención al cliente centralizado.					
16	El persona atiende a los huéspedes en un tiempo razonable.					
17	Se atiende de manera inmediata las solicitudes especiales de los clientes.					
18	Se oferta adecuadamente los servicios del hotel a los clientes y posibles clientes.					
19	Los horarios de los servicios de las instalaciones son convenientes para los clientes.					
20	Pide la opinión a los huéspedes del hotel sobre el servicio recibido.					
21	El personal desempeña su cargo adecuadamente.					
22	El personal del hotel trabaja en horarios razonables y convenientes.					
23	Existe motivación por parte de los empleados al momento de realizar sus actividades designadas.					
24	Crea incentivos que favorezcan a sus empleados y familias.					
25	El hotel cuenta con parqueadero con horarios convenientes.					
26	Pide la opinión sobre temas de importancia del hotel a su personal.					
27	Se elige en el establecimiento al empleado del mes.					
28	Incluye información escrita en las habitaciones y demás áreas del hotel sobre el cuidado del medio ambiente.					
29	Incluye información en las distintas áreas del hotel sobre lugares turísticos de la ciudad.					
30	Ha realizado publicaciones sobre su hotel en revistas o periódicos locales.					
31	Existe acceso a internet en todas las instalaciones del hotel.					
32	Utiliza el internet y redes sociales como fuente de publicidad e información.					
33	Recibe y confirma reservas online vía internet.					
34	La información en los diferentes medios de publicidad es verídica y está actualizada.					
35	Existe calidad en la información emitida a los huéspedes mediante revistas, periódicos y avisos visuales.					
ACTIVIDADES CULTURALES		1	2	3	4	5
1	Realiza convenios con universidades o entidades culturales para pedir asesoría en temas de cultura.					
2	Organiza actividades culturales dentro de su empresa.					



3	Realiza convenios con entidades internacionales en asesoría de temas de calidad e innovación.						
4	Utiliza algún tipo de artesanía representativa de la ciudad como decoración en su hotel.						
5	La decoración que utiliza el hotel es apropiada y crea un ambiente agradable en las áreas sociales.						
6	Impulsa a los huéspedes a adquirir artesanías mediante información de lugares donde se puede comprar este tipo de productos.						
7	Contribuye a instituciones benéficas en la donación de alimentos o muebles que no utilice los mismos que estén en buen estado.						
8	Es participe en actividades sociales en beneficio de los sectores más vulnerables.						
9	Ayuda a difundir información sobre eventos, programas u otros acontecimientos culturales que se realicen en la ciudad.						
10	El personal está capacitado en ofertar entretenimiento y diversión próxima.						
11	El personal conoce y puede sugerir sitios gastronómicos de la ciudad.						
12	Proporciona información al personal sobre los diferentes eventos a realizarse en la ciudad.						
13	Promueve la investigación de valores y costumbres de la ciudad a sus huéspedes y empleados.						
14	Fomenta el respeto de las costumbres de la ciudad a los huéspedes.						
15	Forma parte de programas para minimizar la delincuencia, consumo de drogas y otras problemáticas que se presentan en la ciudad.						



3.7.3. Matriz para evaluar la sostenibilidad turística económica de hoteles de tercera categoría

A continuación se presenta la matriz para evaluar la sostenibilidad económica de hoteles de tercera categoría, así como la Ficha-Matriz con las preguntas que se utilizarán para evaluar.



PROPUESTA DE MATRIZ PARA EVALUAR LA SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA DE LOS HOTELES DE TERCERA CATEGORÍA						
FACTOR	COMPONENTE	OBJETIVO		INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	INSTRUMENTOS DE VERIFICACIÓN
ECONÓMICO	AGUA	Disminuir costos de operación mediante la adquisición de equipos de bajo consumo de agua y sistemas de depuración de aguas servidas.	1	Equipos de bajo consumo de agua.	Facturas de adquisición y fotografías de los equipos.	Baños ecológicos para desechos líquidos. Duchas amigables con el medio ambiente.
			2	Nuevas tecnologías para ahorro de agua.	Facturas de adquisición y fotografías de los equipos.	Aireadores y dispositivos para reducción de caudal en grifos, duchas.
			3	Depuración de aguas servidas.	Registro fotográfico y documentación que señale que el hotel cuenta con un sistema de depuración de aguas servidas.	El hotel debe tener un sistema de depuración de aguas servidas, puede ser de bajo costo, pero a la larga con grandes costos.
			4	Política de consumo y ahorro de agua.	Documento que señale que el establecimiento cuenta con una política de consumo y ahorro de agua.	Documento que señale el conocimiento del personal, y a partir de ahí se capacite a los empleados para que ahorren el agua en el establecimiento.
				1	Equipos y electrodomésticos	Facturas de adquisición y fotografías de los equipos y electrodomésticos.



					focos, lámparas, etc.		
				4	Pinturas.	Observación directa del color de pinturas utilizadas en el hotel y fotografías de los colores empleados.	Utilizar pinturas claros.
				5	Política de consumo y ahorro de energía.	Documento que indique que el establecimiento cuenta con una política de consumo y ahorro de energía.	Elaborar una política de consumo y ahorro en el establecimiento.
RESIDUOS	Comprar únicamente lo que se necesita y reutilizar todo lo que sea posible.	1	Almacenamiento de insumos.	Observación y fotografías del espacio determinado en el hotel para el almacenamiento de insumos.	Adecuar un espacio determinado en el establecimiento para el almacenamiento de insumos del establecimiento.		
		2	Lo primero que se compra se consume.	Inventarios de los productos adquiridos, facturas y la forma en que estos se utilizan.	Consumir los productos antiguos para evitar desperdicios y caducidades.		
		3	Envases retornables.	Observación de los envases para determinar si éstos son retornables, registro fotográfico.	Compromiso del establecimiento de utilizar envases retornables siempre que sea posible.		
		4	Tipo y cantidad de desechos que	Registro del tipo y cantidad de desechos que se	Comprar recipientes de diferentes tipos		



			7	Tóner.	Registro de la duración de los tóner.	Adquirir tóner re
			8	Política de manejo y gestión de residuos.	Documento que indique que el establecimiento cuenta con una política de manejo y gestión de residuos.	Este documento detalla el compr empresa tiene c y gestión de res que ser de conc todo el persona
			9	Inventarios por áreas.	Formato de inventarios que lleva el establecimiento.	Llevar inventario
	CLIENTES	Fidelizar a los clientes, ofertándoles un servicio de calidad accesible y confortable.	1	Políticas de calidad y servicio al cliente.	Documento que indique que el establecimiento tiene una política de calidad y servicio al cliente.	Esta política del constante actua las nuevas tend en continuo can
			2	Sistema de reservas computarizado.	Contrato que indique que el hotel tiene un sistema para reservas computarizado y observación del sistema.	Contratar un se computarizado p reservas.
			3	Servicios de Transfer in y Transfer out.	Observar si el hotel tiene los servicios de transfer in y transfer out.	Ofrecer el servici in y Transfer ou establecimiento
			4	Cartera de clientes.	Registro con la lista de clientes del hotel.	Es importante q de clientes esté para poder man adecuado conta clientes para of



		calidad.	2	Reenvasado.	Contrato que indique que las empresas proveedoras del hotel se comprometen a reenvasar los productos.	Es preferible que el establecimiento tenga acuerdos con sus proveedores para el reenvasado de...
			3	Control de calidad de productos.	Documento que indique la manera en que se reciben los productos cuando son entregados por los proveedores y la ficha o documento de registro.	Establecer un mecanismo para garantizar que los insumos que adquiere el establecimiento sean de calidad. Registrar la calidad que indica el proceso de elaboración, así como el estado en el que se encuentra el producto, como la cantidad de producto.
			1	Política de mantenimiento de las instalaciones y equipos eléctricos.	Documento que indique que el establecimiento cuenta con una política de Mantenimiento de las instalaciones y de los equipos.	Establecer parámetros y reglas para un adecuado mantenimiento de las instalaciones y equipos eléctricos del hotel.
			2	Fachada del hotel.	Registro fotográfico de la fachada del hotel.	Establecer procedimientos de limpieza y mejoramiento de la fachada del hotel.
			3	Lavandería.	Espacio de lavandería adecuado y limpio.	Adquirir lavadora y reducir el consumo de agua.
			4	Cámaras frigoríficas	Observación y registro fotográfico de la ubicación...	Adquirir frigoríficos de los tipos de...



	MARKETING	Establecer objetivos comerciales, estrategias y acciones a desarrollarse para aumentar las ventas y competir en el mercado.	1	Plan de Marketing.	Documento que defina que el hotel tiene un plan de marketing establecido.	Plan de Marketing objetivos y estrategias encaminadas a mayor rentabilidad del establecimiento.
--	------------------	--	----------	--------------------	---	---



PROPUESTA DE FICHA-MATRIZ PARA EVALUAR LA SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA DE HOTELES DE TERCERA CATEGORÍA DE CUENCA									
DATOS DEL HOTEL									
Nombre:									
Dirección:									
Categoría:									
No. de habitaciones:									
Capacidad máxima del hotel:									
No. de personas que trabajan en el hotel:									
Teléfono:									
Fax:									
E-mail:									
Página Web:									
Representan Legal:					E-mail:				
<p>NOTA: Responda basándose en las siguientes consideraciones: 1 (No aplicamos este requisito en el hotel), 2 (No atendemos este requisito en su totalidad), 3 (Atendemos en algunas situaciones este requisito), 4 (Atendemos en la mayor parte de las veces este requisito) y 5 (Atendemos siempre este requisito).</p>									
AGUA					1	2	3	4	5
1	Los equipos adquiridos para los baños son de bajo consumo de agua.								
2	Las duchas de los baños son de bajo consumo de agua.								
3	Los sanitarios de los baños son de bajo consumo de agua.								
4	Los lavamanos de los baños son de bajo consumo de agua.								
5	Se utilizan dispositivos para reducción de caudal de agua.								
6	El hotel tiene un sistema propio de purificación de aguas servidas.								



7	El hotel tiene una política de consumo y ahorro de agua.					
ENERGÍA		1	2	3	4	5
1	Los equipos y electrodomésticos adquiridos por el hotel son de bajo consumo de energía.					
2	Estos equipos y electrodomésticos forman parte de las nuevas tecnologías para ahorro de energía.					
3	Se utiliza la luz natural en las áreas que sea posible.					
4	Las pinturas utilizadas para las paredes son de colores claros.					
5	El hotel tiene una política de consumo y ahorro de energía.					
RESIDUOS		1	2	3	4	5
1	El establecimiento tiene un espacio determinado para el almacenamiento de insumos.					
2	El hotel tiene un sistema que determine que lo más antiguo se consume primero.					
3	El establecimiento tiene convenio con los proveedores para envasado de productos.					
4	Se lleva un registro del tipo y cantidad de residuos que se generan en el establecimiento.					
5	Los envases vacíos son reutilizados.					
6	La ropa y blancos viejos del hotel se reutilizan para labores de limpieza.					
7	Los tóner que adquiere el hotel son recargables.					
8	El hotel tiene una política de manejo y gestión de residuos.					
9	El establecimiento tiene una política de inventarios por áreas.					
CLIENTES		1	2	3	4	5
1	El establecimiento tiene una política de calidad y servicio al cliente.					
2	El establecimiento tiene un sistema de reservas computarizado.					
3	El hotel ofrece el servicio de Transfer In y Transfer Out a los huéspedes.					
4	En el hotel se maneja una cartera de clientes.					
5	En el establecimiento lleva un registro de los huéspedes.					
PROVEEDORES		1	2	3	4	5
1	El establecimiento tiene una política de relaciones comerciales con los proveedores.					



2	El establecimiento tiene un convenio con los proveedores para reenvasado de sus productos.					
3	En el establecimiento se lleva un adecuado control de calidad de los productos que adquiere.					
INSTALACIONES		1	2	3	4	5
1	El establecimiento tiene una política de mantenimiento de las instalaciones y equipos eléctricos.					
2	El hotel se preocupa del mantenimiento de la fachada del hotel.					
3	Se cuenta con un adecuado espacio para lavandería.					
4	Las cámaras frigoríficas del establecimientos se encuentran ubicadas en el lugar correcto.					
5	El establecimiento tiene un sistema de telefonía (rápido, de fácil acceso y tarifado fiable).					
MARKETING		1	2	3	4	5
1	El establecimiento tiene una política de marketing establecida.					



3.8. Manejo de indicadores

Para manejar adecuadamente las matrices propuestas en el punto anterior, es conveniente manejar una serie de indicadores, los mismos que dependiendo del aspecto al que se refieren, se detallan a continuación:

3.8.1. Factor Ambiental

En el factor ambiental los indicadores que se van a manejar son:

EN EL CONSUMO DE AGUA

1. Registros de agua.- Es importante llevar registros detallados del agua que se consume en un establecimiento hotelero, por cuanto, esta medida le permitirá al hotel, por un lado, conocer la cantidad de agua que se está consumiendo y cuáles son las áreas en la que se da más este consumo; y por otro lado, conocer si los procesos implementados y políticas están encaminadas a disminuir el consumo de agua en el establecimiento. Los registros, para ser considerados sostenibles se los debe realizar mensualmente.

Ej.

Fecha	Estación de Servicio o Habitación	Consumo	Observaciones	Responsable
07/01/2014	Recepción	285m ³	Aumento de 80m ³ con relación al mes anterior.	Ana Cardoso



			Revisar fugas.	
--	--	--	----------------	--

Fuente: Manual de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible, una Guía para el pequeño y mediano empresario.

2. Medidores de agua por áreas.- Los medidores de agua por áreas facilitarán la detección de fugas y el mantenimiento, además, permitirán conocer cuáles son las áreas que generan más gastos y a partir de ello se podrá establecer medidas para disminuir el consumo del agua en el establecimiento.

3. Duchas de baños.- Una ducha ineficaz puede utilizar entre 20 a 30 litros de agua por minuto, mientras que una eficiente puede utilizar únicamente 5 litros, el emplear aireadores para duchas reducen el consumo de agua en por lo menos un 50% o 70%, puesto que disminuyen la potencia del agua, sin afectar el rendimiento ni el agrado del baño diario.

4. Sanitarios.- Los sanitarios que adquiera el establecimiento deben tener un tanque que tenga sistema dual flash o doble pulsador, así se podrá escoger por la descarga parcial (3 litros) o la total (6 litros), por otro lado, si los inodoros no tienen este mecanismo se puede incorporar como un medio alternativo una botella con agua o arena, para reducir la cantidad de agua que dispensa el tanque. Se debe revisar las fugas de los sanitarios, ya que una fuga pequeña en inodoros puede representar un desperdicio de 4 mil litros de agua en un año, mientras que una grande, representa un desperdicio de 96 mil litros al año.

5. Grifería ecológica.- Si se va a cambiar la grifería debe hacerse por aquella con reductor de agua, puesto que evita el desperdicio al mezclar agua fría y caliente en el mismo conducto. Se recomienda también



utilizar aireadores¹⁸ para las llaves. En la ducha se puede acoplar una válvula estabilizadora de caudal (entre la llave y el flexible de ducha). El caudal se reducirá a unos 9 litros/minuto y se ahorrará entre un 50 o 60% de consumo.

6. Sistema de purificación de aguas grises.- Incluyen aguas jabonosas, aguas de la cocina, etc. El hecho de que el establecimiento tenga un sistema de purificación de aguas grises puede resultar costoso, sin embargo, la utilización que se les puede dar a éstas es variado, se las puede emplear en limpieza de veredas, parqueadero y regado de plantas, pues una vez tratadas están listas para su reutilización.

7. Agua de lavandería.- Se la puede reutilizar para limpieza de paredes, de pisos y otras instalaciones del establecimiento.

8. Lavadoras de ropa.- Es recomendable utilizarlas únicamente en cargas completas y de esta manera el establecimiento estará ahorrando agua, energía, así como detergentes y productos de lavado de ropa. Se recomienda además remojar la ropa antes de colocarla en la lavadora. Es preferible que los productos que se utilicen sean biodegradables.

9. Lavadoras de platos.- De igual manera, éstas tienen que utilizarse en cargas completas, se recomienda que los platos y utensilios sean jabonados antes para que el trabajo final de éstas sea más sostenible, ahorrando agua y energía.

10. Sistemas de riego.- El sistema de riego por goteo es uno de los que más ahorro permite. Para aprovechar al máximo su eficacia, lo mejor es regar de noche, así, se evita que las gotas de agua se evaporen antes

¹⁸ Aireador.- estas pequeñas piezas se acoplan fácilmente a los grifos y mezclan el agua con aire. Así reducen el caudal, pero sin disminuir el confort y la sensación de cantidad de agua. Son muy económicos y permiten un ahorro de hasta el 50%.



de llegar a la raíz de la planta. Existen también mangueras de riego por transpiración que son ideales para plantaciones pequeñas alrededor de árboles o a lo largo de caminos angostos, ya que el agua se filtra a través de poros que no se obstruyen, el ahorro que se obtiene implantando estos métodos es del 20 o 25%.

11. Agua lluvia.- Los depósitos de lluvia reciben el agua de las canaletas y la almacenan para utilizarla en el riego. Vale recordar que si se almacena agua de lluvia se puede ahorrar una cantidad de agua de calidad para los jardines.

12. Revisión y mantenimiento de tuberías.- Con solo una gota de agua por segundo de una tubería defectuosa, se desperdicia 30 litros de agua potable por un día, por ello es recomendable colocar medidores por áreas en un establecimiento hotelero de tercera categoría, por cuanto será más fácil detectar los problemas en tuberías y las fugas que se podrían presentar. La revisión y mantenimiento de tuberías de un establecimiento hotelero es recomendable hacerla una o dos veces al mes y solucionar el imperfecto a la brevedad posible.

13. Análisis de la calidad del agua.- Este análisis lo debe hacer un experto, él le indicará al encargado de cómo tomar las muestras para el debido estudio y establecer el diagnóstico y la solución acertada.



EN EL CONSUMO DE ENERGÍA

1. Registro de consumo de energía.- El registro de consumo de energía se lo puede hacer mediante la factura-planilla mensual o a través de la lectura del medidor, a fin de conocer los días, semanas o meses de mayor consumo. Mediante la lectura del medidor se puede realizar revisiones diarias que nos dan a conocer el incremento o disminución de gasto energético; en tanto, que la factura-planilla detalla el registro mensual, ante lo cual se debería dividir para el número de días del mes de consumo, de esta manera se registra los KW utilizados por día.

2. Registro de consumo de energía por áreas.- Al realizar un registro por áreas se puede conocer las instalaciones que más consumen energía y de esta forma ejecutar las correcciones necesarias para garantizar un uso adecuado de energía, las áreas recomendables para llevar un registro son las siguientes: cocina, recepción, habitaciones, restaurant, lavandería.

3. Monitoreo de consumo de energía.- Se debe realizar inspecciones y controles permanentes para ello es necesario contar con una persona que manipule de manera correcta los medidores, facilitando el análisis de consumo del hotel pudiendo ser por áreas o por toda la instalación, así se podrá observar posibles daños en medidores o en las diferentes conexiones, a fin de evitar fugas de energía.

4. Focos ahorradores.- Al usar focos ahorradores se consume menos energía que al usar focos normales la disminución es de un 80% en el consumo energético, garantizando la misma cantidad de luz. Los focos normales son de 100 watts mientras que los ahorradores son de 27



watts, de esta forma se puede notar un ahorro de energía, si se implementa el uso de estos focos en las diferentes áreas del hotel.

5. Limpieza de lámparas.- Al realizar como mínimo una limpieza trimestralmente de lámparas y demás equipos de iluminación, se garantiza una disminución de energía de un 10% a 20%, ayudando al hotel a contribuir con el tema de conservación ambiental.

6. Limpieza de equipos.- La limpieza de equipos eléctricos de cada instalación beneficia al hotel con una disminución de gasto de energía de un 10%, si se la realiza como mínimo trimestralmente, la limpieza debe ser de manera óptima, pues una limpieza común se la debe realizar semanalmente.

7. Ubicación de aparatos eléctricos.- La ubicación correcta de aparatos eléctricos garantiza que el equipo no realice demasiado esfuerzo consumiendo gran cantidad de energía. Lo recomendable es ubicarlos lejos los unos de los otros, además es necesario instalarlos a una distancia de 10cm de la pared.

8. Apagado de equipos eléctricos.- El apagado de aparatos eléctricos ayuda a disminuir el consumo innecesario de electricidad al momento que no se está ocupando el equipo. Además es importante desconectar los equipos eléctricos debido a que siguen consumiendo cuando están conectados hasta un 30% del total.

9. Energía alternativa.- El uso de energías alternativas es una opción de producción de energía sin ocasionar daños al ambiente, este es el caso del uso de paneles solares que captan la energía solar para luego distribuir a las instalaciones del hotel. El uso de lámparas LED (Diodos Emisores de Luz) es una alternativa para los establecimientos hoteleros



puesto que generan iluminación controlada desde un circuito central del hotel, dando como resultado el ahorro de un 70% a 90% de energía dependiendo del cambio que se pretende realizar, también contribuye al ambiente debido a que no contienen mercurio y emite menos CO₂ que las lámparas comunes, además las lámparas LED consumen cuatro vez menos de energía y duran 10 veces más.

10. Equipos informáticos en modo de bajo consumo.- Al usar los equipos en modo de bajo consumo, se incrementa el tiempo de uso del equipo al mismo tiempo minimiza el uso energético, contribuyendo en un 5% al ahorro energético.

11. Desecho de equipos antiguos y en mal estado.- Es necesario que el hotel deseche los equipos en mal estado y antiguos debido a que estos consumen mayor cantidad de energía, provocando incrementos de uso de recursos energéticos.

12. Sensores de presencia.- Estos sensores ayudan a controlar el gasto energético, debido a que permanecen apagados cuando no hay movimiento, es una iniciativa eficaz de ahorro de energía y disminuye la emisión de CO₂ producido por lámparas y focos.

13. Lavadoras de ropa.- Al momento de usar la lavadora es recomendable usar con cargas completas para no desperdiciar agua ni energía, tampoco es recomendable sobre cargarla puesto que se produciría un daño al motor al igual que el exceso de detergente, además se recomienda adquirir lavadoras de bajo consumo de agua y energía.



14. Calefacción.- Una calefacción en mal estado consume del 30% al 50% más de energía, por esta razón es necesario hacer un control permanente de estos equipos y una limpieza adecuada.

15. Letreros y anuncios iluminados.- Se debe realizar una limpieza de letreros y anuncios luminosos mínimo dos veces al año de esta manera se garantiza el ahorro de un 20% de la energía consumida, también es importante ubicarlos en lugares necesarios a la vista del cliente y sobre todo mantenerlos encendidos si es necesario o solo en ocasiones especiales.

EN EL TRATAMIENTO DE RESIDUOS

1. Disminución de compra de productos.- Se tiene que comprar lo necesario, pues así se evitará consumir un mayor número de desechos en el hotel, para ello, es conveniente elaborar un listado previo de lo que se requiere, este listado se lo elaboraría a partir de los informes que presenten las personas encargadas de cada área, así pues, se evitará sobrecompras al adquirir más de lo preciso.

2. Productos biodegradables.- Los productos o materiales biodegradables se descomponen de manera natural por agentes biológicos, tales como bacterias y hongos. El objetivo de implementar los productos biodegradables en los hoteles es proteger los recursos naturales utilizando este tipo de productos amigables con el ambiente.

3. Empaques grandes e individuales.- Es preferible que la adquisición de productos se efectúe en grandes empaques o envolturas antes que individuales, para evitar la excesiva generación de desechos sólidos.



4. Productos desechables.- Se debe evitar al máximo en el establecimiento hotelero adquirir productos desechables por cuanto, éstos son generadores de un gran número de desechos.

5. Servilletas de tela.- Es preferible utilizar servilletas de tela que de papel, ya que las primeras pueden lavarse y volverse a utilizar, así el hotel disminuye gastos en la compra de este insumo y a la vez está aportando positivamente a la sostenibilidad ambiental del hotel y del mundo, además que da presencia y realce al establecimiento.

6. Jabón y champú.- Se debe evitar la provisión de jaboncillos y champú individuales en los baños de las habitaciones, no solo por la generación alta de residuos, sino por el hecho de que si se emplearían dispensadores de jabón y champú en las habitaciones, los huéspedes utilizarían únicamente lo necesario y los encargados solo tendrían que recargarlos cuando éstos se hayan acabado.



7. .- Indica que los materiales con los que ha sido fabricado un producto pueden ser reciclados. Se lo encuentra en envases, papel y cajas de cartón, etiquetas, cartones de huevos, periódicos, revistas.



8. .- Esta imagen le indica al consumidor que el residuo debe ser depositado en el lugar adecuado, como papeleras, contenedores, etc. Se lo encuentra en envases y cajas de cartón.



9. .- El envase que lo lleva garantiza que, al convertirse en residuo, este envase se reciclará y valorizará. Se lo encuentra en envases de plástico, envases metálicos, tetraBrick, de cartón, papel y de vidrio.

10. Registros del tipo y cantidad de desechos que generan las diferentes áreas de operación del hotel.- Para los registros del tipo y cantidad de desechos generados en el hotel, el establecimiento tiene que contar con un propio sistema de reciclaje, en el que se indique las prácticas y políticas a seguir para conseguir lo deseado. El hotel podría manejar hojas de registro que serían manipuladas por todo el personal, así se les exigiría que una vez realizada la limpieza y manejo de residuos se detalle en éste, el tipo de desecho y el área en el que se produjo.

11. Clasificación de desechos.- La clasificación de los desechos se la realizará de acuerdo a sus características, así se puede clasificar aluminio, papel y cartón, plásticos y latas, vidrio, desechos peligrosos, desechos orgánicos, restos de residuos.

12. Recipientes rotulados con tapas y señalización para reciclaje.- Los recipientes utilizados para el reciclaje deberán estar debidamente señalados y diferenciados, por lo general los colores usados para clasificarlos son los siguientes: desechos orgánicos (funda negra), papel y cartón (funda celeste), plásticos y latas (funda amarilla), vidrio (funda verde), desechos peligrosos (funda roja) y el resto de residuos (funda gris).



13. Almacenamiento de desechos.- En el establecimiento se debe establecer un espacio determinado para el almacenamiento de desechos, este debe estar adecuado para su fin, con el objetivo de evitar que los desechos produzcan contaminación o mal olores en el establecimiento, y que la disposición final se haga desde esta zona.

14. Impresión de hojas por ambos lados.- La impresión de hojas por ambos lados hará que el hotel disminuya gastos en la adquisición de este insumo y estará aportando positivamente al cuidado y protección de los recursos naturales del mundo.

15. Reutilización de papel.- Una tonelada de papel reciclado evita la tala de 10 a 12 árboles, por eso es indispensable que el hotel reutilice el papel para tomar recados o diferentes notas ayudando a minimizar el impacto negativo sobre el ambiente. El uso de libretas, agendas, documentos que han perdido validez, sirven para enviar mensajes o como papel para fotocopiar.

16. Papel aluminio.- La empresa hotelera debe tratar de evitar la compra de este tipo de productos que tardan más de cien años en descomponerse.

17. Abonos Orgánicos.- La elaboración de abonos orgánicos con los desechos de cocina es una iniciativa de aprovechar los desperdicios del hotel, los cuales después de su tratamiento sirven para el uso en jardinería y espacios verdes del hotel, mejorando el aspecto del establecimiento y contribuyendo positivamente al cuidado ambiental.

18. Blancos del Hotel.- Se puede realizar labores de limpieza reutilizando sabanas, toallas que no estén en buen estado, así se



disminuye el consumo y compra de materiales para limpieza, generando un ahorro ambiental y económico a la empresa.

19. Residuos Peligrosos.- El hotel debe contar con la separación de residuos peligrosos tal es el caso de: pilas, baterías, focos, aceites de cocina, los cuales son nocivos debido a su composición. Al realizar un adecuado tratamiento se garantiza la disminución de emisiones tóxicas al ambiente. Es recomendable el uso de pilas de zinc-carbón, pero en caso de utilizar las alcalinas que contienen mercurio se debe entregar a la empresa Etapa quien maneja desde el 2003 este proyecto de recolección de pilas para evitar la contaminación de ríos.

3.8.2. Factor Social

Este factor por su parte manejará los siguientes indicadores:

RESPONSABILIDAD SOCIAL

1. Condiciones adecuadas de salubridad.- El hotel debe tener políticas internas que controlen la higiene del personal como de las instalaciones, para brindar un ambiente saludable a los empleados, huéspedes y vecinos y todos aquellos que están involucrados de manera directa e indirecta con el hotel, para ello deben realizar inspecciones de las habitaciones, constatar el estado de los blancos del hotel, la limpieza adecuada de las habitaciones, correcta elaboración de alimentos, revisión de hongos y humedades en tumbados y paredes tanto dentro del hotel como fuera del mismo, pudiendo afectar no solo al huésped, empleados sino también a vecinos.



2. Seguridad.- El tema de seguridad dentro de un hotel es primordial, pues esta garantiza al huésped una experiencia tranquila durante su estadía; de igual manera brinda la seguridad adecuada a los empleados al momento de realizar sus actividades, tema que también se debe trabajar en el sitio donde se encuentra ubicada la empresa, ya sea mediante controles o acciones que mitiguen la delincuencia y otros problemas sociales que se puedan presentar en el entorno más cercano del establecimiento.

Se pone a consideración algunas recomendaciones para garantizar la seguridad dentro y fuera del hotel: colocación de cámaras de seguridad, contratación de personal de seguridad, revisión mensual de instalaciones para detectar posibles puntos de accidentes.

3. Plan de Emergencia.- Es un conjunto de medidas destinadas a hacer frente a situaciones de riesgo, minimizando los efectos que sobre las personas y enseres se pudieran derivar y, garantizando la evacuación segura de sus ocupantes, si fuese necesaria (Plan de Emergencia y Evacuación, www.um.es/sprevencion). El hecho de que el establecimiento cuente con un Plan de Emergencia, garantizará la seguridad de los huéspedes y empleados el mismo que contara con métodos que faciliten acciones frente a posibles problemas de emergencia.

4. Botiquín de Primeros Auxilios.- Un hotel de tercera categoría debe contar con un Botiquín de Primeros Auxilios según lo dispuesto por el Ministerio de Turismo, en el caso de presentarse algún accidente menor como cortaduras pequeñas, dolor de cabeza, mareos, dolor de estómago, ayudando a controlar este tipo de emergencias, puesto que está equipado con medicamentos y materiales para estos casos.



