



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Facultad Ciencias de la Hospitalidad

Carrera de Hotelería

Carrera de Turismo

“Propuesta de Acciones Sostenibles basadas en la Norma para Hospedaje, Alimentos y Bebidas Smart Voyager y la Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible Rainforest Alliance 2005 para el Hotel León en Azogues”.

Proyecto de intervención previo a la obtención
del título de: Licenciado en Hotelería e
Ingeniero en Turismo.

Autores:

Ruth Karolina Zhumi Balarezo

CI: 0105311641

ruthzhumi@gmail.com

Walter Vinicio Zhagüi Lema

CI:0302882113

wvinicio.7@gmail.com

Directora:

Ing. María Augusta Molina Díaz

CI: 0103778395

CUENCA, ECUADOR

05 de enero, 2022.



Resumen

El turismo y hotelería se ven involucrados de manera directa con la sostenibilidad, debido a que son los responsables de la movilidad y la ocupación de los servicios que los turistas hacen uso anualmente. De la misma manera, una mala planificación en los viajes y alojamiento permite el incremento del fenómeno del calentamiento global afectando a varias partes del mundo. El presente trabajo de titulación determinará la situación actual del Hotel León de la ciudad de Azogues con respecto a la sostenibilidad, analizando el impacto ambiental causado a la ciudad, a su economía y a la sociedad. Para la realización de este trabajo se tomará como referencia la Guía de Buenas Prácticas para el Turismo Sostenible de “Rainforest Alliance” del año 2005 y la Norma para Hospedaje y Alimentos & Bebidas “Smart Voyager”, calificando los ámbitos, empresarial, sociocultural y ambiental. En base al análisis, se realizarán varias propuestas de mejora para cada ámbito, las cuales beneficiarán al hotel, la sociedad y a la economía de la localidad. Si el hotel decide aplicar las propuestas, se convertirá en un referente para varios establecimientos de alojamiento de la ciudad que deseen optimizar recursos mediante una adecuada gestión sostenible mejorando sus servicios y categoría.

Palabras clave: Sostenibilidad, Hotel León, Smart Voyager, Buenas Prácticas Sostenibles, Azogues.



Abstract

Tourism and hospitality are directly involved with sustainability, because they are responsible for the mobility and occupation of services that tourists use annually. In the same way, poor planning in travel and accommodation allows the increase of the phenomenon of global warming affecting several parts of the world. This graduation work will determine the current situation of the Hotel León in the city of Azogues with respect to sustainability, analyzing the environmental impact caused to the city, its economy and society. For the realization of this work will be taken as a reference the Guide of Good Practices for Sustainable Tourism of "Rainforest Alliance" of the year 2005 and the Standard for Lodging and Food & Beverages "Smart Voyager", qualifying the business, sociocultural and environmental areas. Based on the analysis, several proposals for improvement will be made for each area, which will benefit the hotel, society and the economy of the town. If the hotel decides to apply the proposals, it will become a reference for several accommodation establishments in the city that wish to optimize resources through adequate sustainable management improving their services and category.

Keywords: Sustainability. Hotel León. Smart Voyager. Good Sustainable Practices. Azogues.

Trabajo de titulación: "Propuesta de acciones sostenibles basadas en la Norma para Hospedaje, Alimentos y Bebidas Smart Voyager y la Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible Rainforest Alliance 2005 para el Hotel León en Azogues."

Autores: Ruth Karolina Zhumi Balarezo - Hotelería.

Walter Vinicio Zhagui Lema - Turismo.

Directora: Ing. María Augusta Molina.

Certificado de Precisión FCH-TR-HyT-153

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

guido.abad@ucuenca.edu.ec

Santa Ana de los Ríos de Cuenca, 09 de septiembre de 2021

Elaborado por: GEAV _____

cc. Archivo Recibido por: nombre / apellido / firma / fecha / hora



Índice del Trabajo de Titulación

Dedicatoria	15
Agradecimientos	17
INTRODUCCIÓN	19
CAPÍTULO I: SITUACIÓN DE GESTIÓN SOSTENIBLE EN EL HOTEL LEÓN DE LA CIUDAD DE AZOGUES	20
1.1. Antecedentes	20
1.1.1. Rainforest Alliance	24
1.2. Dimensión Empresarial.....	24
1.2.1. Análisis de la Gestión de Sostenibilidad.....	25
1.2.1.1. Política de Sostenibilidad.....	25
1.2.1.2. Políticas Empresariales.....	26
1.2.1.3. Planificación	26
1.2.2. Análisis Gestión de Calidad	27
1.2.2.1. Procesos y procedimientos.....	28
1.2.2.3. Administración y Dirección.....	28
1.2.2.3. Suministros y Proveedores	29
1.2.2.4. Monitoreo y acciones correctivas.....	30
1.2.3. Gestión de Recursos Humanos	31
1.2.3.1. Manuales de puestos y procedimientos	31
1.2.3.2. Capacitación del personal.....	32
1.2.3.3. Evaluación del desempeño	33
1.2.4. Gestión Financiera Contable.....	33
1.2.4.1. Sistema financiero contable.....	34
1.2.4.2. Presupuesto	34
1.2.5. Gestión de Seguridad.....	35
1.2.6. Gestión de Comunicación y Marketing.....	35
1.2.6.1. Comunicación.....	35
1.2.6.2. Mercadeo.....	36
1.3. Smart Voyager	36



1.3.1 Cuadro Resumen de valoración de acuerdo a la Norma Smart Voyager en el Ámbito Empresarial.....	37
1.4. Dimensión Socio-cultural	53
1.4.1. Contribuye la empresa al desarrollo local comunitario.....	53
1.4.2. Cumple la operación turística con el respeto a las culturas locales	54
1.4.3. Empresa y comunidad emprenden acciones para favorecer el Rescate y la protección del patrimonio histórico-cultural.....	54
1.4.4. Se ofertan actividades culturales como parte del producto turístico.....	55
1.5. Cuadro resumen de valoración de acuerdo a la Norma Smart Voyager en el ámbito Socio-cultural.....	56
1.6. Dimensión Protección y Conservación Ambiental	61
1.6.1. Calentamiento Global.....	62
1.6.2 Recurso de agua	62
1.6.3. Recurso Energía	64
1.6.4. Biodiversidad	65
1.6.5. Áreas naturales protegidas y de conservación.....	65
1.6.6. Contaminación.....	66
1.6.7. Desechos sólidos	66
1.6.8. Educación Ambiental.....	69
1.6.9. Cuadro resumen del ámbito empresarial.....	69
CAPÍTULO 2. PROPUESTA DE ACCIONES SOSTENIBLES PARA EL HOTEL LEÓN.....	79
2.1. Gestión de sostenibilidad.....	79
2.1.1. Política de Sostenibilidad	80
Misión:.....	80
Visión:	80
Valores:.....	80
2.1.2. Políticas Empresariales.....	81
Política de Servicio	81
Política Ambiental.....	81
Política Social	82
Política de Gestión Humana.....	82
Política de Seguridad	82
Políticas Generales	82



2.1.3. Planificación	83
Plan de Trabajo y Administración Hotel León.....	84
2.2. Gestión de Calidad.....	85
2.2.2. Administración y Dirección.....	94
2.2.3. Suministros y proveedores.....	94
2.2.4. Monitoreo y acciones correctivas.....	95
2.3. Gestión de Recursos Humanos.....	99
2.3.1. Manuales de Puestos y Procedimientos.....	99
2.3.2. Capacitación de personal.....	106
2.3.3. Evaluación del desempeño	107
2.4. Gestión Financiera Contable	108
2.4.1. Sistema Financiero y Contable	108
2.4.2. Presupuestos.....	109
2.5. Gestión de Seguridad	109
2.6. Gestión de Comunicación y Mercadeo.....	110
2.1.2. Propuesta ámbito Socio-cultural Hotel León	111
2.1.2.1. La empresa turística cumple con el desarrollo local de su comunidad.	113
2.1.2.2. La operación turística y su aporte al respeto a las culturas y poblaciones locales.	113
2.1.2.3 La empresa y la comunidad deben emprender acciones que favorezcan al rescate y la protección del patrimonio cultural.	114
2.1.2.4 Oferta de actividades culturales como parte del producto turístico.	114
2.1.3. Propuesta de mejora para el ámbito ambiental.....	115
2.1.3.1 Calentamiento global.....	115
2.1.3.2 Recurso Agua.....	117
2.1.3.3 Recurso Energía.	119
2.1.3.4 Biodiversidad en los jardines.	120
2.1.3.5 Áreas Naturales Protegidas y de Conservación.....	123
2.1.3.6 Contaminación.....	124
2.1.3.7 Desechos sólidos	125
2.1.3.8 Educación Ambiental.....	126
Conclusiones.....	134



Recomendaciones	136
ANEXOS	138
Anexo 1: Permiso de funcionamiento por el cuerpo de bomberos.....	134
Anexo 2: Permiso anual de funcionamiento.....	134
Anexo 3: Plan de Evacuación.....	135
Anexo 4: Facturas de proveedores.....	136
Anexo 5: Certificados de capacitación al personal.....	138
Anexo 6: Extintor del Hotel León.....	138
Anexo 7: Redes sociales que maneja Hotel León para publicidad.....	139
Anexo 8: Plan de manejo ambiental.....	140
Anexo 9: Ayuda a la comunidad por parte del Hotel.....	142
Anexo 10: Tripticos que brinda Hotel León para promocionar el turismo.....	143
Anexo 11: Rótulos para incentivar al personal y a los clientes al ahorro de agua y energía eléctrica.....	143
Anexo 12: Rótulos para incentivar al personal y a los clientes al ahorro de agua y energía en el área de piscina.....	144
Anexo 13: Facturas del consumo de agua Hotel León.....	144
Anexo 14: Facturas del consumo de energía eléctrica Hotel León.....	145
Anexo 15: Espacios verdes del Hotel León.....	145
Anexo 16: Caldero/Factura Hotel León.....	146
Anexo 17: Certificado de Educación Ambiental para el personal del Hotel León.....	148
Anexo 18: Proforma software de facturación.....	149
Anexo 19: Curso de Marketing digital para Hotel León.....	150
Anexo 20: Proforma para el ahorro del recurso agua.....	151
Anexo 21: Proforma para el ahorro del recurso energía.....	152
Anexo 22: Tratamiento de quejas y reclamos.....	153
Bibliografía	157
Diseño de Trabajo de titulación aprobado	159



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla Nº 1: Costo de habitaciones Hotel León.....	22
Tabla Nº 2: Proveedores del Hotel León.....	30
Tabla Nº 3: Personal del Hotel León y sus cargos.....	31
Tabla Nº 4: Cuadro resumen de valoración de acuerdo a la Norma Smart Voyager en el Ámbito Empresarial.....	38
Tabla Nº 5: Parámetros de calificación de la Norma de Hospedaje y Alimentos y Bebidas Smart Voyager.....	41
Tabla Nº 6: Criterios estratégico de la Norma para Hospedaje y Alimentos y Bebidas Smart Voyager.....	42
Tabla Nº 7: Lugar de procedencia de los empleados de Hotel León.....	53
Tabla Nº 8: Cuadro resumen de valoración de acuerdo a la Norma Smart Voyager en el Ámbito Sociocultural.....	56
Tabla Nº 9: Criterio Comunidad de la Norma para Hospedaje y Alimentos y Bebidas Smart Voyager	59
Tabla Nº 10: Consumo de agua del Hotel León.....	63
Tabla Nº 11: Consumo de electricidad del Hotel León.....	64
Tabla Nº 12: Tabla resumen del Ámbito Ambiental según la Guía Rainforest Alliance.....	70
Tabla Nº 13: Dimensión protección y conservación ambiental de la Norma Smart Voyager....	73
Tabla Nº 14: Hoja de verificación.....	97
Tabla Nº 15: Formato de diagrama de flujo.....	98
Tabla Nº 16: Registro de acciones correctivas.....	98
Tabla Nº 17: Formato para análisis de puesto de Administrador/a General.....	99
Tabla Nº 18: Formato para análisis de puesto de Recepcionista.....	101
Tabla Nº 19: Formato para análisis de puesto de Camarero/a.....	102
Tabla Nº 20: Formato para análisis de puesto de técnico de mantenimiento.....	104