5. Medidas de Salubridad.- El personal para desempeñar sus funciones correctamente debe seguir algunas medidas de salubridad como por ejemplo: el personal femenino y masculino debe llevar su cabello recogido mediante el uso de mallas, uñas bien cortadas para la preparación de alimentos, con la finalidad de evitar contaminación de los mismos. En tanto que al realizar las labores de limpieza se recomienda el uso de mascarillas, uso de guantes, que protejan de posibles enfermedades a los empleados y garanticen la salubridad a los huéspedes.

6. Uniformes.- El personal del hotel debe estar debidamente uniformado para crear una imagen adecuada de la empresa, los uniformes deben ser cómodos para que cada empleado realice sus funciones correctamente y en ellos se debe incluir una placa pequeña con el nombre de cada uno de los miembros del establecimiento, esto hará que el establecimiento tenga la mejor imagen frente a sus huéspedes.

7. Materiales e Instrumentos de Trabajo.- El empleador tiene la obligación de proveer a sus trabajadores de todos los materiales e instrumentos para realizar sus funciones de manera adecuada, garantizando la seguridad e higiene de sus empleados y el buen desempeño de sus funciones, entre algunos de estos materiales tenemos: uniformes, guantes, mascarillas, zapatos antideslizantes, etc.

8. Control de instalaciones.- Al realizar un control permanente de las instalaciones se previene posibles accidentes dentro de las diferentes áreas del hotel, el control se lo debe realizar mensualmente, verificando los niveles de iluminación, estado de gradas, puertas y ventanas, estado de grifería, baños.



9. Limpieza de Instalaciones.- Se debe realizar una limpieza óptima de todos los espacios e instalaciones del hotel para evitar el desarrollo de plagas o malos olores, que pueden afectar la llegada de huéspedes y propagar enfermedades en los empleados. La limpieza se debe realizar diariamente, así se garantiza el tema de salubridad.

10. Control de Pestes.- El hotel debe realizar controles permanentes de pestes y plagas que pueden estar afectando al hotel, el control se lo debe efectuar mediante la contratación de empresas capacitadas en estos temas, para evitar propagación de hongos, cucarachas, roedores, etc.

11. Cajas Fuertes.- La empresa hotelera debe brindar seguridad a sus huéspedes en todo momento, por tal razón es recomendable que el hotel cuente con cajas fuertes para guardar pertenencias valiosas durante su estadía, las mismas que pueden estar ubicadas en cada uno de las habitaciones o en la recepción del hotel.

12. Habitaciones.- La rentabilidad económica de un establecimiento hotelero en gran parte la garantiza la funcionalidad y confortabilidad de las habitaciones, éstas deben estar adecuadas y equipadas con lo que mayor satisfacción y disfrute garantice a los huéspedes, y de igual manera es importante tomar algunas medidas preventivas contra accidentes en las habitaciones, para ello se recomienda el uso de alfombras antideslizantes en las salidas de las duchas, especificar en qué habitaciones se puede o no fumar.

13. Alarmas contra incendios.- El hotel debe contar con alarmas contra incendios para poner en aviso a todos los que se encuentran dentro del establecimiento, en el caso de presentarse una emergencia.



14. Áreas de fumadores y no fumadores.- Es indispensable que el hotel establezca áreas determinadas para fumadores, para garantizar la estadía y el confort de todos los huéspedes, también se puede establecer habitaciones para fumadores.

15. Extintores.- Estos equipos deben estar colocados en pasillos y áreas donde se pueden originar incendios, se los ubica a una altura máxima de 1,70m, donde sea fácil su acceso.

16. Salidas de Emergencia.- El hotel debe contar obligatoriamente con salidas de emergencia, las cuales deben estar libres de obstáculos y deben tener un mínimo de 1,20m de ancho. Las salidas de emergencia deben estar correctamente ubicadas en todo el hotel.

17. Señalización Interna.- se debe señalar de manera adecuada y visible, salidas de emergencia, ubicación de extintores, áreas para fumadores, etc., para que el huésped no tenga problemas al momento de desplazarse dentro del hotel.

18. Control de Equipos.- El hotel debe contar con una revisión mensual de los equipos evitando que ocasionen cortocircuitos, fugas de gas, los cuales pueden causar daños al personal o al cliente.

19. Beneficios de Ley.- El empleador está obligado a cumplir con todos los beneficios de ley que le corresponde a sus trabajadores y otorgar permisos por cuestiones de salud o maternidad. Así el empleador debe cumplir con lo siguiente: Décimo Cuarto Sueldo, Décimo Tercer Sueldo, Fondos de Reserva, Pagar 15% de Utilidades, Aporte al Seguro Social, Vacaciones Anuales, Licencia por maternidad y paternidad, subsidio por maternidad.



20. Chequeos médicos.- El personal del hotel debe realizarse controles médicos constantes para evitar el mal desempeño en sus funciones, como también ser transmisores de algún tipo de virus, como el virus de la gripe propagando a sus compañeros y huéspedes. El personal que manipula alimentos debe realizarse un reconocimiento médico por razones epidemiológicas¹⁹, para evitar la contaminación al momento de manipular los alimentos. De esta forma la dirección del hotel debe encargarse del cumplimiento de esta disposición.

21. Políticas Internas de No Discriminación.- Es importante que se establezcan Políticas de No Discriminación y sobre todo que se cree una conciencia de respeto hacia los trabajadores sin excluirlos por sus capacidades especiales, género, edad, religión, etnia, etc. Tratándolos de manera igualitaria con bases en el respeto y así crear una empresa con un ambiente laboral idóneo.

22. Reciclar, Reutilizar y Reducir.- Al realizar diferentes iniciativas para crear una conciencia ambiental mediante las tres “R” se logra que huéspedes y empleados se comprometan a reciclar, reutilizar y reducir los desechos mediante campañas internas.

23. Control de Ruido.- Al realizar un control de ruido en el hotel se brinda una estadía tranquila al huésped, se puede minimizar el ruido mediante la revisión de ventanas y puertas que pueden estar en mal estado, pero una alternativa sencilla es solicitar que los empleados trabajen de manera que no emitan demasiado ruido al momento de realizar cada una de las actividades.

¹⁹ Epidemiológica: Enfermedades que afectan transitoriamente a muchas personas en un sitio determinado.



INFORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

1. Personal Capacitado.- Todo hotel debe tener a su personal capacitado en temas de atención al cliente y en el conocimiento de varios idiomas, para brindar un servicio de calidad y adecuado a los diferentes segmentos de huéspedes.

2. Compra de Productos Ecológicos.- Es necesario que el gerente y demás directivos del hotel promuevan a los diferentes encargados la compra de productos ecológicos amigables con el ambiente, para realizar las labores de limpieza, productos de aseo personal biodegradables.

3. Personal Capacitado en temas de Emergencia.- El personal tiene que estar preparado en caso de emergencia, ya sea mediante el uso de extintores, evacuación de huéspedes, asistencia de heridos, para ello los hoteleros pueden pedir asesoría al Benemérito Cuerpo de Bomberos de Cuenca.

4. Números de Emergencia.- La recepción y cada una de las habitaciones deben tener una lista con los números de ayuda en caso de ocurrir alguna emergencia así como los números de hospitales, clínicas, policía, bomberos y otras entidades de ayuda.

5. Formación en temas de cuidado ambiental.- Los directivos deben incentivar mediante un ejemplo sólido el cuidado ambiental a sus empleados, los mismos que deben transmitir a los huéspedes durante sus estadía aunque esta sea corta, De esta manera se crea una conciencia de respeto hacia los recursos naturales como agua, energía y el manejo adecuado de los desechos.



6. Conocimientos en Fiestas y Tradiciones.- El personal del hotel debe estar informado de fiestas y tradiciones que forman parte de la ciudad y que son un atractivo para los visitantes y así poder informar de manera correcta sobre los eventos a realizarse.

7. Talleres y Reuniones.- La gerencia del hotel debe programar reuniones y talleres mensuales para hacer partícipe a todos sus empleados en temas de interés que sean de vital importancia, así se mantiene motivado al personal el mismo que se siente parte activa de la organización.

8. Conferencistas.- Para ampliar conocimientos del talento humano, se recomienda invitar a conferencistas nacionales o extranjeros, quienes deben ser ajenos a la empresa para que ellos puedan compartir experiencias y nuevos conocimientos sobre temas de sostenibilidad y estrategias para implantar ventajas competitivas.

9. Satisfacción del Cliente.- El cliente es lo más importante, en especial en establecimientos que brindan un servicio turístico, en este caso una empresa hotelera, para ello los empleados deben brindar una atención de calidad en todo momento, brindando una experiencia única durante su estadía, por tal motivo se recomienda pedir sugerencias sobre los servicios recibidos mediante encuestas de satisfacción, brindar además atención personalizada, atención inmediata a sugerencias, baúl de sugerencias horarios de atención de servicios del hotel convenientes para los clientes, etc. De esta manera un huésped satisfecho regresará por el servicio y recomendará el establecimiento.

10. Satisfacción del Personal.- Es importante que el personal trabaje motivado y en un ambiente de respeto para realizar sus funciones sin ningún contratiempo, para ello los directivos deben tomar medidas que



ayuden a tener motivado a su talento humano mediante viajes, bonificaciones, elección del empleado del mes y beneficios que favorezcan a sus familias.

11. Información Escrita.- El hotel debe colocar información escrita en las habitaciones y áreas comunes a través de revistas, periódicos, folletos volantes, sobre temas ambientales, económicos, culturales y demás temas actuales, así mantener informados a cada uno de los huéspedes.

12. Internet.- Es una herramienta de información mundial, siendo muy útil en un establecimiento hotelero para realizar reservas, informar de tarifas y servicios del hotel, además se puede crear una red interna virtual para la comunicación del personal. El contrato que el hotel mantenga con su proveedor tiene que ser el más eficaz, puesto que una de las quejas que más se reciben en recepción por parte de los clientes es sobre el servicio de internet, el mismo que por lo general es lento e incomoda a los huéspedes.

13. Publicidad e Información Verídica.- Es obligación de las empresas hoteleras brindar información verídica al receptor, tanto en información y publicidad escrita así como también vía internet, pues de esto depende la satisfacción del cliente y la imagen positiva que la empresa cree ante la sociedad.

ACTIVIDADES CULTURALES

1. Convenios con entidades.- El hotel de realizar convenios con Entidades Culturales o con Universidades para fomentar y ser parte de activa de actividades culturales de la ciudad y del país.



2. Artesanías Decorativas.- Mediante el uso de artesanías para la decoración del hotel se crea un ambiente agradable a la vista del huésped, y se contribuye a los artesanos cuencanos y azuayos. Las artesanías utilizadas en la decoración pueden ser de madera, paja toquilla, hojalata, cuero, materiales muy representativos de la cultura azuaya.

3. Contribuciones Benéficas.- El hotel debe ser protagonista de ayuda a la sociedad mediante contribuciones de ropa, muebles en buen estado, también se pueden realizar contribuciones económicas a sectores vulnerables de la ciudad.

4. Difusión de información.- El personal y directivos deben estar preparados para informar de manera verbal al huésped de sitios de interés de la ciudad como: lugares de entretenimiento, sitios gastronómicos, eventos próximos, entre otros.

5. Valores y Costumbres.- Al ser una empresa que interactúa con la población es fundamental que impulse el respeto hacia las costumbres y los valores de la ciudad, mediante programas que minimicen la delincuencia, consumo de alcohol y drogas. Así como también la difusión de las costumbres mediante el uso de decoración propia de la ciudad y del país.

3.8.3. Factor Económico

Y finalmente los indicadores que operará el factor económico son:



AGUA

1. Equipos de bajo consumo de agua.- Permiten economizar cantidades de agua considerables, los baños, duchas y grifos ecológicos consumen 50% menos de los que consumen los equipos normales, la adecuación inicial podría resultar costosa, pero el dinero que a la larga se ahorrará el establecimiento compensará la inversión inicial.

2. Nuevas tecnologías para ahorro de agua.- En la actualidad se están utilizando ciertos dispositivos de reducción de caudales de agua, así por ejemplo existen los aireadores, su costo es relativamente bajo y el ahorro que éstos generan es considerablemente alto, pudiéndose disminuir el consumo de agua en un 50%, se puede emplear también sensores para disminuir el caudal de agua.

3. Sistemas de depuración de aguas servidas.- Es conveniente que en los establecimientos hoteleros, especialmente en los de tercera categoría, se cuente con un sistema de depuración de aguas servidas, es un poco costoso pero el ahorro económico que el hotel obtendrá gracias a este será muy importante, puesto que el agua reutilizada se la puede utilizar para limpieza de las instalaciones del hotel como son: pasillos, parqueadero, pisos, entre otros y así, el consumo de agua disminuirá.

4. Política de consumo y ahorro de agua.- Esta política ayudará a que en el establecimiento se detallen una serie de requisitos y lineamientos a los que se debe regir el personal con la finalidad de disminuir el consumo de agua irracional, no sólo por parte de los empleados sino también de los huéspedes.



ENERGÍA

1. Equipos y electrodomésticos de bajo consumo de energía.- Es recomendable que al momento de adquirir equipos y electrodomésticos para el establecimiento, la selección se la haga enfocada en aquellos que disminuyan el consumo de energía, puesto que éstos ayudarán a que el hotel disminuya gastos en cuanto a este recurso.

2. Nuevas tecnologías para ahorro de energía.- Los más aplicados son los sensores de presencia en pasillos o áreas en las que no siempre las luces tienen que estar encendidas, estos dispositivos permiten el encendido de luces siempre y cuando sientan la presencia humana y se apagan automáticamente.

3. Luz natural.- Es de vital importancia aprovechar la luz natural de un establecimiento hotelero, puesto que esto permite que el hotel no gaste en energía en determinadas áreas en las que la luz natural está presente.

4. Política de consumo y ahorro de energía.- Es recomendable que el establecimiento cuente con un documento en el que se detalle la política de responsabilidad que éste tiene con el consumo y ahorro de energía y ésta debe ser de conocimiento de todo el personal y por medio de ellos se dé a conocer a los huéspedes.

RESIDUOS

1. Almacenamiento de insumos.- El establecimiento tiene que adecuar un espacio determinado para el almacenamiento de insumos (de limpieza, de cocina, blancos, etc.), el mismo debe contar con todas las condiciones adecuadas que permitan que los productos que aquí se



almacenan se mantengan en excelente estado con la finalidad de evitar daños o deterioros de los mismos que den como resultado final pérdidas económicas al establecimiento.

2. Lo que primero se compra se consume.- Es importante que en el establecimiento todo el personal tenga conocimiento que lo más antiguo se consume primero, esto con la finalidad de evitar pérdidas económicas por caducidades o daños de productos.

3. Envases retornables.- Los envases que adquiera el establecimiento deben ser retornables, esta medida no solo ayudará a que el establecimiento disminuya gastos, sino que aportará positivamente al cuidado y preservación de los recursos naturales.

4. Tipo y cantidad de desechos que generan las diferentes áreas del hotel.- Es importante que el establecimiento lleve un registro del tipo y cantidades de desechos que se producen en el mismo; para mejores resultados, es conveniente que este proceso se lo realice por áreas y por tipos de desechos (aluminio, vidrio, papel y cartón, desechos orgánicos, desechos peligrosos, entre otros) y así se podrá determinar cuáles son los espacios en los que más se generan residuos y poder tomar las medidas necesarias para mitigar de alguna manera este impacto.

5. Envases vacíos.- La reutilización de los envases vacíos es muy beneficiosa para el establecimiento, puesto que esto evitará que el hotel gaste en recipientes para colocar cosas, ya que estos son aptos para emplearlos en este fin.

6. Ropa vieja.- La ropa vieja no debe ser desechada ni botada a la basura, puesto que la reutilización que se le puede dar a la misma ayudará a que el hotel disminuya gastos en materiales para limpieza.



7. Tóner.- Es recomendable que los tóner que se utilizan en el establecimiento sean recargables, para evitar la adquisición constante de éstos; además, al momento de desecharlos se debe tener conocimiento que la vida útil de los mismos ha finalizado.

8. Política de manejo y gestión de residuos.- Esta política ayudará a que el establecimiento tenga una guía de como procesar y manejar los residuos en el establecimiento, ayudará además, a que el hotel gestione de la mejor manera los desechos que se generan internamente.

9. Inventarios por áreas.- Contar con inventarios por áreas ayudará a que el establecimiento tenga conocimiento de los bienes que posee, esta medida, además, evitará que se produzcan pérdidas que a la final repercutirán en quebrantos económicos para el hotel.

CLIENTES

1. Políticas de calidad y servicio al cliente.- Es importante que el hotel tenga una política de calidad y servicio al cliente, direccionada en satisfacer las necesidades y expectativas de los huéspedes.

2. Sistema de reservas computarizado.- Este sistema ayudará a que la cobertura del establecimiento sea más amplia, puesto que los clientes podrán realizar sus reservas en menos tiempo y su acceso al hotel será más eficiente.

3. Servicios de Transfer in y Transfer out.- Ofertar servicios de Transfer in y Transfer out, ayudará a que los beneficios económicos que el hotel obtenga sean mayores y que la imagen del mismo frente a los clientes mejore.



4. Cartera de clientes.- La fidelización de clientes se la puede realizar mediante el mantenimiento de una cartera de clientes, es recomendable que ésta se encuentre en constante actualización para posibles contactos que se pueda mantener con los huéspedes.

5. Registro de huéspedes.- El registro de huéspedes ayudará a definir el tipo de clientes que acuden al establecimiento, así como los lugares de procedencia y las edades promedio de los mismos. Esto ayudará a que el hotel pueda definir y elaborar promociones o estrategias para llamar la atención de un grupo definido de clientes.

PROVEEDORES

1. Política de Relaciones Comerciales.- Mantener buenas relaciones con los proveedores es importante y para ello el hotel puede optar por crear una política que especifique las relaciones que el establecimiento mantendrá con éstos, y en base a ella realiza la selección de los mismos.

2. Reenvasado.- El Reenvasado permite que el establecimiento disminuya gastos y que el aporte ambiental sostenible que este tiene sea el indicado. Por ejemplo, el hotel podría mantener un convenio con los proveedores para que los nuevos productos que le suministrarán al establecimiento lo hagan en aquellos envases que se adquirieron inicialmente.

3. Control de calidad de productos.- El control de calidad de los productos se lo puede realizar mediante una hoja de registro en la que se señale la fecha de recibo, la descripción del producto, la fecha de



caducidad y el estado en el que se encuentra el producto al momento de la entrega.

INSTALACIONES

1. Política de mantenimiento de las instalaciones y equipos

eléctricos.- Es recomendable que el establecimiento este constantemente adecuando y dándole mantenimiento a sus instalaciones y equipos, para ello es preferible que exista un documento determinado en el que se establezca la forma y tiempos en los que se desarrollarán las actividades de manutención del hotel.

2. Fachada del hotel.- La fachada del hotel es la carta de presentación del establecimiento, por ello, es importante que el mantenimiento que se le dé a esta sea el indicado, con la finalidad de llamar la atención de un mayor número de clientes.

3. Lavandería.- La lavandería tiene que estar ubicada en el lugar indicado y adecuada con todo lo necesario, es preferible adquirir lavadoras y secadoras de bajo consumo de agua y energía, así como utilizarlas solo en cargas completas, esto ayudará a que el hotel disminuya gastos en agua y luz.

4. Cámaras frigoríficas.- Es importante que el hotel adquiera las cámaras frigoríficas necesarias dependiendo del tipo de producto que se guardará en éstas, esto ayudará a que el establecimiento mantenga en buen estado sus productos, garantizando una mayor durabilidad de los mismos.



5. Sistema de telefonía.- Contar con un sistema de telefonía adecuado permitirá que el establecimiento aumento los ingresos económicos por brindar este servicio, éste debe ser confiable y eficiente.

MARKETING

1. Plan de Marketing²⁰.- Es importante que este se encuentre enfocado en obtener los mejores beneficios para el establecimiento, buscando obtener ganancias principalmente en ventas, para ello se elaboran las estrategias y procesos indicados para lograr los objetivos deseados enfocándose en cuatro aspectos, más conocidos como las 4 P (product, price, promotion and place, en español, producto, precio, promoción y lugar).

3.9. Metodología de evaluación de las Fichas-Matriz propuestas

Para evaluar la sostenibilidad turística de hoteles de tercera categoría de Cuenca, se propuso tres Fichas-Matriz, gracias a las cuáles se podrá obtener información relevante sobre la gestión ambiental, social y económica que se está llevando a cabo en estos establecimientos de alojamiento turístico.

La Ficha-Matriz de evaluación de sostenibilidad ambiental se encuentra subdividida en las siguientes secciones:

²⁰ Plan de Marketing.- Es un documento que forma parte de la documentación de la planificación estratégica de una empresa. El plan de marketing sirve para recoger los objetivos y estrategias, además de las acciones que van a ser necesarias realizar para conseguir éstos objetivos. Internet: <http://www.socialetic.com/definicion-de-plan-de-marketing-partes-del-plan-de-marketing.html>. Acceso: 10 enero 2014.



Resumen de la Ficha-Matriz para evaluar la sostenibilidad turística ambiental de hoteles de tercera categoría de Cuenca.	
Sección	Número de preguntas
Consumo de agua.	17
Consumo de energía.	22
Tratamiento de residuos.	22
TOTAL	61

Fuente: Elaboración propia

Por su parte, las secciones que conforman la Ficha-Matriz de evaluación de sostenibilidad social son:

Resumen de la Ficha-Matriz para evaluar la sostenibilidad turística social de hoteles de tercera categoría de Cuenca.	
Sección	Número de preguntas
Responsabilidad Social.	41
Información y Capacitación.	35
Actividades Culturales.	15
TOTAL	91

Fuente: Elaboración propia.

Las categorías que por su lado maneja la Ficha-Matriz de evaluación de sostenibilidad económica son:

Resumen de la Ficha-Matriz para evaluar la sostenibilidad turística social de hoteles de tercera categoría de Cuenca.	
Sección	Número de preguntas



Agua	7
Energía	5
Residuos	9
Clientes	5
Proveedores	3
Instalaciones	5
Marketing	1
TOTAL	35

Fuente: Elaboración propia.

Para responder las preguntas, se estableció una escala de respuestas del 1 al 5, las mismas que tienen que ser contestadas tomando en cuenta el significado que cada uno de estos números, el 1 (No aplicamos este requisito en el hotel), 2 (No atendemos este requisito en su totalidad), 3 (Atendemos en algunas situaciones este requisito), 4 (Atendemos en la mayor parte de las veces este requisito) y 5 (Atendemos siempre este requisito).

Cada uno de estos números tienen un significado al momento de hacer la evaluación y agruparlos, en la tabla siguiente se detalla lo indicado:



ESCALA	ESTADO	DESCRIPCIÓN
1	BAJA	El hotel no trabaja en temas de sostenibilidad ambiental.
2	MEDIA-BAJA	La empresa no está muy comprometida en temas de sostenibilidad ambiental.
3	MEDIA	La empresa se preocupa en temas de sostenibilidad ambiental.
4	MEDIA-ALTA	El hotel está encaminado a temas de sostenibilidad ambiental.
5	ALTO	La empresa trabaja satisfactoriamente en temas de sostenibilidad ambiental.

Fuente: Elaboración propia

La escala propuesta indica de qué manera el establecimiento trabaja en temas de sostenibilidad ambiental, dependiendo de la escala en la que se ubique el hotel, luego de respondidas las preguntas de las Fichas-Matriz propuestas; cabe recalcar, que el hotel puede encontrarse en las diferentes escalas con distintos porcentajes, debido a que la empresa puede cumplir con algunos requisitos en mayor grado o menor grado.

Si el mayor número de respuestas se encuentran enmarcadas en las categorías 1 y 2, la sostenibilidad del establecimiento sería media-baja o baja, por lo que el establecimiento debería implementar acciones inmediatas para mejorar la sostenibilidad ambiental, social y económica del establecimiento.

Si el mayor número de respuestas se encuentran enmarcadas en las categorías 4 y 5, la sostenibilidad del establecimiento sería media-alta o alta, por lo que el establecimiento deberá seguir en el mismo camino, buscando obtener una sostenibilidad ambiental, social y económica al cien por ciento.



Si el mayor número de respuestas se encuentran enmarcadas en la categoría 3, se deberá tomar decisiones inmediatas del por qué se aplica prácticas de sostenibilidad ambiental, social y económica solo en algunas situaciones y no todo el tiempo.

3.10. Aplicación de la Ficha-Matriz Ambiental

Se aplicó la Ficha-Matriz Ambiental en dos establecimientos hoteleros de Tercera Categoría, los hoteles evaluados fueron el Hotel Pichincha y el Hotel Tito.

A continuación se presentan las Fichas-Matriz aplicadas:




PROPUESTA DE FICHA-MATRIZ PARA EVALUAR LA SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL DE HOTELES DE TERCERA CATEGORÍA DE CUENCA									
DATOS DEL HOTEL									
Nombre: Hotel Pichincha									
Dirección: Juan Montalvo 8-28 y Sucre									
Categoría: Tercera									
No. de habitaciones: 30									
Capacidad máxima del hotel: 70 personas									
No. de personas que trabajan en el hotel: 8									
Teléfono: 2823868									
Fax: No tiene Fax									
E-mail: administracion@hotelespichincha.com									
Página Web: www.hotelpichincha.com									
Representan Legal: Norma Muñoz					E-mail:				
NOTA: Responda basándose en las siguientes consideraciones: 1 (No se aplica este requisito en el hotel), 2 (No atendemos a este requisito en su totalidad), 3 (Atendemos en algunas situaciones este requisito), 4 (Atendemos en la mayor parte de las veces este requisito), 5 (Atendemos siempre este requisito).									
CONSUMO DE AGUA					1	2	3	4	5
1	El hotel lleva un registro mensual del consumo de agua.								X
2	El registro de consumo de agua lo realiza por áreas.				X				
3	El consumo de agua es monitoreado mediante la lectura de medidores.								X
4	En el hotel se tiene medidores instalados por áreas.				X				
5	Se utiliza dispositivos especiales de disminución de agua en duchas, sanitarios y lavamanos.				X				
6	El establecimiento tiene un sistema de purificación de aguas servidas.				X				



7	Las aguas servidas ya purificadas son reutilizadas.	X				
8	Reutiliza el agua de la lavandería para labores de limpieza de las instalaciones del hotel.	X				
9	Las lavadoras de ropa del hotel son utilizadas solamente cuando hay cargas completas.	X				
10	Las lavadoras de platos del hotel son utilizadas solamente cuando hay cargas completas.	X				
11	El lavado de veredas, jardines y espacios abiertos lo hacen usando baldes de agua.					X
12	Las aguas grises son reutilizadas para el riego de jardines y áreas verdes del hotel.	X				
13	El riego de jardines y áreas verdes lo realiza en la noche.		X			
14	Para el riego de jardines y áreas verdes se utiliza aspersores o sistemas de goteo.					X
15	El Hotel tiene algún sistema de recolección de agua lluvia.					X
16	El hotel tiene un programa de revisión y mantenimiento de tuberías y demás instalaciones.					X
17	Contrata periódicamente los servicios de una persona o empresa capacitada en el análisis de la calidad del agua.	X				
CONSUMO DE ENERGÍA		1	2	3	4	5
1	El hotel lleva un registro mensual del consumo de energía.					X
2	El registro de consumo de energía lo realiza por áreas.	X				
3	El consumo de energía es monitoreado mediante la lectura de medidores.					X
4	En el hotel se tiene medidores instalados por áreas.	X				
5	En el hotel se sustituye los focos normales por aquellos de bajo consumo de energía.					X
6	La limpieza de lámparas de las instalaciones del hotel la realizan trimestralmente.			X		
7	La limpieza de equipos eléctricos del establecimiento la realizan trimestralmente.			X		
8	La limpieza de equipos eléctricos del área de cocina se la realiza diariamente.	X				
9	La distancia de los artefactos eléctricos en relación a la pared es de 10 cm.	X				
10	El apagado de equipos de cocina se lo realiza todos los días después de utilizarlos.					X
11	La revisión de fugas de energía se la realiza semanalmente.	X				
12	El hotel utiliza algún sistema de energía alternativa.	X				



13	El hotel utiliza nuevas tecnologías para el ahorro de energía en iluminación, refrigeración y otros.	X				
14	Utiliza los equipos informáticos en modo de bajo consumo eléctrico.					X
15	En el establecimiento se desecha equipos antiguos que no hagan buen uso de la energía.					X
16	En el hotel se utiliza sensores de presencia en pasillos y áreas comunes del hotel.	X				
17	En el establecimiento se desconecta los equipos eléctricos que no se estén utilizando.					X
18	La revisión de niveles de iluminación de habitaciones, pasillos, cocina, restaurante y otros se la realiza semanalmente.	X				
19	Las lavadoras de ropa del hotel son utilizadas solamente cuando hay cargas completas.	X				
20	El hotel cuenta con un sistema de calefacción.	X				
21	Los letreros y anuncios iluminados se los enciende en ocasiones especiales.		X			
22	Se utiliza la luz solar parcial o totalmente para secar la ropa.					X
TRATAMIENTO DE RESIDUOS		1	2	3	4	5
1	Los productos utilizados en limpieza como detergentes y limpiadores son biodegradables.	X				
2	Los productos de aseo personal colocados en los baños son biodegradables.	X				
3	Los productos que adquiere el establecimiento lo hace en empaques grandes.					X
4	Los envases, platos, vasos y servicios de mesa utilizados en las mesas son desechables.	X				
5	Las habitaciones están acondicionadas con dispensadores de jabón, champú y papel higiénico.	X				
6	Los productos de limpieza personal como jabón y champú se presentan en empaques individuales.					X
7	Las servilletas utilizadas en el hotel son de tela.	X				
8	Los productos adquiridos tienen algunos de estos signos. 	X				
9	En el hotel se lleva registros del tipo y cantidad de desechos que generan las diferentes áreas de operación del hotel.	X				
10	Clasifica y separa los desechos desde la fuente de generación, por ejemplo, desde las habitaciones y el área de cocina.					X
11	Dispone de recipientes rotulados con tapa y señalizados para separar y depositar los desechos fácilmente ubicados y visibles para el personal y clientela.					X
12	Existe un lugar adecuado en el hotel para el almacenamiento de los desechos antes de su disposición final.					X



13	Se promueve en el hotel la impresión de hojas por los dos lados.	X				
14	Se reutiliza el papel para tomar recados.	X				
15	En el hotel se evita el uso de papel aluminio.	X				
16	Se implementan acciones concretas para la reutilización de papel, recipientes, etc.	X				
17	Se adoptan prácticas de fabricación de abono con los desechos orgánicos que se producen en el hotel.	X				
18	Reutiliza los blancos del hotel que ya no están en buen estado para labores de limpieza.					X
19	Los proveedores con los que trabaja el hotel, se preocupan en aspectos ambientales.	X				
20	Existe un tratamiento de residuos para baterías, pilas, focos, etc.	X				
21	Se colecta y recicla aceite de cocina.	X				
22	Se evita el derrame de detergentes, químicos, etc. en los desagües.	X				

Gracias a la aplicación de la Ficha-Matriz Ambiental al Hotel Pichincha, se pudo constatar que la sostenibilidad en este establecimiento no es de vital importancia debido a que las respuestas mayormente se enmarcan en la escala 1, dando como resultado la falta de prácticas sostenibilidad en el aspecto ambiental, pero también es importante dar a conocer que en algunos casos el hotel si pone en prácticas algunas iniciativas de cuidado ambiental.