Tabla N° 21: Formato para evaluaciones departamentales.....	107
Tabla N° 22: Propuesta para el Ámbito Sociocultural.....	111
Tabla N° 23: Artículos recomendados para el ahorro del agua y precios.....	118
Tabla N° 24: Artículos recomendados para el ahorro de electricidad y precios.....	119
Tabla N° 25: Plantas que se recomiendan añadir a maceteros del establecimiento.....	121
Tabla N° 26: Resumen de las recomendaciones para Hotel León.....	128



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Fachada del Hotel León.....	21
Figura 2: Menú del restaurante.....	23
Figura 3: Organigrama Hotel León.....	24
Figura 4: Peso de la basura de Hotel León.....	67
Figura 5: Basura del Hotel León clasificada.....	68
Figura 6: Diagrama de flujo para recepción Hotel León.....	86
Figura 7: Diagrama de flujo para reservaciones Hotel León.....	87
Figura 8: Diagrama de flujo para AA&BB Hotel León.....	88
Figura 9: Diagrama de flujo para Ama de Llaves Hotel León.....	89
Figura 10: Diagrama de flujo para el área de Lavandería Hotel León.....	90
Figura 11: Diagrama de flujo para el manejo de desechos Hotel León.....	91
Figura 12: Diagrama de flujo para la recepción de productos Hotel León.....	92
Figura 13: Diagrama de flujo para la limpieza y mantenimiento piscina Hotel León.....	93
Figura 14: Formato de diagrama de Causa y Efecto.....	96
Figura 15: Formato de diagrama de flujo.....	98
Figura 16: Ejemplo de aviso de Lavado de Toallas	117



Cláusula de Propiedad Intelectual

Ruth Karolina Zhumi Balarezo, autora del trabajo de titulación “Propuesta de Acciones Sostenibles basadas en la Norma para Hospedaje, Alimentos y Bebidas Smart Voyager y la Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible Rainforest Alliance 2005 para el Hotel León en Azogues”, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 05 de enero del 2022.

Ruth Karolina Zhumi Balarezo

C.I: 0105311641



Cláusula de Propiedad Intelectual

Walter Vinicio Zhagui Lema, autor del trabajo de titulación “Propuesta de Acciones Sostenibles basadas en la Norma para Hospedaje, Alimentos y Bebidas Smart Voyager y la Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible Rainforest Alliance 2005 para el Hotel León en Azogues”, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 05 de enero del 2022.

Walter Vinicio Zhagui Lema

C.I: 0302882113



Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional

Ruth Karolina Zhumi Balarezo, en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación “Propuesta de Acciones Sostenibles basadas en la Norma para Hospedaje, Alimentos y Bebidas Smart Voyager y la Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible Rainforest Alliance 2005 para el Hotel León en Azogues”, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

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

Cuenca, 05 de enero del 2022.

Ruth Karolina Zhumi Balarezo

C.I: 0105311641



Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional

Walter Vinicio Zhagui Lema, en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación “Propuesta de Acciones Sostenibles basadas en la Norma para Hospedaje, Alimentos y Bebidas Smart Voyager y la Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible Rainforest Alliance 2005 para el Hotel León en Azogues”, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

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

Cuenca, 05 de enero del 2022.

Walter Vinicio Zhagui Lema

C.I: 0302882113



Dedicatoria

Dedico este logro a los seres que más amo, mi madre María Eloisa Balarezo y mi padre Jorge Marcelino Zhumi, quienes a pesar de no haber tenido las mismas oportunidades académicas que yo, con mucho esfuerzo y amor me brindaron la mejor herencia que puedo tener, mis estudios. A mis hermanos, Verónica y Cristian quienes han estado a mi lado en todo momento dándome el soporte necesario.

A mi tía Martha Zhumi y mi tío Franklin Arias, por sus consejos y su ayuda cuando lo he necesitado. A Erik M, Ángel A, Daniela U, Cindy E, Rocío C, Angélica A, Diana O y Priscila M, amigos que se convirtieron en mi familia en el transcurso de este proceso universitario.

Ruth Karolina Zhumi Balarezo



Dedicatoria

A todas las personas que me están ayudando en el presente mientras me preparo para mi futuro. A mi madre, María Auxilio Lema Lema, cuya fe en mí, su fuerza inquebrantable y su amor constante proporcionan la base por la cual todas las cosas son posibles. De igual manera a mi padre Cesar Alberto Zhagüi Arpi, que me guía desde el cielo, a mi abuelita Luz María, a mis hermanos: Saúl, Claudio, Wilson, Borys, Maribel, Edison, Michael, y de manera especial a mi hermana Tania, quien desde el principio creyó en mí, me brindó la oportunidad de estudiar y me motivo para prepararme profesionalmente para la vida, a mi padrastro Martin. A toda mi familia y amigos que me ayudaron de innumerables maneras a crear y hacer posible la persona y el futuro que imagino.

Walter Vinicio Zhagui Lema



Agradecimientos

Agradezco a Dios, por ser mi guía en este camino desconocido llamado vida. A Vinicio Zhagui, mi amigo y a la vez mi compañero de este trabajo de titulación, quien ha estado esforzándose a mi lado para cumplir esta meta juntos.

Agradezco a los propietarios y colaboradores de Hotel León que confiaron en nosotros, en especial al Sr. Nelson León y su esposa Sra. Tatiana Novillo, quienes nos brindaron todas las herramientas necesarias para su desarrollo.

Un sincero agradecimiento a la Ingeniera Ma. Augusta Molina que nos brindó su tiempo y ayuda en este proceso, y a todos los docentes de la Facultad Ciencias de la Hospitalidad por haberme impartido sus conocimientos.

Ruth Karolina Zhumi Balarezo



Agradecimientos

A Dios por darme la salud y sabiduría para finalizar esta etapa de mi vida, al mismo tiempo expreso mi sincera gratitud a aquellas personas que han estado a mi lado de una u otra forma. A mi compañera de tesis Ruth Zhumi, que colaboró conmigo y brindo sus conocimientos y esfuerzos para la elaboración de este trabajo, de igual manera agradezco a nuestra tutora de tesis, Ing. María Augusta Molina Díaz, quien nos guió con sus conocimientos durante la elaboración de este trabajo. Agradezco también a Hotel León, quien nos abrió las puertas para la elaboración de este trabajo. Sin su apoyo esto no hubiera sido posible.

Walter Vinicio Zhagui Lema.



INTRODUCCIÓN

La sostenibilidad, cada día va tomando mayor importancia en cada una de las actividades comerciales a nivel mundial. De manera que, el sector turístico también ha visto la necesidad de preocuparse por el cumplimiento de ciertos criterios al respecto. El presente trabajo de intervención tiene como finalidad diagnosticar las buenas prácticas sostenibles que se realizan en el Hotel León de la ciudad de Azogues, mediante los resultados de la guía de buenas prácticas Rainforest Alliance del año 2005.

Se desarrollarán dos capítulos. En el primero se realizará un estudio para conocer la situación actual del Hotel León en los ámbitos empresarial, sociocultural y ambiental de acuerdo a lineamientos específicos estipulados en la Norma para Hospedaje, Alimentos y Bebidas Smart Voyager y la Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible Rainforest Alliance 2005.

En el segundo capítulo se elaborará una serie de propuestas de mejora para cada uno de los ámbitos basándonos en las guías mencionadas anteriormente. Si los directivos del establecimiento desean aplicar estas propuestas mediante la valoración y puntuación que brinda la norma, Hotel León obtendrá beneficios como; minimización del impacto ambiental, mejoramiento de los costes y ahorro de recursos, de igual manera se minimizará el impacto ambiental en la localidad que lo rodea.



Capítulo I

SITUACIÓN DE GESTIÓN SOSTENIBLE EN EL HOTEL LEÓN DE LA CIUDAD DE AZOGUES

En el presente capítulo se dará a conocer la Gestión Sostenible que Hotel León lleva a cabo en sus instalaciones. En primer lugar, se mostrará información general del establecimiento: servicios, características generales, historia, ubicación. Asimismo, se dará a conocer un organigrama básico de cómo está conformado.

Posteriormente, se analizarán y valorarán los tres ámbitos de la sostenibilidad: empresarial, sociocultural y ambiental considerando los parámetros establecidos en la Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible Rainforest Alliance del año 2005. De la misma manera se analizarán los parámetros establecidos en la Norma de Hospedaje y Alimentos y Bebidas Smart Voyager y se verificará cuales son ejecutados en Hotel León mediante porcentajes de cumplimiento.

1.1. Antecedentes

1.1.1. Hotel León

Hotel León, es un establecimiento de hospedaje categorizado como dos estrellas según el Catastro Turístico del cantón Azogues. El establecimiento fue fundado en el año 2009 por el Sr. Nelson León Sarmiento. Se encuentra ubicado en la provincia de Cañar, cantón Azogues, parroquia Azogues, sector Bolivia, en la Avenida Luis Monsalve Pozo y Avenida Che Guevara. Su segmento de mercado no se encuentra definido debido a que hospedan a turistas, ejecutivos, familias completas, parejas, transportistas, etc.



Actualmente cuenta con un área total de 2 235.7 m², se encuentra conformado por dos bloques de construcción. La edificación tiene 66 cómodas habitaciones equipadas con televisor, wifi, muebles, baño y minibar. De igual forma el establecimiento cuenta con parqueadero propio para clientes y empleados. Además, brinda servicios en la parte planta baja como piscina cubierta temperada, piscina de niños, sauna y turco.

Figura 1

Fachada del Hotel León



Autor: Vinicio Zhagui

Fecha: 20 de marzo del 2021

1.1.1.1 Habitaciones y tarifas

Hotel León cuenta con 66 habitaciones divididas en simples, dobles, triples y cuádruples, las mismas se encuentran distribuidas en sus dos bloques de construcción.

Las tarifas dependen del tipo de habitación y si es que desean que sea con desayuno incluido o no.

**Tabla 1***Costo de habitaciones Hotel León*

HOTEL LEÓN		
PRECIO DE LAS HABITACIONES		
Tipo de habitación	Precio incluido desayuno	Precio sin desayuno incluido
Individual	26	21
Matrimonial	40	32
Doble	45	37
Triple	65	53
Cuadruple	85	70
Quintuple	105	85

1.1.2. Restaurante “La Cueva del León”

“La Cueva del León” es un local con capacidad para 40 personas, que se ubica en la primera planta de la edificación junto a la recepción. En sus instalaciones, los comensales pueden adquirir desayunos, almuerzos y meriendas. Además, ofrece a sus clientes: encebollados, ceviches mixtos, secos de pollo, secos de carne, hamburguesas, hot dogs, salchipapas y papipollos, Las cocinas funcionan a gas.

Figura 2*Menú del Restaurante*



Autor: Ruth Zhumi

Fecha: 16 de abril del 2021

Esquema Organizacional

Hotel León, es un establecimiento que cuenta con un esquema organizacional básico, donde la gerencia está en comunicación directa con cada uno de los demás departamentos, por ende, está dividido de la siguiente manera:

Figura 3

Organigrama Hotel León



Nota. La información fue proporcionada por la esposa del Gerente/propietario.

Fuente: Elaboración propia.

1.1.1. Rainforest Alliance

Rainforest Alliance es una Organización no Gubernamental sin fines de lucro que incentiva la conservación de la biodiversidad, asegurando medios de vida sostenibles. A la vez, “permite a los empresarios turísticos adoptar prácticas de gestión sostenibles, de una manera sencilla y efectiva” (Rainforest Alliance, 2005, p. 3). Esta organización fue creada en el año de 1987 y desde ese entonces pretende que los empresarios busquen alcanzar una certificación internacional y sean reconocidos a nivel internacional por aplicar dichas prácticas.

1.2. Dimensión Empresarial

Este ámbito es el primer pilar de la sostenibilidad de la Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible Rainforest Alliance, es importante porque es la dimensión que brinda



parámetros para implementar prácticas adecuadas de gestión, así como políticas de sostenibilidad claras y definidas para alcanzar los objetivos del establecimiento.

1.2.1. Análisis de la Gestión de Sostenibilidad

La sostenibilidad se define como “la capacidad de auto-organización, de reproducción y de auto-generación de las condiciones para la continuidad de un determinado ente o proceso” (De Franco, 2000). En base a este concepto, se puede hacer énfasis en la importancia de cuidar los recursos actuales, por ejemplo, el agua y energía eléctrica para que, en un futuro, otras personas también puedan disfrutar de los mismos beneficios en igual calidad y cantidad.

1.2.1.1. Política de Sostenibilidad

La política de sostenibilidad hace referencia a lineamientos que ponen en práctica el uso de elementos económicos, sociales y ambientales para minimizar impactos negativos y maximizar los positivos de su gestión. El objetivo de cada establecimiento debería ser: no usar más recursos de los que tiene dicha empresa. Un establecimiento podrá sobrevivir, crecer y triunfar en mercados competitivos y difíciles si empieza por concientizarse y ser más flexible en los ámbitos sostenibles (Rainforest Alliance, 2005).

Actualmente, Hotel León, se preocupa por el cumplimiento de todos los requisitos que están determinados por el Ministerio de Turismo, para poder obtener su permiso de funcionamiento, entre estos requisitos se encuentra la Licencia Anual Única de Funcionamiento y el permiso del Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Azogues (ver anexos 1 y 2).



1.2.1.2. Políticas Empresariales

Al hablar de políticas empresariales, se hace referencia a herramientas que ordenan y estructuran a la empresa hotelera, siendo las mismas de cumplimiento obligatorio para la consecución de objetivos económicos sociales y ambientales de la misma (Rainforest Alliance, 2005).

Rainforest Alliance (2005), considera necesario implementar mínimo las siguientes políticas para un establecimiento hotelero: Políticas de servicio, social, ambiental, de Gestión Humana y de Seguridad, con ello se logrará un mayor desempeño financiero, productivo, laboral, calidad de servicio, cumplimiento de metas y objetivos, salud financiera, innovación, creatividad, compromiso y liderazgo.

Hotel León, cuenta con escasas políticas en el establecimiento, durante los 12 años de funcionamiento los propietarios no han visto oportuno mejorar las políticas que tienen. Los propietarios sobreentienden que todo el personal e incluso los proveedores tienen una idea concreta de lo que se debe realizar y lo que está prohibido dentro del mismo. Mantienen horarios y tareas concretas, además el personal se dedica estrictamente al área para la que fueron contratados. El gerente da las ordenes y controla el personal y las obligaciones de cada uno de los empleados.

1.2.1.3. Planificación

La planificación hace referencia a un instrumento de la dirección empresarial sostenible que trata temas como propósitos, líneas de actuación, acciones y objetivos a conseguir en un tiempo determinado, de igual manera se refiere al desarrollo e investigación, tecnología y producción (Rainforest Alliance, 2005).



Hotel León, mantiene planes de acción para ciertos sucesos por ejemplo, para actuar en caso de situaciones catastróficas como sismos e incendios, pero a la vez carece de planes de acción para otros sucesos que son de igual o mayor importancia.

Cabe resaltar que Hotel León cuenta con misión, visión y objetivos, pero los mismos no se encuentran a la vista de los huéspedes ni de los empleados y proveedores, tampoco se los encuentra publicados en sus redes sociales. Los mismos se presentan a continuación:

Misión: Ofrecer el mejor servicio, haciendo que nuestros huéspedes se sientan como en casa ya que nosotros los tratamos como parte de nuestra familia, esperamos hacerlos sentir cómodos y conectados con el mundo mientras explora las vistas locales, se ocupa de un importante negocio, o pasa tiempo con quien ama.

Visión: Queremos llegar a ser el hotel número uno de la ciudad de Azogues ofreciéndoles el mejor servicio de calidad en cada uno de nuestros hoteles.

Objetivos: nuestro objetivo principal y que tenemos que cumplir día con día es la satisfacción total de cada uno de nuestros huéspedes y clientes (Ecuador Documents, 2016)

1.2.2. Análisis Gestión de Calidad

La gestión de calidad se refiere a “organizar y administrar recursos, de tal manera que se puedan gestionar todas las acciones de un proyecto dentro del alcance, el tiempo, y costes definidos, con la calidad como objetivo y la sostenibilidad integrada en todas las acciones empresariales” (Rainforest Alliance, 2005, p. 7).



Hotel León, carece de manuales de calidad y sistemas de autoevaluación. Actualmente cuenta con un administrador de recursos humanos, el Sr. Marcelo Sarmiento Q, persona que se encarga de verificar personalmente que el establecimiento se encuentre funcionando de manera correcta.

1.2.2.1. Procesos y procedimientos

Los procesos y procedimientos son herramientas que ayudan a llevar un mayor control sobre cómo se realizan las distintas acciones departamentales en el establecimiento, mediante la descripción de las actividades puntuales y específicas (Rainforest Alliance, 2005).

Hotel León cuenta con varios manuales de procesos y procedimientos, posee un manual para el tratamiento de quejas y sugerencias de los huéspedes y también procesos para prevención y control de riesgos en los mismos que ayudan a detectar el incidente y actuar de acuerdo a un plan de comunicación. A la vez, también cuenta con planes de evacuación de acuerdo al tamaño y necesidades del establecimiento (Ver anexo 3).

1.2.2.3. Administración y Dirección

Una adecuada administración y dirección permite dividir las funciones que los empleados deben realizar en determinada área. Lo anterior ayuda a alcanzar fácilmente las metas y objetivos establecidos. Todo esto puede resumirse en un trabajo en equipo como estrategia fundamental para obtener un cliente satisfecho.

Mediante la planificación, definición de objetivos y metas en función de la calidad y de la sostenibilidad, se logra que la administración del establecimiento sea una tarea más fácil. Esto ayuda a desarrollar un Plan de trabajo para cada área, departamento y puesto de trabajo del



hotel con organigramas, procesos y procedimientos en el plan de trabajo (Rainforest Alliance, 2005).

Hotel León está administrado por su Gerente/Propietaria la señora Tatiana Novillo, quien brinda instrucciones al personal para cualquier actividad en las diferentes áreas del establecimiento. En caso de presentarse algún contratiempo en el hotel, es ella la primera persona en estar informada sobre el asunto. Por lo antes dicho, se evidencia una buena comunicaciónn verbal entre el empleador y los empleados.

1.2.2.3. Suministros y Proveedores

Para un establecimiento de alojamiento es vital hacer coincidir los intereses de la empresa con los proveedores y finalmente, con los de los clientes. Este proceso que parece sencillo, implica coordinar la secuencia de acciones que van desde nuestros proveedores hasta el cliente final, para dar una respuesta y servicio eficiente, sostenible y a su vez, de calidad (Rainforest Alliance, 2005).

Por otra parte, también es esencial mantener una buena relación con los diferentes proveedores, y de esta manera se obtendrá además beneficios financieros, caso contrario, esto puede conllevar a costos enormes y pérdidas incalculables en la empresa, sobre todo cuando haya fallas de colaboración y coordinación tanto en los pedidos como en los despachos de suministros (Rainforest Alliance, 2005).

Hotel León ha negociado por años con los mismos proveedores. A continuación, se detalla una lista de productos que adquieren a cada empresa (Ver anexo 4):



Tabla 2

Proveedores del Hotel León

Proveedor	Producto/ Servicio
Mega limpio (Cuenca)	Limpieza, aseo personal.
Mantra (Quito)	Lencería, toallas
Estación de Servicio Reina de la Nube (Azogues)	Diésel
Electrón (Azogues)	Mantenimiento
Comercializadora la Bodega Vinizab CIA LTDA (Azogues)	Licores, embutidos, productos procesados, hortalizas.
Industrial Danex SA (Cuenca)	Productos de limpieza, Aceites, Grasas

1.2.2.4. Monitoreo y acciones correctivas

El objetivo de monitorear es dar seguimiento a las acciones empresariales para corregir errores sobre lo aprendido en anteriores procesos, aportando información y analizando resultados (Rainforest Alliance, 2005).

El continuo monitoreo del personal, es una manera de asegurar un servicio de calidad de tal manera, se podrá detectar rápidamente los errores que se producen en el servicio, y así buscar soluciones y corregirlas a tiempo. Un correcto análisis y diagnóstico son claves para mejorar el servicio que ofrece el hotel. Por lo tanto, se debe realizar en un tiempo prudencial y de manera sencilla.

Hotel León no cuenta con programas de monitoreo y acciones correctivas, el gerente únicamente establece consignas verbales a sus empleados diariamente y en caso de ser necesario aplica correcciones y busca la mejor opción dependiendo de la gravedad del asunto.



1.2.3. Gestión de Recursos Humanos

Los recursos humanos son todos los trabajadores de la empresa, que se destacan por sus capacidades, conocimientos, experiencias, intereses, potencial, energía, valores y sentimientos. Una de las funciones que se puede destacar del área de Recursos Humanos, es la responsabilidad que tienen al momento de contratar al personal capacitado, mediante el cual alcanzarán el éxito de la empresa, por lo que la calidad del servicio depende del personal (Rainforest Alliance, 2005).

El personal de Hotel León es unifuncional y están capacitados para una sola área de trabajo. Todos los empleados están afiliados al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y pertenecen al cantón Azogues. A continuación, se detalla de mejor manera al personal que forma parte del equipo de trabajo y el cargo que desempeña cada uno dentro del establecimiento:

Tabla 3

Personal del Hotel León y sus cargos

Nombre	Cargo
Cristina luna	Contadora
Livia Barrera	Camarera
Jessica Larrea	Camarera
Cristina Torres	Recepcionista
Adriana Aulestia	Recepcionista
Marcelo Sarmiento	Auditor nocturno
Giovanna Romero	Autora nocturna
José Guamán	Mantenimiento de piscina

1.2.3.1. Manuales de puestos y procedimientos

“Son los documentos que contienen la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de cada área de la empresa” (Rainforest Alliance, 2005, p. 16). Con estos manuales se puede conocer el funcionamiento interno, la descripción de tareas,



ubicación y requerimientos, entre otros. Es decir, contienen la información básica del funcionamiento de todas las áreas y puestos de la empresa.

Como ya se explicó anteriormente, el hotel ha considerado no crear estos manuales de puestos y procedimientos, debido a que existe bastante comunicación entre el personal y la administración. Por otra parte, el número de empleados es reducido y fácil de supervisar.

1.2.3.2. Capacitación del personal

La capacitación es clave para el desarrollo del hotel. Por ello es indispensable tener un plan de capacitación adecuado, donde los trabajadores desarrollen conocimientos y habilidades relativas a su puesto de trabajo.

Permite que el equipo de trabajo adopte las prácticas de gestión sostenible, al comprender los aspectos ambientales, socio-culturales y de gestión empresarial que rigen. Además de que se obtiene como resultado un equipo eficaz al momento de desarrollar sus actividades diarias.

Mediante la capacitación tanto el hotel como los empleados se comprometen a que el servicio no sea solo de calidad sino sea un servicio con responsabilidad social, cultural y ambiental (Rainforest Alliance, 2005).

Hotel León, para cumplir con todos los requisitos legales obligatorios para su correcto funcionamiento, realizó una Auditoría Ambiental de Cumplimiento y Plan de Manejo Ambiental (ver anexo 5), en el mismo se detalla que el establecimiento brinda capacitaciones al personal en temas de: Plan de Manejo Ambiental, Manejo de desechos; Análisis de riesgos, Seguridad, Salud ocupacional, manejo de extintores, evacuación, uso correcto de equipos de protección personal, primeros auxilios y técnicas de rescate con una duración de 12 horas en forma teórica y práctica (Ver anexo 6).