PROPUESTA DE FICHA-MATRIZ PARA EVALUAR LA SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL DE HOTELES DE TERCERA CATEGORÍA DE CUENCA									
DATOS DEL HOTEL									
Nombre: Hotel Tito									
Dirección: Sangurima 1-49 y Manuel Vega									
Categoría: Tercera									
No. de habitaciones: 30									
Capacidad máxima del hotel: 50									
No. de personas que trabajan en el hotel: 6									
Teléfono: 2835921									
Fax: 2843577									
E-mail: reservas@hoteltito.com									
Página Web: www.hoteltito.com									
Representan Legal: Carlos Gómez Jarrín					E-mail:				
NOTA: Responda basándose en las siguientes consideraciones: 1 (No se aplica este requisito en el hotel), 2 (No atendemos a este requisito en su totalidad), 3 (Atendemos en algunas situaciones este requisito), 4 (Atendemos en la mayor parte de las veces este requisito), 5 (Atendemos siempre este requisito).									
CONSUMO DE AGUA					1	2	3	4	5
1	El hotel lleva un registro mensual del consumo de agua.								x
2	El registro de consumo de agua lo realiza por áreas.								x
3	El consumo de agua es monitoreado mediante la lectura de medidores.								x
4	En el hotel se tiene medidores instalados por áreas.								x
5	Se utiliza dispositivos especiales de disminución de agua en duchas, sanitarios y lavamanos.				x				



6	El establecimiento tiene un sistema de purificación de aguas servidas.	x					
7	Las aguas servidas ya purificadas son reutilizadas.	x					
8	Reutiliza el agua de la lavandería para labores de limpieza de las instalaciones del hotel.	x					
9	Las lavadoras de ropa del hotel son utilizadas solamente cuando hay cargas completas.						x
10	Las lavadoras de platos del hotel son utilizadas solamente cuando hay cargas completas.	x					
11	El lavado de veredas, jardines y espacios abiertos lo hacen usando baldes de agua.						x
12	Las aguas grises son reutilizadas para el riego de jardines y áreas verdes del hotel.	x					
13	El riego de jardines y áreas verdes lo realiza en la noche.	x					
14	Para el riego de jardines y áreas verdes se utiliza aspersores o sistemas de goteo.	x					
15	El Hotel tiene algún sistema de recolección de agua lluvia.	x					
16	El hotel tiene un programa de revisión y mantenimiento de tuberías y demás instalaciones.						x
17	Contrata periódicamente los servicios de una persona o empresa capacitada en el análisis de la calidad del agua.	x					
CONSUMO DE ENERGÍA		1	2	3	4	5	
1	El hotel lleva un registro mensual del consumo de energía.						x
2	El registro de consumo de energía lo realiza por áreas.						x
3	El consumo de energía es monitoreado mediante la lectura de medidores.						x
4	En el hotel se tiene medidores instalados por áreas.						x
5	En el hotel se sustituye los focos normales por aquellos de bajo consumo de energía.						x
6	La limpieza de lámparas de las instalaciones del hotel la realizan trimestralmente.						x
7	La limpieza de equipos eléctricos del establecimiento la realizan trimestralmente.			x			
8	La limpieza de equipos eléctricos del área de cocina se la realiza diariamente.						x
9	La distancia de los artefactos eléctricos en relación a la pared es de 10 cm.						x
10	El apagado de equipos de cocina se lo realiza todos los días después de utilizarlos.						x
11	La revisión de fugas de energía se la realiza semanalmente.						x
12	El hotel utiliza algún sistema de energía alternativa.	x					



13	El hotel utiliza nuevas tecnologías para el ahorro de energía en iluminación, refrigeración y otros.	x				
14	Utiliza los equipos informáticos en modo de bajo consumo eléctrico.					x
15	En el establecimiento se desecha equipos antiguos que no hagan buen uso de la energía.					x
16	En el hotel se utiliza sensores de presencia en pasillos y áreas comunes del hotel.	x				
17	En el establecimiento se desconecta los equipos eléctricos que no se estén utilizando.					x
18	La revisión de niveles de iluminación de habitaciones, pasillos, cocina, restaurante y otros se la realiza semanalmente.					x
19	Las lavadoras de ropa del hotel son utilizadas solamente cuando hay cargas completas.					x
20	El hotel cuenta con un sistema de calefacción.	x				
21	Los letreros y anuncios iluminados se los enciende en ocasiones especiales.					x
22	Se utiliza la luz solar parcial o totalmente para secar la ropa.	x				
TRATAMIENTO DE RESIDUOS		1	2	3	4	5
1	Los productos utilizados en limpieza como detergentes y limpiadores son biodegradables.	x				
2	Los productos de aseo personal colocados en los baños son biodegradables.	x				
3	Los productos que adquiere el establecimiento lo hace en empaques grandes.					x
4	Los envases, platos, vasos y servicios de mesa utilizados en las mesas son desechables.	x				
5	Las habitaciones están acondicionadas con dispensadores de jabón, champú y papel higiénico.					x
6	Los productos de limpieza personal como jabón y champú se presentan en empaques individuales.					x
7	Las servilletas utilizadas en el hotel son de tela.	x				
8	Los productos adquiridos tienen algunos de estos signos. 					x
9	En el hotel se lleva registros del tipo y cantidad de desechos que generan las diferentes áreas de operación del hotel.	x				
10	Clasifica y separa los desechos desde la fuente de generación, por ejemplo, desde las habitaciones y el área de cocina.					x
11	Dispone de recipientes rotulados con tapa y señalizados para separar y depositar los desechos fácilmente ubicados y visibles para el personal y clientela.					x
12	Existe un lugar adecuado en el hotel para el almacenamiento de los desechos antes de su disposición final.					x



13	Se promueve en el hotel la impresión de hojas por los dos lados.								x
14	Se reutiliza el papel para tomar recados.								x
15	En el hotel se evita el uso de papel aluminio.								x
16	Se implementan acciones concretas para la reutilización de papel, recipientes, etc.	x							
17	Se adoptan prácticas de fabricación de abono con los desechos orgánicos que se producen en el hotel.	x							
18	Reutiliza los blancos del hotel que ya no están en buen estado para labores de limpieza.								x
19	Los proveedores con los que trabaja el hotel, se preocupan en aspectos ambientales.	x							
20	Existe un tratamiento de residuos para baterías, pilas, focos, etc.								x
21	Se colecta y recicla aceite de cocina.	x							
22	Se evita el derrame de detergentes, químicos, etc. en los desagües.	x							

El Hotel Tito, por su parte demostró que cuenta con prácticas sostenibles de carácter ambiental, debido a que las respuestas se enmarcaron mayoritariamente en la escala 5, pero también se demostró falencias en otros aspectos, para ello es indispensable que el hotel siga cumpliendo con las prácticas de sostenibilidad y encaminándose a mejorar las falencias presentas en la evaluación.



CAPÍTULO IV

INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DE MATRICES DE SOSTENIBILIDAD DE LOS HOTELES DE TERCERA CATEGORIA

4.1 Los Instructivos

Para el diario desarrollo de las actividades cotidianas, existe una gran variedad de instrucciones precisas, que pueden comprender desde instructivos para realizar una reserva en un hotel de manera online, para la obtención de permisos dispuestos por la ley, llenado de formularios, documentos, matrices, etc. Por tal razón, a continuación, se presenta una definición clara de los instructivos, los mismos que son entendidos como:

Instructivo es un procedimiento secuencial, integrado por una serie de pasos que deben ejecutarse en un orden dado para alcanzar el objetivo de la actividad. Generalmente, la secuencia es rígida y debe seguirse de la misma forma cada vez que se realiza el procedimiento (Lodi y B. Rotstein, 1).

Son contenidos prácticos, con un contexto fácil de entender que permite el llenado fácil y correcto de documentos, formularios, matrices, que tienen un grado de complejidad mayor, además, los instructivos son redactados de manera que el receptor pueda seguir pasos o indicaciones concretas de una manera fácil.

Se debe hacer una diferencia entre un instructivo y un manual. El manual se caracteriza por tener un texto amplio, en tanto que el instructivo, es corto y específico. El instructivo puede contener diferentes partes que se



complementan para alcanzar el objetivo que se desea lograr; las características principales que éstos deben tener son las siguientes:

- Título
- Subtítulo
- Numeraciones o viñetas,
- Gráficas
- Textos claros y simples (Instructivos, www.codelcoeduca.cl).

De esta forma, se debe saber que la estructura de cada instructivo depende del criterio al que va a ser dirigido, por este motivo debe tener un orden secuencial y lógico, gráficas con una ubicación correcta, además constará de los siguientes detalles:

- Exposición rápida y ordenada: Se presenta acciones con una secuencia lógica para el funcionamiento adecuado donde se realiza una descripción breve.
- Uso del modo imperativo: Uso de ordenes concretas como: Utilice, ponga, coloque, indique, etc.
- Vocabulario preciso: El uso de palabras y frases técnicas que ayuden a la comprensión del lector mediante un texto comprensible.
- Estructura de frases cortas y sencillas: La elaboración de oraciones que no contengan mucho texto que confundan al lector.
- Secuencia verbal: El uso de palabras que den continuidad a las acciones correspondientes al manejo correcto como: Luego, continúe, etc. (González, 33).

A continuación se presenta un ejemplo de un instructivo para el llenado correcto de una autorización sanitaria para un hotel:



INSTRUCTIVO PARA OBTENER AUTORIZACIÓN SANITARIA PARA HOTELES Y ESTABLECIMIENTOS SIMILARES

1. Es de exclusiva responsabilidad del Titular el conocimiento y observancia de la normativa vigente aplicable al establecimiento cuya autorización se solicita. Al efecto, el presente instructivo no reemplaza, ni supone licencia para no cumplir con los aspectos regulados que no se contemplen en éste.
2. Se han de cubrir todos y cada uno de los apartados que se indican en el documento, con letra imprenta clara y legible, es decir, con mayúsculas.
3. Se ha de adjuntar toda los DOCUMENTOS REQUERIDOS.
4. Tratándose de proyectos de establecimientos que requieran el ingreso al Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental, de acuerdo a lo dispuesto por la ley se requerirá la Calificación Ambiental Favorable previa del mismo.
5. Las instalaciones anexas tales como establecimientos de alimentos, salas de esparcimiento, piscinas, o similares, deberán cumplir con las exigencias sanitarias vigentes contenidas en la respectiva Reglamentación, pudiendo eventualmente requerir de autorizaciones sanitarias especiales.
6. Este tipo de establecimiento ha de contar en sus instalaciones con un lugar especial donde se deposite la basura en espera de su retiro o disposición, el cual ha de cumplir con los requisitos mínimos contemplados en el Reglamento de Hoteles y Establecimientos Similares. En caso de utilizar un sistema eliminación de basuras distinto del servicio municipal de aseo, éste debe ser aprobado y autorizado por la Autoridad Sanitaria correspondiente.
7. Normativa aplicable a hoteles y establecimientos similares:
 - Reglamento de Hoteles y Establecimientos similares.
 - Reglamento sobre Condiciones Sanitarias y Ambientales Básicas en los Lugares de Trabajo.
 - Ordenanza General de Urbanismo y Construcción.
 - Reglamento Sanitario de los Alimentos.
8. Una vez que obtenga la Autorización Sanitaria podrá desarrollar su actividad.

Fuente: [www.indap.gob.cl/.../instructivo-autorizacion-sanitaria-hoteles-y-establecimientos similares](http://www.indap.gob.cl/.../instructivo-autorizacion-sanitaria-hoteles-y-establecimientos_similares).

Los instructivos son elaborados dependiendo del uso que se les vaya a dar, pudiendo facilitar el llenado de formularios o documentos que un hotel necesita para su funcionamiento, de esta manera se ve la necesidad de la elaboración de un instructivo para el correcto llenado de las Matrices de Evaluación Turística de hoteles de tercera categoría que se proponen en el presente estudio.



4.2. Importancia de los Instructivos

Los instructivos son indispensables siempre que estos sean de fácil comprensión al momento de su lectura. Están presentes en la vida cotidiana, en el llenado correcto de documentos, fichas, entre otros.

En la presente investigación, un instructivo ayudará al llenado de las matrices que se propone, los instructivos han sido elaborados con la finalidad de hacer más realizable una actividad con un cierto grado de complejidad, evitando errores al momento del llenado de las matrices de evaluación, se presenta una serie de ítems o indicaciones claras a seguir. A continuación se presentan algunas características importantes que los instructivos presentan tales como:

- Son textos variados y con un lenguaje cotidiano.
- Tienen una relación estrecha entre emisor y receptor.
- Exponen y describen de manera fácil para su comprensión.
- Guían para el correcto manejo del llenado de las matrices de evaluación.
- Orientan los procedimientos de manera simple y específica (Instructivo para la valoración de impactos ambientales, 2)

El instructivo trata de ayudar a el receptor a realizar varias actividades sin tener que ocasionar daños innecesarios a un equipo, formulario o cualquier actividad que se desea o necesita realizar.

4.3. Ventajas y desventajas de los instructivos

Con el transcurso de los años, los instructivos han jugado un papel importante, pues han facilitado a las personas naturales y jurídicas la fácil



comprensión y manipulación de ciertos documentos, fichas, formularios, matrices, etc.

Los instructivos presentan ventajas siempre que estén muy bien elaborados, de otra manera, éstos dificultarían la comprensión del lector.

4.3.1. Ventajas

A continuación se enlista ciertas ventajas que los instructivos tienen como tal, éstas, están íntimamente relacionadas con el fácil y correcto llenado de documentos, fichas, formularios, matrices de evaluación, entre otros, así pues, se tiene:

- Reducen el tiempo de llenado de las matrices.
- Facilitan el manejo de las Matrices de Evaluación Turística.
- Usan gráficas que ayudan a la comprensión del lector.
- Evitan el llenado incorrecto de las matrices.
- Son una guía formal que aumenta el grado de calidad.

4.3.2 Desventajas

Los instructivos, si no están correctamente elaborados presentarán diferentes dificultades de comprensión al lector, las desventajas se pueden producir por:

- Instructivos con demasiado texto.
- Uso de un lenguaje difícil de entender.
- Tamaño de letra demasiado pequeña.
- Carencia de graficas que no permiten el manejo correcto



4.4. Instructivo de aplicación de Matrices.

A continuación se presenta un instructivo que indica los pasos a seguir para el adecuado llenado y manejo de las matrices y fichas-matriz que se propusieron en el capítulo anterior, es conveniente que se sigan los pasos cómo se indica en el presente, para que el resultado sea el esperado, cualquier duda o inquietud que se genere se la pueda aclarar revisando el listado de indicadores.

INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DE LAS FICHAS-MATRIZ DE EVALUACIÓN DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA DE HOTELES DE TERCERA CATEGORÍA DE CUENCA

Datos del hotel

Detallar los datos del establecimiento en cada una de las Matrices.

1. **Nombre:** Escriba el nombre completo del establecimiento o razón social de manera clara y legible.
2. **Dirección:** Detalle la ubicación exacta del establecimiento, indicando las calles y números correspondientes.
3. **Categoría:** Indique la categoría establecida por el Ministerio de Turismo para su hotel.
4. **Número de habitaciones:** En la casilla que se indica, coloque el número total de las habitaciones con las que cuenta el establecimiento.
5. **Capacidad Máxima del Hotel:** Escriba el número total de personas que el hotel puede hospedar.
6. **No. de personas que trabajan en el hotel:** Se coloca el total de personas que trabajan en la empresa, incluidos el gerente y el administrador.
7. **Teléfono:** Números de contacto del hotel.



8. **Fax:** En caso que el hotel tenga fax, anótelos en la casilla.
9. **E-mail:** Anote el e-mail de la empresa.
10. **Página Web:** Indique la página web oficial del hotel.
11. **Representante Legal:** Escriba el nombre del Representante Legal.
12. **E-mail del Representante Legal:** Escriba el correo electrónico del Representante Legal del hotel.

Llenado de las Fichas-Matriz para Evaluar la Sostenibilidad Turística de hoteles de Tercera Categoría de Cuenca-Ecuador.

La estructura básica de las tres Fichas-Matriz para evaluar la sostenibilidad ambiental, social y económica de establecimientos hoteleros de tercera categoría de Cuenca es similar en todos los casos, por tal motivo el llenado y la evaluación se realiza de la misma manera, para el llenado adecuado de las mismas siga los siguientes pasos:

1. Lea detenidamente todas las preguntas de las Fichas-Matriz.
2. Proceda a contestar cada una de las preguntas de manera verídica.
3. En caso de duda revise la lista de Manejo de Indicadores que se adjunta a la presente, en ella se detalla las características de los mismos.
4. Marque con una "X" en 1, 2, 3, 4 o 5, dependiendo de su respuesta.
5. En caso de duda revise el listado de manejo de indicadores que se adjunta a las Fichas-Matriz.

Es necesario seguir cada uno de estos pasos para el uso y llenado correcto de las Fichas-Matriz.



CONCLUSIONES

- Los hoteles de tercera categoría no cumplen con todos los requisitos mínimos exigidos por el Ministerio de Turismo para ser considerados como tal, dos de esos incumplimientos son: el número de habitaciones y la adecuación de instalaciones tales como restaurante, pues los hoteles Norte y Pichincha no ofrecen este servicio.
- No se maneja la sostenibilidad ambiental adecuada en dos de los establecimientos de tercera categoría de la ciudad, puesto que después de aplicada la Ficha-Matriz para evaluar la sostenibilidad ambiental de estos establecimientos se pudo constatar que son pocas las prácticas de sostenibilidad que estos tienen, por ejemplo el hotel Pichincha se preocupa por captar el agua lluvia para regado de plantas, utilizan focos ahorradores pero se despreocupan de otros aspectos como reciclaje, desechando todo tipo de botellas de plástico que se generan en el hotel. Por su parte, el hotel Tito entre algunas de sus prácticas sostenibles ambientales están las de llevar registros de agua y energía por áreas, así como tener instalados medidores en tres áreas específicas, cocina, restaurante y habitaciones.
- El servicio de atención al cliente por parte del talento humano de estos establecimientos debería ser excelente, sin embargo en la calificación dada por las personas encuestadas se pudo constatar que poco son los que manifiestan que este es excelente.
- La aplicación de estas matrices ayudará a que los gerentes y administradores de los establecimientos hoteleros de tercera categoría puedan gestionar y elaborar estrategias adecuadas para garantizar una apropiada sostenibilidad de sus empresas, enfocadas en aspectos no sólo ambientales sino también, sociales y económicos.



- La falta de información en estos establecimientos es otro problema notorio, debido a que no existe información actualizada en sus diferentes páginas web y en otros medios, algunos de estos hoteles no cuentan con esta herramienta indispensable, que además de publicitar a la empresa, facilita las reservaciones de los posibles clientes.

- Mediante el estudio realizado en los cuatro hoteles de tercera categoría, se pudo observar la ventaja competitiva que algunos de ellos presentan frente a su competencia, la cual se basa en mejor infraestructura, tarifas, atención al cliente, servicios ofertados, entre otros.

- La sostenibilidad ambiental de un establecimiento de tercera categoría solo se podrá garantizar si éste emplea prácticas de sostenibilidad ambiental que estén encaminadas a ahorrar agua, energía y manejar adecuadamente los desechos que se generan en el hotel.

- La sostenibilidad social de un hotel de tercera categoría se la podrá conseguir si el establecimiento implanta lineamientos que garanticen el desarrollo personal y profesional de su talento humano, el mismo que, motivado, se involucrará ansioso en el nuevo cambio y se encargará de dar a conocer a los clientes las diferentes políticas que se han establecido internamente.

- La sostenibilidad económica de establecimientos hoteleros de tercera categoría solo se la alcanzará cuando los gerentes o administradores comiencen a adquirir equipos y electrodomésticos amigables con el ambiente, así como la predisposición por mantener instalaciones en buen estado y la elaboración de un plan de marketing que esté enfocado en aumentar las ventas y mejorar la imagen de la empresa.



RECOMENDACIONES

Los establecimientos hoteleros de tercera categoría deben utilizar instrumentos que evalúen su situación sostenible, las matrices de evaluación que se proponen en el presente estudio, sin lugar a duda, ayudarán y permitirán conocer las falencias y principales problemas que se presentan en estos establecimientos hoteleros en aspectos relacionados con lo ambiental, social y económico, y a partir de la información que se obtenga gracias a ellas, se podrá elaborar estrategias y tomar decisiones encaminadas a mitigar los principales impactos negativos que se están generando internamente en la empresa hotelera.

A partir de los indicadores en la presente monografía y los medios de acción que se proponen, el hotel obtendrá los resultados esperados y su gestión será la indicada, puesto que gracias a ellos tendrá una guía o lineamientos a seguir para garantizar la sostenibilidad turística del establecimiento.

En el tema ambiental se debe trabajar en aspectos como consumo adecuado de agua, energía y al manejo apropiado de desechos, para ello es, si es necesario, es indispensable aplicar cambios en su infraestructura, aplicar normas y políticas enfocadas en garantizar una mejor administración de estos recursos por parte de los que forman parte de la empresa y al mismo tiempo desarrollar una conciencia ambiental en los huéspedes que día a día acuden a estos hoteles.

En lo social se debe trabajar en los aspectos de calidad de vida, respeto a los involucrados del hotel, respeto a las costumbres de la ciudad, capacitaciones, etc. Así pues se garantiza el buen vivir de todos los involucrados y se crea una empresa sólida y exitosa.



Por su parte, lo económico también juega un papel primordial, pues esta garantiza la rentabilidad financiera de la empresa y sus empleados, así también este factor involucra más aspectos e indicadores que son de vital importancia para el manejo adecuado de la empresa.

Finalmente, el llenado verídico de las fichas-matrices propuestas será confirmado mediante el uso de los medios de verificación.



BIBLIOGRAFÍA

FUENTES IMPRESAS

- Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Cuenca. Requisitos para permiso de funcionamiento de hoteles. Cuenca. 2013.
- “Buenas Prácticas para Turismo Sostenible: una guía para el pequeño y mediano empresario”. Rainforest Alliance. Costa Rica. Epicentro Publicidad. 2005.
- Centro de Estudios Ambientales de la Universidad de Cuenca. “Manual de producción más limpia sector hotelero”. Cuenca. Ingráfica. 2008.
- Ilustre Municipalidad del Cantón Cuenca. Requisitos para obtener la Licencia Anual de Funcionamiento. Cuenca. 2013.
- Jaramillo, Andrea. *Elaboración de un manual de técnicas de producción más limpia para establecimientos hoteleros ecuatorianos: el caso del Hotel Crespo*. Universidad de Cuenca. 2011.
- Lara, Fernando. Curso de especialización turística sostenible de sitios y destinos culturales. PowerPoint. Cuenca, Universidad Internacional de Andalucía. 2011.
- Ministerio de Turismo. Reglamento General de Actividades Turísticas, Decreto 3400, Registro Oficial 726, Diciembre de 2002.
- Ministerio de Turismo. *Reporte del Feriado de Semana Santa 2013*. Documento Word. Cuenca. Marzo 2013.
- Molina, Sergio. *Turismo y Ecología*. México. Trillas. 2006.
- Pérez de las Heras, Mónica. “Manual de Turismo Sostenible: Cómo conseguir un turismo social, económico y ambientalmente responsable”. España. Mundi Prensa. 2006.
- Quezada, Gabriela. “*Directorio para hoteles en la ciudad de Cuenca*”. Tesis. Universidad de Cuenca. 2012.



Superintendencia de Compañías del Ecuador. Trámites legales para *constituir una compañía en el Ecuador*. Cuenca. 2013.

Vignati Scarpati, Federico. *Gestión de Destinos Turísticos: Cómo atraer personas a polos, ciudades y países*. México D.F. Trillas. 2009.

FUENTES ELECTRÓNICAS

“Asociación Hotelera del Azuay”. Internet.
<http://www.hotelescuencaecuador.com/webs/hostales.php>. Acceso: 29 mayo 2013.

Azcurra, Miriam y Ana Elizabeth de la Puente. “Manual de Buenas Prácticas Ambientales para el uso racional del agua en establecimientos hoteleros, ciudad capital de La Rioja-Argentina”. Internet.
<http://www.eumed.net/rev/delos/15/maep.pdf>. Acceso: 11 agosto 2013.

“Boletín mensual de análisis sectorial de MIPYMES”. Centro de Investigaciones Económicas de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa. FLACSO-MIPRO. Internet:
<https://www.flacso.org.ec/portal/pnTemp/PageMaster/hsbazo76dbvb0873wkb44e8150dwqs.pdf>. Acceso: 26 octubre 2013.

Calderón Vázquez, Francisco José. “Distrito Turístico Rural un Modelo Teórico desde la Perspectiva de la Oferta, especial referencia al caso Andaluz”. Internet: www.eumed.net/tesis/2007/fjcv/. Acceso: 13 Agosto 2013.

Cardoso, Carlos. “Turismo Sostenible: una revisión conceptual aplicada.” Internet. <http://www.uaemex.mx/plin/psus/rev11/1a.htm>. Acceso: 2 Septiembre de 2013.

“Conservación del Agua en Hoteles”. Internet.
http://sanctuaries.noaa.gov/management/pdfs/Day7_H3_Hotels_esp.pdf. Acceso: 13 agosto 2013.

Dellavedova, María Gabriela. “Guía Metodológica para la Elaboración de una Evaluación de Impacto Ambiental”. Internet:



<http://blogs.unlp.edu.ar/planeamientofau/files/2013/05/Ficha-17-GUIA-METODOLOGICA-PARA-LA-ELABORACION-DE-UNA-EIA.pdf>.

Acceso: 30 septiembre 2013.

“Diccionario de Arquitectura y Construcción”. Internet.
<http://www.parro.com.ar/definicion-de-flux%F3metro>. Acceso: 27 diciembre 2013.

Fernández Campos, Domingo. *El uso de matrices de oportunidades para el análisis de los servicios hoteleros en la ciudad Natal, Brasil*. Internet.
<http://www.scielo.org.ar/pdf/eypt/v22n4/v22n4a04.pdf> Acceso: 1 octubre 2013.

“Formato Matriz de Evaluación de Aspectos e Impactos Ambientales”. Internet.

<ftp://190.146.80.88/PROCESOS%20DE%20SOPORTE/SSOMA/FORMATO%20MATRIZ%20DE%20EVALUACION%20DE%20ASPECTOS%20E%20IMPACTOS%20AMBIENTALES.pdf>. Acceso: 15 Octubre 2013.

Gándara, José Manuel. “Hoteles Sostenibles para Destinos Sostenibles. La calidad hotelera como instrumento para la sostenibilidad”. Internet.
www.esade.edu/cedit2003/pdfs/gandarajm.pdf. Acceso: 30 agosto 2013.

Gonzales, Ayeen. “El texto instructivo”. Internet.
trumbull.files.wordpress.com/2008/06/el-texto-instructivo.ppt. Acceso: 7 Noviembre 2013.

“Guía de Ahorro Energético y Eficiencia Energética” Internet.
http://www.magrama.gob.es/es/cambio-climatico/temas/GuiaEficienciaHoteles_CV_tcm7-293295.pdf. Acceso: 12 Octubre 2013.

“Guía para la construcción de la Matriz de Indicadores para Resultados México”. Internet.
http://www.shcp.gob.mx/EGRESOS/PEF/Documentos%20Recientes/guia_construccion_mir_imp20100823_20.pdf. Acceso: 11 octubre 2013.



“Informe de Sostenibilidad Ambiental para la Evaluación Ambiental Estratégica del Plan General de Villa Mediana de Iregua”. Internet. www.larioja.org/upload/documents/480160_ISA_CAP2.pdf. Acceso: 30 Agosto 2013.

“La industria hotelera acuerda la creación de estándares para reducir el impacto ambiental”. Invattur (2011) Internet. www.invattur.org Acceso: 25 agosto 2013.

Leal, José. “Desarrollo Sostenible de la Sociedad: Definiciones e Indicadores.” PowerPoint.2007.

Lodi y B. Rotstein. “Fundamentación acerca del texto instructivo”. Internet. <http://uruguayeduca.edu.uy/UserFiles/P0001%5CFile%5CFundamentaci%C3%B3n%20acerca%20del%20texto%20instructivo.pdf>. Acceso: 22 septiembre 2013.

“Los instructivos”. Internet. https://www.codelcoeduca.cl/biblioteca/lenguaje/3_Lenguaje_NB3-NB4.pdf. Acceso: 29 mayo 2013.

“Manual de Buenas Prácticas Ambientales” Instituto de Salud Pública. Internet. www.manualdebuenaspracticasantambientales.com. Acceso: 22 septiembre 2013.

Manual de buenas prácticas para la mejora de la eficiencia energética de los hoteles de Canarias. Consejería de Turismo del Gobierno de Canarias. España. 2007. Internet. http://www.magrama.gob.es/es/cambio-climatico/temas/BuenasPracticasEfEnergeticaHoteles_CAN_tcm7-293293.pdf. Pdf. Acceso: 21 septiembre 2013.

Manual práctico de Calidad Hotelera para hoteles y alojamientos rurales. Alojamientos Conectados. Internet. <http://www.alojamientosconectados.es/turismo/sites/default/files/10.%20Calidad%20Hotelera.pdf>. Acceso: 23 septiembre 2013.

“Manual para Elaboración de Matrices de Peligro de Investigaciones y Proyectos Desarrollados en la Universidad EAFIT”. Salud Ocupacional. Internet. <http://www.eafit.edu.co/investigacion/comunidad->



investigativa/semilleros/Documents/MANUAL%20PARA%20ELABORACION%20DE%20MATRICES%20DE%20PELIGRO%20PARA%20INVESTIGACIONES%20Y%20PROYECTOS.pdf Mayo 2010. Acceso: 23 octubre 2013.