El establecimiento orienta al personal para el manejo de situaciones de riesgo, como sismos, incendios y temblores, esto debido a que el 16 de abril del año 2016, Ecuador ya tuvo un antecedente de terremoto con una magnitud de 7.8 Mw, y por lo mismo no se descarta que suceda nuevamente. De tal forma, al finalizar esta capacitación anual, los empleados reciben certificación por parte de la empresa que la brinda. Los empleados tienen la oportunidad de ascender en sus puestos de trabajo, dependiendo de sus capacidades y facilidad de adaptación.

1.2.3.3. Evaluación del desempeño

Consiste en un proceso de valoración de actitudes y rendimiento del personal de la empresa, generando oportunidades de mejora, permitiendo tomar decisiones sobre cómo se están llevando a cabo las tareas e implementar acciones correctivas y preventivas para la mejora de resultados (Rainforest Alliance, 2005).

Hotel León no cuenta con evaluaciones con formatos físicos para los empleados, han manifestado que es el gerente quien revisa las instalaciones una vez por semana para ver si todos los departamentos están desarrollando sus actividades de manera correcta. En caso de notar alguna irregularidad, dan soluciones al inconveniente hablando directamente con la persona que esté a cargo de dicha labor.

1.2.4. Gestión Financiera Contable

Rainforest Alliance afirma que un sistema financiero permite analizar cómo es el flujo del dinero en la empresa, cuáles son las condiciones para adquirir los fondos y la manera de



administrar. Nos permite tomar decisiones tanto de inversión, de financiamiento, directivas de una manera rápida y eficaz (Rainforest Alliance, 2005).

Hotel León tiene una persona que se encarga exclusivamente de la contabilidad, quien ayuda a llevar esta gestión de una manera responsable, de tal forma, permite al hotel conocer el estado financiero del establecimiento cuando se requiera. Las actividades que normalmente se realizan son: retenciones, declaraciones del SRI, roles de pago, libro diario, gestión de gastos diarios.

Para llevar a cabo el correcto manejo de la contabilidad en el establecimiento, se usa el programa Excel de Microsoft para registrar cualquier movimiento económico que se genere, la página del SRI para realizar las declaraciones y el resto de documentos físicos se archivan en carpetas que permanecen en la oficina de la contadora.

1.2.4.1. Sistema financiero contable

El sistema financiero analiza el flujo de dinero y sus condiciones, con información real y útil, permitiendo dar el uso eficiente económicamente.

Hotel León no cuenta con un sistema contable actualmente, y por ello todas las operaciones contables se realizan manualmente en el programa de Microsoft office, Excel y libros diarios.

1.2.4.2. Presupuesto

Un establecimiento hotelero debe implementar un programa financiero para que pueda fácilmente prever los gastos e ingresos en un tiempo determinado. Este proceso sirve para mejorar la gestión del presupuesto (Rainforest Alliance, 2005).



Hotel León no cuenta actualmente con un programa financiero, la contadora antes mencionada es la misma que se encarga de gestionar el dinero para cada área que lo requiera según las necesidades departamentales.

1.2.5. Gestión de Seguridad

La gestión de seguridad permite que el Hotel minimice riesgos, estableciendo planes de responsabilidad sostenible, se debe tomar en cuenta que tiene varios factores que lo complementan, como es la higiene, salubridad, accidentes, etc. De esta manera, no solamente se previenen riesgos para clientes externos, como huéspedes, sino también para los clientes internos, como lo son los empleados (Rainforest Alliance, 2005).

Hotel León cuenta con un plan de emergencia que permite identificar factores de riesgo, análisis de la vulnerabilidad, prevención y control de riesgos, protocolos de intervención ante emergencias y plan de evacuación. El establecimiento cuenta con extintores contra incendios en cada piso y señalización visible tanto en las habitaciones como en las áreas comunes (Ver anexo 4).

1.2.6. Gestión de Comunicación y Marketing

1.2.6.1. Comunicación

Según la Guía de Buenas Prácticas Rainforest Alliance esta gestión está considerada como una herramienta que nos permite conocer realmente el servicio que brinda el hotel. Requiere de una planificación y de un enfoque estratégico para que los potenciales clientes comprendan de manera integral los productos y servicios que se ofrecen. Su propósito es llevar información clave a los clientes para influir en su decisión de compra (2005).



La mayoría de veces, los empleados del Hotel León utilizan la comunicación verbal para dar a conocer los servicios que ofrece el establecimiento, ya sea de manera directa o mediante vía telefónica. A la vez también usan la comunicación escrita, por medio de emails.

1.2.6.2. Mercadeo

Considerado también como marketing según el libro de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible. Es necesario utilizar un conjunto de herramientas administrativas y comerciales, cuyo propósito es satisfacer a los clientes (Rainforest Alliance, 2005). Nos ayuda a conocer de una manera más clara las necesidades, gustos e intereses de los clientes, para adaptarlos al servicio que da el establecimiento.

Rainforest Alliance nos recomienda realizar un programa de mercadeo que implica gestionar el producto, su precio, la relación con los clientes, con los proveedores y con sus propios empleados, la publicidad en diversos medios, relacionarse con los medios de comunicación, entre otras acciones (Rainforest Alliance, 2005).

Hotel León tiene un contrato anual con un agente publicitario para la promoción, pero no se evidencia una actividad constante en cuanto a las publicaciones. Tienen cuentas en: Facebook, canal de YouTube, y motores de búsqueda como booking.com (Ver anexo 5).

1.3. Smart Voyager

Smart Voyager Express es una Norma creada para los pequeños y medianos empresarios que no pueden realizar cambios extremos a sus emprendimientos de hospedaje, alimentos y bebidas en Ecuador en torno al sistema operativo de la Gestión Sostenible (Smart Voyager




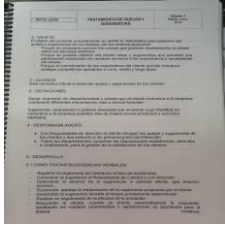
Express,2011). En la misma se incluyen criterios de la legislación vigente y parámetros internacionales reconocidos en el país.




1.3.1 Cuadro Resumen de valoración de acuerdo a la Norma Smart Voyager en el Ámbito Empresarial.

Mediante los parámetros establecidos en la Norma Smart Voyager, se procede a realizar el cuadro de resumen del ámbito empresarial, mismo que se encuentra determinado en la Guía de Buenas Prácticas para el Turismo Sostenible Rainforest Alliance del año 2005.

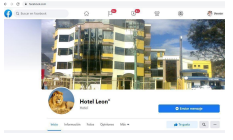
**Tabla 4**

Cuadro Resumen de valoración de acuerdo a la Norma Smart Voyager en el Ámbito Empresarial.

HOTEL LEÓN					
Sub ámbito	Referencias	Status	% de Cumplimiento	Evidencias	Observaciones
Gestión de la Sostenibilidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Políticas de sostenibilidad. 2. Políticas Empresariales. 3. Planificación. 	El Hotel cuenta con políticas de sostenibilidad definidas en su Plan de Manejo Ambiental anual y posee también políticas empresariales que necesitan definir con mayor claridad.	66.66%		No tiene una planificación mensual.
Gestión de Calidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Procesos y procedimientos. 2. Administración y Dirección. 3. Suministros y proveedores. 4. Monitoreo y acciones correctivas. 	Hotel León cuenta con procesos y procedimientos para ciertas acciones concretas, su administración es del día a día. Los suministros y proveedores están bien definidos	50%		No realiza monitoreos ni acciones correctivas al personal. Falta definir procesos y procedimientos para cada área departamental.

<p>Gestión de Recursos Humanos.</p>	<p>1. Manuales de puestos y procedimientos. 2. Capacitación del personal. 3. Evaluación del desempeño</p>	<p>Hotel León realiza capacitaciones al personal cada año.</p>	<p>33.33%</p>		<p>No tiene manuales concretos para cada puesto y procedimiento, de cada departamento y no evalúa al personal.</p>
<p>Gestión Financiera y Contable.</p>	<p>1. Sistema Financiero Contable. 2. Presupuestos</p>	<p>El establecimiento cuenta con una contadora que maneja la parte financiera del hotel y los presupuestos a aplicarse en el mismo.</p>	<p>50%</p>		<p>Los presupuestos no están planificados anualmente, únicamente se realizan acorde a las necesidades que vayan surgiendo.</p>
<p>Gestión de Seguridad</p>	<p>1. Seguridad en el uso y mantenimiento de herramientas y equipos.</p>	<p>El establecimiento posee señalética, programas de prevención de riesgos y programas de gestión de seguridad y brinda las herramientas necesarias y de protección para sus clientes internos y externos.</p>	<p>100%</p>		



Gestión de Comunicación y Mercadeo	1. Comunicación. 2. Mercadeo.	El hotel cuenta con páginas de promoción en Facebook, booking.com, YouTube.	75%		Las páginas que maneja no son trabajadas constantemente.
Valor			62,49%		

En el cuadro de resumen del Ámbito Empresarial, primero se analizó cada sub-ámbito tomando en cuenta su número de referencias. Se ha considerado que el total de referencias existentes corresponden al 100%. Si alguna referencia no se cumple, bajaría el porcentaje, este proceso se ha realizado mediante una regla de tres. También, se han colocado imágenes de evidencia de cada sub-ámbito y se han anotado las referencias que no se cumplen en observaciones. Hotel León, ha presentado un porcentaje de cumplimiento del ámbito empresarial en un 62,49%, dicho porcentaje se obtuvo mediante el promedio de porcentajes de: Gestión de sostenibilidad, Gestión de calidad, Gestión de Recursos Humanos, Gestión financiera y contable, Gestión de seguridad, Gestión de comunicación y mercadeo. En efecto, el 37,51% de diferencia se refiere a la falta de mayor planificación, manuales, distribución del destino de recursos y promoción del establecimiento.



Tabla de valoración de acuerdo a la norma Smart Voyager

Para realizar la valoración de los respectivos ámbitos, se han tomado como referencia las ponderaciones de acuerdo a la Norma Smart Voyager, las mismas se detallan a continuación:

Tabla 5

Parámetros de calificación de la Norma de Hospedaje y Alimentos y Bebidas Smart Voyager

Esca	Valor	Descripción
Cumple	1	La operación evaluada cumple con la totalidad del indicador.
Cumple parcialmente	0.5	La operación evaluada cumple con el indicador. Sin embargo, deben realizarse acciones para cumplir con la totalidad del parámetro.
No Cumple	0	La operación no cumple con el indicador, por tanto, debe realizar las acciones necesarias para cambiar su modelo de gestión.
No Aplica	.	El indicador no aplica a la valoración, por tanto, se invalida su calificación para no afectar la calificación final.

Los estándares de la norma Smart Voyager se aplican a pequeños, medianos y grandes establecimientos turísticos, y por lo mismo se debe verificar el cumplimiento mediante entrevistas, observación de campo y revisión de documentación. (Smart Voyager, 2011).

**Tabla 6***Criterios estratégicos de la Norma para Hospedaje y Alimentos y Bebidas Smart Voyager*

Indicador	Ponderación			
	Cumple	Cumple parcialmente	No Cumple	No Aplica
La empresa tiene como política el cumplimiento de la legislación local y los acuerdos internacionales.	1			
La empresa tiene un manual que es de conocimiento del personal, en el que consten la política, misión, visión, objetivos y un detalle del personal y sus obligaciones.			0	
La empresa cuenta con un programa de capacitación y lo ejecuta en cada una de las dimensiones establecidas en la presente norma.		0.5		
La empresa tiene vigente en su totalidad los requisitos básicos y obligatorios para su operación y cuenta con los siguientes permisos: registro turístico, permiso ambiental emitido por la entidad responsable, licencia de funcionamiento municipal, permiso del cuerpo de bomberos, certificado del Ministerio de Salud y el permiso sanitario.	1			
La empresa provee información veraz y transparente sobre los servicios que ofrece y sus precios, en su material promocional impreso y electrónico.		0,5		
La empresa respeta la identidad religiosa, política, cultural y de género de sus colaboradores.	1			



La empresa prohíbe la contratación de menores de edad, la prostitución o prácticas sexuales ilegales y el uso de sustancias psicotrópicas en sus instalaciones y actividades recreativas.	1			
La operación tiene como política abastecer preferentemente de bienes y servicios provistos por la comunidad local, minimizando los niveles de contaminación producidos en origen y sus etapas de transporte.	0.5			
La empresa garantiza el derecho de sus trabajadores a la remuneración establecida por la ley y a la seguridad social.	1			
Cumple de manera oportuna y transparente con sus obligaciones tributarias.	1			
La política salarial de la empresa asegura que no se discrimine la remuneración en función de género.	1			

Criterio del Personal

Indicador	Ponderación			
	Cumple	Cumple parcialmente	No Cumple	No Aplica
La empresa cuenta con un reglamento de higiene y seguridad	1			
El personal está capacitado en temas de salud y seguridad ocupacional.	1			



El personal cuenta con equipos de seguridad y protección de acuerdo a las actividades particulares desarrolladas en cada área y, la empresa les provee de la vestimenta adecuada y necesaria para realizar sus tareas.	1			
--	---	--	--	--

Criterio Instalaciones

Indicador	Ponderación			
	Cumple	Cumple parcialmente	No Cumple	No Aplica
La empresa tiene un área especial para el almacenamiento de sustancias tóxicas y de manejo delicado, tales como combustibles.	1			
Las áreas destinadas al almacenamiento de combustibles están debidamente ventiladas por medio de ductos o ventanas y/o extractores.	1			
Las salidas de emergencia y las rutas de evacuación están visibles, libres de obstáculos y debidamente señalizadas.	1			
Se cuenta con sensores de humo y extintores de incendios operativos y no caducados, en cada una de las áreas operativas de las instalaciones y las habitaciones.	1			
Los extintores están en áreas visibles y de fácil acceso.	1			
Los sensores de humo están operativos, despejados y libres de pintura y otro tipo de obstrucciones.	1			



La empresa cuenta en sus instalaciones con un botiquín de primeros auxilios básico y sus medicamentos no están caducados.	1			
Las instalaciones eléctricas están cubiertas con canaletas o entubadas y no tienen cajetines abiertos o cables expuestos.	1			
Los cajetines no muestran posibles cortocircuitos, tales como evidencias de calor.	1			
La empresa cumple con la normativa aplicable a su actividad en lo relacionado al uso y manejo de gas envasado. Todas las conexiones a un tanque de gas cuentan con un detector de fuga de gas.	1			

Criterio Catástrofes y Accidentes

Indicador	Ponderación			
	Cumple	Cumple parcialmente	No Cumple	No Aplica
La empresa cuenta con un plan de evacuación que es de conocimiento de todo el personal. Posee rutas de escape seguras en caso de emergencia como: sismos, tsunamis, erupciones volcánicas, inundaciones, etc.	1			
En el caso de realizarse fogatas, estas se deben realizar en lugares seguros donde no se afecte el hábitat natural. Se minimizan escenarios de incendio y se tiene fácil acceso en caso de emergencia.				--
Se realizan simulacros de primeros auxilios y desastres naturales.			0	

Criterio Señalética



Las instalaciones de la operación cuentan con rutas de escape debidamente señalizadas con letreros fácilmente visibles y ubicados en lugares estratégicos.	1			
--	---	--	--	--

Criterio Insumos

Indicador	Ponderación			
	Cumple	Cumple parcialmente	No Cumple	No Aplica
Los insumos utilizados para la alimentación provienen de fuentes seguras y sostenibles.	1			
La bodega de insumos secos y de menaje deben estar debidamente ventilados y sus estanterías impermeabilizadas y señalizadas por producto	1			
La bodega de insumos frescos está correctamente dividida, evitando la mezcla de productos, la contaminación cruzada y aplicando la normativa internacional FIFO.	1			
La empresa mantiene un inventario y un kardex actualizado de sus equipos y mobiliario, como también de las materias primas y productos que se utilizan en su operación.	1			
El manejo de alimentos se da en un ambiente salubre e higiénico.	1			
Los baños cuentan con productos de limpieza e higiene biodegradables.		0,5		

La empresa cuenta al menos con una persona capacitada para atender emergencias médicas.		0,5		
---	--	-----	--	--



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

**Criterio Alimentos y Bebidas**

Indicador	Ponderación			
	Cumple	Cumple parcialmente	No cumple	No aplica
El personal cuenta con el certificado de salud actualizado.			0	
El personal que prepara alimentos lleva el cabello recogido y utiliza malla y/o cofia.	1			
El personal lleva las uñas limpias, cortas y sin esmalte. No utiliza accesorios como pulseras, relojes, anillos, aretes y otros que puedan entrar en contacto con los alimentos. No utilizar perfumes ni maquillaje de manera excesiva	1			
Dentro de la cocina se cuenta con toallas de papel para el secado de las manos y litos (toallas de tela) para los utensilios de cocina.	1			
Para el aseo de las manos la empresa cuenta con un dispensador de jabón líquido en el baño del personal, y otro con desinfectante para manos en la entrada del área de cocina.	1			
Durante la manipulación y preparación de alimentos ningún colaborador debe comer, fumar o masticar chicle.	1			
La manipulación de los alimentos se la realiza utilizando pinzas, tenacillas, cucharas, tenedores y guantes desechables.		0,5		
Los alimentos congelados no son descongelados a temperatura ambiente.		0,5		



La cocina tiene utensilios que se utilizan para la manipulación de alimentos crudos y otros utensilios para manipular alimentos preparados		0,5		
Las tablas de cortar (picar) son plásticas y se diferencian por colores para cada clase de alimentos.		0,5		
Los utensilios de cocina y tablas de cortar no son de madera	1			
Las tablas de cortar y los utensilios que hayan sido utilizados en la preparación de carne, pescado o pollo crudos son desinfectados luego de su uso		0,5		
Cuando se tenga una fecha de recepción de alimentos la instalación debe estar libre de desperdicios.	1			
Los alimentos se almacenan en recipientes limpios, herméticos y debidamente identificados (rotulados).	1			
96. En la cocina no se mantiene almacenados productos químicos.	1			
Los alimentos se etiquetan con las fechas de caducidad y de recepción.		0,5		
Se lleva un control y un mantenimiento periódico de los refrigeradores y congeladores.			0	
Las carnes se almacenan en porciones y de acuerdo a su propia procedencia.	1			
Las paredes, techos y pisos de la cocina y de las bodegas de alimentos no tienen grietas, están pintadas de un color claro y se mantienen limpias.	1			
Las paredes de área de cocina están recubiertas con baldosa blanca hasta dos metros de altura.	1			



Los servicios higiénicos para el personal no están aledaños a las áreas de bodega de alimentos o de la cocina.	1			
Se capacita al personal en los procedimientos de recepción, almacenaje, manipulación, preparación, cocción, distribución y conservación de alimentos			0	
La cocina cuenta con ventilación ya sea por ventanas, ductos de ventilación o extractores	1			

Criterio Instalaciones

Indicador	Ponderación			
	Cumple	Cumple Parcialmente	No Cumple	No Aplica
Se lleva un registro de mantenimiento y monitoreo de las instalaciones en general, identificando claramente cada área operativa y de servicio.	1			
Si existen áreas de fumadores, estas están debidamente demarcadas y señalizadas.				-
Las instalaciones cuentan con al menos un baño para hombres, un baño para mujeres (tanto para clientes y personal) limpio, ventilado, con agua permanente, lavamanos, jabón líquido, toallas de papel o secador de manos, papel higiénico y basurero con tapa.		0,5		



El comedor está dotado servilletas limpias y el menaje			0	
El área del comedor está debidamente ventilada para evitar la concentración de olores provenientes de la comida.			0	
El lavadero de la vajilla es amplio, cuenta por lo menos con dos pozos, está limpio y es de acero inoxidable.			0	
Los accesos a las diferentes áreas de la empresa cuentan con ingresos especiales para personas con capacidades diferentes.			0	

Criterio Servicio

Se informa de manera clara sobre todos los servicios que incluye la tarifa y sobre los costos adicionales por el uso de áreas específicas y actividades accesorias.	1			
Los precios que constan en las cartas de la empresa, así como los de hospedaje y servicios recreativos incluyen impuestos	1			
La empresa prohíbe la discriminación de cualquier grupo humano.	1			
Las actividades de limpieza se realizan en horarios adecuados para no intervenir con la atención y tranquilidad de sus clientes.	1			



Se aplica una encuesta para conocer el grado de satisfacción del cliente, la misma que es procesada y monitoreada			0	
TOTAL	72,97%			

La presente tabla corresponde a lineamientos estratégicos de la norma Smart Voyager, en la cual se presentan 76 criterios. Para calificar cada parámetro se ha colocado la puntuación que sugiere la Norma Smart Voyager. Luego del análisis se obtuvieron los siguientes resultados: 48 parámetros se cumplen a cabalidad, 14 parámetros se cumplen parcialmente, 12 no se cumplen y 2 no aplican al estudio.

El resultado de cumplimiento corresponde al 72,97%. El 27,03% faltante se debe a que Hotel León no tiene manuales para su personal, no realiza simulacros de emergencia, no cuenta con perfiles para contratación de personal, no mantiene certificados de salud actualizados del personal, no lleva mantenimiento periódico a maquinaria, carece de capacitación al personal sobre manejo de alimentos, el lavadero de vajilla no es amplio, no tiene rampas de ingreso para personas con capacidades diferentes y no realiza encuestas para conocer el grado de satisfacción del cliente. De la misma manera, el establecimiento no cuenta con espacio para realizar quema de fogatas y no cuentan con áreas para fumadores, por tal motivo, estos dos parámetros no se aplican al estudio.



1.4. Dimensión Socio-cultural

El establecimiento turístico, en este caso el hotel, además de estar rodeado de naturaleza, también está rodeado de personas que forman una cultura local. Por lo tanto, mantener buenas relaciones con las mismas asegura el éxito del establecimiento, obteniendo beneficios como recomendaciones directas del hotel a los turistas.

Además, siempre se busca una preservación de costumbres, vestimentas, religión y otros aspectos que se dan alrededor del establecimiento para que los miembros de la localidad no se sientan invadidos o excluidos de ciertas actividades (Rainforest Alliance, 2005).

1.4.1. Contribuye la empresa al desarrollo local comunitario

Debido a que las interrelaciones socioculturales son sumamente necesarias para un establecimiento, este debe de contribuir de cierta manera para que la localidad pueda prosperar conjuntamente con el hotel (Rainforest Alliance, 2005).

Hotel León prioriza la contratación de personal local, es decir todos los empleados pertenecen a la ciudad de Azogues. Esto con el fin de incrementar la confianza en cada uno de ellos y contar con ellos incondicionalmente cuando se requiera. Por consiguiente, el salario percibido por los empleados ayuda a dinamizar la economía local.

Tabla 7.

Lugar de procedencia de los empleados del Hotel León

Nombre	Cargo	Lugar de procedencia
Cristina Luna	Contadora	Azogues
Livia Barrera	Camarera	Azogues



Jessica Larrea	Camarera	Azogues
Cristina Torres	Recepcionista	Azogues
Adrian Aulestia	Recepcionista	Azogues
Marcelo Sarmiento	Auditor nocturno	Azogues
Giovanna Romero	Auditora nocturna	Azogues
Raúl Argudo	Mantenimiento de piscina	Azogues

1.4.2. Cumple la operación turística con el respeto a las culturas locales

Rainforest Alliance manifiesta que un establecimiento además de brindar empleo a personas y contribuir de esta manera al desarrollo local, también debe establecer otro tipo de ayuda o colaboración hacia la comunidad (2005).