Marban, Vicente. “Desarrollo sostenible. Conceptos básicos y criterios operativos de Sostenibilidad”. Internet. *www.vicente_marban.com*. Acceso: 23 abril 2013.

“Menos del 1% de los hoteles españoles con sello ambiental informa de la emisión de gases de efecto invernadero”. La Razón (11 septiembre 2009) Internet. *http://www.larazon.es/detalle_hemeroteca/noticias/LA_RAZON_92618/menos-del-1-de-los-hoteles-espanoles-con-sello-ambiental-informa-de-la-emision-de-gases-de-efecto-invernadero#.UurDErSPvPY*. Acceso: 20 agosto 2013.

“Plan de Emergencia y Evacuación”. Internet. *http://www.um.es/sprevencion/documentos/Planes-de-emergencia.pdf*. Acceso: 22 de Diciembre de 2013.

“Rúbricas o matrices de evaluación”. Internet. *http://www.cienciasmc.es/web/anexos/30_rubricas.html*. Acceso: 3 octubre 2013

Tehsa. “Sistemas de Ahorro de Agua y Energía para Hoteles y Desconectores de Energía Eléctrica”. Internet. *http://www.tehsa.com/page000b.htm*. Acceso: 12 agosto 2013.

“Valoración de Impactos Ambientales”. Internet. *http://www.exactas.unlpam.edu.ar/academica/catedras/resProblemasAmb/Unidad6/VIA.pdf*. Acceso: 13 septiembre 2013.

Vargas, Alfonso. “Sostenibilidad de la Empresa Hotelera: Indicadores para su medición”. Internet. *www.uhu.es/alfonso_vargas/archivos/UEMA%202005.pdf*. Acceso: 30 agosto 2013.



“WordReference.com”.

Internet.

<http://www.wordreference.com/definicion/s%C3%A9ptico>. Acceso: 13 agosto 2013.



ANEXOS



ANEXO 1

REGLAMENTO GENERAL DE ACTIVIDADES TURISTICAS.

Decreto Ejecutivo No. 3400. RO/ 726 de 17 de Diciembre del 2002.

Gustavo Noboa Bejarano

PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DE LA REPUBLICA

Considerando:

Que el Gobierno Nacional está impulsando un proceso de depuración de ordenamiento jurídico ecuatoriano;

Que como resultado de ese proceso, se han expedido ya varios decretos ejecutivos que derogan cuerpos legales obsoletos o inaplicables y que establecen procedimientos unificados;

Que como parte de ese proceso, es necesario reunir en cuerpos jurídicos unificados, los varios reglamentos que se encuentran vigentes y regulan una misma materia;

Que al momento están vigentes varios decretos ejecutivos y acuerdos ministeriales relacionados con la actividad turística, que es necesario concordar y sistematizar en un solo cuerpo normativo;

Que la Comisión Jurídica de Depuración Normativa ha recomendado la expedición de este decreto; y,

En ejercicio de la potestad reglamentaria, prevista en el Art. 171 de la Constitución Política de la República.

Decreta:

EL SIGUIENTE REGLAMENTO GENERAL DE ACTIVIDADES TURISTICAS.

TITULO I

DE LAS ACTIVIDADES TURISTICAS

Capítulo I

DE LOS ALOJAMIENTOS

Sección I

Disposiciones Generales



Art. 1.- Alojamientos.- Son alojamientos los establecimientos dedicados de modo habitual, mediante precio, a proporcionar a las personas alojamiento con o sin otros servicios complementarios.

El Ministerio de Turismo autorizará la apertura, funcionamiento y clausura de los alojamientos.

Art. 2.- Categorías.- La categoría de los establecimientos hoteleros será fijada por el Ministerio de Turismo por medio del distintivo de la estrella, en cinco, cuatro, tres, dos y una estrella, correspondientes a lujo, primera, segunda, tercera y cuarta categorías. Para el efecto, se atenderá a las disposiciones de este reglamento, a las características y calidad de las instalaciones y a los servicios que presten.

En la entrada de los alojamientos, en la propaganda impresa y en los comprobantes de pago, se consignará en forma expresa la categoría de los mismos.

Art. 3.- Clasificación.- Los alojamientos se clasifican en los siguiente grupos:

Grupo 1.- Alojamientos Hoteleros.

Subgrupo 1.1. Hoteles.

1.1.1. Hotel (de 5 a 1 estrellas doradas).

1.1.2. Hotel Residencia (de 4 a 1 estrellas doradas).

1.1.3. Hotel Apartamento (de 4 a 1 estrellas doradas).

Subgrupo 1.2. Hostales y Pensiones.

1.2.1. Hostales (de 3 a 1 estrellas plateadas).

1.2.2. Hostales Residencias (de 3 a 1 estrellas plateadas).

1.2.3. Pensiones (de 3 a 1 estrellas plateadas).

Subgrupo 1.3. Hosterías, Moteles, Refugios y Cabañas.

1.3.1. Hosterías (de 3 a 1 estrellas plateadas).

1.3.2. Moteles (de 3 a 1 estrellas plateadas).

1.3.3. Refugios (de 3 a 1 estrellas plateadas).

1.3.4. Cabañas (de 3 a 1 estrellas plateadas)..

Grupo 2.- Alojamientos Extrahoteleros.

Subgrupo 2.1. Complejos vacacionales (de 3 a 1 estrellas plateadas).

Subgrupo 2.2. Campamentos (de 3 a 1 estrellas plateadas).

Subgrupo 2.3. Apartamentos (de 3 a 1 estrellas plateadas).



En la publicidad, correspondencia, facturas y demás documentación de los establecimientos, deberá indicarse en forma que no induzca a confusión el grupo, subgrupo y categoría en que están clasificados.

Art. 4.- Nomenclatura.- La nomenclatura que se usará para cada actividad será la siguiente:

ACTIVIDAD	NOMENCLATURA
Hotel	H
Hotel Residencia	HR
Hotel Apartamento	HA
Hostal	HS
Hostal Residencia	HSR
Pensión	P
Hostería	HT
Motel	M
Refugio	RF
Complejo Vacacional	CV
Campamento Turístico o Silueta frontal de "carpa"	
Camping con indicativo de categoría	
Apartamento	AP
Cabaña	C

Art. 5.- Placas distintivas.- Todos los alojamientos deberán exhibir junto a la entrada principal la placa distintiva que consistirá en un cuadrado de metal en el que sobre fondo azul turquesa figurarán, en blanco, la letra o letras correspondientes a la actividad que desarrolle el establecimiento, así como las estrellas que indiquen su categoría.

El Ministerio de Turismo diseñará y elaborará dichas placas y las pondrá a disposición de los usuarios, previo al pago de su valor.

Art. 6.- Uso de denominaciones.- Ningún establecimiento de alojamiento podrá usar denominación o indicativos distintos de los que le correspondan por su grupo y subgrupo, ni otra categoría que aquella que les fuera asignada.

Art. 7.- Modificaciones en los establecimientos.- Toda modificación en la estructura, características o sistema de administración de los establecimientos,



que pueda afectar a su clasificación, deberá ser notificada previamente para su aprobación al Ministerio de Turismo.

Sección 2

Hoteles

Art. 8.- Hotel.- Es hotel todo establecimiento que de modo habitual, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento, comidas y bebidas y que reúna, además de las condiciones necesarias para la categoría que le corresponde, las siguientes:

- a) Ocupar la totalidad de un edificio o parte del mismo, siempre que ésta sea completamente independiente, debiendo constituir sus dependencias un todo homogéneo, con entradas, escaleras y ascensores de uso exclusivo;
- b) Facilitar al público tanto el servicio de alojamiento como de comidas, a excepción de los hoteles residencias y hoteles apartamentos; y,
- c) Disponer de un mínimo de treinta habitaciones.

Art. 9.- Hoteles de cinco y cuatro estrellas.- Los hoteles de cinco y cuatro estrellas deberán además cumplir con lo siguiente:

- a) Contar con un Asistente de Gerencia para atender los reclamos de los clientes;
- b) Ofrecer a los huéspedes dos o más variedades de desayunos;
- c) Sin perjuicio de lo previsto en el artículo 59, deberán existir en estos establecimientos cajas fuertes individuales a disposición de los clientes que deseen utilizarlas, a razón de una por cada veinte habitaciones, salvo que se encuentren instaladas en éstas. De los efectos introducidos en dichas cajas fuertes, no será responsable el alojamiento salvo que hubiere dolo por parte de éste o de sus empleados;
- d) Poseer instalaciones y maquinaria propias para el lavado y secado de ropa; y,
- e) Cambiar ropa de cama y toallas diariamente y revisar las habitaciones a última hora de la tarde a fin de que estén listas para la noche.

Art. 10.- Servicios en los hoteles de cinco estrellas.- Los hoteles de cinco estrellas deberán contar con los siguientes servicios:

- a) De recepción y conserjería que estarán atendidos por personal experto y distinto para cada uno de estos servicios.



El Jefe de Recepción y el Primer Conserje conocerán, además del español, dos idiomas de los cuales uno deberá ser el inglés; los demás recepcionistas y conserjes, incluso los que presten servicio durante la noche, hablarán el idioma inglés además del español.

El portero del exterior, los ascensoristas, los mozos de equipajes, botones y mensajeros, dependerán de la Conserjería;

b) De pisos, para el mantenimiento de las habitaciones así como su limpieza y preparación, que estará a cargo de una Ama de Llaves, auxiliada por las camareras de piso, cuyo número dependerá de la capacidad del alojamiento. Habrá como mínimo una camarera por cada doce habitaciones;

c) De habitaciones que deberá tener personal encargado de atender los pedidos de los huéspedes durante las veinticuatro horas del día, tanto de comidas como de bebidas.

El servicio de comidas y bebidas en las habitaciones será atendido por un Mayordomo, auxiliado por los camareros y ayudantes necesarios.

El Mayordomo o Jefe del Servicio de Habitaciones deberá conocer, además del español, el idioma inglés;

d) De comedor, que estará atendido por el "Maitre" o Jefe de Comedor y asistido por el personal necesario según la capacidad del alojamiento, cuidando que las estaciones del comedor no excedan de cuatro mesas. Los jefes de comedor deberán conocer, además del español, el idioma inglés.

Se ofrecerá una carta con variedad de platos de cocina internacional y otros típicos de cocina ecuatoriana.

La carta de vinos será amplia y contendrá marcas de reconocido prestigio.

En todo caso, el menú del hotel deberá permitir al cliente la elección entre cinco o más especialidades dentro de cada grupo de platos;

e) Telefónico, en el que existirá una central de por lo menos diez líneas, atendidas permanentemente por personal experto y suficiente para facilitar un servicio rápido y eficaz; los encargados de este servicio deberán conocer, además del español, el idioma inglés;

f) De lavandería y planchado para la ropa de los huéspedes y la lencería del alojamiento;



Esta dependencia deberá contar con lavadoras automáticas con capacidad mínima de una libra por habitación; y,

g) Médico debidamente atendido por un médico y un enfermero; este último atenderá permanentemente. Estos servicios se prestarán con cargo al cliente que los requiera.

En los hoteles ubicados en la región interandina, será conveniente la existencia de algunas máscaras y equipos de oxígeno.

Art. 11.- Hoteles de cuatro estrellas.- Los hoteles de cuatro estrellas, deberán contar con los siguientes servicios:

a) De recepción y conserjería, permanentemente atendidos por personal experto.

El Jefe de Recepción y el Capitán de Botones conocerán, además del idioma español, otro idioma, preferentemente el inglés. El Capitán de Botones, así como los ascensoristas, los mozos de equipajes, botones y mensajeros, dependerán de la recepción;

b) De pisos para el mantenimiento de las habitaciones así como para su limpieza y preparación, que estará a cargo de una Ama de Llaves, auxiliada por las camareras de pisos, cuyo número dependerá de la capacidad del alojamiento, debiendo existir como mínimo una camarera por cada catorce habitaciones;

c) De habitaciones, para atender los pedidos de comidas y bebidas a las habitaciones de manera permanente. Este servicio deberá estar atendido por personas especializadas bajo las órdenes del Mayordomo o Jefe del Servicio de Habitaciones, quien deberá tener conocimientos del idioma inglés, además de hablar el español;

d) De comedor que estará atendido por un Maitre o Jefe de Comedor y asistido por el personal necesario, según la capacidad del establecimiento, con estaciones de seis mesas como máximo. Los jefes de Comedor, a más de conocer el español, deberán tener por lo menos conocimientos básicos del idioma inglés.

Se ofrecerá una carta con variedad de platos de cocina internacional y otros típicos de cocina ecuatoriana. La carta de vinos será amplia y contendrá marcas de reconocido prestigio.

En todo caso, el menú del hotel deberá permitir al cliente la elección entre cuatro o más especialidades dentro de cada grupo de platos;



e) Telefónico. Existirá una central con por lo menos cinco líneas atendida permanentemente por personal experto y eficiente para facilitar un servicio rápido y eficaz. Los encargados de este servicio deberán conocer además del español, el idioma inglés;

f) De lavandería y planchado para la ropa de los huéspedes y la lencería del establecimiento. Esta dependencia deberá tener una batería de lavado con una capacidad mínima de una libra por habitación; y,

g) Médico, debidamente atendido por un médico y un enfermero; este último atenderá permanentemente. Estos servicios se prestarán con cargo al cliente que los requiera. En los hoteles de la región interandina, será conveniente la existencia de algunas máscaras y equipos de oxígeno.

Art. 12.- Hoteles de tres estrellas.- Los hoteles de tres estrellas, deberán contar con los siguientes servicios:

a) De recepción y conserjería, permanentemente atendido por personal experto. El Jefe de Recepción conocerá los idiomas español e inglés. Los demás recepcionistas y el Capitán de Botones deberán tener conocimientos básicos de algún idioma extranjero. El Capitán de Botones, los ascensoristas, los mozos de equipajes y los botones o mensajeros, dependerán de la recepción;

b) De pisos, para mantenimiento de las habitaciones así como para su limpieza y preparación; estará a cargo de una Ama de Llaves ayudada por las camareras de pisos. El número de camareras dependerá de la capacidad del establecimiento, debiendo existir al menos una camarera por cada diez y seis habitaciones;

c) De comedor, que estará atendido por el Maitre o Jefe de Comedor y asistido por el personal necesario, según la capacidad del alojamiento, con estaciones de ocho mesas como máximo.

Los jefes de comedor, además de conocer el idioma español, tendrán conocimientos básicos del inglés. El menú del hotel permitirá al cliente la elección entre tres o más especialidades dentro de cada grupo de platos.

El servicio de comidas y bebidas en las habitaciones será atendido, de no existir el personal específicamente destinado a tal efecto, por el del comedor.

d) Telefónico. Existirá una central con por lo menos dos líneas, atendida permanentemente por personal experto y suficiente para facilitar un servicio



rápido y eficaz. Los encargados de este servicio deberán hablar el español y tener, además, conocimientos de inglés;

e) De lavandería y planchado para atender el lavado y planchado de la ropa de los huéspedes y de la lencería del alojamiento. Este servicio podrá ser propio del alojamiento o contratado; y,

f) Botiquín de primeros auxilios.

Art. 13.- Hoteles de dos estrellas.- Los hoteles de dos estrellas, deberán contar con los siguientes servicios:

a) De recepción, permanentemente atendido por personal capacitado. Los botones o mensajeros dependerán de la recepción;

b) De pisos para el mantenimiento de las habitaciones así como para su limpieza, que será atendido por camareras cuyo número dependerá de la capacidad del alojamiento; debiendo existir al menos una camarera por cada diez y ocho habitaciones;

c) De comedor, que estará atendido por el personal necesario según la capacidad del establecimiento, con estaciones de diez mesas como máximo.

El menú del hotel deberá permitir al cliente la elección entre por lo menos dos especialidades dentro de cada grupo de platos.

El servicio de comidas y bebidas a las habitaciones será atendido por el personal de comedor;

d) Telefónico. Existirá una central con por lo menos dos líneas, atendida permanentemente, pudiendo ocuparse de este cometido la recepción;

e) De lavandería y planchado para la ropa de los huéspedes y la lencería del alojamiento. Este servicio podrá ser propio del alojamiento o contratado; y,

f) Botiquín de primeros auxilios.

Art. 14.- Hoteles de una estrella.- Los hoteles de una estrella, deberán contar con los siguientes servicios:

a) De recepción, permanentemente atendido, dentro de lo posible, por personal capacitado. Los botones o mensajeros dependerán de recepción;

b) De pisos para el mantenimiento de las habitaciones, así como para su limpieza, que será atendido por camareras, cuyo número dependerá de la capacidad del establecimiento, debiendo existir al menos una camarera por cada diez y ocho habitaciones;



c) De comedor, atendido por el personal necesario según la capacidad del establecimiento.

El menú del hotel deberá permitir al cliente la elección entre por lo menos una especialidad dentro de cada grupo de platos.

El servicio de comidas y bebidas en las habitaciones será atendido por el personal de comedor;

d) Teléfono público; y,

e) Botiquín de primeros auxilios.

Sección 3

Hoteles Residencia

Art. 15.- Hoteles Residencia.- Es hotel residencia todo establecimiento hotelero que, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento, debiendo ofrecer adicionalmente el servicio de desayuno, para cuyo efecto podrá disponer de servicio de cafetería. No podrá ofrecer servicios de comedor y tendrá un mínimo de treinta habitaciones.

Los hoteles residencias deberán reunir las mismas condiciones exigidas para los hoteles de su categoría, excepto en lo referente a los servicios de comedor, cocina y habitaciones.

Sección 4

Hoteles Apartamento

Art. 16.- Hoteles apartamento o apart-hotel.- Es hotel apartamento, o apart-hotel, todo establecimiento hotelero que, mediante precio, preste al público en general alojamiento en apartamentos con todos los servicios de un hotel, exceptuando los de comedor. Dispondrá de un mínimo de treinta apartamentos y de muebles, enseres, útiles de cocina, vajilla, cristalería, mantelería, lencería, etc. para ser utilizados por los clientes sin costo adicional alguno. Podrá disponer además de cafetería.

Los hoteles apartamento, además de reunir las mismas condiciones exigidas para los hoteles de su categoría, excepto en lo relativo a los servicios de comedor, cocina y habitaciones, deberán sujetarse a las siguientes disposiciones:



- a) Funcionar en edificios instalados para prestar esta clase de servicios;
- b) Cobrar la tarifa por alojamiento por meses, semanas o días; y, c) Incluir en la tarifa por alojamiento la limpieza, una vez al día del apartamento, sus instalaciones y enseres, excluidos los de cocina.

Sección 5

Hostales y Pensiones

Art. 17.- Hostal.- Es hostal todo establecimiento hotelero que, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento y alimentación y cuya capacidad no sea mayor de veintinueve ni menor de doce habitaciones.

Art. 18.- Pensión.- Es pensión todo establecimiento hotelero que, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento y alimentación y cuya capacidad no sea mayor de once habitaciones ni menor de seis.

Art. 19.- Hostales y pensiones de tres estrellas.- Los hostales y pensiones de tres estrellas deberán contar con los siguientes servicios:

a) De recepción, permanente atendido por personal capacitado. El recepcionista, además de conocer el idioma español, tendrá conocimientos básicos de inglés. Los botones y mensajeros dependerán de la recepción;

b) De pisos, para el mantenimiento de las habitaciones, su limpieza y preparación. Estará a cargo de camareras cuyo número guardará relación con la capacidad del establecimiento, a razón de una camarera por cada dieciséis habitaciones, debiendo contar por lo menos con una camarera, cuando la capacidad sea inferior a ese número de habitaciones;

c) De comedor, El menú deberá permitir al cliente la elección entre tres o más especialidades dentro de cada grupo de platos;

d) Telefónico, a través de una central atendida permanentemente, pudiendo ocuparse de este servicio el personal de recepción;

e) De lavandería y planchado, que podrá ser propio del establecimiento o contratado; y,

f) Botiquín de primeros auxilios.

Art. 20.- Hostales y pensiones de dos estrellas.- Los hostales y pensiones de dos estrellas, deberán contar con los siguientes servicios:



a) De recepción, que deberá estar convenientemente atendido por personal que al mismo tiempo se ocupará del servicio telefónico;

b) De pisos, para el mantenimiento de las habitaciones, su limpieza y preparación. Estará a cargo de camareras cuyo número guardará relación directa con la capacidad del establecimiento, a razón de una camarera por cada dieciocho habitaciones como mínimo, debiendo contar por lo menos con una camarera, cuando la capacidad sea inferior a ese número de habitaciones;

c) De comedor. Este servicio deberá permitir a los clientes sustituir uno de los platos que compongan el menú por el que a tal efecto deberá ofrecer el establecimiento en cada comida;

d) De lavandería y planchado, que podrá ser propio del establecimiento o contratado;

e) Teléfono público en la recepción; y, Botiquín de primeros auxilios.

Art. 21.- Hostales y pensiones de una estrella.- Los hostales y pensiones de una estrella deberán contar con los siguientes servicios: a) Personal necesario para atender debidamente los servicios de recepción, de habitaciones y de comedor;

b) Teléfono público en la recepción; y,

c) Botiquín de primeros auxilios.

Art. 22.- Hostales residencia.- Es hostel residencia todo establecimiento que, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento, debiendo ofrecer adicionalmente servicio de desayuno, para cuyo efecto podrá disponer de servicio de cafetería. No podrá ofrecer los servicios de comedor y tendrá un máximo de veintinueve habitaciones y un mínimo de doce.

Los hostales residencia deberán reunir las mismas condiciones exigidas para los hostales de su categoría, excepto en lo referente a los servicios de comedor y cocina.

Sección 6

Hostería, Refugios, Moteles y Cabañas

Art. 23.- Hostería.- Es hostería todo establecimiento hotelero, situado fuera de los núcleos urbanos, preferentemente en las proximidades de las carreteras, que esté dotado de jardines, zonas de recreación y deportes y en el que, mediante precio, se preste servicios de alojamiento y alimentación al público en general, con una capacidad no menor de seis habitaciones.



Art. 24.- Refugio.- Es refugio todo establecimiento hotelero, situado en zonas de alta montaña, en el que mediante precio, se preste servicios de alojamiento y alimentación al público en general. Su capacidad no podrá ser menor a seis piezas y podrán prestar sus servicios a través de habitaciones individuales con su correspondiente cuarto de baño, o dormitorios comunes, diferenciados para hombres y mujeres, que pueden contar con literas.

Art. 25.- Motel.- Es motel todo establecimiento hotelero situado fuera de los núcleos urbanos y próximo a las carreteras, en el que mediante precio, se preste servicios de alojamiento en departamentos con entradas y garajes independientes desde el exterior, con una capacidad no menor de seis departamentos. Deberá prestar servicio de cafetería las veinticuatro horas del día.

En los moteles, los precios por concepto de alojamiento serán facturados por día y persona, según la capacidad en plazas de cada departamento, y serán abonados en el momento de la admisión de los huéspedes, salvo convenio con el cliente.

Art. 26.- Cabañas.- Son cabañas los establecimientos hoteleros situados fuera de los núcleos urbanos, preferentemente en centros vacacionales, en los que mediante precio, se preste servicios de alojamiento y alimentación al público en general, en edificaciones individuales que por su construcción y elementos decorativos están acordes con la zona de su ubicación y cuya capacidad no sea menor de seis cabañas.

Art. 27.- Hostería, refugios, moteles y cabañas de tres estrellas.- Las hosterías, refugios, moteles y cabañas de tres estrellas, deberán contar con los siguientes servicios:

a) De recepción las veinticuatro horas del día, atendido por personal capacitado que conocerá, además del español, el idioma inglés. Existirá un mozo de equipaje o mensajero que dependerá de la recepción;

b) Central telefónica para llamadas locales e interprovinciales, en los lugares donde hubiere este servicio, y para comunicación con las habitaciones. Este servicio podrá estar atendido por el mismo personal de la recepción;

c) En los refugios y moteles, servicio de cafetería las veinticuatro horas del día; y,

d) Botiquín de primeros auxilios.



Art. 28.- Hosterías, refugios, moteles y cabañas de dos estrellas.- Las hosterías, refugios, moteles y cabañas de dos estrellas, deberán contar con los siguientes servicios:

a) De recepción las veinticuatro horas del día atendido, por personal calificado. Existirá un mozo de equipaje o mensajero que dependerá de la recepción;

b) Central de teléfonos para llamadas locales e interprovinciales, en los lugares donde hubiere este servicio, y para comunicación con las habitaciones. Este servicio estará atendido por el personal de la recepción;

c) En los moteles, servicio de cafetería las veinticuatro horas del día; y,

d) Botiquín de primeros auxilios.

Art. 29.- Hosterías; refugios, moteles y cabañas de una estrella.- Las hosterías, refugios, moteles y cabañas de una estrella, deberán contar con los siguientes servicios:

a) De recepción, atendido las veinticuatro horas del día por personal capacitado. Existirá un mozo de equipajes y mensajero que dependerá de la recepción;

b) Teléfono público en la recepción;

c) En los moteles, servicio de cafetería las veinticuatro horas del día; y,

d) Botiquín de primeros auxilios.

Art. 30.- Servicios comunes en hosterías, moteles, refugios y cabañas.- Las hosterías, moteles, refugios y cabañas, cualquiera sea su categoría, deberán disponer además de servicios comunes de comedor y pisos y, en los refugios, de oxígeno y personal adiestrado para administrarlo.

Sección 7

Complejos Vacacionales

Art. 31.- Complejos vacacionales.- Son complejos vacacionales todos los alojamientos ubicados fuera de los núcleos urbanos, cuya situación, instalaciones y servicios permitan a los clientes el disfrute de sus vacaciones en contacto directo con la naturaleza, facilitando hospedaje en régimen de pensión completa,



junto con la posibilidad de practicar deportes y participar en diversiones colectivas por un precio especial.

No se regulan por este reglamento los complejos vacacionales instalados con fines de asistencia social y sin ánimo de lucro, por corporaciones de derecho privado o instituciones del Estado. Estas últimas estarán obligadas, únicamente, a comunicar con anticipación su apertura al Ministerio de Turismo, acompañando una memoria descriptiva de sus características, capacidad en plazas, situación, superficie total, instalaciones, servicios y régimen de funcionamiento.

Art. 32.- Servicios en los complejos vacacionales.- Para que un alojamiento sea considerando complejo vacacional deberá prestar como mínimo los siguientes servicios:

a) De hospedaje y complementarios:

- Servicio de recepción.
- Servicio de mantenimiento y limpieza diaria de los alojamientos.
- Servicio de comedor. Servicio telefónico.
- Servicio de lavandería y planchado. Servicio de asistencia médica.
- Servicio de venta de "souvenirs" y artículos de uso, frecuente, así como revistas y periódicos.

- Servicio de vigilancia durante el día y la noche de todo el recinto del establecimiento; y,

b) Servicios de carácter deportivo:

Se facilitará a los clientes los artículos necesarios para la práctica de deportes, previo abono del precio que en su caso corresponda.

En las playas o piscinas existirá el servicio de salvamento.

Las comidas serán servidas dentro del horario señalado en el reglamento al que se refiere el artículo 34, el mismo que comprenderá como mínimo un período de dos horas para cada una de las comidas principales. Dentro de este horario, deberán establecerse dos turnos en los complejos vacacionales de dos y una estrellas.

En los complejos vacacionales, cualquiera que sea su categoría, podrá utilizarse en el comedor el sistema de autoservicio.



La asistencia médica será prestada con cargo a los clientes que lo soliciten. En todo caso, el médico realizará una visita diaria, cuyo horario deberá figurar en la recepción y en el exterior de la enfermería.

El servicio de vigilancia estará encomendado a personal especializado, en número suficiente, personal al que corresponderá custodiar todo el recinto del establecimiento, especialmente durante la noche, cuidando que no se introduzcan personas extrañas y que los huéspedes cumplan las prescripciones del reglamento al que se refiere el artículo 34.

Art. 33.- Tarifas en los complejos vacacionales.- Los complejos vacacionales cobrarán una tarifa especial por persona como remuneración por el hospedaje diario, tarifa en la que estará comprendida, además del alojamiento, la pensión alimenticia y el uso y goce normal de todas las instalaciones y servicios del establecimiento, con excepción de las siguientes:

- Campo de golf.
- Pista de tenis.
- Bolos.
- Alquiler de caballos, embarcaciones y demás material y equipo deportivo.

El Ministerio de Turismo autorizará el cobro de un valor adicional por la utilización de los citados servicios o de otros que a su criterio no se encuentren incluidos dentro de la tarifa por hospedaje.

La celebración de veladas folklóricas, bailes, concursos o entretenimientos, dentro de los complejos vacacionales, podrá dar lugar al cobro de un valor adicional, siempre y cuando lo autorice el Ministerio de Turismo.

Art. 34.- Reglamento interno de los complejos vacacionales.- En todos los complejos vacacionales existirá un reglamento de régimen interno, que deberá ser aprobado por el Ministerio de Turismo, figurará en un lugar destacado de la recepción y contendrá las disposiciones a las que deberán sujetarse los huéspedes.

En el reglamento se determinarán las condiciones de funcionamiento del alojamiento, los derechos y deberes de los clientes, los horarios de los diferentes servicios y más regulaciones para la utilización de los mismos.



Sección 8

Campamentos de Turismo

Art. 35.- Campamentos de turismo o camping.- Son campamentos de turismo aquellos terrenos debidamente delimitados y acondicionados para facilitar la vida al aire libre, en los que se pernocta bajo tienda de campaña (carpa) o remolque habitable, mediante precio.

No se someterán a las normas de este reglamento los campamentos de turismo instalados por corporaciones privadas, por instituciones del Estado, o por entidades de derecho privado que los destinen para uso exclusivo de sus miembros o asociados y que no persigan fines de lucro. Estos campamentos estarán obligados, únicamente, a comunicar con anticipación su apertura al Ministerio de Turismo, acompañando una memoria descriptiva de sus características.

Art. 36.- Campamentos de tres estrellas.- Los campamentos de tres estrellas deberán reunir las siguientes condiciones mínimas:

1.- Contar con los servicios que se detallan a continuación:

a) De recepción;

b) De prestación de asistencia médica. Este servicio, de ser utilizado será con cargo al cliente, debiendo existir en todo caso el servicio permanente de un enfermero titulado y botiquín de primeros auxilios;

c) Telefónico con algún aparato en cabina aislada;

d) De lavandería, administrado directamente por el alojamiento;

e) De vigilancia diurna y nocturna;

f) De recolección de basura, dos veces al día;

g) De custodia de valores en caja fuerte;

h) De recogida y entrega diaria de correspondencia en la recepción; e,

i) De venta de víveres y artículos de uso frecuente para los campistas, así como periódicos y revistas.

2.- Contar, entre su personal, al menos con un administrador o administrador, un recepcionista con conocimientos del idioma inglés, guardianes en número suficiente para la debida vigilancia del campamento, y personal encargado del mantenimiento y limpieza. Todo el personal, excepto el administrador o administrador, deberá estar debidamente uniformado.



Art. 37.- Campamentos de dos estrellas.- Los campamentos de dos estrellas deberán reunir las siguientes condiciones mínimas. 1.- Contar con los servicios que se detallan a continuación:

- a) De recepción;
- b) Botiquín de primeros auxilios y prestación de asistencia médica. El servicio de asistencia médica, de ser utilizado, será con cargo al cliente;
- c) Telefónico, con algún aparato en cabina aislada;
- d) De vigilancia diurna y nocturna;
- e) De recolección de basura, dos veces al día;
- f) De custodia de valores en caja fuerte;
- g) De recogida y entrega diaria de correspondencia en la recepción; y,
- h) De venta de víveres y artículos de uso frecuente para los campistas, así como periódicos y revistas.

2.- Contar, entre su personal, al menos con un recepcionista capacitado, guardianes en número suficiente para la debida vigilancia del campamento y personal encargado de la limpieza y mantenimiento. Todo el personal llevará su correspondiente distintivo.

Art. 38.- Campamentos de una estrella.- Los campamentos de una estrella deberán reunir las siguientes condiciones mínimas:

1.- Contar con los servicios que se detallan a continuación:

- a) De recepción;
- b) De asistencia médica con cargo al cliente, debiendo existir un botiquín de primeros auxilios;
- c) Telefónico con algún aparato con cabina aislada;
- d) De vigilancia diurna y nocturna;
- e) De recolección de basura, dos veces al día;



- f) De custodia de valores en caja fuerte;
- g) De recepción y entrega diaria de correspondencia en la recepción; y,
- h) De venta de víveres y artículos de uso frecuente para los campistas.

2.- Contar, entre su personal, al menos con un recepcionista capacitado, guardianes en número suficiente para la debida vigilancia del campamento y personal de mantenimiento y limpieza. Todo el personal deberá llevar el correspondiente distintivo.

Art. 39.- Temporada de funcionamiento de los campamentos de turismo.- Los campamentos de turismo deberán permanecer abiertos durante toda la temporada de funcionamiento, constante en la Licencia Anual de Funcionamiento.

Cualquier ampliación o reducción de la temporada deberá ser previamente aprobada por el Ministerio de Turismo.

Art. 40.- Informaciones para los campistas.- En la oficina de la recepción o en las proximidades de la entrada al campamento, y siempre en lugar que haga posible su lectura sin dificultad, figurarán, además de las informaciones que se juzguen de interés para los campistas, los siguientes datos y documentos:

- a) Nombre y categoría del campamento;
- b) Temporada de funcionamiento;
- c) Lista oficial de precios;
- d) Cuadro de horarios en el que se especificará el de "silencio" o descanso nocturno y los de utilización de los diferentes servicios;



e) Plano del campamento, en el que con toda precisión se indicará la situación de todas las instalaciones y servicios, los espacios libres y las superficies destinadas a zona para acampar;

f) Indicación de que existe a disposición de los clientes un libro oficial de reclamaciones y ejemplares de las disposiciones reglamentarias; y,

g) Reglamento de régimen interno.

Los citados documentos y datos deberán estar redactados en español e inglés, pudiendo emplearse signos convencionales de uso internacional.

Art. 41.- Precios en los campamentos de turismo.- Los precios en los campamentos de turismo se cobrarán por días vencidos, teniendo en cuenta el número de noches y entendiéndose que el último día de salida termina a las catorce horas. Para el cobro de los valores correspondientes se tomarán en cuenta los siguientes conceptos:

a) Por estadía de cada persona, en cuyo concepto estará comprendido el uso de las instalaciones comunes del campamento. Los niños hasta cuatro años de edad no pagarán por este concepto;

b) Por carpa individual;

c) Por carpa familiar, considerándose como tal la que tuviere capacidad para dos o más personas;

d) Por automóviles;

e) Por remolques;

f) Por coche cama;

g) Por autocares; y,



h) Otros aprobados por el Ministerio de Turismo.

Art. 42.- Obligaciones de los administradores de los campamentos.- Los administradores de los campamentos tendrán las siguientes obligaciones:

a) Cuidar del buen funcionamiento del campamento, en especial de que el trato a la clientela por parte del personal sea amable y cortés;

b) Dar cumplimiento a lo dispuesto en el presente reglamento sobre admisión o expulsión de los clientes;

c) Comunicar a la autoridad competente o a sus agentes cualquier alteración del orden público, comisión de delitos o duda sobre la entidad de los clientes; y,

d) Dar cuenta a la autoridad sanitaria de los casos de enfermedades infecto contagiosas de que tengan conocimiento.

En aquellos campamentos en los que no exista administrador, el cumplimiento de las obligaciones a las que se refiere este artículo estará a cargo de la persona que administre el establecimiento, sea o no su propietaria.

Art. 43.- Obligaciones de los recepcionistas de los campamentos de turismo.- Los recepcionistas de los campamentos de turismo deberán: a) Llevar el registro de entradas y salidas de los clientes y extender las oportunas tarjetas de registro a que se refiere el presente reglamento;

b) Cerciorarse de la identidad de los clientes exigiendo la exhibición de sus documentos de identidad o pasaportes;

c) Proporcionar a los clientes las informaciones que éstos soliciten respecto al funcionamiento del campamento y otras de interés turístico; y,

d) Recibir, guardar y entregar la correspondencia de los clientes.



Art. 44.- Obligaciones de los guardianes de los campamentos de turismo.-
Corresponderá a los guardianes de los campamentos de turismo:

- a) Custodiar el campamento;
- b) Cuidar el buen orden, funcionamiento y cumplimiento por parte de los clientes del Reglamento de Régimen Interno del Campamento;
- c) Reconocer el terreno desalojado por los clientes para comprobar el estado en que se encuentra y recoger, si fuere del caso, los objetos que hubieren sido extraviados; y,
- d) Las demás funciones que le sean encomendadas por la administración del campamento.

Art. 45.- Normas sobre admisión y expulsión de usuarios.-

Conforme a lo dispuesto en el presente reglamento, los campamentos de turismo estarán abiertos al público en general. Sin embargo, sus administradores no admitirán o podrán expulsar de los mismos, con el auxilio de los agentes de la fuerza pública, si fuera preciso, a quienes incumplan las normas de convivencia, moralidad o decencia, o entren al campamento con fin distinto al de realizar la actividad propia del mismo.

Tampoco se admitirán en los campamentos a menores de dieciséis años que no estén acompañados por sus padres, profesores o representantes.

Art. 46.- Plazas de libre disposición.- Los campamentos de turismo no podrán reservar anticipadamente la totalidad de sus plazas, debiendo tener a libre disposición de los clientes al menos un diez por ciento de las mismas.

Art. 47.- Derechos de los clientes.- A los clientes de los campamentos de turismo se les reconocerá los siguientes derechos:



a) Hacer uso de las instalaciones o servicios de acuerdo con el Reglamento Interno aprobado por el Ministerio de Turismo;

b) Conocer los precios de los distintos servicios antes de su contratación;

c) Recibir comprobantes de los pagos que realicen por los servicios que les sean prestados; y,

d) Exigir el respeto a la intimidad de su morada, prohibiéndose la entrada o permanencia en la misma sin su consentimiento.

Art. 48.- Obligaciones de los clientes.- Quienes utilicen los campamentos de turismo deberán:

a) Someterse a las prescripciones constantes en el Reglamento Interno del Campamento;

b) Observar las normas usuales de convivencia, moralidad, decencia y orden público;

c) Poner en conocimiento de la Gerencia o administración del campamento los casos de enfermedades infecto contagiosas de que tengan conocimiento; y,

d) Abonar el valor por los servicios prestados.

Art. 49.- Actividades no permitidas.- Los usuarios de los campamentos de turismo no podrán:

a) Perturbar el silencio o descanso de los demás campistas, entre las veinte y las ocho horas;

b) Encender todo tipo de fuego que no sea el propio para el uso doméstico y, en el caso de que estuviera permitido dentro del reglamento interno, hacerlo fuera de los lugares autorizados para ello;



- c) Introducir al campamento animales que supongan un peligro o molestia para los clientes;
- d) Llevar cualquier tipo de armas u objetos que puedan causar accidentes;
- e) Abandonar residuos o basuras fuera de los recipientes destinados para ello y, especialmente, arrojarlos a los ríos, pozos, fuentes o vías públicas;
- f) Introducir en el campamento a personas no alojadas en el sin previa autorización de la administración; y,
- g) Tender prendas de vestir en lugares no permitidos.

El campista que contraviniera alguna de estas disposiciones podrá ser expulsado del campamento.

Sección 9

Apartamentos

Art. 50.- Apartamentos.- Son apartamentos todos los establecimientos turísticos que de modo habitual presten el servicio de alojamiento mediante precio. Se entiende que el alojamiento conlleva el uso y disfrute del apartamento, con su correspondiente mobiliario, equipo, instalaciones y servicios, sin que se presten los servicios de un hotel.

Los apartamentos se someterán al presente reglamento cuando presten servicios de alojamiento en forma habitual y por períodos vacacionales, entendiéndose para el efecto que prestan servicios en forma habitual cuando hagan publicidad por cualquier medio o cuando faciliten alojamiento en dos o más ocasiones dentro del mismo año.



Las personas que administren bloques o conjuntos de estos alojamientos deberán sujetarse a las disposiciones previstas para los establecimientos hoteleros, cuando presten el servicio de comedor.

Art. 51.- Condiciones de los apartamentos.- Los apartamentos, cualquiera sea su categoría, deberán reunir, como mínimo, las siguientes condiciones:

a) Personal de servicio que deberá incluir, un vigilante con residencia en la propia edificación o en sus inmediaciones;

b) Aquellos bloques o conjuntos de alojamiento que sean administrados en su totalidad o en diez o más de sus unidades por una misma persona, y los de tres estrellas, deberán tener un servicio de recepción que constituirá el centro de relación con los clientes para efectos administrativos, asistenciales y de información. Estará debidamente atendido por personal capacitado al que corresponderá llevar el registro de entrada de clientes; cerciorarse de su identidad; recibir y guardar la correspondencia de los clientes hasta su entrega; atender las llamadas telefónicas; custodiar las llaves de los alojamientos; resolver o tramitar las reclamaciones de los clientes relativas al buen funcionamiento, conservación y limpieza, adoptando las medidas que sean pertinentes. En esta dependencia estará el libro oficial de reclamaciones.

Cuando se trate de la administración de un bloque o conjunto integrado por menos de diez alojamientos o estén clasificados como de dos o una estrella, el vigilante al que se refiere en la letra a) del presente artículo, podrá asumir la responsabilidad del Recepcionista;

c) Existirá un teléfono en un lugar que permita su utilización por los clientes a toda hora;

d) La administración, directamente o mediante contrato, prestará el servicio de lavandería y limpieza de las habitaciones;

e) En todas las habitaciones o conjuntos de alojamiento las instalaciones sanitarias y eléctricas, cualquiera sea el sistema de funcionamiento, deberán



reunir las condiciones técnicas exigidas por los organismos competentes, evitando en todo caso ruidos y vibraciones; y,

f) Existirán aparatos extinguidores de incendios.

Art. 52.- Servicios de los apartamentos según categoría.- Los apartamentos deberán contar con los siguientes servicios de acuerdo a su categoría:

a) Categoría de tres estrellas

- Recepción atendida por personal uniformado.
- Mozo de equipajes y mensajero o botones.
- Salón social debidamente amoblado y decorado, salvo que el vestíbulo, por su capacidad y características esté acondicionado para este fin.
- Central de teléfonos, atendida permanentemente.
- Colector de basura en cada planta.
- Estacionamiento de vehículos para uso exclusivo de los clientes.
- Servicio de bar, restaurante o cafetería a los alojamientos a petición de los clientes.
- Botiquín de primeros auxilios.

b) Categoría de dos estrellas:

- Recepción, atendida por personal uniformado.
- Mozo de equipajes.
- Sala de espera.



- Central telefónica atendida permanentemente.

- Estacionamiento de vehículos para uso exclusivo de los clientes.

- Botiquín de primeros auxilios; y,

c) Categoría de una estrella

- Recepción.

- Teléfono público en un lugar que permita la utilización a los clientes a cualquier hora.

- Botiquín de primeros auxilios.

Art. 53.- Tarifas en los apartamentos.- La tarifa de alojamiento comprenderá, en el caso de los apartamentos, los siguientes servicios: a) El suministro de agua permanente;

b) El suministro de energía eléctrica,

c) El suministro en su caso, de combustible para el funcionamiento de la cocina, calentador de agua y calefacción;

d) El alojamiento con su respectivo menaje en debidas condiciones de limpieza; y,

e) El derecho a utilizar los siguientes servicios comunes:

- Piscinas.

- Hamacas, toldos, sillas, columpios y mobiliario propio de las piscinas y jardines.

- Parques infantiles y sus instalaciones.



- Estacionamiento para vehículos.

Los apartamentos podrán ofrecer a los clientes otros servicios complementarios, debiendo dar la debida publicidad a los precios de los mismos, en la forma indicada en el presente reglamento, y expedir comprobantes de los pagos que por estos conceptos efectúen los clientes.

Los administradores de los alojamientos serán responsables de la correcta prestación de los servicios complementarios, aun cuando los mismos estén a cargo de terceras personas.

Cuando el alojamiento se contrate por períodos de tiempo menores de un mes, los apartamentos podrán aplicar un recargo de hasta el veinte por ciento sobre la tarifa máxima que corresponde a dicho período.

Sección 10

Disposiciones Generales

Art. 54.- No discriminación.- Todos los alojamientos serán de libre acceso al público en general, quedando prohibida cualquier discriminación en la admisión. No obstante, estos establecimientos se reservarán el derecho de no admitir a quienes incumplan las normas básicas de convivencia, moralidad y decencia.

Art. 55.- Recepción y conserjería.- La recepción y la conserjería constituirán el centro de relación con los clientes para efectos administrativos, de asistencia y de información.

Salvo que sean asumidas por otros departamentos, corresponde a la recepción, aparte de otras funciones, atender las reservas de alojamiento, formalizar el hospedaje, recibir a los clientes, cerciorarse de su identidad exigiéndoles la presentación de los correspondientes documentos, inscribirlos en la tarjeta de



registro, asignarles habitación, atender las reclamaciones, expedir facturas y percibir el importe de las mismas.

Igualmente serán funciones de la recepción y de la conserjería, de haber esta última, custodiar las llaves de las habitaciones, recibir, guardar y entregar a los huéspedes la correspondencia así como los avisos o mensajes que reciban, cuidar de la recepción y entrega de equipajes y cumplir, en lo posible, los encargos de los clientes. Estará a cargo del Conserje de noche el servicio de despertador, cuando no exista servicio nocturno de telefonista.

Art. 56.- Servicio de pisos.- El servicio de pisos cuidará de las habitaciones de modo que estén preparadas y limpias en el momento de ser ocupadas por los huéspedes.

Art. 57.- Servicio de comedor.- La prestación del servicio de comedor tendrá lugar dentro del horario señalado por la administración del alojamiento, que en todo caso comprenderá un período mínimo de dos horas para el desayuno, dos para el almuerzo y dos para la merienda.

Se cuidará especialmente que, en la preparación de los platos, se utilicen alimentos e ingredientes en perfecto estado de conservación, así como el que su presentación sea adecuada, según la categoría del establecimiento.

Los desayunos podrán ser servidos en el comedor, cafetería u otro lugar adecuado, o en las habitaciones.

Art. 58.- Servicio telefónico.- El personal encargado del servicio telefónico, cuidará de anotar las llamadas que reciban los huéspedes y ponerlas en su conocimiento a la brevedad posible, directamente o a través de recepción o de conserjería, de haberla.

El personal mencionado llevará el control de las conferencias locales, interprovinciales y al exterior que efectúen los clientes, expidiendo al término de cada una de ellas comprobante de su duración y el valor de las mismas.



Art. 59.- Servicio de custodia de dinero.- Los establecimientos de alojamiento, de acuerdo a su categoría, prestarán el servicio de custodia de dinero y objetos de valor que para tal efecto les sean entregados por los huéspedes, como constancia de lo cual se les conferirá el correspondiente recibo, siendo responsables los alojamientos de la pérdida o deterioro de esos bienes.

En todas las habitaciones, apartamentos o suites, en un lugar visible, deberá constar la indicación, al menos en dos idiomas español e inglés, de que el establecimiento no se responsabiliza del dinero u objetos de valor que no sean depositados en la forma establecida en el presente artículo.

Art. 60.- Servicio de lavandería y planchado.- El servicio de lavandería y planchado podrá ser concertado con una empresa especializada, siendo en todo caso el alojamiento el responsable de la correcta prestación del mismo y especialmente de que la ropa sea devuelta a los clientes en el plazo máximo de cuarenta y ocho horas o de veinticuatro en el caso de servicio urgente.

Art. 61.- Asistencia médica y botiquín.- En todos los establecimientos de alojamiento existirá un botiquín de primeros auxilios y se deberá disponer de asistencia médica, en caso de emergencia, para facilitarla a los clientes. El servicio de asistencia médica será con cargo a los clientes.

Art. 62.- Personal uniformado.- Todo el personal de servicio de las distintas dependencias vestirá uniforme de acuerdo con el servicio que preste y según los usos y costumbres en la industria hotelera. Se distinguirán por su correcta presentación y se esmerarán en atender a la clientela con la máxima amabilidad y cortesía.

De manera especial, el personal encargado de la preparación y elaboración de las comidas cuidará de la limpieza de su atuendo y deberá vestir el uniforme tradicional, debiendo además portar todos los documentos exigidos por las autoridades de salud y otros organismos competentes.



Art. 63.- Protección contra incendios.- Existirá un sistema de protección contra incendios adecuado a la estructura y capacidad del alojamiento, mediante la instalación de los correspondientes dispositivos o extinguidores, en todas las dependencias generales y plantas del establecimiento, debiendo en todo caso observarse las normas establecidas por el Cuerpo de Bomberos.

El personal deberá estar instruido sobre el manejo de los citados dispositivos y de las demás medidas que han de adoptarse en caso de siniestro, debiendo realizarse periódicamente pruebas de eficiencia con dicho personal.

Art. 64.- Condiciones de higiene.- Todas las dependencias e instalaciones de los alojamientos deberán encontrarse en perfectas condiciones de higiene y cumplir rigurosamente las normas sobre sanidad dictadas por los organismos competentes.

Los reservorios de agua estarán dotados de registros que faciliten su periódica limpieza, así como de filtros que garanticen su pureza, debiendo estar asegurada en todo caso la potabilidad del agua. En los lugares donde no hubiera el servicio público de agua potable, los alojamientos estarán obligados por lo menos a purificar el agua, advirtiendo a la clientela sobre este particular.

La eliminación de las aguas residuales se hará a través de la red de alcantarillado y, de no existir ésta, mediante un sistema eficaz y rigurosamente ajustado a las normas sanitarias establecidas en la legislación vigente.

Art. 65.- Condiciones de presentación, funcionamiento y limpieza.- Los locales, instalaciones, mobiliario y enseres de los establecimientos de alojamiento se mantendrán en condiciones óptimas de presentación, funcionamiento y limpieza.

Art. 66.- Inspecciones.- El Ministerio de Turismo se encuentra facultado para realizar o disponer en cualquier tiempo inspecciones a los alojamientos, con el objeto de verificar el cumplimiento de las disposiciones constantes en la Ley



Especial de Desarrollo Turístico y sus normas de aplicación y comprobar el buen funcionamiento de los mismos.

Las inspecciones se realizarán, necesariamente, con la concurrencia del administrador o administrador del alojamiento, o la persona que haga sus veces.

Art. 67.- Registro de clientes.- Todos los alojamientos tienen la obligación de llevar diariamente un registro de clientes para lo cual utilizarán una tarjeta de registro cuyas características serán proporcionadas por el Ministerio de Turismo a solicitud del representante o propietario de los mismos. Igualmente, deberán contar con un libro oficial de reclamaciones, a disposición de los clientes.

Será requisito indispensable que, los clientes antes de ocupar los alojamientos, se inscriban en la tarjeta de registro de entradas y salidas y exhiban para el efecto sus documentos de identidad.

Art. 68.- Avisos y listas de precios.- En todas las habitaciones de los alojamientos, así como en la recepción y en la Conserjería, se fijarán en lugar destacado las listas de los precios aprobados para los diferentes servicios que presta el alojamiento.

Igualmente, y en lo mismos lugares, deberán colocarse avisos sobre la existencia del libro oficial de reclamaciones y respecto de la responsabilidad del alojamiento sobre el dinero, documentos y objetos de valor que sean entregados a la administración.

Todo los avisos, listas de precios y demás información para los huéspedes, deberán estar redactados al menos en español e inglés.

Las listas de precios y los avisos a los que se refieren los dos primeros incisos, serán sellados por el Ministerio de Turismo.

Art. 69.- Precios.- Los precios de los diferentes servicios que presten los alojamientos deberán ser aprobados por el Ministerio de Turismo, para lo cual



los establecimientos presentarán la correspondiente solicitud por duplicado hasta el mes de septiembre de cada año.

Los precios autorizados para cada año no podrán ser alterados durante el transcurso del mismo sino por razones de fuerza mayor o caso fortuito debidamente aceptadas por el Ministerio de Turismo.

El Ministerio de Turismo fijará un precio máximo para los distintos tipos de habitaciones en función de su capacidad y de los servicios de que estén dotadas.

Antes de la admisión de un cliente se le deberá notificar el precio de los diferentes servicios. La falta de esta notificación lleva aparejada la obligación del alojamiento de facturar por el precio mínimo para el tipo de habitación que ocupe el cliente.

El precio de la pensión alimenticia no podrá exceder de la suma de los precios fijados para el desayuno, almuerzo y cena.

El precio de la pensión completa se obtendrá de la suma de los precios correspondientes a la habitación y a la pensión alimenticia.

A excepción de las pensiones, ningún alojamiento podrá exigir a sus clientes que se sujeten al régimen de pensión alimenticia completa.

El cliente que solicite acogerse al régimen de pensión completa, queda obligado al pago de la tarifa convenida, aun cuando dejare de utilizar ocasionalmente alguno de los servicios que comprende dicho régimen, salvo convenio en contrario.

Se entenderá que el precio del hospedaje comprende el uso de la habitación y servicios complementarios comunes, no pudiendo percibir el alojamiento ningún valor adicional por la utilización de dichos servicios comunes.



Para efecto de lo dispuesto en el presente artículo se considerarán servicios comunes las piscinas, hamacas, toldos, sillas, columpios, mobiliario propio de piscinas, playas, jardines y parques particulares.

Art. 70.- Facultad para cobrar valores adicionales.- Los alojamientos podrán cobrar a los clientes un valor adicional por la utilización de los siguientes servicios:

- a) Peluquería y salones de belleza;
- b) Campos de golf y mini golf;
- c) Pistas de tenis;
- d) Boleras;
- e) Telequis, telesillas y demás instalaciones de montaña similares;
- f) Campos e instalaciones para práctica de equitación;
- g) Sala de fiestas;
- h) Estacionamiento de vehículos en garajes; e,
- i) Cualquier otro tipo de servicio, previa autorización del Ministerio de Turismo.

Art. 71.- Habitaciones para uso individual.- Los alojamientos deberán disponer de un diez por ciento del total de habitaciones para uso individual.

En ningún caso, podrá cobrarse a un cliente que ocupa una habitación doble una cantidad superior a la de la habitación individual de no existir habitaciones sencillas disponibles.

En el caso anterior y cuando posteriormente hubieren disponibles habitaciones sencillas, el hotelero podrá invitar al cliente a que cambie de habitación, poniendo



a su disposición una individual, entendiéndose que, de no aceptar el cliente se le podrá facturar por la totalidad del precio de la habitación que viene ocupando; siempre que sea advertido de esta circunstancia.

Art. 72.- Camas adicionales.- El Ministerio de Turismo podrá autorizar la instalación de camas adicionales en las habitaciones de los establecimientos de alojamiento, según las superficies de las mismas.

El precio de una cama adicional no podrá ser superior al cuarenta por ciento del máximo autorizado para la habitación sencilla o del veinte por ciento de la doble. Cuando en atención a la superficie de la habitación el Ministerio de Turismo autorice la instalación de una segunda cama adicional, el precio de ésta no será superior al veinte por ciento de una habitación sencilla o al diez por ciento de una doble.

Art. 73.- Forma de computar el precio.- El precio de la habitación se computará de acuerdo al número de noches.

Art. 74.- Jornada hotelera.- La jornada hotelera terminará a las catorce horas de cada día.

El cliente que no abandone a dicha hora la habitación que ocupa, se entenderá que prolonga su estadía un día más.

Si una vez anunciada su marcha o cumplido el plazo de estadía convenida, el cliente pretendiere prolongar su permanencia, el establecimiento podrá no aceptar la continuación del hospedaje si tuviera comprometida la habitación para otro cliente.

Art. 75.- Reservación de habitaciones.- Para la reservación de habitaciones, los alojamientos podrán exigir un anticipo de precio por cada habitación reservada, cuyo monto no podrá exceder del valor de un día de habitación cuando la reservación se haga por un tiempo de hasta diez días y, cuando se realice por un tiempo mayor, el valor correspondiente a un día de habitación por cada diez días o fracción de ese tiempo.



La anulación de las reservaciones efectuadas no dará lugar al pago de indemnización alguna siempre y cuando se la realice con diez días de anticipación a la fecha anunciada para la llegada; en caso contrario, quedará a disposición del alojamiento la cantidad recibida en concepto de anticipo.

Cuando se trate de viajes colectivos, las agencias de viajes, al efectuar la reservación, deberán indicar el lugar de procedencia de los clientes y tendrán que confirmar la reservación veinte días antes del señalado para la llegada del grupo, debiendo confirmar además el número definitivo de personas con diez días de anticipación a la llegada. Para los grupos procedentes de otros continentes, estos plazos se elevarán, respectivamente, a treinta y quince días.

Cuando los clientes hubieren reservado habitaciones determinadas con especificación de su número o situación, el alojamiento estará obligado a ponerlas a disposición de aquéllos en la fecha convenida.

Si la reservación fuere para habitaciones indeterminadas, el alojamiento deberá poner a disposición de los huéspedes aquellas que reúnan las características convenidas.

Los dueños y los administradores de los alojamientos clasificados en las categorías de cinco y cuatro estrellas, estarán obligados a contestar todas las peticiones de reservación de habitaciones en un plazo máximo de cinco días. Los alojamientos clasificados en las demás categorías estarán obligados a responder únicamente si la petición se hiciera en la forma "respuesta pagada".

El alojamiento está obligado a mantener la habitación reservada a disposición del cliente hasta las diecinueve horas del día fijado para su arribo, circunstancia que debe ser notificada al confirmar la reservación. Si el cliente no hubiere llegado al alojamiento hasta esa hora y no hubiere comunicado su retraso inesperado, el alojamiento podrá disponer de la habitación a su conveniencia.



Las habitaciones estarán a disposición de los clientes desde el día fijado para su ocupación, en condiciones de presentación, funcionamiento y limpieza que permita su inmediato uso.

Art. 76.- Obligaciones de los administradores de alojamientos.- Quienes administren los alojamientos tendrán las siguientes obligaciones:

a) Cuidar del buen funcionamiento de las habitaciones o conjuntos de alojamiento y en especial de que el trato a los clientes por parte del personal sea amable y cortés;

b) Comunicar a la autoridad competente o a sus agentes cualquier alteración del orden público, comisión de delitos o sospecha sobre la identidad de los clientes; y,

c) Dar cuenta a la autoridad sanitaria más próxima de los casos de enfermedades infecto contagiosas de que tenga conocimiento en el alojamiento bajo su administración.



ANEXO 2

Legislación específica para el Sector Hotelero			
Ley de Turismo			
Reglamento General de Actividades Turísticas			
PERMISOS	A QUIÉN SE DEBE PAGAR Y/O CUMPLIR	FRECUENCIA DE PAGO Y/O CUMPLIMIENTO	QUIÉN DEBE PAGAR Y/O CUMPLIR
Registro Actividad Turística.	Ministerio de Turismo.	Sólo una vez.	Personas Naturales y Jurídicas.
Licencia Funcionamiento Turismo.	Ministerio de Turismo o Municipios.	Anual.	Personas Naturales y Jurídicas.
Permiso sanitario.	Ministerio de Salud.	Anual.	Personas Naturales y Jurídicas.
Certificados de Salud Empleados.	Ministerio de Salud.	Anual.	Personas Naturales y Jurídicas.
Patente.	Municipio.	Anual.	Personas Naturales y Jurídicas.
Rótulos y Publicidad Exterior.	Municipio.	Anual.	Personas Naturales y Jurídicas.
Bomberos.	Cuerpo de Bomberos.	Anual.	Personas Naturales y Jurídicas.
OBLIGACIONES TRIBUTARIAS			
Declaración Impuesto a la Renta.	Servicio de Rentas Internas.	Anual.	Personas Naturales y Jurídicas.
Anexos Transnacionales (Rel. Dependencia).	Servicio de Rentas Internas.	Anual.	Personas Naturales y Jurídicas.
Anticipo Impuesto a la Renta.	Servicio de Rentas Internas.	Jul/Sep.	Personas Naturales y Jurídicas.
Retenciones en la Fuente-Renta.	Servicio de Rentas Internas.	Mensual	Personas Naturales y Jurídicas.
Impuesto al Valor Agregado-IVA.	Servicio de Rentas Internas.	Mensual	Personas Naturales y Jurídicas.
Impuesto Consumos Especiales.	Servicio de Rentas Internas.	Mensual	Personas Naturales y Jurídicas.
Anexos Transnacionales (IVA/ICE/Renta).	Servicio de Rentas Internas.	Mensual	Personas Naturales y Jurídicas.
OBLIGACIONES PATRONALES			
Décimo Cuarto Sueldo.	Empleados.	Anual.	Personas Naturales y Jurídicas.
Presentar Planilla de pago 14vo.	Ministerio de Trabajo.	Anual.	Personas Naturales y Jurídicas.