Hotel León, al ser reconocido por ser uno de los más grandes hoteles en la ciudad de Azogues, ha sido patrocinador de varios eventos religiosos como: Priestes de la Novena de “la Virgen Dolorosa” en la parroquia La Dolorosa, donación de trofeos para campeonatos de indoor fútbol para la organización religiosa “Madre de la Nube”, ayuda económica para las fiestas del “Sagrado Corazón de Jesús” del barrio Uchucupun. También se destaca brindar donaciones de productos para homenajes navideños que se realizan en todo el cantón. Los directivos del hotel manifiestan que siempre están dispuestos a colaborar siempre y cuando tengan las posibilidades y medios para hacerlo (Ver anexo 6).

1.4.3. Empresa y comunidad emprenden acciones para favorecer el Rescate y la protección del patrimonio histórico-cultural



La ciudad de Azogues cuenta con un gran potencial turístico debido a que forma parte del principal eje urbano del país, limitando con la ciudad de Cuenca. Azogues es reconocido por ser declarado por el Ministerio de Educación y Cultura como Centro de Valor Patrimonial y Urbano del Ecuador, el 31 de octubre del 2000 (Instituto Nacional de Patrimonio Cultural, 2019).


Hotel León brinda información turística únicamente a los huéspedes que lo soliciten, explicando de manera verbal y mediante trípticos y folletos. Debido a los altos gastos que demanda el alquiler particular de furgonetas y contratación de guías turísticos, han optado por no brindar estos servicios. No cuentan con convenios con agencias de viajes de la localidad debido a que prefieren que los huéspedes disfruten su estancia en los espacios públicos del establecimiento como: piscina, sauna y turco.

1.4.4. Se ofertan actividades culturales como parte del producto turístico

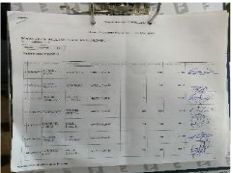

Un elemento clave que atrae mucho a los turistas es el patrimonio cultural. Los elementos que más destacan en el mismo son la arquitectura, manifestaciones ancestrales, comidas y bebidas típicas, parques recreacionales, museos, festivales, etc (Rainforest Alliance, 2005).

Los recepcionistas de Hotel León generalmente recomiendan los lugares más reconocidos y que consideran más atractivos de la ciudad y sus alrededores. Entre estos sitios se encuentran los siguientes: Catedral de San Francisco, el cerro Abuga, parque Infantil, parque del Migrante, Ruinas Arqueológicas de Cojitambo, Casa de la Cultura. En cuanto a gastronomía recomiendan “Cuchilandia”, siendo esta una cadena de restaurantes con comida típica del cantón (Ver anexo 7).


1.5. Cuadro resumen de valoración de acuerdo a la Norma Smart Voyager en el ámbito Socio-cultural**Tabla 8.***Cuadro Resumen del Ámbito Socio-cultural*

HOTEL LEON					
Sub ámbito	Referencias	Status	% Cumplimiento	Evidencias	Observaciones
La empresa turística contribuye al desarrollo local de la comunidad.	1. Políticas claras y precisas para fomentar el respeto y contribución a la cultura local.	Hotel León suele ser patrocinador de eventos y obras sociales. A la vez, trata de brindar una atención memorable a sus huéspedes.	50%		No cuenta con políticas con los clientes y con la sociedad.



<p>La operación Turística aporta al respeto a las culturas y poblaciones locales.</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Políticas de contratación del personal, que promueva la equidad de género.2. Aspectos legales que conllevan la contratación del personal.3. Ambiente amigable entre empresa y comunidad.4. Dan a conocer códigos de conducta para la localidad que visita.	<p>El establecimiento promueve la equidad de género, mantiene una buena relación y respeto con la comunidad local y sus culturas.</p>	<p>60%</p>		<p>No tiene políticas para la contratación del personal.</p>
<p>La empresa y la comunidad deben emprender acciones que favorezcan el rescate y la protección del patrimonio histórico-cultural.</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Impacto en el lugar de destino.2. Integridad del lugar.3. Conservación de los recursos.4. Evaluación.5. Responsabilidad social.	<p>Hotel León por estar ubicado en la parte céntrica no tiene contacto tan frecuente con localidades cercanas.</p>	<p>32%</p>		<p>No tiene página web.</p>



La empresa y la comunidad, oferta de actividades como parte del producto turístico.	Artículos en la página web.	Tiene varios folletos y trípticos con información de la ciudad y los atractivos cercanos.	60%		No ofertan actividades turísticas de ningún tipo, únicamente brindan información sobre los sitios.
VALOR			51%		

De la misma manera que el cuadro de resumen del ámbito empresarial, se ha realizado un cuadro de resumen del ámbito socio-cultural. Se ha tomado como referencia cuatro sub ámbitos y se ha procedido a sacar un promedio de ellos. El promedio general es 51%, y este porcentaje es debido a su deficiencia de convenios con agencias locales y apoyo a la sociedad local y apoyo mínimo en cuanto a la difusión de actividades turísticas de la localidad. Se destaca su alto espíritu altruista para colaborar con obras o situaciones que lo ameriten.

**Tabla 9***Criterio Comunidad de la Norma para Hospedaje y Alimentos y Bebidas Smart Voyager*

HOTEL LEÓN				
Indicador	Ponderación			
	Cumple	Cumple Parcialmente	No Cumple	No Aplica
Se tienen registros sobre el mejoramiento del capital humano, las transferencias que la empresa haga a la población local (compra y venta de bienes y servicios) y las inversiones en infraestructuras en la comunidad, tales como: escuelas, dispensarios médicos, obras de viabilidad, etc., las mismas que deben estar sujetas a un plan de trabajo conjunto y que tenga un fin de beneficio común.			0	
La empresa contrata como parte de su personal de planta, operativo y administrativo, a pobladores de la comunidad local, bajo principios de equidad y participación.	1			
Se promueve el ingreso de la población local a sitios históricos, culturales o espirituales.			0	
Se promueve la participación de la comunidad local para que promocionen los atractivos turísticos (ecológicos y culturales) dentro de las instalaciones de la empresa.			0	
Las actividades de la empresa respetan las culturas y las costumbres de la comunidad local y no promueven la aculturación de las mismas.				-
Se cuenta con un sistema de indicadores que permiten conocer el impacto de la operación en el desarrollo de la comunidad local.	1			



Criterio Patrimonio				
La empresa no está vinculada al tráfico de piezas arqueológicas o de patrimonio histórico que no cuenten con los permisos correspondientes	1			
La empresa cuyo edificio (local) esté inventariado como patrimonio histórico y cultural conserva la apariencia del mismo.				-
Total			50 %	

El criterio comunidad se ha analizado tomando en cuenta sus ocho parámetros. Cada indicador se ha calificado acorde al puntaje recomendado por la Norma Smart Voyager. Por lo tanto, se tiene como resultado lo siguiente: 3 parámetros se cumplen a cabalidad, 3 no se cumplen y 2 no se aplican al estudio. Se obtuvo como resultado un 50% de cumplimiento. El otro 50% se debe a la necesidad de mejorar ámbitos como: colaboración con proyectos y obras para la comunidad trabajando conjuntamente con ella, promover el ingreso de la comunidad local a sitios históricos-culturales y promover la participación de la comunidad local para promocionar atractivos turísticos de la ciudad. Los parámetros que no se aplican corresponden a que no promueven la culturalización local y su infraestructura no se encuentra inventariada como parte de Patrimonio histórico.



1.6. Dimensión Protección y Conservación Ambiental

Actualmente, la actividad turística exige un mayor manejo y protección de varios recursos, entre los principales están el agua y la energía. Para el cuidado de estos elementos se requiere una serie de actividades amigables con el medio ambiente, para proteger y minimizar los impactos que causa la actividad turística y hotelera.

En el año 2020, Hotel León contrata al Ingeniero Luis Marcelo Espejo Jaramillo con RUC: 1101410148001 para que realice su primera Auditoría Ambiental de cumplimiento y Plan de Manejo Ambiental (PMA), el mismo que es un 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 por el desarrollo de una acción propuesta (Hotel León, 2020). Dicha auditoría fue realizada en los primeros meses del año 2020, evaluando el desempeño del establecimiento durante el periodo septiembre 2018-septiembre 2019.

Entre las principales novedades que se encontraron en esta Auditoría Ambiental se encuentran las siguientes (Hotel León, 2020):

Las aguas negras son vertidas al sistema de alcantarillado, lo cual determina una sensibilidad baja.

Para el elemento aire se define una sensibilidad baja, considerando que el Hotel, utiliza generadores de energía eléctrica (...).

La zona en la cual se encuentran las instalaciones del hotel León; presenta una sensibilidad baja para los elementos flora y fauna, ya que se encuentra en una zona donde la flora y fauna silvestres están ausentes, reconociéndose únicamente vegetación arbustiva y herbáceas (...).



1.6.1. Calentamiento Global

El calentamiento global afecta gravemente a los ecosistemas y a la sostenibilidad en la industria turística, por ello se busca minimizar la generación de gases de efecto invernadero, mismos que no se expulsan hacia el espacio exterior de la tierra y causan graves daños como glaciares derretidos, corrientes de aire cambiantes, climas impredecibles y cambios en la biodiversidad (Rainforest Alliance, 2005).

Hotel León para ayudar a minimizar el calentamiento global, tiene rótulos en todas las áreas de sus instalaciones que incentivan al personal y a los huéspedes a conservar el agua y la energía, tratando de concientizar el uso adecuado de los mismos (Ver anexo 8).

1.6.2 Recurso de agua

El recurso agua es un elemento indispensable para el desarrollo de actividades turísticas. Generalmente, un huésped cuando se hospeda, busca satisfacer cierto tipo de necesidades como: una cama cómoda y limpia, un buen baño y un adecuado aseo del lugar. Sin embargo, ninguna de estas condiciones se pudiese lograr sin el agua, debido a que es necesaria para el lavado de lencería, limpieza de las instalaciones, preparación de alimentos, riego de plantas, mantenimiento de instalaciones como la piscina, entre otros.

El agua, no existe en demasía en el planeta y es elemental para la vida. Es por eso que los establecimientos hoteleros deberían economizar o ahorrar este recurso en la mayor medida posible debido a que un turista puede utilizar tres veces más agua que un habitante local (Ruiz y Amador, 2018).



“Hotel León se abastece de Agua Potable a través de la red pública proporcionada por la empresa EMAPAL (...). La distribución de agua potable hacia las plantas se realiza desde los cuartos de bombas y máquinas” (Hotel León, 2020).

Por lo antes dicho, Hotel León, posee letreros para incentivar al ahorro de este recurso, los mismos se encuentran distribuidos en los baños de las habitaciones y el área de piscina (Ver anexo 9). A continuación, se mostrará un gráfico con los datos de los últimos 6 meses de consumo de agua (Ver anexo 10):

Tabla 10

Consumo de Agua del Hotel León

Mes/ año	Consumo m³	Pago total (\$)
Enero 2019	97	144,27
Febrero-2019	258	382,45
Marzo-2019	187	144,27
Abril-2019	203	183,47
Mayo-2019	180	333,42
Junio-2019	200	329,46
Julio-2019	192	193,56
Agosto-2019	307	513,24
Septiembre-2019	173	320,45
Octubre-2019	185	303,61
Noviembre-2019	413	462,44
Diciembre-2019	207	346,06

Se ha tomado como referencia los consumos de agua del año 2019, donde se puede diferenciar más ampliamente la cantidad en m³ que solían usarse antes de que el COVID-19 afectase la industria turística . En los meses de febrero y noviembre se presenta mayor consumo, esto debido a que en el mes de febrero existió mayor ocupación debido a las festividades del



carnaval, donde el establecimiento cuenta con piscina para actividades recreativas y en el mes de noviembre había feriado por la independencia del cantón Azogues.

1.6.3. Recurso Energía

La finalidad de analizar este recurso es instruir a los empresarios turísticos acerca del ahorro de energía y la utilización de fuentes alternativas, de tal forma se reduciría la emisión de gases contaminantes que dañan el ambiente, y para disminuir los costos de operación (Rainforest Alliance, 2005).

La energía eléctrica requerida para el desarrollo de las actividades operacionales del Hotel León es suministrada por la Empresa Eléctrica de Azogues.