Sueldo			
Décimo Tercer Sueldo.	Empleados.	Anual.	Personas Naturales y Jurídicas.
Presentar Planilla de pago 13vo. Sueldo.	Ministerio de Trabajo.	Anual.	Personas Naturales y Jurídicas.
Fondos de Reserva.	IESS	Anual.	Personas Naturales y Jurídicas.
Pagar 15% Utilidades Empleados.	Empleados.	Anual.	Personas Naturales y Jurídicas.
Presentar Panilla de pago 15% Utilidades.	Ministerio de Trabajo.	Anual.	Personas Naturales y Jurídicas.
Uniformes para el Personal.	Empleados.	Anual.	Personas Naturales y Jurídicas.
Remuneraciones a empleados.	Empleados.	Mensual.	Personas Naturales y Jurídicas.
Aportes Seguro Social Empleados.	IESS	Mensual.	Personas Naturales y Jurídicas.
Repartir 10% por Servicio.	Empleados.	Quincenal.	Hoteles y Restaurantes de 5 y 4 estrellas.
Presentar Planilla de Pago 10% por Servicio.	Ministerio de Trabajo.	13ro./14to. y Utilidades.	Hoteles y Restaurantes de 5 y 4 estrellas.
Fuente: Manual de producción más limpia sector hotelero, Centro de Estudios Ambientales de la Universidad de Cuenca.			



ANEXO 3							
ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO AFILIADOS A LA A.H.A							
Nº	ESTABLECIMIENTOS		GERENTES	TELF	FAX	DIRECCION	
HOTELES							
1	EL DORADO	lujo	ING. PEDRO VAZQUEZ	831390	831663	G. COLOM 7-87 Y L. C.	gerencia@eldoradohotel.com
2	ORO VERDE	lujo	SR. MARCELO FERRARI	4090000	4090001	ORDONEZ LASSO	mferrari@oroverdehotels.com
3	ATAHUALPA	pri.	SRA.CATY BARZALLO	831841	842345	SUCRE 3-50 Y T. O.	hotelatahualpa@hotmail.com
4	CONQUISTADOR	pri.	ING. VERONICA BERMUDEZ	842888		GRAN COLOMBIA 6-65 Y BORRERO	gerenciahotel@hconquistador.com
5	CARVALLO	pri.	ECON. XAVIER CARVALLO	832063	840749	G. Colombia 9-52	gerencia@hotelcarvallo.com.
6	VICTORIA	pri.	SR. DANIEL DURAN	827401	832340	LARGA 6-93 Y BORRERO	gstaana@etapanet.net
7	CRESPO	pri.	SR. HERNAN JARAMILLO	842571	839473	LARGA Y LUIS C.	info@hotelcrespo.com
8	ENSUEÑOS	pri.	SR. PATRICIO CHACCHA	844961	844961	G.COLM 182 Y H.CAP	hotelensuenos@yahoo.com
9	EUROPA	pri.	SRA. OBDULIA ENCALADA	821030	821030	SANGURIMA 255 Y TO	
10	ITALIA	pri.	SRA. INES OCHOA	840060	864475	H.CAPAC Y ESPAÑA	info@hotelitalia.com.ec
11	INCA REAL	pri.	SRA. TANIA SARMIENTO	823636	840699	G. TORRES 8-40 Y SUCRE	incareal@cue.satnet.net
12	PATRIMONIO	pri.	SRA. MARCIA MARTINEZ	831126	842163	BOLIVAR Y HNO. MIG	reservas@patrimoniohotel.co
13	PINAR DEL LAGO	pri.	SRA. MÓNICA VINTIMILLA	4089741	4089841	ORDONEZ LASSO	reservas@hotelpinar.com
14	PRÍNCIPE	pri.	ECO. MONICA CELLERI	834369	834369	J.JARMILLO Y L.COR	hotelprincipe@etapanet.net
15	TOMEBAMBA	pri.	ING. EDGAR LEON	823797		BOLIVAR 11-19 Y G.T	hoteltomebamba@hotmail.co
16	YANUNCAY	pri.	ING. JOSE LUIS CORREA	840429	850147	V. MACHUCA 10-70	yanuncay@etapanet.net
17	EL PUENTE	pri.	ARQ. PATRICIA MATUTE	844246		LA CONDAMINE 1378	info@elpuentehotels.com
18	SAN ANDRES	pri.	SRA. SONIA YANZAGUANO	850039		GRAN COLOMBIA 11-66 Y TARQUI	info@hotelsanandres.net
19	SANTA MONICA	pri.	SRA. MONICA DELGADO	840215		SUCRE 6-80 Y BORRER	htlsantamonica@gmail.com
20	SAN JUAN	pri.	SRTA. TANIA LEON	840870		GENERAL TORRES 9-59 Y SIMON BOLIVAR	info@sanjuanhotel.ec
21	CASA SAN RAFAEL	pri.	SRA. MA. EUGENIA CUELLAR	823920	827308	BOLIVAR 5-03 Y MARIANO CUEVA	info@casasanrafael.com
22	AMERICANO	seg.	DRA. EULALIA SANCHEZ	837882		Franci. Tamariz 1-14	hotelamericanocuenca@gmai
23	CORDERO	seg.	SR. RUBEN CORDERO	843084		BOLIVAR 6-50 Y BORRERO	info@hotelcordero.com
24	CUATRO MUNDOS	seg.	DRA. LEONOR QUEZADA	837058		BENIGNO MALO 10-70	hotelcuatromundos@hotmail.
25	EL QUINCE		ING. JUAN MONTERO	840437	834573	ING. MICHIEL 250	info@elquince.com



35	HOSTERIA DURÁN	pri.	ING. WILMER LIMAS	892485	892488	RICARDO DURAN	gerente@hosteriaduran.com
36	LA MOLIENDA	pri.	SR. ERNESTO TACURI	262217	262361	LA UNION KM61 YUN	lmolienda@hotmail.com
37	HACIENDA UZHUPUD	lujo	SR. FERNANDO CASTRO	3700860	250374	KM 34 VIA A PAUTE	gerencia@uzhupud.com
38	DOS CHORRERAS	pri.	SR. GUIDO CARRASCO	853924		KM 21 VIA AL CAJAS	hosterioschorreras@yahoo.com
39	HOSTERIA BAGUANCHI	pri.	SR. FERNANDO PAREDES	350451		VIA MONAY PACCHA	baguanchi@hotmail.com
40	HOSTERIA RODAS	seg.	ING. ENRIQUE RODAS	892161	892161	ENTRADA A HUIZHIL	enriquerodastapia@gmail.com
HOSTALES							
41	MANSION ALCAZAR	lujo	LCDA. SANDRA GUZMAN	823918	823554	BOLIVAR 12-55 Y T.	info@mansionalcazar.com
42	AMAZONAS	pri.	SRA. ANA URUCHIMA	804549	839165	MADRID Y AV. ESPAÑA	anauruchima@yahoo.com
43	CASTELLANA	pri.	ING. CARLOS RAMON	827293	828867	L. CORDER 1047 GC	hlcastellana@etapanet.net
44	CAMPANARIO	pri.	SRA. BLANCA MIRANDA	4089926		PADRE AGUIRRE 11-84 Y SANGURIMA	information@hostalcampanario.com
45	COLONIAL	pri.	SR. ARTURO VELEZ	841644	841644	G.COL. 1013 Y AGUI	hostalcolonialcuenca@gmail.com
46	CHORDELEG	pri.	DR. FRANKLIN MOSCOSO	822536	824611	G.COLM 1115 Y G.TO	hostalfm@etapaonline.net.ec
47	HURTADO DE MENDOZA	pri.	SR. ALEJANDRO CAMBI	831909	843611	H.CAPAC Y ESPAÑA	alfredocambi@hotmail.com
48	LA ORQUÍDEA	seg.	LCDA. ALEXANDRA SOLIS	824511	835844	ANT. BORRERO 931	alexandrasolis@etapanet.net
49	LOS ANGELES	pri.	SR. DANIEL PARRA	865782		OCTAVIO DIAS 6-47	
50	POSADA DEL ANGEL	pri.	SR. DANIEL HERNANDEZ	840695	821360	BOLI 14-11 Y ESTEV	posadadelangel@hotmail.com
51	RIO PIEDRA	pri.	SR. JUAN PABLO VANEGAS	843821	839679	P.CORDO 8-40 Y L.C.	riopiedrahosp@yahoo.es
52	LA CASONA	pri.	ING. PATRICIO LEDESMA	888869	4103501	M. CORDERO 2-134 Y ALF. CORD	info@lacasonahotel.com.ec
53	INES MARIA	pri.	DR. JUAN TAMA	848380		GRAN COLOMBIA 12-64 Y TARQUI	hostalinesmaria@gmail.com
54	APART. OTORONGO	pri.	SR. XAVIER MONTEZUMA	882788		AV. 12 DE ABRIL Y GUAYAS	hotelotorongo@gmail.com
55	PICHINCHA	seg.	SRTA. GLADIS MUÑOZ	833695	833695	J. MONTAL. 978 Y GC	
56	ALBORADA	seg.	SR. ROBERTO SINCHI	871005		J.J. OLMEDO 3-92	
57	PORTAL ESPAÑOL	seg.	SR. EDUARDO DAVILA	831827		SANG. 242 Y TOMAS	elportalespanol@hotmail.com
58	EL MONASTERIO	seg.	ING. CARLOS ANDRADE	824457		P. AGUIRRE 7-24	hostalelmonaterio@hotmail.com
59	LA JOYA	seg.	SR. JAIRO FARFÁN	844387	844669	V. MACHUCA 9-43 Y BOL	jairog16@hotmail.com
60	SAMAY	seg.	SRA- ROSA VELEZ	831119	831119	TOMAS O.Y SANG.	
61	GUALACEO	seg.	SR. SEGUNDO PALAGUACHI	255655		GUALACEO	
62	CALLE ANCOSTA	seg.	SR. BOLIVAR GONZALEZ	822482		TARQUI 12-22	hostalancosta@hotmail.com



73	SANCHEZ	ter.	SR. DANIEL MOLINA	831519		V. MUÑOZ 632 Y V MA	residencial-sanchez@hotmail.com
74	TURISTA DEL MUNDO	ter.	SR. WILSON CAJAMARCA	829125		CALLE LARGA 5-79 Y HNO. MIGUEL	esperanzab65@gmail.com
75	SANCHEZ QUEZADA	ter.	DRA. JAKIE SANCHEZ	833614		JUAN JARAMILLO 2-56 Y T. ORDOÑEZ	pro_quifa@hotmail.com
24	hotel nuevo desde el 08 de mayo del 2013						
75	hotel nuevo desde el 15 de mayo del 2013						



ANEXO 4

CATASTRO DE ALOJAMIENTO 2013, MINISTERIO DE TURISMO DEL AZUAY

ANEXO 4										
CATASTRO DE ALOJAMIENTO 2013, MINISTERIO DE TURISMO DEL AZUAY										
Cantón : CUENCA										
PARROQUIA: Cuenca										
Alojamiento										
ESTABLECIMIENTOS	PROPIETARIO	REPRESENTANTE LEGAL	DIRECCION	CATEGORIA	HAB.	PLAZ	MESAS	PLAZ	PERS	RUC
<i>Apartamento Turístico</i>										
OTORONGO	DOLORES CARRASCO	DOLORES CARRASCO	AV. 12 DE ABRIL 5-40 Y GUAYAS	Primera	13	60	0	0	3	0100125
PASEO REAL	PAUCAR MATUTE LUIS ARIOLFO	PAUCAR MATUTE LUIS ARIOLFO	AV. DE LOS CAÑARIS S/N Y CAMILO EGAS	Segunda	6	24			4	0100271
<i>Hostal</i>										
LOS ANGELES	DANIEL FLORENCIO PARRA ERAS	DANIEL FLORENCIO PARRA ERAS	OCTAVIO DIAS 6-47 Y GARCIA MORENO	Primera	12	24	4	16	3	0102480
AMAZONAS	ANA JOSEFINA URUCHIMA	ANA JOSEFINA URUCHIMA	MADRID Y ARAN JUEZ	Primera	30	74	10	40	8	0102664
LA CASONA	PATRICIO LEDESMA GONZALES	PATRICIO LEDESMA GONZALES	MIGUEL CORDERO 2-134 Y ALFONSO CORDERO	Primera	21	34	7	32	3	0101179
LOVERS	EDYSON PAUTA ORDOÑEZ	EDYSON PAUTA ORDOÑEZ	COMBATE DEL PANGOR 2-07 Y COMBATE DE VIRGINIA	Primera	21	42			5	0103859
CASA LLORET	ESTEFANIA LLORET DELGADO	ESTEFANIA LLORET DELGADO	CARLOS V 3-12 E ISABEL LA CATOLICA	Primera	12	24			5	0103548
LOS BALCONES	JHANET BUSTOS POGO	JHANET BUSTOS POGO	BORRERO 12-08 Y SANGURIMA	Primera	16	40	15	100	6	0101408
COLONIAL	DIEGO ARTURO VELEZ SOLIS	PATRICIA VELEZ	GRAN COLOMBIA N.- 10-13 Y PADRE AGUIRRE	Primera	12	26	14	60	8	0102155
CAMPANARIO	BLANCA ERNESTINA MIRANDA JARRIN	BLANCA ERNESTINA MIRANDA JARRIN	PADRE AGUIRRE 11-84 Y SANGURIMA	Primera	18	46			4	1400243
CORDERO	RUBEN ALEJANDRO CORDERO CASTRO	RUBEN ALEJANDRO CORDERO CASTRO	BOLIVAR 6-50 Y BORRERO	Primera	22	85	10	40	7	0100064
CASA SAN RAFAEL	MARIA EUGENIA CUELLAR PAREDES	MARIA EUGENIA CUELLAR PAREDES	SIMON BOLIVAR 5-05 Y TOMAS ORDOÑEZ	Primera	13	26	4	16	5	0101052
LA CASTELLANA	CARLOS ARTURO RAMON ESPINOZA	CARLOS ARTURO RAMON ESPINOZA	LUIS CORDERO 10-47 Y GRAN COLOMBIA	Primera	13	28	10	40	7	0104030
	FRANKLIN MOSCOSO	FRANKLIN MOSCOSO	GRAN COLOMBIA 11-15 Y							



POSADA DEL ANGEL	DANIEL HERNANDEZ	DANIEL HERNANDEZ	BOLIVAR 14-11 Y ESTEVES DE TORAL	Primera	19	48	6	24	10	0101834
MANSION ALCAZAR	AGHARTSA S.A.	GUZMAN CABRERA SANDRA MARIBEL	BOLIVAR 12 55 Y TARQUI	Primera	19	26	12	48	13	1791330
RIO PIEDRA	SONIA TELLO VIZHÑAY	JUAN VANEGAS VINTIMILLA	PRESIDNETE CORDOVA 8 40 Y L CORDERO	primera	26	62	6	24	7	0102942
SAN ANDRES	MANUEL MESIAS HUERTA CHACON	MANUEL MESIAS HUERTA CHACON	GRAN COLOMBIA 11 66 Y TARQUI	Primera	23	39	10	40	8	0300841
SANTA LUCIA	EMPRESA HOTELERA LUCUPA CIA. LTDA.	LUCIA PALACIOS CORDERO	BORRERO 8-44 Y SUCRE	Primera	20	40	15	65	14	0190166
VIEJA MANSION	INGRID ORDOÑEZ PESANTEZ	INGRID ORDOÑEZ PESANTEZ	LUIS CORDERO 5-65 Y HONORATO VASQUEZ	Primera	16	32				0301117
LA ALBORADA	CLAUDIO ROBERTO SINCHI TACURI	MARLENE UDAY MENDEZ	JOSE JOAQUIN OLMEDO 3-92 Y AV. ESPAÑA	Segunda	15	30	0	0	4	0101707
ABU DHABI	WILSON ROLANDO GONZALES VERDUGO	WILSON ROLANDO GONZALES VERDUGO	AV DEL PARAISO DIAGONAL AL HOSPITAL	Segunda	29	40			3	0301134
VILLAPRIMAVERA	MONICA OCHOA CARRERA	MONICA OCHOA CARRERA	AV GIL RAMIREZ 1-90 HEROES DE VERDELOMA	Segunda	17	34			9	0106997
EL CAJAS	LAURA MAGDALENA QUEZADA MORALES	LAURA MAGDALENA QUEZADA MORALES	TARQUI 7-92 Y SUCRE	Segunda	14	18	6	24	3	0101902
CUATRO RIOS	CARLOS JOHON PESANTEZ PESANTEZ	CARLOS JOHON PESANTEZ PESANTEZ	MARISCAL LAMAR Y HERMANO MIGUEL	Segunda	17	40	7	28	3	1900344
CARIBE INN	JORGE ABRIL DELGADO	JORGE ABRIL DELGADO	GRAN COLOMBIA 10-51 Y P. AGUIRRE	Segunda	19	36	9	37	10	0101035
SAN PABLO	MARCIA JIMENA FAJARDO FERNANDEZ	MARCIA JIMENA FAJARDO FERNANDEZ	GASPAR SANGURIMA 2-45 Y MANUEL VEGA	Segunda	14	40			5	0102641
CASA DEL RIO	VICTOR EUGENIO CAPELO SALAZAR	VICTOR EUGENIO CAPELO SALAZAR	BAJA DEL PADRON 4-07 Y CALLE LARGA	Segunda	14	22			3	0101182
MEDIO EJIDO	DORA ESPERANZA NIOLA SUQUILANDA	DORA ESPERANZA NIOLA SUQUILANDA	ENRIQUE ARIZAGA E ISAURO RODRIGUEZ	Segunda	12	36			3	0103592
CASA DEL BARRANCO	LUNA VILLAVICENCIO RUTH GRACIELA	LUNA VILLAVICENCIO RUTH GRACIELA	LARGA 8-41 Y LUIS CORDERO	Segunda	14	20	7	28	5	0102330
HAMILTON	MANUEL JESUS LANDI LONDA	MANUEL JESUS LANDI LONDA	MIGUEL HEREDIA 3-07 Y VEGA MUÑOZ	Segunda	14	30	5	20	7	0101203
LA JOYA	JAIRO JEHOVANY FARFAN MENDOZA	JAIRO JEHOVANY FARFAN MENDOZA	VARGAS MACHUCA N.-9-43 Y GRAN COLOMBIA	Segunda	23	58	4	16	3	0103897
MAAVANIC	ZOILA BRAVO JARA	ZOILA BRAVO JARA	GIL RAMIREZ DAVALOS Y EL CHORRO	Segunda	15	32	10	40	4	0102185



AMIEL	BETTY MORENO SAMANIEGO	BETTY MORENO SAMANIEGO	MARIANO CUEVA 11-70 Y SANGURIMA	Tercera	13	16			2	1102935
EL CAFECITO	ANTHONY LLOYD	ANTHONY LLOYD	HONORATO VAZQUEZ 7-36 Y BORRERO	Tercera	14	26	12	52	8	1725766
LA ESCALINATA	CLEMENCIA CUMANDA GUERRERO PALADINES	CLEMENCIA CUMANDA GUERRERO PALADINES	CALLE LARGA No. 5-83 Y HERMANO MIGUEL	Tercera	12	19			3	0101943
LOS HELECHOS	MIRIAN MAGDALENA CHACHA PARRA	HILDA PARRA	EL CHORRO S/N Y GIL RAMIREZ DAVALOS	Tercera	29	51	10	40	6	0101487
FUEGO	MIGUEL EDUARDO ORELLANA PAREDES	MIGUEL EDUARDO ORELLANA PAREDES	JOSE JOAQUIN OLMEDO 2-63 Y ROCAFUERTE	Tercera	12	24				0101034
HUAYNACAPAC	SANDRA CECILIA LOPEZ ROMERO	AIDA RODRIGUEZ FAJARDO	AV. HUAYNA CAPAC N.- 3-57 Y AV. ESPAÑA	Tercera	14	30	3	12	4	0103980
MANHATAN	FANNY CHACHA PARRA	FANNY CHACHA PARRA	SANGURIMA 1-18 Y HUAYNACAPAC	Tercera	16	35	8	32	4	0102916
LATINA	CARMEN DELGADO CARDENAS	CARMEN DELGADO CARDENAS	BENIGNO MALO 11-54	Tercera	10	24	4	20	3	0703541
MACONDO	WILLE STEVEN CURTIS	WILLE STEVEN CURTIS	TARQUI 11 64 Y SANGURIMA	Tercera	14	24	4	14	9	0941171
MILAN	IVAN GULLERMO OCHOA GALARZA	IVAN GULLERMO OCHOA GALARZA	PTE. CORDOVA 9 89 Y PADRE AGUIRRE	Tercera	24	55	9	36	5	0300428
LA PAZ	MANUEL SALAZAR VASQUEZ	MANUEL SALAZAR VASQUEZ	AV. ESPAÑA 5-02	Tercera	18	30	0	0	4	0101255
Hostal Residencia										
MORENICAS DEL ROSARIO	SILVANA PATRICIA GALINDO PACHECO	SILVANA PATRICIA GALINDO PACHECO	GRAN COLOMBIA 10-65 Y GENERAL TORRES	Primera	12	24			8	0104167
GALEON INTERNACIONAL	TANIA LOPEZ	TANIA LOPEZ	SANGURIMA 2 - 42 ENTRE MANUEL VEGA Y TOMAS ORDOÑES.	Segunda	14	26	0	0	4	0102125
HARO	REINA EMPERATRIZ ZUÑIGA HOYOS	REINA EMPERATRIZ ZUÑIGA HOYOS	AV HUAYNACAPAC 3-76 Y SANGURIMA	primera	15	30			3	0900370
CHOLA CUENCANA	ANDREA MARISELA VASQUEZ PONCE	ANDREA MARISELA VASQUEZ PONCE	AV HUYNACAPAC 4-13 Y SANGURIMA	Segunda	21	50			3	0104278
PAREDES	ELVA ORSELINA ALVAREZ DE PAREDES	HUGO PAREDES ALVAREZ	BARTOLOME SERRANO 1-17 Y BOLIVAR	Segunda	10	25	0	0	4	0101129
SANTA FE	CARRION OCHOA ANGEL EFREN	CARRION OCHOA ANGEL EFREN	BORRERO 5-57 Y JUAN JARAMILLO	Segunda	12	32	4	8	2	0101977
SAMAY	ROSA VELEZ PEREZ	ROSA VELEZ PEREZ	TOMAS ORDOÑEZ 11 86	Segunda	18	35	5	20	9	0100621



NIZA	DIEGO BARZALLO SACOTO	DIEGO BARZALLO SACOTO	LAMAR 4-51 Y MARIANO CUEVA	Tercera	17	55	0	0	3	0101841
EL REFUGIO	LUIS HUMBERTO CARDENAS PINTADO	LUIS HUMBERTO CARDENAS PINTADO	AV. DE LAS AMERICAS Y DANIEL ALVARADO	Tercera	18	32	4	16	5	0101816
VERDE LIMON	JUAN CARRASCO CARRASCO	JUAN CARRASCO CARRASCO	JUAN JARAMILLO Y MARIANO CUEVA	Tercera	13	32	4	16	3	0103411
RAMADA	BEATRIZ CAJAMARCA CARDENAS	BEATRIZ CAJAMARCA CARDENAS	SANGURIMA 5 55 HERMANO MIGUEL	Tercera	24	42	0	0	8	0100664 CAMBIAR
SANCHEZ	VICTOR MANUEL MOLINA	VICTOR MANUEL MOLINA	VEGA MUÑOZ 4-32 Y VARGAS MACHUCA.	Tercera	30	49	0	0	5	0300115
Hostería										
CABALLO CAMPANA	OSCAR EFREN SALDAÑA DURAN	PRISCILA SALDAÑA TORRES	SECTOR HUISHIL BAÑOS	Primera	13	28	20	80	8	0104256
BAGUANCHY	JUAN FERNANDO PAREDES ROLDAN	JUAN FERNANDO PAREDES ROLDAN	KM 4 VIA APACCHA	primera	62	185			17	0190372
QUINTA JULITA	MIGUEL PATRICIO URGILES ALVAREZ	MIGUEL PATRICIO URGILES	CHAULLABAMBA CUENCA AZOGUEZZ KM12	Segunda	6	30	15	100		0101501
Hotel										
EL DORADO	EMPRESA HOTELERA CUENCA	PEDRO VASQUEZ MALO	GRAN COLOMBIA 7-87	Lujo	51	60	56	330	100	0190018
ORO VERDE	HOTEL LA LAGUNA S.A.	MARCELO FERRARI	AV. ORDOÑEZ LASSO S/N	Lujo	77	158	44	176	90	0190085
ALLI TIANA	MARIO ORELLANA GARCIA	MARIO ORELLANA GARCIA	PTE. CORDOVA Y PADRE AGUIRRE	Primera	34	55	35	142	14	0101576
ATAHUALPA	ANA BARZALLO SACOTO	ANA BARZALLO SACOTO	SUCRE 3 50	Primera	28	49	11	50	12	0100766
CATEDRAL	ROMULO AMBROSI	PABLO AMBROSI	PADRE AGUIRRE 8 17	Primera	30	70	21	84	19	0701242
SAN JUAN	LEON BERNAL TANIA ELIZABETH	LEON BERNAL TANIA ELIZABETH	GENERAL TORRES 9-59 Y BOLIVAR	Primera	30	60	10	40		
CARVALLO	ALXACS CIA. LTDA	XAVIER CARVALLO SOLIS	GRAN COLOMBIA 9-52	Primera	30	45	8	32	8	0190330
CONQUISTADOR EL No. 1	COMISERSA	ANDRE OBIOL PINTO	GRAN COLOMIBA 6 65	Primera	42	78	12	46	31	1790537
HOTEL SANTA MONICA	MONICA DELGADO ORDOÑEZ	MONICA DELGADO ORDOÑEZ	SUCRE 6-80 Y BORRERO	Primera	30	98	5	20	8	0101790
CRESPO	HOTEL CRESPO C.A.	HERNAN JARAMILLO	CALLE LARGA 7-93	Primera	41	72	22	88	46	0190002
CUENCA	DAVID FRANCISCO DURAN ARCE	DAVID FRANCISCO DURAN ARCE	BORRERO 10 60	segunda	20	50	12	48	18	0103188




VICTORIA	EMPRESA HOTELERA DON CUNI CIA . LTDA	DANIEL FEDERICO DURAN VINTIMILLA	CALLE LARGA Y BORRERO	Primera	23	46	13	52	14	0190343
EL PRINCIPE	HOTEL PRINCIPE RACELLERI CIA. LTDA.	RODRIGO CELLERI YANZAHUANO	JUNA JARAMILLO No.7-82 Y LUIS CORDERO	Primera	34	80	20	84	19	0190312
TOMBAMBA	EDGAR LEON	EDGAR LEON	BOLIVAR 11 19 GENERAL TORRES	segunda	30	75	14	72	9	0101292
YANUNCAY	RED HOTELERA CUZCO CIA. LTDA	JOSE LUIS CORREA REMACHE	VARGAS MACHUCA 10-70 Y LAMAR	Primera	30	62	10	40	10	0190315
ATENAS	LEONOR FLORENCIA JERVES	ALBERTO REYES	LUIS CORDERO 11 -89 SANGURIMA.	Segunda	30	45	6	24	16	0100183
EUROPA	MIGUEL ULLOA ULLOA	MIGUEL ULLOA ULLOA	GASPAR SANGURIMA 2-55 TOMAS ORDOÑES	Segunda	30	54	7	28	8	0100505
LAS AMERICAS	TELMO CORDERO PINGUIL	TELMO CORDERO PINGUIL	MARIANO CUEVA 13-59	Segunda	30	73	11	36	11	0190088
LLORESA	VICTOR EMMANUEL LLORE SERRANO	VICTOR EMMANUEL LLORE SERRANO	GASPAR SANGURIMA6-22 Y HERMANO MIGUEL	Segunda	30	45	5	10	40	0107204
EL CISNE	JULIO MILTON MURILLO TORAL	JULIO MILTON MURILLO TORAL	AV. DE LAS AMERICAS Y AMAZONAS	Segunda	30	82	14	56	8	0102286
VASQUEZ INN	CRISTIAN VASQUEZ PONCE	PAOLA CRISTINA QUEZADA RODRIGUEZ	AV ESPAÑA 10-17	Segunda	38	61	14	60	9	0105041
ESPAÑA	MARIA MAYANCELA MINCHALA	MARIA MAYANCELA MINCHALA	SANGURIMA 1-17 Y HAUYNA CAPAC	Segunda	59	86	12	48	13	0301327
RIOS DEL VALLE	CARLOS SANTIAGO ULLOA ANDRADE	CARLOS SANTIAGO ULLOA ANDRADE	MARIANO CUEVA 7 21 Y P. CORDOVA	Segunda	30	71	8	32	6	0102297
PRADO INN	MARIANA DE LOURDES AMPUDIA LUCERO	MARIANA DE LOURDES AMPUDIA LUCERO	ROCAFUERTE 3 45 Y HUAYNA CAPAC	Segunda	30	60	32	126	8	1400129
EL QUIJOTE	JOHNN MONTERO TORAL	JOHNN MONTERO TORAL	HNO. MIGUEL 9-58 Y GRAN COLOMBIA	Segunda	33	67	18	72	11	0101035
GRAN HOTEL	LEONARDO DURAN ANDRADE	JUAN DIEGO DOMINGUEZ DURAN	GENERAL TORRES 9-70	Tercera	30	55	12	48	11	0105766
NORTE	RIGOBERTO VINTIMILLA PULLA	RIGOBERTO VINTIMILLA PULLA	MARIANO CUEVA 11-63 Y SANGURIMA	Tercera	49	96	6	24	7	0100654
PICHINCHA	NORMA DEL CARMEN MUÑOZ MOSCOSO	NORMA DEL CARMEN MUÑOZ MOSCOSO	GRAL TORRES 8 82	Tercera	35	80	3	12	5	0101462
TITO	CARLOS GOMES JARRIN	CARLOS GOMES JARRIN	SANGURIMA 1-49 Y MANUEL VEGA	Tercera	30	52	0	0	9	0102985
Hotel Apartamento										
Motel										
EL TADE	MARCO ARTURO PINOS NARVÁEZ	MARCO ARTURO PINOS NARVÁEZ	PANAMERICANA NORTE KM 13	Primera	34	30				0100344