El Hotel cuenta con dos generadores que entra a operar en caso de cualquier emergencia eléctrica, los cuales generan suficiente energía para que el Hotel siga funcionando normalmente (Hotel León, 2020).

A continuación, se presenta un cuadro con el consumo eléctrico de las dos plantas del establecimiento correspondiente a los meses de junio-noviembre 2020 (Ver anexo 11).

Tabla 11

Consumo de Electricidad Hotel León

Mes/Año	consumo KWH	Pago total (\$)
Enero 2019	5148	586.27
Febrero-2019	4927	525.87
Marzo-2019	5454	620.13
Abril-2019	5660	637.26
Mayo-2019	5865	654.39



Junio-2019	5226	613.93
Julio-2019	5986	665.47
Agosto-2019	5234	592.75
Septiembre-2019	5920	659.61
Octubre-2019	5919	659.52
Noviembre-2019	6543	729.05
Diciembre-2019	4810	554.16

Por lo antes expuesto, en el caso del consumo eléctrico también se ha tomado como referencia al año 2019. Se puede visualizar claramente que el mes de mayor consumo se ubica en el mes de Noviembre debido a las festividades por la Independencia de Azogues.

1.6.4. Biodiversidad

Por naturaleza, el ser humano es una persona curiosa, y por ello siempre va a querer conocer más acerca de la forma de vida de otros seres, ya sean plantas o animales. A eso le llamamos biodiversidad. Este ámbito busca que exista un respeto hacia estos demás elementos de la naturaleza, debido a que necesitan un hábitat en el que encuentren agua y alimento para sobrevivir (Rainforest Alliance, 2005).

Hotel León, aunque es considerado un establecimiento grande en número de habitaciones, no cuenta con espacios verdes amplios, pero a sus alrededores existe diversidad de especies debido a que está localizado en la parte urbana de Azogues (Ver Anexo 12).

1.6.5. Áreas naturales protegidas y de conservación

“Las áreas naturales protegidas son un instrumento útil para la conservación de la biodiversidad. Comprende ecosistemas naturales, terrestres o acuáticos, los cuales reciben protección por contener importantes recursos naturales o culturales” (Rainforest Alliance, p. 84).



Hasta el momento, no existen parques nacionales, reservas naturales, áreas silvestres ni tampoco monumentos naturales cercanos al Hotel León, en consecuencia, no se ha implementado ninguna medida ni exigencia al respecto.

1.6.6. Contaminación

La industria del turismo causa contaminación debido a que los turistas generan, desechos, aguas servidas, contaminación visual, etc. lo cual deteriora los atractivos turísticos con el tiempo y por consiguiente afectan a la biodiversidad.

Este punto tiene como finalidad minimizar las fuentes de contaminación, de tal manera, evitar el riesgo de brotes de enfermedades y así contribuir a la salud del ambiente (Rainforest Alliance, 2005)

Además de la contaminación que se puede percibir por el aire, existe también la contaminación visual, entre ellas se encuentra la contaminación arquitectónica, la cual se refiere a un término acuñado para indicar que se construyen muchos edificios que no se integran al paisaje y no se conservan.

Hotel León con su construcción elevada y moderna no contamina arquitectónicamente debido a que está alejado de la zona céntrica de la ciudad, En cuanto a productos de aseo, utilizan únicamente detergentes, aromatizantes y cloro, productos básicos para la limpieza diaria de habitaciones y lavado de lencería. El combustible que usan para los calderos, duchas, piscina, sauna y turco es el diésel (Ver anexo 11).

1.6.7. Desechos sólidos

“La sociedad humana siempre ha generado desechos, resultantes de los procesos de producción y consumo para satisfacer sus necesidades” (Medina,1999). Por lo tanto, cualquier recurso natural extraído tarde o temprano se convierte en basura, desperdicio o residuo.

“Los desechos o residuos sólidos son una de las principales fuentes de contaminación ambiental” (Rainforest Alliance, 2005).

Los desechos sólidos y semisólidos que se generan por el funcionamiento del Hotel León, corresponden a desechos comunes como papeles, cartones, plásticos y desechos orgánicos. También se puede generar, pero en mínima cantidad cartuchos de impresoras, pilas-baterías, focos y lámparas fluorescentes (Hotel León, 2020). Por lo general, diariamente se produce aproximadamente 5-6 libras de desechos comunes y 2-3 libras de desechos que no se descomponen con facilidad (envases de plástico o vidrio) en todo el establecimiento.

Figura 4

Basura del Hotel León clasificada



Fuente: Vinicio Zhagui

Hotel León realiza la recolección de basura del establecimiento y los envía al depósito los días lunes, miércoles y viernes de acuerdo a la ordenanza del Municipio de Azogues. Por otra

parte, el restaurante del hotel es alquilado a una persona externa, quien manifiesta que los desechos orgánicos son clasificados en las fundas verdes, los desechos comunes como cartón y otros envases de comida en la funda negra y los desechos que no se descomponen fácilmente, como vidrios y envases plásticos en la funda azul. De la misma manera estos son enviados a los carros recolectores los días lunes, miércoles y viernes.

Figura 5

Basura del Hotel León clasificada



Nota. Los desechos comunes son depositados en la funda negra, y los envases reciclables en la funda azul.

Fuente: Vinicio Zhagui.



1.6.8. Educación Ambiental

Actualmente el ser humano se considera perteneciente a una esfera superior, por lo tanto, considera que puede hacer lo que desee con el resto de la naturaleza, pero ello ha traído consecuencias nefastas para la naturaleza y el ambiente en general (Santillán, 2002).




La educación ambiental consiste en generar diversos conocimientos teóricos y valores de concientización para el mejoramiento del ambiente y sus interrelaciones con el ser humano (Rainforest Alliance, 2005).

En la auditoría que se realiza a Hotel León cada año, se puede verificar que el establecimiento brinda a su personal diferentes capacitaciones para las diferentes áreas de trabajo. También imparten programas de educación ambiental para concientizar a los empleados sobre el cuidado del medio ambiente, brindándoles una certificación al final de cada curso de adiestramiento (Ver Anexo 14).




1.6.9. Cuadro resumen del ámbito empresarial.

Tabla 12


Tabla Resumen Ámbito Ambiental según la Guía Rainforest Alliance

HOTEL LEON					
Sub ámbito	Referencias	Status	% Cumplimiento	Evidencias	Observaciones
Calentamiento global	<ol style="list-style-type: none"> 1. Efecto invernadero, emisiones de gases. 2. Huella de carbono. 3. Capacita acerca del calentamiento global al personal. 	Brinda capacitaciones anuales sobre el calentamiento global a su personal. Contiene letreros donde informan que no está permitido fumar en el Hotel.	33.33%		No tiene conocimiento sobre el efecto invernadero ni cómo calcular la huella de carbono.
Recurso agua	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prevención y mantenimiento 2. Medidas sencillas en habitaciones y baños. 3. Ahorro de agua en la cocina y en la lavandería. 4. Para el jardín y la limpieza de las instalaciones. 	Brinda mantenimiento preventivo al área de piscina. Contiene rótulos en cada habitación y áreas públicas para incentivar el cuidado del agua,	100%		
Recurso energía	<ol style="list-style-type: none"> 1. Energías alternativas 2. Aire acondicionado y calefacción. 3. Iluminación. 4. Electrodomésticos 5. Transporte 	Utiliza la luz natural en el día y en la noche usa sensores de luz en áreas públicas como pasillos. Sus lavadoras son industriales, y las usan cuando su carga está llena.	80%		No usan aire acondicionado y calefacción



Biodiversidad en jardines	1. Jardín, atractivo para la fauna silvestre. 2. Variedad de plantas nativas e información de las mismas.	Solamente tiene un jardín pequeño.	50%		No tiene áreas verdes extensas. No brinda información sobre plantas.
Áreas naturales protegidas y de conservación	1. Parques Nacionales 2. Reserva natural/ Área silvestre 3. Monumento natural.	No recomiendan Parques Nacionales para que los turistas los visiten.	-----		No existen Parque Nacionales cercanos.
Reservas naturales privadas.	1. Proporcionan ayuda para el cuidado y protección de las reservas naturales.	No cuenta con reservas privadas.	-----		No tiene áreas naturales privadas.
Contaminación	1. Problemas en la atmósfera. 2. Problemas en las aguas y el suelo 3. Aguas servidas. 4. Transporte.	Las aguas servidas van a la red de alcantarillado municipal.	100%		
Desechos sólidos	1.Reducir. 2.Reciclar. 3.Reutilizar. 4. Disposición de desechos.	Los desechos van al depósito de basura de Azogues.	75%		No tiene programa de recolección de basura.



Educación ambiental	1. Brinda educación ambiental a clientes internos y externos. 2. Recorridos guiados.	Hotel León, brinda capacitaciones ambientales anuales a su personal.	75%		No participa en programas de concientización ambiental para la comunidad ni establecimientos educativos. De igual forma, tampoco brinda tours mostrando lugares turísticos de la ciudad.
Valor	73.33%				

En el cuadro resumen del ámbito empresarial, se observa que el sub ámbito correspondiente a áreas naturales protegidas y de conservación y el sub ámbito reservas naturales privadas no son tomadas en consideración para sacar el porcentaje total, esto debido a que no existen este tipo de áreas en el cantón Azogues ni en la provincia del Cañar. Con estas observaciones, se han tomado en consideración los siete sub ámbitos restantes y se ha sacado un cumplimiento del 73,33%. Entre los aspectos que no cumple se encuentran la no realización de campañas ambientales y falta de publicidad para lugares turísticos. El hotel no posee áreas con vegetación extensas a pesar que es un establecimiento grande.

**Tabla 13***Dimensión Protección y Conservación Ambiental de la Norma Smart Voyager*

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



Existe un programa de difusión sobre el uso y ahorro de energía dirigido a propietarios, directivos, personal de planta y clientes.		0,5		
Dentro de las áreas operativas y baños se informa al cliente, propietarios, directivos y personal de planta sobre las maneras de ahorrar energía.	1			
Criterio Biodiversidad				
La empresa no comercializa especies protegidas o vedadas.	1			
La empresa no mantiene animales de vida silvestre en cautiverio, en ninguna de las áreas de sus instalaciones, cumpliendo la legislación pertinente.	1			
La empresa toma medidas necesarias para evitar que los animales de vida silvestre ingieran alimentos a su dieta natural.				-----
No se introducen especies ajenas al medio ambiente local.	1			
En la jardinería del establecimiento y/o espacios verdes aledaños, incluso maseteros, se practica la siembra de especies nativas y endémicas de la zona.			0	
Criterio Aire				
Ponderación				
Indicador	Cumple	Cumple Parcialmente	No Cumple	No Aplica



Se realiza un mantenimiento periódico de la maquinaria y de los vehículos de la operación para optimizar el uso de combustible y disminuir las emisiones de gases y material particulado, y mantiene visibles los permisos otorgados por las entidades gubernamentales correspondientes a la circulación y el control de emisiones			0,5	
Se lleva un registro del mantenimiento y averías de la maquinaria y vehículos de la operación.	1			
Criterio Agua				
Los desechos y residuos (orgánicos e inorgánicos) son almacenados de tal manera que no afectan los cuerpos de agua para uso humano, vida silvestre y riego.	1			
La empresa utiliza grifería y sanitarios ahorradores de agua por lo menos en las áreas de uso público.			0	
Se realizan inspecciones y mantenimientos diarios del sistema de tuberías y accesorios.			0	
Se cuenta con un programa de uso y ahorro de agua que es de conocimiento de propietarios, directivos, personal de planta y clientes			0	
En baños públicos y del personal, como en áreas de operación se informa al cliente, propietarios, directivos y personal sobre las maneras de ahorrar el recurso agua.	1			
Criterio Contaminación y Desechos				
Ponderación				
Indicador	Cumple	Cumple Parcialmente	No Cumple	No Aplica