	ZAMBRANO	SARMIENTO ZAMBRANO	VARGAS MACHUCA							
NUESTRA RESIDENCIA	BLANCA CALLE REA	BLANCA CALLE REA	LOS PINOS 1-100 Y ORDOÑEZ LASSO	Primera	8	20	2	16	4	0102251
LA POSADA DEL REY	CLARA FRANCISCA PESANTEZ SAMANIEGO	CLARA FRANCISCA PESANTEZ SAMANIEGO	BENIGNO MALO Y PRESIDENTE CORDOVA	Primera	10	21	8	32	3	0101149
CASA DE LAS ROSAS	MASHIPURAVIAJES S.A.	MARIELLA ISABEL VERA CALDERON	MANUEL VEGA 12-57 Y VEGA MUÑOZ	PRIMERA	6	16				1291712
AMERICANO	NANCY EULALIA SANCHEZ ARIZAGA	NANCI EULALIA SANCHEZ ARIZAGA	FRANCISCO TAMARIZ 1-14	Segunda	8	16	5	16	4	0602677
VILLA DE RIO	PRISCILA MARQUEZ GONZALEZ	MARQUEZ GONZALES PRISCILA MAGALI	AV. PAUCARBAMBA Y JOSE PERALTA	Primera	6	14			4	0701117
EL CAPITOLIO	DIEGO HERNAN VINTIMILLA ORTIZ	DIEGO HERNAN VINTIMILLA ORTIZ	HERMANO MIGUEL Y CALLE LARGA	Segunda	7	15			2	0102498
CAPITOLIO N 2	DIEGO HERNAN VINTIMILLA ORTIZ	DIEGO HERNAN VINTIMILLA ORTIZ	HONORATO VASQUEZ Y HERMANO MIGUEL	TERCERA	10	20	3	12	2	0101501
RIO BRAVO	DAVIS PRUDENCIO BRABO SOLORZANO	DAVIS PRUDENCIO BRABO SOLORZANO	RIO PALORA Y RIO CURACAY	Segunda	10	20				0102937
GREEN SPOT LOPDGE	FERNANDO MERCHAN VALDIVIESO	FERNANDO MERCHAN VALDIVIESO	AV. ORDOÑES LASO - VIRGEN DEL MILAGRO	SEGUNDA	9	19			3	0101945
POSADA TODOS SANTOS	BLANCA PIEDAD COELLAR DELGADO	BLANCA PIEDAD COELLAR DELGADO	CALLE LARGA 3-42 Y TOMAS ORDOÑEZ	Segunda	6	10	4	16	3	0100689
PACHAMAMA	EDUARDO VICENTE BRITO MUÑOZ	EDUARDO VICENTE BRITO MUÑOZ	CALLE LARGA 2-38 Y MANUEL VEGA	Segunda	6	19	4	16	2	0101044
ANDALUZ	MARIA SABINA ESPINOZA BARRETO	MARIA SABINA ESPINOZA BARRETO	MARIANO CUEVA 12-21 Y SANGURIMA	Tercera	8	24	5	24	2	0101238
ALHAMBRA	LUIS ENRIQUE CALLE ORTIZ	LUIS ENRIQUE CALLE ORTIZ	EL CHORRO 2-55 Y GIL RAMIRES	Tercera	6	12			2	0101688
LA CASA CUENCANA	MARTHA MARLENE TAPIA CALLE	MARTHA MARLENE TAPIA CALLE	HERMANO MIGUEL 4-45 Y CALLE LARGA	Tercera	7	14	7	14	2	1708130
GAVIOTA DORADA	KLEVER RANULFO PILLCO MOROCHO	KLEVER RANULFO PILLCO MOROCHO		Tercera	7	14			3	
REFUGIO										
LEARNAYA	FANNY TENORIO CRESPO	FANNY TENORIO CRESPO	RAKAR LA DOLOROSA	SEGUNDA	6	12			3	0102976



ANEXO 5

 Ministerio del Ambiente	Proceso: Regularización ambiental de proyectos, obras o actividades clasificadas en Categoría II	Código: CII-02
	Documento: Ficha Ambiental modelo.	Fecha: Mayo 2013
		Versión: 1.0


1. PROYECTO, OBRA O ACTIVIDAD.

2. ACTIVIDAD ECONÓMICA.
Incluir el código CCAN.

3. DATOS GENERALES.			
Sistema de coordenadas UTM WGS84 Zona 17S.			
Este (X):	Norte (Y):	Altitud: (msnm)	
Estado del proyecto, obra o actividad:	Construcción: <input type="checkbox"/>	Operación: <input type="checkbox"/>	Cierre: <input type="checkbox"/> Abandono: <input type="checkbox"/>
Dirección del proyecto, obra o actividad:			
Cantón:	Ciudad:	Provincia:	
Parroquia:	Zona no delimitada:	Periferia:	
Urbana: <input type="checkbox"/>			
Rural: <input type="checkbox"/>			
Datos del Promotor:			
Domicilio del promotor:			
Correo electrónico:		Teléfono:	
CARACTERÍSTICAS DE LA ZONA.			
Área del proyecto (ha o m2):	Infraestructura:		
Mapa del sitio: (Referenciado de acuerdo al Manual de Procedimientos para la elaboración de la Ficha Ambiental CII-03)			

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Especialistas Ambientales, CAN MAE.	Coordinadores Dirección Nacional de Prevención de la Contaminación Ambiental.	Subsecretaría de Calidad Ambiental - MAE Dirección Nacional de Prevención de la Contaminación



 Ministerio del Ambiente	Proceso: Regularización ambiental de proyectos, obras o actividades clasificadas en Categoría II	Código: CII-02
	Documento: Ficha Ambiental modelo.	Fecha: Mayo 2013
		Versión: 1.0


EQUIPOS Y ACCESORIOS PRINCIPALES A INSTALAR.		
1.-	3.-	5.-
2.-	4.-	6.-
Observaciones:		
DESCRIPCIÓN DE LA MATERIA PRIMA UTILIZADA.		
REQUERIMIENTO DE PERSONAL.		
ESPACIO FÍSICO PARA LA CONSTRUCCIÓN / IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO.		
Espacio físico (m2):	Consumo de agua:	
Tipo de terreno:	Consumo de energía eléctrica:	
Telefonía:	Acceso vehicular:	
Facilidades de transporte:		
Observaciones:		
ACUERDOS DE NEGOCIACIÓN DE TIERRAS.		
Alquiler:	Compra:	
Comunitarias:	Zonas restringidas:	
Observaciones:		
DATOS GENERALES (COORDENADAS) DE LA ZONA DE IMPLANTACIÓN DEL PROYECTO.		
Sistema de coordenadas UTM WGS84 Zona 17S para la creación de un polígono de implantación.		
Este (X):	Norte (Y):	Altitud (msnm):
Este (X):	Norte (Y):	Altitud (msnm):
Este (X):	Norte (Y):	Altitud (msnm):
Este (X):	Norte (Y):	Altitud (msnm):

4. MARCO LEGAL REFERENCIAL (máximo ½ página).

MARCO LEGAL	

Elaborado por: Especialistas Ambientales, CAN MAE.	Revisado por: Coordinadores Dirección Nacional de Prevención de la Contaminación Ambiental	Aprobado por: Subsecretaría de Calidad Ambiental - MAE Dirección Nacional de Prevención de la Contaminación
--	--	--



 Ministerio del Ambiente	Proceso: Regularización ambiental de proyectos, obras o actividades clasificadas en Categoría II	Código: CII-02
	Documento: Ficha Ambiental modelo.	Fecha: Mayo 2013
		Versión: 1.0

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: (utilizar el espacio necesario).

INTERACCIÓN EN EL PROCESO		
MATERIALES, INSUMOS, EQUIPOS	FASE DEL PROCESO	IMPACTOS POTENCIALES

7. DESCRIPCIÓN DEL AREA DE IMPLANTACIÓN.

7.1 Área de implantación física (máximo 1 página).

Los criterios deben incluir:

- Región geográfica
- Superficie del área de influencia
- Altitud
- Clima
- Geología, geomorfología, suelos
- Ocupación actual del área de implantación
- Pendiente, tipo, calidad permeabilidad del suelo, condiciones de drenaje.
- Hidrología, aire, ruido

7.2 Área de implantación biótica (máximo 1 página).

Los criterios deben incluir:

- Cobertura vegetal y fauna asociada
- Medio perceptual


7.3 Área de implantación social (máximo 1 página).

Los criterios deben incluir:

- Demografía
- Descripción de los principales servicios (salud, alimentación, educación).
- Actividades socio-económicas
- Organización social (asociaciones, gremios)
- Aspectos culturales

Elaborado por: Especialistas Ambientales, CAN MAE.	Revisado por: Coordinadores Dirección Nacional de Prevención de la Contaminación Ambiental	Aprobado por: Subsecretaría de Calidad Ambiental - MAE Dirección Nacional de Prevención de la Contaminación
---	---	--




 Ministerio del Ambiente	Proceso: Regularización ambiental de proyectos, obras o actividades clasificadas en Categoría II	Código: CII-02
	Documento: Ficha Ambiental modelo.	Fecha: Mayo 2013
		Versión: 1.0

8. PRINCIPALES IMPACTOS AMBIENTALES.

PRINCIPALES IMPACTOS AMBIENTALES.			
ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL	POSITIVO / NEGATIVO	ETAPA DEL PROYECTO

Elaborado por: Especialistas Ambientales, CAN MAE.	Revisado por: Coordinadores Dirección Nacional de Prevención de la Contaminación Ambiental	Aprobado por: Subsecretaría de Calidad Ambiental - MAE Dirección Nacional de Prevención de la Contaminación
---	---	--



 Ministerio del Ambiente	Proceso: Regularización ambiental de proyectos, obras o actividades clasificadas en Categoría II	Código: CII-02
	Documento: Ficha Ambiental modelo.	Fecha: Mayo 2013
		Versión: 1.0


9. PLAN DE MANEJO AMBIENTAL (PMA).

9.1 Plan de Prevención y Mitigación de Impactos.

PLAN DE PREVENCIÓN Y MITIGACIÓN DE IMPACTOS PROGRAMA DE.....					
OBJETIVOS: LUGAR DE APLICACIÓN: RESPONSABLE:					PPM-01
ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO IDENTIFICADO	MEDIDAS PROPUESTAS	INDICADORES	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PLAZO (meses)

Elaborado por: Especialistas Ambientales. CANMAE.	Revisado por: Coordinadores Dirección Nacional de Prevención de la Contaminación Ambiental.	Aprobado por: Subsecretaría de Calidad Ambiental - MAE Dirección Nacional de Prevención de la Contaminación
--	--	--

6

 Ministerio del Ambiente	Proceso: Regularización ambiental de proyectos, obras o actividades clasificadas en Categoría II	Código: CII-02
	Documento: Ficha Ambiental modelo.	Fecha: Mayo 2013
		Versión: 1.0

9.2 Plan de Manejo de Desechos.

PLAN DE MANEJO DE DESECHOS PROGRAMA DE.....					
OBJETIVOS: LUGAR DE APLICACIÓN: RESPONSABLE:					PMD-01
ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO IDENTIFICADO	MEDIDAS PROPUESTAS	INDICADORES	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PLAZO (meses)

Elaborado por: Especialistas Ambientales. CANMAE.	Revisado por: Coordinadores Dirección Nacional de Prevención de la Contaminación Ambiental.	Aprobado por: Subsecretaría de Calidad Ambiental - MAE Dirección Nacional de Prevención de la Contaminación
--	--	--

7



	Proceso: Regularización ambiental de proyectos, obras o actividades clasificadas en Categoría II	Código: CII-02
	Documento: Ficha Ambiental modelo.	Fecha: Mayo 2013
		Versión: 1.0

9.3 Plan de Comunicación, Capacitación y Educación Ambiental.

PLAN DE COMUNICACIÓN, CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN AMBIENTAL PROGRAMA DE.....					
OBJETIVOS: LUGAR DE APLICACIÓN: RESPONSABLE:					PCC-01
ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO IDENTIFICADO	MEDIDAS PROPUESTAS	INDICADORES	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PLAZO (meses)

Elaborado por: Especialistas Ambientales. CAN MAE.	Revisado por: Coordinadores Dirección Nacional de Prevención de la Contaminación Ambiental.	Aprobado por: Subsecretaría de Calidad Ambiental - MAE Dirección Nacional de Prevención de la Contaminación
---	--	--

8

	Proceso: Regularización ambiental de proyectos, obras o actividades clasificadas en Categoría II	Código: CII-02
	Documento: Ficha Ambiental modelo.	Fecha: Mayo 2013
		Versión: 1.0


9.4 Plan de Relaciones Comunitarias.

PLAN DE RELACIONES COMUNITARIAS PROGRAMA DE.....					
OBJETIVOS: LUGAR DE APLICACIÓN: RESPONSABLE:					PRC-01
ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO IDENTIFICADO	MEDIDAS PROPUESTAS	INDICADORES	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PLAZO (meses)

Elaborado por: Especialistas Ambientales. CAN MAE.	Revisado por: Coordinadores Dirección Nacional de Prevención de la Contaminación Ambiental.	Aprobado por: Subsecretaría de Calidad Ambiental - MAE Dirección Nacional de Prevención de la Contaminación
---	--	--

9




 Ministerio del Ambiente	Proceso: Regularización ambiental de proyectos, obras o actividades clasificadas en Categoría II	Código: CII-02
	Documento: Ficha Ambiental modelo.	Fecha: Mayo 2013
		Versión: 1.0

9.5 Plan de Contingencias.

PLAN DE CONTINGENCIAS PROGRAMA DE.....					
OBJETIVOS: LUGAR DE APLICACIÓN: RESPONSABLE:					PDC-01
ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO IDENTIFICADO	MEDIDAS PROPUESTAS	INDICADORES	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PLAZO (meses)

Elaborado por: Especialistas Ambientales. CANMAE.	Revisado por: Coordinadores Dirección Nacional de Prevención de la Contaminación Ambiental.	Aprobado por: Subsecretaría de Calidad Ambiental - MAE Dirección Nacional de Prevención de la Contaminación
---	---	---

10

 Ministerio del Ambiente	Proceso: Regularización ambiental de proyectos, obras o actividades clasificadas en Categoría II	Código: CII-02
	Documento: Ficha Ambiental modelo.	Fecha: Mayo 2013
		Versión: 1.0

9.6 Plan de Seguridad y Salud Ocupacional.

PLAN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL PROGRAMA DE.....					
OBJETIVOS: LUGAR DE APLICACIÓN: RESPONSABLE:					PSS-01
ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO IDENTIFICADO	MEDIDAS PROPUESTAS	INDICADORES	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PLAZO (meses)

Elaborado por: Especialistas Ambientales. CANMAE.	Revisado por: Coordinadores Dirección Nacional de Prevención de la Contaminación Ambiental.	Aprobado por: Subsecretaría de Calidad Ambiental - MAE Dirección Nacional de Prevención de la Contaminación
---	---	---

11



	Proceso: Regularización ambiental de proyectos, obras o actividades clasificadas en Categoría II	Código: CII-02
	Documento: Ficha Ambiental modelo.	Fecha: Mayo 2013
		Versión: 1.0

9.7 Plan de Monitoreo y Seguimiento.

PLAN DE MONITOREO Y SEGUIMIENTO PROGRAMA DE.....					
OBJETIVOS: LUGAR DE APLICACIÓN: RESPONSABLE:					PMS-01
ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO IDENTIFICADO	MEDIDAS PROPUESTAS	INDICADORES	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PLAZO (meses)

Elaborado por: Especialistas Ambientales. CAN MAE.	Revisado por: Coordinadores Dirección Nacional de Prevención de la Contaminación Ambiental.	Aprobado por: Subsecretaría de Calidad Ambiental - MAE Dirección Nacional de Prevención de la Contaminación
---	--	--

12

	Proceso: Regularización ambiental de proyectos, obras o actividades clasificadas en Categoría II	Código: CII-02
	Documento: Ficha Ambiental modelo.	Fecha: Mayo 2013
		Versión: 1.0


9.8 Plan de Rehabilitación.

PLAN DE REHABILITACIÓN PROGRAMA DE.....					
OBJETIVOS: LUGAR DE APLICACIÓN: RESPONSABLE:					PRC-01
ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO IDENTIFICADO	MEDIDAS PROPUESTAS	INDICADORES	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PLAZO (meses)

Elaborado por: Especialistas Ambientales. CAN MAE.	Revisado por: Coordinadores Dirección Nacional de Prevención de la Contaminación Ambiental.	Aprobado por: Subsecretaría de Calidad Ambiental - MAE Dirección Nacional de Prevención de la Contaminación
---	--	--

13




 Ministerio del Ambiente	Proceso: Regularización ambiental de proyectos, obras o actividades clasificadas en Categoría II	Código: CII-02
	Documento: Ficha Ambiental modelo.	Fecha: Mayo 2013
		Versión: 1.0

9.9 Plan de Cierre, abandono y entrega del área.

PLAN DE CIERRE, ABANDONO Y ENTREGA DEL ÁREA PROGRAMA DE.....					
OBJETIVOS: LUGAR DE APLICACIÓN: RESPONSABLE:					PCA-01
ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO IDENTIFICADO	MEDIDAS PROPUESTAS	INDICADORES	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PLAZO (meses)

Elaborado por: Especialistas Ambientales CANMAE	Revisado por: Coordinadores Dirección Nacional de Prevención de la Contaminación Ambiental.	Aprobado por: Subsecretaría de Calidad Ambiental - MAE Dirección Nacional de Prevención de la Contaminación
---	---	---



 Ministerio del Ambiente	Proceso: Regularización ambiental de proyectos, obras o actividades clasificadas en Categoría II	Código: CII-02
	Documento: Ficha Ambiental modelo.	Fecha: Mayo 2013
		Versión: 1.0

10. MEDIOS DE INFORMACIÓN SOCIAL.

Los proyectos, obras o actividades clasificados en categoría II corresponden a actividades de impacto ambiental bajo, por lo cual se determina únicamente un proceso de información social.

El objetivo de la información social será dar a conocer a la comunidad o habitantes del área cercana del proyecto. Se podrá realizar uno de los siguientes mecanismos de información social de acuerdo a los siguientes lineamientos:

- Charlas informativas
- Entrega de trípticos y encuestas
- Carteles informativos
- Perifoneo local informativo
- Página web del promotor
- Redes sociales, de propiedad del promotor y verificable

El mecanismo de información estará acorde a la naturaleza y tipo de proyecto, se deberá utilizar un lenguaje sencillo para garantizar la comprensión y asimilación de la información proporcionada; el promotor deberá presentar mediante un informe que contenga los antecedentes, objetivos, metodología, participantes y conclusiones, adjuntando la evidencia objetiva de la realización del mismo.

11. CRONOGRAMA DE CONSTRUCCIÓN Y OPERACIÓN DEL PROYECTO (utilizar el espacio necesario).

ACTIVIDAD	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M
	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E
	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
CONSTRUCCIÓN												
OPERACIÓN												

Elaborado por: Especialistas Ambientales, CAN MAE.	Revisado por: Coordinadores Dirección Nacional de Prevención de la Contaminación Ambiental.	Aprobado por: Subsecretaría de Calidad Ambiental - MAE Dirección Nacional de Prevención de la Contaminación
--	---	--



Universidad de Cuenca


Ministerio del Ambiente	Proceso: Regularización ambiental de proyectos, obras o actividades clasificadas en Categoría II	Código: CII-02
	Documento: Ficha Ambiental modelo.	Fecha: Mayo 2013 Versión: 1.0

12. CRONOGRAMA VALORADO DEL PLAN DE MANEJO AMBIENTAL (PMA) (utilizar el espacio necesario).

CRONOGRAMA VALORADO DEL PLAN DE MANEJO AMBIENTAL													
	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	MES 7	MES 8	MES 9	MES 10	MES 11	MES 12	Presupuesto
Plan de Mitigación y Prevención - Programa de													
Plan de Manejo de Desechos - Programa de													
Plan de Comunicación - Programa de													
Plan de Relaciones Comunitarias - Programa de													
Plan de Contingencias - Programa de													
Plan de Seguridad y Salud - Programa de													
Plan de Monitoreo y Seguimiento - Programa de													
Plan de Rehabilitación de Áreas - Programa de													
Plan de Cierre, Abandono y Entrega del área - Programa de													
TOTAL	EN LETRAS												\$ USD

Elaborado por: Especialistas Ambientales. CAN MAE.	Revisado por: Coordinadores Dirección Nacional de Prevención de la Contaminación Ambiental.	Aprobado por: Subsecretaría de Calidad Ambiental - MAE Dirección Nacional de Prevención de la Contaminación
--	---	---



 Ministerio del Ambiente	Proceso: Regularización ambiental de proyectos, obras o actividades clasificadas en Categoría II	Código: CII-02
	Documento: Ficha Ambiental modelo.	Fecha: Mayo 2013
		Versión: 1.0

13. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

14. FIRMA DE RESPONSABILIDAD.


ANEXOS

- Referencia del Certificado de intersección
- Archivo fotográfico
- Medios de verificación del proceso de información social: material impreso, anuncios, avisos, fotografías, encuestas, entre otros.

Elaborado por: Especialistas Ambientales, CAN MAE.	Revisado por: Coordinadores Dirección Nacional de Prevención de la Contaminación Ambiental	Aprobado por: Subsecretaría de Calidad Ambiental - MAE Dirección Nacional de Prevención de la Contaminación
---	---	--



ANEXO 6

 Ministerio del Ambiente	Proceso: Regularización ambiental de proyectos, obras o actividades clasificados en Categoría II.	Código: CII-03
	Documento: Manual de procedimientos para la elaboración de Ficha Ambiental.	Fecha: Mayo 2013
		Versión: 1.0

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN DE FICHA AMBIENTAL (FA).


La Ficha Ambiental (FA) consta de 14 ítems, los mismos que se deben completar de la siguiente manera:

- 1. CAMPO "PROYECTO, OBRA O ACTIVIDAD":** Incluir el nombre completo del proyecto, obra o actividad.
- 2. CAMPO "ACTIVIDAD ECONÓMICA":** Incluir el código del Catálogo de Categorización Ambiental Nacional (CCAN) que corresponda a la actividad del proyecto, obra o actividad.
- 3. DATOS GENERALES.**

SISTEMA DE COORDENADAS.	El promotor deberá incluir las coordenadas de ubicación de la zona en donde se va a emplazar el proyecto, obra o actividad, en el sistema UTM WGS84 17S, así como la altitud (m.s.n.m).
ESTADO DEL PROYECTO, OBRA O ACTIVIDAD.	Identificar con claridad el estado actual (construcción, operación, cierre o abandono) en la que se encuentra el proyecto, obra o actividad.
DIRECCIÓN.	Se escribirá la dirección exacta del predio donde se construirá el proyecto, obra o actividad, indicando el sector, nombre de la parroquia y especificar si la misma es urbana o rural, si se encuentra en una zona no delimitada o en la periferia; cantón, ciudad, provincia.
DATOS DEL PROMOTOR.	Se detallará el nombre de la persona natural o jurídica que representa o está a cargo del proyecto, obra o actividad. Se deberá incluir la dirección, teléfono y correo electrónico de contacto.
CARACTERÍSTICAS DE LA ZONA.	Incluir la descripción de: <ul style="list-style-type: none"> - Área del proyecto (ha, m2). - Tipo de Infraestructura (residencias, edificios, industrias.) - Mapa del sitio, imagen de Google Earth, plano topográfico y cartográfico de la localización del proyecto.
EQUIPOS Y ACCESORIOS PRINCIPALES A INSTALAR.	<ul style="list-style-type: none"> - Se incluirán los principales equipos, maquinarias o herramientas que se utilizarán en la operación del proyecto, obra o actividad. - Observaciones: cualquier otro tipo de información relevante al tema que deba ser incluida.

Elaborado por: Especialistas Ambientales, CAN MAE.	Revisado por: Coordinadores Dirección Nacional de Prevención de la Contaminación Ambiental.	Aprobado por: Subsecretaría de Calidad Ambiental - MAE Dirección Nacional de Prevención de la Contaminación
--	---	--



 Ministerio del Ambiente	Proceso: Regularización ambiental de proyectos, obras o actividades clasificados en Categoría II.	Código: CII-03
	Documento: Manual de procedimientos para la elaboración de Ficha Ambiental.	Fecha: Mayo 2013
		Versión: 1.0

DESCRIPCIÓN DE LA MATERIA PRIMA UTILIZADA	Se describirán las principales materias primas que alimentan el proceso productivo durante la operación del proyecto, obra o actividad.
REQUERIMIENTO DE PERSONAL.	Se determinará de manera general, los cargos y el número de personas a involucrarse durante la etapa de operación del proyecto, obra o actividad.
ESPACIO FÍSICO PARA LA CONSTRUCCIÓN O IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO, OBRA O ACTIVIDAD.	Se detallarán las siguientes especificaciones: <ul style="list-style-type: none"> - El espacio físico que se utilizará para la construcción de infraestructura, cultivos, almacenamiento o cualquier otro requerimiento en la operación del proyecto (m2) - Tipo de terreno - Consumo esperado de agua potable - Consumo esperado de energía eléctrica - Telefonía: local, celular, satelital, cabinas públicas, otros - Acceso vehicular: automóvil, camioneta, 4x4. - Facilidades de transporte: tipos de transporte público o colectivo que sirven en el sector. - Observaciones: cualquier otro tipo de información relevante al tema que deba ser incluida.
ACUERDOS DE NEGOCIACIÓN.	Identificar si la zona donde se pretende implementar el proyecto, obra o actividad es alquilada, comprada (propia), adjudicada, concesionadas, terrenos de propiedad comunitaria, si dentro del área existen lugares restringidos para la construcción o libre acceso por parte de las actividades del proyecto, obra o actividad, a saber: instalaciones dentro del área que correspondan a otro proyecto, obra o actividad, residencias, zonas protegidas, entre otras.
DATOS GENERALES (COORDENADAS) DE LA ZONA DE IMPLANTACIÓN.	Se deberá incluir las cuatro coordenadas de ubicación de la zona de implantación del proyecto, obra o actividad identificada anteriormente, con el fin de formar un polígono. Se referenciarán en el sistema UTM WGS84.

4. MARCO LEGAL REFERENCIAL.


En una extensión máxima de media página, se enlistará y analizará el marco legal aplicable a la actividad que se ha tomado como referencia para la elaboración de la presente ficha ambiental.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.

En una extensión máxima de una página, se realizará una descripción general del proyecto

Elaborado por: Especialistas Ambientales, CAN MAE.	Revisado por: Coordinadores Dirección Nacional de Prevención de la Contaminación Ambiental.	Aprobado por: Subsecretaría de Calidad Ambiental - MAE Dirección Nacional de Prevención de la Contaminación
---	--	--



 Ministerio del Ambiente	Proceso: Regularización ambiental de proyectos, obras o actividades clasificados en Categoría II.	Código: CII-03
	Documento: Manual de procedimientos para la elaboración de Ficha Ambiental.	Fecha: Mayo 2013
		Versión: 1.0

propuesto, como marco general para conocer la materia prima, procesos y productos, así como los insumos utilizados.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO.

Para la descripción del proceso, se utilizará el espacio necesario para cubrir cada una de las actividades a desarrollarse durante el proceso productivo.

- En la parte central se identificarán las principales fases del proceso productivo.
- En la columna izquierda se nombrarán los materiales, insumos y equipos que se necesitarán para iniciar cada una de las fases del proceso productivo.
- En la columna derecha se describirán los IMPACTOS AMBIENTALES POTENCIALES que se producirían a partir de los materiales ingresados y procesados.

Ejemplo:

INTERACCIÓN EN EL PROCESO		
MATERIALES, INSUMOS, EQUIPOS	PROCESO	IMPACTOS POTENCIALES
Maquinaria pesada para movimientos de tierras, combustibles	1.- Adecuación del área de emplazamiento de la infraestructura	Emisiones de gases y polvo, ruido, vibraciones, retiro de cubierta vegetal, alteración del suelo, cambio de uso, alteración del paisaje

7. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE IMPLANTACIÓN.

La descripción del área de implantación no se traduce en una línea base ambiental, debe hacerse referencia a las características generales del área de emplazamiento del proyecto, obra o actividad. Se entiende que la información mencionada no debe ser extensa pero sí específica para ayudar a situar al lector en el entorno en el que se desarrollará el proyecto, obra o actividad.


7.1 Área de implantación física.

En una extensión no mayor a una página, se deberá describir:

- Superficie del área de implantación.

Elaborado por: Especialistas Ambientales, CAN MAE.	Revisado por: Coordinadores Dirección Nacional de Prevención de la Contaminación Ambiental.	Aprobado por: Subsecretaría de Calidad Ambiental - MAE Dirección Nacional de Prevención de la Contaminación
---	--	--



 Ministerio del Ambiente	Proceso: Regularización ambiental de proyectos, obras o actividades clasificados en Categoría II.	Código: CII-03
	Documento: Manual de procedimientos para la elaboración de Ficha Ambiental.	Fecha: Mayo 2013
		Versión: 1.0

- Altitud.
- Clima.
- Geología, geomorfología, suelos.
- Ocupación actual del área de implantación.
- Pendiente, y tipo de suelo.
- Condiciones de drenaje.
- Hidrología, aire, ruido.

7.2 Área de implantación biótica.

En una extensión no mayor a una página, se deberán incluir los siguientes criterios:

- Cobertura vegetal y fauna asociada.
- Medio perceptual (paisajismo).

7.3 Área de implantación social.

En una extensión no mayor a una página, se deberán incluir los siguientes criterios:

- Demografía.
- Descripción de los principales servicios (salud, alimentación, educación).
- Actividades socio-económicas.
- Organización social (asociaciones, gremios).
- Aspectos culturales.

8. PRINCIPALES IMPACTOS AMBIENTALES.

Esta sección no se constituye en una Evaluación de Impacto Ambiental, sino una descripción de los impactos positivos y negativos generados durante cada una de las fases del proceso.

9. PLAN DE MANEJO AMBIENTAL (PMA).


Una vez realizada la identificación de impactos, el promotor describirá las acciones a tomar para reducir, controlar, mitigar los impactos negativos y potenciar aquellos impactos positivos a través del Plan de Manejo Ambiental (PMA).

El Plan de Manejo Ambiental (PMA) se organizará de la siguiente manera:

9.1 Plan de Prevención y Mitigación de Impactos.

Elaborado por: Especialistas Ambientales, CAN MAE.	Revisado por: Coordinadores Dirección Nacional de Prevención de la Contaminación Ambiental.	Aprobado por: Subsecretaría de Calidad Ambiental - MAE Dirección Nacional de Prevención de la Contaminación
---	--	--



 Ministerio del Ambiente	Proceso: Regularización ambiental de proyectos, obras o actividades clasificados en Categoría II.	Código: CII-03
	Documento: Manual de procedimientos para la elaboración de Ficha Ambiental.	Fecha: Mayo 2013
		Versión: 1.0

- 9.2 Plan de Manejo de Desechos.
- 9.3 Plan de Comunicación, Capacitación y Educación Ambiental.
- 9.4 Plan de Relaciones Comunitarias.
- 9.5 Plan de Contingencias.
- 9.6 Plan de Seguridad y Salud Ocupacional.
- 9.7 Plan de Monitoreo y Seguimientos.
- 9.8 Plan de Rehabilitación de Áreas Contaminadas.
- 9.9 Plan de Cierre, Abandono y Entrega del Área.

El formato de cada uno de los Planes se incluye en la Ficha Ambiental, cada Plan puede contener un número diferente de programas de acuerdo a la propuesta del proyecto.


A continuación se describe los elementos que forman parte de cada uno de los programas:

PLAN DE MANEJO DE DESECHOS PROGRAMA DE SEGREGACIÓN DE RESIDUOS COMUNES						
4	OBJETIVOS: LUGAR DE APLICACION: RESPONSABLE:					FMD-01
	ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO IDENTIFICADO	MEDIDAS PROPUESTAS	INDICADORES	MEDIO DE VERIFICACION	PLAZO
5						

- 1.- Nombre del Plan.
- 2.- Nombre del programa.
- 3.- Identificación del programa: la numeración estará compuesta por las letras que identifiquen el Plan, seguidos de la numeración ordinal del programa, por ejemplo Plan de Manejo de Desechos (PMD) y el número ordinal respectivo correspondiente al programa (01) .
- 4.- Se designará un objetivo, responsable y lugar de aplicación de cada uno de los programas.
- 5.- En el cuerpo de la ficha, se describen los aspectos ambientales, el impacto generado al mencionado aspecto, las medidas propuestas y como se realizará el control y seguimiento

Elaborado por: Especialistas Ambientales, CAN MAE.	Revisado por: Coordinadores Dirección Nacional de Prevención de la Contaminación Ambiental.	Aprobado por: Subsecretaría de Calidad Ambiental - MAE Dirección Nacional de Prevención de la Contaminación
---	--	--



 Ministerio del Ambiente	Proceso: Regularización ambiental de proyectos, obras o actividades clasificados en Categoría II.	Código: CII-03
	Documento: Manual de procedimientos para la elaboración de Ficha Ambiental.	Fecha: Mayo 2013 Versión: 1.0

cuantitativo de las mismas (indicadores). Se describirá además los medios de verificación del cumplimiento de la actividad y el plazo (medido en meses) en el que debe ser cubierto.

La extensión y contenido de los programas son de exclusiva responsabilidad del promotor, tomando en cuenta la legislación aplicable que fue descrita en el numeral 4, Marco Legal Referencial.

10. PROCESO DE PARTICIPACIÓN SOCIAL.

El Proceso de Participación Social (PPS) consistirá en la organización y realización de una Reunión Informativa (RI) a la que se convocará a los actores sociales que tienen relación con el proyecto. La convocatoria para la Reunión Informativa se realizará a través de los siguientes medios:

- Convocatoria pública a través de Carteles Informativos y/o perifoneo en sitios públicos cercanos al lugar del proyecto, y en el lugar de la Reunión Informativa con cinco días de anticipación.
- Invitaciones Personales entregadas por lo menos con cinco días de anticipación a los actores sociales identificados.
- Otro tipo de convocatoria mediante la cual se asegure la asistencia de la comunidad a la reunión informativa.

El promotor deberá incluir en la documentación de la Ficha Ambiental, los respaldos que permitan verificar la aplicación de los Mecanismos de Participación Social establecidos, mediante un informe que contenga los antecedentes, objetivos, metodología, participantes y conclusiones, adjuntando la evidencia objetiva de la realización del mismo


En caso de ser necesario, y a criterio de la Autoridad Ambiental Competente, ésta podrá disponer la aplicación de mecanismos de Participación Social complementarios y/o ampliatorios con la presencia de uno o varios Facilitadores Sociambientales acreditados.

11. CRONOGRAMA DE CONSTRUCCIÓN Y OPERACIÓN DEL PROYECTO.

Se incluirá el cronograma anual de construcción y operación del proyecto para identificar la correspondencia de las actividades a realizarse con la idoneidad de las propuestas en el PMA; para el mencionado fin se utilizará el espacio necesario.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Especialistas Ambientales, CAN MAE.	Coordinadores Dirección Nacional de Prevención de la Contaminación Ambiental.	Subsecretaría de Calidad Ambiental - MAE Dirección Nacional de Prevención de la Contaminación



 Ministerio del Ambiente	Proceso: Regularización ambiental de proyectos, obras o actividades clasificados en Categoría II.	Código: CII-03
	Documento: Manual de procedimientos para la elaboración de Ficha Ambiental.	Fecha: Mayo 2013
		Versión: 1.0

Ejemplo:

Cronograma de Construcción y Operación.

ACTIVIDAD	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	MES 7	MES 8	MES 9	MES 10	MES 11	MES 12
Actividad 1	X	X	X									
Actividad 2			X	X	X							
Actividad 3					X	X	X	X	X	X	X	X
Actividad 4			X			X			X			X
Actividad 5	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

12. CRONOGRAMA VALORADO DEL PLAN DE MANEJO AMBIENTAL (PMA).

A través de un cronograma anual, se identificarán los plazos de duración de cada uno de los programas descritos en el Plan de Manejo Ambiental (PMA) y se asignará el valor económico de llevarlos a cabo. En el mismo se identificará en cifras y letras el valor anual al final del cronograma. Se deberá considerar utilizar el espacio necesario de acuerdo a las actividades propuestas.


Ejemplo:

Cronograma Valorado del Plan de Manejo Ambiental (PMA).

CRONOGRAMA VALORADO DEL PLAN DE MANEJO AMBIENTAL													
	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	MES 7	MES 8	MES 9	MES 10	MES 11	MES 12	PRESUPUESTO
Plan de Mitigación y Prevención	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	200
- Programa de ...													
- Programa de ...													
Plan de Manejo de Desechos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	280
- Programa de ...													
- Programa de ...													
Plan de Comunicación				X				X				X	300
- Programa de ...													
- Programa de ...													
Plan de Relaciones Comunitarias	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	300
- Programa de ...													
- Programa de ...													
Plan de Convivencias		X		X		X		X		X		X	200
- Programa de ...													
- Programa de ...													
Plan de Seguridad y Salud	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	200
- Programa de ...													
- Programa de ...													
Plan de Monitoreo y Seguimiento			X			X			X			X	500
- Programa de ...													
- Programa de ...													
Plan de Rehabilitación de Áreas						X						X	500
- Programa de ...													
- Programa de ...													
Plan de Cierre, Abandono y Entrega del Área													
- Programa de ...													
TOTAL	DOS MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA DÓLARES												\$2450

Elaborado por: Especialistas Ambientales, CAN MAE.	Revisado por: Coordinadores Dirección Nacional de Prevención de la Contaminación Ambiental.	Aprobado por: Subsecretaría de Calidad Ambiental - MAE Dirección Nacional de Prevención de la Contaminación
---	--	--



 Ministerio del Ambiente	Proceso: Regularización ambiental de proyectos, obras o actividades clasificados en Categoría II.	Código: CII-03
	Documento: Manual de procedimientos para la elaboración de Ficha Ambiental.	Fecha: Mayo 2013 Versión: 1.0

13. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

Se incluirá todas las referencias bibliográficas que se utilizarán para darle el soporte teórico a la Ficha Ambiental (FA) y Plan de Manejo Ambiental (PMA).

14. FIRMA DE RESPONSABILIDAD.

Se incluirá la firma de responsabilidad de la persona encargada de realizar la presente Ficha Ambiental (FA) y Plan de Manejo Ambiental (PMA).

ANEXOS.


A continuación se enlistan los documentos de entrega obligatoria necesarios para la aprobación de la Ficha Ambiental (FA) y Plan de Manejo Ambiental (PMA):

- Referencia del Certificado de intersección
- Archivo fotográfico
- Medios de verificación del proceso de información social: material impreso, anuncios, avisos, fotografías, encuestas, entre otros.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Especialistas Ambientales, CAN MAE.	Coordinadores Dirección Nacional de Prevención de la Contaminación Ambiental.	Subsecretaría de Calidad Ambiental - MAE Dirección Nacional de Prevención de la Contaminación



ANEXO 7

 Ministerio del Ambiente	Proceso: Regularización ambiental de proyectos, obras o actividades clasificadas en Categoría II.	Código: CII-01
	Documento: Manual de procedimientos de la Categoría II.	Fecha: Mayo 2013 Versión: 1.0

LICENCIA AMBIENTAL CATEGORÍA II FICHA AMBIENTAL

1. DEFINICIONES:

1.1 Regularización ambiental.

Es el proceso mediante el cual un proyecto, obra o actividad, se regula ambientalmente, bajo los parámetros establecidos en la legislación ambiental aplicable, la categorización ambiental nacional, los manuales determinados para cada categoría, y las directrices establecidas por la autoridad ambiental de aplicación responsable.

1.2 Sistema Único de Información Ambiental (SUIA).

El Sistema Único de Información Ambiental SUIA, es un sistema informático que permite llevar los procesos de regularización ambiental, control, seguimiento, entre otros de todos los proyectos, obras o actividades que se encuentren vigentes y que se desarrollaran en el país. La página WEB de acceso al sistema es www.ambiente.gob.ec (SUIA)

1.3 Categoría II (Ficha Ambiental).

Dentro de esta categoría se encuentran catalogados los proyectos, obras o actividades cuyos impactos ambientales negativos, o los niveles de contaminación generados al medio ambiente, son considerados de bajo impacto.

1.4 Ficha Ambiental (FA).


Permite describir de manera general, el marco legal aplicable, las principales actividades de los proyectos, obras o actividades que según la categorización ambiental nacional, son consideradas de bajo impacto; además se describe su entorno en los aspectos físicos, bióticos y socioeconómicos y propone medidas a través de un plan de manejo ambiental para prevenir, mitigar y minimizar los posibles impactos ambientales.

1.5 Plan de Manejo Ambiental (PMA).

Documento que establece en detalle y en orden cronológico las acciones que se requieren para prevenir, mitigar, controlar, corregir y compensar los posibles impactos ambientales negativos, o acentuar los impactos positivos causados en el desarrollo de una acción propuesta. Por lo general, el plan de manejo ambiental consiste de varios programas, dependiendo de las características del

Elaborado por: Especialistas Ambientales, CAN MAE.	Revisado por: Coordinadores Dirección Nacional de Prevención de la Contaminación Ambiental.	Aprobado por: Subsecretaría de Calidad Ambiental - MAE Dirección Nacional de Prevención de la Contaminación
---	--	--



 Ministerio del Ambiente	Proceso: Regularización ambiental de proyectos, obras o actividades clasificadas en Categoría II.	Código: CII-01
	Documento: Manual de procedimientos de la Categoría II.	Fecha: Mayo 2013 Versión: 1.0

proyecto, obra o actividad propuesto.

1.6 Categorización Ambiental Nacional (CAN).

Es el proceso de selección, depuración, ordenamiento, valoración, estratificación, de los proyectos, obras o actividades existentes en el país, en función de las características particulares de éstos y de los impactos y riesgos ambientales.

Todos los proyectos, obra o actividades a desarrollarse en el país, deberán regularizarse ambientalmente, conforme a la normativa ambiental aplicable y a la categorización ambiental nacional.

1.7 Certificado de intersección.

El certificado de intersección, es un documento, generado por el SUIA a partir de las coordenadas UTM en el Sistema de Referencia WGS 84 zona 17S en el que se indica con precisión si el proyecto, obra o actividad propuesta, interseca o no, con el Sistema Nacional de Áreas Protegidas, Bosques y Vegetación Protectora, Patrimonio Forestal del Estado, Zona Intangible Cuyabeno Imuya, Núcleo del Parque Nacional Yasuní y Zona de Amortiguamiento Núcleo Parque Nacional Yasuní.

1.8 Catálogo de Categorización Ambiental Nacional (CCAN).

Es un listado de proyectos, obras o actividades existentes en el país, como resultado de un proceso de depuración, selección, estudio, y estratificación de éstas, en función de algunos criterios como son impactos ambientales negativos generados al ambiente, niveles de contaminación, área en la que se ubica el proyecto, actividad a realizar, entre otras.

1.9 Licencia ambiental (LA).

Es la autorización que otorga la autoridad competente a una persona natural o jurídica, para la ejecución de un proyecto, obra o actividad. En ella se establecen los requisitos, obligaciones y condiciones que el beneficiario debe cumplir para prevenir, mitigar o corregir los efectos indeseables que el proyecto, obra o actividad autorizada pueda causar en el ambiente.


2. PROCEDIMIENTO

2.1 REGISTRO DEL PROMOTOR EN EL SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN AMBIENTAL – SUIA.

Previamente a registrar cualquier proyecto, obra o actividad en el SUIA, el promotor deberá contar con un nombre de usuario y contraseña que será asignado por el sistema. Para obtener el nombre

Elaborado por: Especialistas Ambientales, CAN MAE.	Revisado por: Coordinadores Dirección Nacional de Prevención de la Contaminación Ambiental.	Aprobado por: Subsecretaría de Calidad Ambiental - MAE Dirección Nacional de Prevención de la Contaminación
---	--	--



 Ministerio del Ambiente	Proceso: Regularización ambiental de proyectos, obras o actividades clasificadas en Categoría II.	Código: CII-01
	Documento: Manual de procedimientos de la Categoría II.	Fecha: Mayo 2013 Versión: 1.0

de usuario y contraseña el promotor deberá seguir los siguientes pasos:

- a) Ingreso a la página WEB www.ambiente.gob.ec (SUIA).
- b) Ingresar en el link "Registrarse"; y,
- c) Llenar el formulario que se despliega, con los datos solicitados por el sistema.

En el término de 48 horas, el Sistema Único de Información Ambiental (SUIA) notificará al proponente en su dirección de correo electrónico; si el proceso de registro fue exitoso, y le asignará un nombre de usuario y contraseña.

2.2 REGISTRO DEL PROYECTO, OBRA O ACTIVIDAD EN EL SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN AMBIENTAL – SUIA.

Una vez que el promotor cuente con su usuario y contraseña asignada podrá ingresar al CAMPO "INFORMACIÓN DEL PROYECTO", para lo cual deberá completar todos los campos desplegados en la pantalla.

Ejemplo:

Nombre del Proyecto, obra o actividad: Este nombre corresponde al nombre comercial del proyecto, obra o actividad del promotor y la fase a la que corresponde.

Resumen del Proyecto: Se incluirá el resumen correspondiente, describiendo la actividad y procesos con la mayor claridad y precisión posibles.

Búsqueda virtual del proyecto, obra o actividad en el catálogo de categorización ambiental nacional: En el buscador "criterio de búsqueda" el promotor indicará a que código y actividad pertenece, de acuerdo a los sectores y subsectores establecidos en el catálogo de categorización ambiental nacional.

Ubicación: Se incluirá la información referente a la provincia, cantón y parroquia en donde se encuentra el domicilio del proyecto.


Dirección: se identificará la dirección del predio en donde se encuentra ubicado el proyecto. En el caso de que el mismo no tenga una dirección, se detallará de la manera más explícita posible la manera de llegar / ubicar el proyecto.

Sistema de referencia: el sistema acepta la inclusión de coordenadas geográficas en formato WGS84 y zona SUR 17, por lo que se pone a disposición del promotor un software de transformación a este sistema.

Lista de Pares Coordinados: Se deberá adjuntar un archivo en el que se incluya la lista de pares

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Especialistas Ambientales, CAN MAE.	Coordinadores Dirección Nacional de Prevención de la Contaminación Ambiental.	Subsecretaría de Calidad Ambiental - MAE Dirección Nacional de Prevención de la Contaminación



 Ministerio del Ambiente	Proceso: Regularización ambiental de proyectos, obras o actividades clasificadas en Categoría II.	Código: CII-01
	Documento: Manual de procedimientos de la Categoría II.	Fecha: Mayo 2013 Versión: 1.0

ordenados de la ubicación del proyecto, según el tutorial que consta en este subcampo.

2.1 CATEGORÍA II.

El promotor iniciará el proceso de regularización en la categoría II a través de la página web del SUIA, si la información de su proyecto, obra o actividad se enmarca en los requisitos establecidos para la categoría mencionada.

2.3.1. Pago por servicios administrativos.

El promotor realizará el pago total de 180 USD por servicios administrativos correspondiente a los siguientes rubros:

2.3.1.1. Servicio administrativo por revisión y calificación de Ficha Ambiental y emisión de Licencia Ambiental Categoría II.

El servicio administrativo del proceso de regularización ambiental por Licencia Ambiental Categoría II corresponde a 100 USD.

2.3.1.2. Pago por control y seguimiento.

El servicio administrativo correspondiente al control y seguimiento corresponde a 80 USD y responde a la siguiente fórmula de cálculo:

$$PCS = PID * Nt * Nd$$

En donde:

PID: pago de inspección diaria (80 USD)

Nt: número de técnicos para seguimiento y control (1)

Nd: número de días de visita técnica (1)


El mencionado pago se realizará mediante una transferencia o depósito bancario en la cuenta corriente del MINISTERIO DEL AMBIENTE DEL ECUADOR (MAE) No. 0010000793 del Banco Nacional de Fomento. (El promotor deberá informarse de la actualización de los datos bancarios) y se adjuntará el comprobante de depósito, transferencia, voucher o SPI (Sistema de Pago Interbancario) correspondiente en el Sistema Único de Información Ambiental SUIA.

2.3.2. Descarga de manuales.

El promotor descargará obligatoriamente el formato de ficha ambiental y plan de manejo

Elaborado por: Especialistas Ambientales, CAN MAE.	Revisado por: Coordinadores Dirección Nacional de Prevención de la Contaminación Ambiental.	Aprobado por: Subsecretaría de Calidad Ambiental - MAE Dirección Nacional de Prevención de la Contaminación
---	--	--



 Ministerio del Ambiente	Proceso: Regularización ambiental de proyectos, obras o actividades clasificadas en Categoría II.	Código: CII-01
	Documento: Manual de procedimientos de la Categoría II.	Fecha: Mayo 2013 Versión: 1.0

ambiental y manual de procedimientos para la elaboración de ficha ambiental en donde se encontrarán los lineamientos generales para la elaboración del documento.

2.3.3. Ingreso de la Ficha Ambiental (FA).

El promotor ingresará al Sistema Único de Información Ambiental (SUIA), la ficha ambiental en donde deberá constar el plan de manejo ambiental y el proceso de información social de acuerdo a los manuales descargados.

En el caso de que el portal informático no permita incluir el documento debido a su extensión, el promotor deberá comunicarse con SOPORTE SUIA soporte_suia@ambiente.gob.ec.

2.3.4. Verificación de la documentación por parte del técnico especialista.

La documentación ingresada será asignada a un técnico del MINISTERIO DEL AMBIENTE DEL ECUADOR (MAE), para su revisión.

Si el proyecto interseca con el Sistema Nacional de Áreas Protegidas (SNAP), Bosques Protectores (BP), Patrimonio Forestal del Estado (PFE), se solicitará el pronunciamiento a la Subsecretaría de Patrimonio Forestal / Unidades de Patrimonio Forestal, quienes en el término de 5 días emitirán su pronunciamiento.

En el caso de que la ficha ambiental no cumpla con los criterios técnicos y legales adecuados, se emitirán las observaciones correspondientes al promotor para su respuesta en el término máximo de 15 días contados a partir de la notificación en la que se indica al promotor que debe aclarar, corregir o completar su estudio. En caso de no presentar las correcciones solicitadas en el término de 90 días, el promotor deberá empezar nuevamente el proceso de regularización ambiental, ya que el sistema SUIA en forma automática archivará el proceso.

Si los documentos cuentan con los criterios requeridos, se emite el oficio de aprobación de la ficha ambiental y plan de manejo ambiental.

2.4. PRE-VISUALIZACIÓN DE LA LICENCIA AMBIENTAL.


Una vez emitido el oficio de aprobación de la ficha ambiental y plan de manejo ambiental, se desplegará la opción de pre-visualización de la Licencia Ambiental Categoría II. Se dará la opción de corregir datos del promotor, si fuera el caso.

2.5. IMPRESIÓN.

Se desplegará la pantalla de impresión, en donde se encuentra la licencia con la firma digital del

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Especialistas Ambientales, CAN MAE.	Coordinadores Dirección Nacional de Prevención de la Contaminación Ambiental.	Subsecretaría de Calidad Ambiental - MAE Dirección Nacional de Prevención de la Contaminación



 Ministerio del Ambiente	Proceso: Regularización ambiental de proyectos, obras o actividades clasificadas en Categoría II.	Código: CII-01
	Documento: Manual de procedimientos de la Categoría II.	Fecha: Mayo 2013 Versión: 1.0

responsable y un número único de identificación.

2.6. INGRESO A LA BASE DE DATOS

Con el número de identificación, se creará una base de datos de todas las licencias emitidas, fichas ambientales aprobadas y la información del promotor.

2.7. DURACIÓN DEL PROCESO DE REGULARIZACIÓN AMBIENTAL.

El proceso de licenciamiento correspondiente a la Categoría II tendrá una duración de 15 días a partir del ingreso de la Ficha Ambiental al Sistema Único de Información Ambiental (SUIA).

Se debe señalar que la duración del proceso puede ser superior a la mencionada, en el caso de encontrar inconsistencias en la información o requisitos.

3. EXCEPCIONES – MINERÍA ARTESANAL.

El proceso de licenciamiento ambiental categoría II anteriormente descrito se acoge a todos los proyectos incluidos en el Catálogo de Categorización Ambiental Nacional bajo la mencionada categoría, inclusive las actividades mineras artesanales.

Sin embargo, se mantiene la obligatoriedad de cumplimiento del Acuerdo Ministerial No. 027 del 22 de febrero de 2011, mediante el cual se expide la Ficha Ambiental y Plan de Manejo Ambiental para minería artesanal con todos sus requisitos, así como el Acuerdo Ministerial No. 228 con el que se exime el pago de servicios administrativos a mineros artesanales.


4. GENERADORES DE DESECHOS PELIGROSOS.

Para dar cumplimiento al Acuerdo Ministerial N° 161 expedido el 31 de agosto de 2011 Artículo 181 literal c) "todo generador de desechos peligrosos y especiales es el titular y responsable del manejo de los mismos hasta su disposición final, siendo su responsabilidad: ...Obtener obligatoriamente el registro de generador de desechos peligrosos y/o especiales, ante el Ministerio del Ambiente o las Autoridades de Aplicación Responsable, para lo cual el Ministerio del Ambiente establecerá los procedimientos aprobatorios respectivos mediante acuerdo ministerial", todos aquellos proyectos, obras o actividades que generen desechos peligrosos durante cualquiera de sus fases de operación deberán registrarse como tales, de acuerdo a los procedimientos estipulados por el Ministerio del Ambiente del Ecuador.

5. PROYECTOS, OBRAS O ACTIVIDADES QUE COMBINEN MÁS DE UNA ACTIVIDAD DESCRITA EN EL CATÁLOGO DE CATEGORIZACIÓN

Elaborado por: Especialistas Ambientales, CAN MAE.	Revisado por: Coordinadores Dirección Nacional de Prevención de la Contaminación Ambiental.	Aprobado por: Subsecretaría de Calidad Ambiental - MAE Dirección Nacional de Prevención de la Contaminación
---	--	--



 Ministerio del Ambiente	Proceso: Regularización ambiental de proyectos, obras o actividades clasificadas en Categoría II.	Código: CII-01
	Documento: Manual de procedimientos de la Categoría II.	Fecha: Mayo 2013 Versión: 1.0

AMBIENTAL NACIONAL.

Para la emisión de la autorización administrativa ambiental aquellos proyectos, obras o actividades que contemplen más de una actividad o subactividad descrita en el Catálogo de Categorización Ambiental Nacional, deberán iniciar su proceso de regularización con la actividad de mayor categoría.

6. PROYECTOS QUE NO SE ENCUENTREN EN EL CATÁLOGO DE CATEGORIZACIÓN AMBIENTAL NACIONAL

Si el promotor no encuentra en el catálogo de categorización ambiental nacional su proyecto, obra o actividad, el Sistema Único de Información Ambiental (SUIA) brindará la posibilidad de ingreso de información para categorizarlo.

Para esto, el promotor deberá ingresar al Sistema Único de Información Ambiental (SUIA) la siguiente información, a través de un archivo en formato Excel.

- Fase del proceso (descripción de cada fase del proceso productivo).
- Materiales, insumos, equipos a utilizarse para la actividad.
- Impactos potenciales debido a la actividad.

El MINISTERIO DEL AMBIENTE DEL ECUADOR (MAE) a través de su Dirección Nacional de Prevención de la Contaminación Ambiental (DNPCA) realizará la categorización del proyecto y la resolución será comunicada a través del Sistema Único de Información Ambiental (SUIA), para dar inicio al proceso de regularización ambiental en la categoría correspondiente.

Elaborado por: Especialistas Ambientales, CAN MAE.	Revisado por: Coordinadores Dirección Nacional de Prevención de la Contaminación Ambiental.	Aprobado por: Subsecretaría de Calidad Ambiental - MAE Dirección Nacional de Prevención de la Contaminación
---	--	--



ANEXO 8



REPORTE DEL FERIADO DE SEMANA SANTA 2013

MATRIZ RESUMEN DE LA ENCUESTA DE VIAJES Y GASTO TURÍSTICO

COORDINACIÓN REGIONAL :N6												
PROVINCIA:AZUAY												
CIUDAD / CANTÓN / PARROQUIA:												
RESPONSABLE DEL MINISTERIO DE TURISMO:												
NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO	SUB TIPO	CATEGORÍA	CAPACIDAD		ENTRADAS			TOTAL DE ENTRADAS	PERNOCTACIONES			P
			No.HAB	No. PLAZAS/CAMAS	viernes 29 de marzo	sabado 30 de marzo	domingo 31 de marzo		viernes 29 de marzo	sabado 30 de marzo	domingo 31 de marzo	
DORADO	HOTEL	LUJO	30	64	14	26	10	50	20	46	35	
ORO VERDE	HOTEL	LUJO	77	158	35	52	12	111	44	102	82	
ALITIANA	HOTEL	PRIMERA	34	55	10	15	5	30	14	25	16	
ATAHUALPA	HOTEL	PRIMERA	30	50	4	16	6	28	6	24	18	
CUENCA	HOTEL	PRIMERA	30	50	12	14	4	30	16	32	24	



ANEXO 9

ENCUESTA

Por favor colabórenos llenando el siguiente cuestionario, su información nos servirá de mucho para el desarrollo de nuestra investigación.

Edad:..... Género:..... País de procedencia:.....
Ocupación:.....

1. Se ha hospedado alguna vez en un hotel de tercera categoría del Ecuador.

Si () No ()

2. El hotel en el que se hospedó tenía servicio de restaurante o cafetería.

Si () No ()

3. El hotel en el que se hospedó tenía servicio de lavandería.

Si () No ()

4. Marque con X si la habitación del hotel en el que se hospedó tenía tarjetas ecológicas con mensajes para disminuir el consumo de agua tales como:

- a) Cerrar las llaves de agua sino se están usando. ()
- b) No cambiar las sábanas si su hospedaje es inferior a tres días. ()
- c) Si desea que cambie sus toallas déjelas sobre su cama. ()
- d) Todas las anteriores ()
- e) Ninguna ()

5. Los productos de aseo personal que utilizó en el hotel eran biodegradables. (Biodegradable: producto y sustancias que no ocasionan daños al medio ambiente).



Si ()

No ()

6. Marque con una X si el hotel en el que se hospedó promovía el ahorro energético mediante:

- a) Eco etiquetas para incentivar el apagado de aparatos eléctricos. ()
- b) Uso de focos ahorradores. ()
- c) Utiliza detectores de presencia en pasillo o en otras áreas. ()
- d) Todas las anteriores. ()
- e) Ninguna. ()

7. El personal estaba capacitado en temas de atención al cliente

Si ()

No ()

8. Califique la atención del personal del hotel visitado como:

- () Mala
- () Buena
- () Excelente

9. ¿Cuáles considera usted son los principales impactos negativos que genera un hotel?

Ambientales:.....

.....

Económicos:.....

.....

Sociales.....

.....

Gracias por su ayuda.



ANEXO 10

MODELO DE ENTREVISTA

1. ¿De los cuatro hoteles de tercera categoría existentes en la ciudad de Cuenca, en qué porcentaje cree usted que éstos se encuentran comprometidos con la sostenibilidad turística?
2. ¿Cuál es su enfoque sobre la aplicación del criterio ambientalmente amigable en los hoteles de tercera categoría de Cuenca?
3. ¿Cuál es su opinión sobre la aplicación del criterio económicamente rentable en los hoteles de tercera categoría de Cuenca?
4. ¿Cuál es su enfoque sobre la aplicación del criterio socialmente justo en los hoteles de tercera categoría de Cuenca?
5. ¿Conoce algunas estrategias, herramientas o técnicas que se estén utilizando actualmente en los hoteles de tercera categoría de la ciudad para garantizar la sostenibilidad?
6. ¿Cuáles considera usted son los principales impactos negativos ambientales generados por los hoteles de tercera categoría?
7. ¿Según su apreciación, cuáles son los impactos negativos sociales que se presentan mayormente en los hoteles de tercera categoría?
8. ¿Cuáles son los impactos negativos económicos que se generan en un hotel de tercera categoría?
9. ¿Cómo se podría reducir el consumo de energía en los hoteles de tercera categoría de la ciudad de Cuenca?
10. ¿Cómo se podría reducir el consumo excesivo de agua en los hoteles de tercera categoría de Cuenca?
11. ¿Cómo podría un hotel de tercera categoría reducir el incremento de residuos?
12. ¿Cómo podría la Gerencia de un hotel de tercera categoría potenciar las capacidades de su talento humano?



13. Considera usted que el Ministerio de Turismo, como ente regulador, debería aplicar monitoreos y controles en los hoteles de tercera categoría de Cuenca.

14. Considera que los hoteles de tercera categoría de la ciudad de Cuenca están obteniendo la rentabilidad económica esperada.