La empresa minimiza la compra de insumos descartables tales como platos y cubiertos	1			
El área de cocina tiene trampas para la captura de grasas y restos de comida, tienen un mantenimiento constante y están en buen estado.				-
Los insumos se manejan bajo los principios de reducción, reutilización y reciclaje.		0,5		
Los desechos y residuos se clasifican en: i) orgánicos, ii) papel y cartón, iii) plástico y vidrio, y iv) residuos especiales, tales como: pinturas, insecticidas, preservantes, combustibles, monitores y circuitos integrados, bombillos (focos) y baterías.		0,5		
Los residuos de alimentos, aceites y grasas no son vertidos a la red pública de alcantarillado y, son entregados al gestor autorizado.				-
Los contenedores de residuos y desechos están debidamente identificados de acuerdo a la norma pertinente.	1			
La empresa no realiza quema y/o incineración de desechos y/o residuos.	1			
Criterio Ruido				
La iluminación de los exteriores de la operación utiliza focos y/o luminarias no atraentes a la fauna.	1			
Los establecimientos que cuenten con equipos de sonido, amplificación, generadores u otros que causan ruido están aislados acústicamente.	1			



Los parlantes y/o amplificación están ubicados y dirigidos hacia el interior del establecimiento	1			
Criterio suelo				
Ponderación				
Indicador	Cumple	Cumple Parcialmente	No Cumple	No Aplica
Los cambios de aceite, engrase y chequeos mecánicos de vehículos y/o maquinarias se realizan en un establecimiento especializado. De llevarse a cabo en las instalaciones de la empresa, esta cuenta con los espacios debidamente determinados, señalizados y poseen las medidas de impermeabilización necesarias.				-----
Para el caso de áreas protegidas, la empresa respeta y cumple las regulaciones establecidas por la autoridad competente.				-----
Total	72,22%			

La Norma Smart Voyager también contiene la dimensión sobre Protección y Conservación Ambiental. En esta dimensión se encuentran 32 parámetros. Dichos parámetros fueron analizados según la puntuación que sugiere la Norma. Por lo tanto, se tiene como resultado lo siguiente: 16 parámetros se cumplen a cabalidad, 7 se cumplen parcialmente, 4 de ellos no se cumplen y 5 no se aplican al estudio.



Como consecuencia, se tiene como resultado un 72,22% de cumplimiento. El 27,78% de diferencia se da debido a la carencia de jardines y espacios verdes cercanos, deficiencia de griferías con ahorro de agua, no se realiza mantenimiento diario de tuberías y no mantiene un programa de uso y ahorro de agua. Y de la misma manera, los parámetros a los que el establecimiento no aplica corresponden a que no existen animales silvestres por los alrededores, no poseen vehículos exclusivos del establecimiento, no existen áreas protegidas cercanas, no posee trampas para captura de grasas en la cocina y no existe un gestor que recepte residuos de alimentos, residuos y grasas.

El objetivo de este capítulo fue establecer la situación sostenible actual de Hotel León de la ciudad de Azogues mediante la Guía de Buenas Prácticas Rainforest Alliance y la Norma Smart Voyager. Por lo tanto, se recopiló toda la información necesaria a través de entrevistas al personal del establecimiento, y visitas que pueden evidenciarse mediante imágenes e información expuesta en el documento.



Capítulo 2.

PROPUESTA DE ACCIONES SOSTENIBLES PARA EL HOTEL LEÓN

En el presente capítulo se realizarán una serie de propuestas de mejora para los tres ámbitos de la sostenibilidad: empresarial, sociocultural y ambiental. Estas propuestas se realizarán en base al análisis realizado en el capítulo I. Es decir, si en el primer capítulo se vieron deficiencias en alguno de los ámbitos sostenibles, en este capítulo se realizarán propuestas para que el establecimiento pueda aumentar su porcentaje de cumplimiento.

El objetivo es brindar al establecimiento una serie de herramientas que pueda aplicar en el futuro para ayudar a minimizar daños ambientales, pensando en la comunidad que les rodea actualmente y para el disfrute de las futuras generaciones. A la vez Hotel León obtendrá beneficios como el mejoramiento de costes y ahorro de recursos mientras brinda servicios de calidad y calidez.

2.1. Gestión de sostenibilidad

Las buenas prácticas generalmente están determinadas por técnicas social y ambientalmente responsables, así como económicamente viables debido a su ayuda en la reducción de costos. De la misma manera, ayudan a organizar la empresa, para que pueda cumplir sus objetivos y metas de excelencia. Para ello es indispensable tomar en cuenta que esta planificación conlleva procesos y subprocesos que son particulares para cada empresa (Banco Interamericano de Desarrollo, 2006).



2.1.1. Política de Sostenibilidad

Hotel León, actualmente posee misión y visión, sin embargo, se recomienda que estos se complementen para cumplir los objetivos a corto, mediano y largo plazo. Por ello, se han realizado pequeñas modificaciones, quedando como resultado lo siguiente:

Misión:

Somos una empresa hotelera que brinda un servicio de calidad a nuestros huéspedes para hacerlos sentir cómodos como en casa mientras se dedican a sus actividades, al mismo tiempo impulsamos el cuidado ambiental mediante prácticas de turismo sostenible y ahorro de recursos naturales.

Visión:

Ser la empresa hotelera líder de la ciudad de Azogues en el año 2025, ofreciendo a nuestros huéspedes un servicio de calidad y calidez mediante un desarrollo sostenible donde todos nuestros colaboradores participen activamente para una contribución positiva hacia la comunidad.

Valores:

De la misma forma, se ha visto oportuno implementar una serie de valores que van acorde a las actividades que se desarrollan en el establecimiento, tanto con el trato a los directivos, colaboradores y principalmente hacia los huéspedes, por ello se ha visto conveniente implementar los siguientes:

- Responsabilidad
- Honestidad



- Compromiso con el cliente
- Respeto
- Transparencia
- Lealtad

2.1.2. Políticas Empresariales

La relevancia de las políticas empresariales radica en que son esenciales para el correcto funcionamiento de cualquier establecimiento. Hotel León, al ofrecer servicios de alojamiento también debe de mantener políticas claras y sobre todo para cumplir los objetivos planteados en su visión. Es por ello que se recomiendan las siguientes políticas:

Política de Servicio

Hotel León, tiene como como finalidad satisfacer las necesidades y superar las expectativas de cada huésped, brindando un servicio eficiente y eficaz. El cliente puede sentirse cómodo y seguro en cualquiera de nuestras habitaciones, mismas que cumplen con sanitización garantizada para preservar la salud tanto como del huésped y de nuestros colaboradores.

Política Ambiental

Hotel León, en su compromiso por cuidar el medio ambiente maximiza el uso de productos amigables con la naturaleza, los cuales no afectan la salud de sus clientes, empleados y demás colaboradores. De igual forma, el establecimiento incentiva el cuidado de recursos naturales dentro y fuera del establecimiento, realizando una concientización a sus huéspedes.



Política Social

Hotel León se encuentra comprometido con la localidad, ofreciendo plazas de empleo a personas pertenecientes al cantón Azogues, tomando en cuenta sus actitudes y aptitudes y obedeciendo al principio de no discriminación, dando igual trato de condiciones al género masculino y femenino. De la misma manera, brinda condiciones laborales óptimas a sus colaboradores ofreciéndoles todos los beneficios establecidos en la ley vigente del país.

Política de Gestión Humana

Hotel León, en su compromiso de brindar un servicio de calidad y calidez a todos sus huéspedes y colaboradores, contrata a personal profesional y bien capacitado en temas de servicio al cliente y demás áreas necesarias. El hotelería es un ámbito que está desarrollándose y evolucionando día tras día, por ello el establecimiento se preocupa en capacitar a su personal constantemente.

Política de Seguridad

Hotel León tiene establecidas políticas de seguridad, basándose en los programas de señalética que posee para todas las áreas, planes de contingencia y programas de evacuación. De la misma forma, para proteger la salud de los huéspedes debido al COVID-19 cuentan con alcohol desinfectante y gel en varios espacios públicos, asimismo sus habitaciones son sanitizadas diariamente.

Políticas Generales

De la misma manera, se han recomendado políticas puntuales para el servicio de hospedaje que brinda Hotel León.

- El check-in es a las 14:00 horas.



- El check-out es a las 12:00 horas. Luego de esta hora el Hotel procederá a facturar una noche adicional.
- Se considera early check-in en caso de check –in antes de las 14:00 horas. Para esto el huésped deberá confirmar con anticipación su llegada para que él o la recepcionista verifique la disponibilidad.
- Las tarifas de las habitaciones no son modificables, únicamente en épocas de feriado el Hotel podrá establecer la tarifa Rack para las mismas.
- La estancia de los niños es gratuita. Se considerarán niños a quienes aún no cumplan los 12 años de edad, caso contrario deberán cancelar el hospedaje como persona adulta. Si cumple los 13 años durante su estancia no se le cobrará siempre y cuando su estancia no sea mayor a los tres días.
- Las habitaciones deben de ser ocupadas sin exceder su límite de capacidad de acuerdo a la acomodación que elija el huésped.
- El servicio de lavandería se realiza dentro del establecimiento, con un máximo de tiempo de tres horas de entrega.

2.1.3. Planificación

Hotel León, cuenta con planificación diaria de acuerdo a los sucesos y acontecimientos que se presenten al momento. Debido a ello, se cree conveniente realizar un instrumento para su dirección empresarial sostenible. Mediante esta serie de procedimientos se conocerá por adelantado los procesos que deben realizarse para lograr los objetivos y evaluarse cuando se considere oportuno evitando la improvisación.



Por consecuencia, se recomienda un Plan de Trabajo y Administración, y se desarrolla de la siguiente manera.

Plan de Trabajo y Administración Hotel León.

Hotel León, está ubicado en la provincia del Cañar, cantón Azogues y la ciudad de Azogues, ciudad declarada como Centro de Valor Patrimonial y Urbano del Ecuador, el 31 de octubre del 2000 por el Ministerio de Educación y Cultura. Sus calles son la Avenida Luis Monsalve Pozo y Avenida Che Guevara.

El establecimiento está conformado por dos bloques. Estos bloques contienen 67 habitaciones, restaurante, piscina, sauna, turco, vestidores, cuarto de máquinas y área de parqueadero. Las dos edificaciones cuentan con las instalaciones para la red de distribución de Agua Potable fría, red de drenaje de Aguas Servidas y Red de Drenaje de Aguas Lluvias. Las instalaciones están supervisadas para su buen funcionamiento de todas sus instalaciones.

El objetivo de Hotel León se ha basado en un trato cordial y amistoso con todos y cada uno de sus colaboradores, tanto huéspedes, personal, proveedores y empresas aliadas, de la misma manera, busca una relación cordial con la comunidad que lo rodea, siendo una de las empresas que ha generado empleos para mejorar la vida de los habitantes de Azogues.

Hotel León, se encuentra firme en sus decisiones de velar por el cuidado del medio ambiente con diversos métodos como el correcto reciclaje de desechos, compra a proveedores locales, consumo de productos del sector, entre otros. De la misma manera, brinda estabilidad laboral para sus empleados a pesar de la situación crítica por la que atraviesa el turismo a nivel



mundial debido a la pandemia mundial COVID-19. A la vez, el establecimiento provee capacitaciones a su personal para que puedan desenvolverse en sus actividades en el establecimiento.

2.2. Gestión de Calidad

La finalidad de Hotel León como la de otros establecimientos similares, se basa en obtener la satisfacción del cliente debido al producto o servicio recibido. Por ello es necesario considerar algunas recomendaciones como, por ejemplo: fijar objetivos para que sean cumplidos en cada departamento, cronogramas, planes de trabajo y reportes con la ayuda de los colaboradores internos y externos.

2.2.1. Procesos y procedimientos

Hotel León, requiere tener claros los procesos y procedimientos de las actividades que deben de realizarse en cada departamento. Los diagramas de flujo ayudan a identificar los procesos a realizar paso a paso para que no existan sucesos inesperados en la realización de las actividades.

Figura 6

Diagrama de flujo para recepción Hotel León

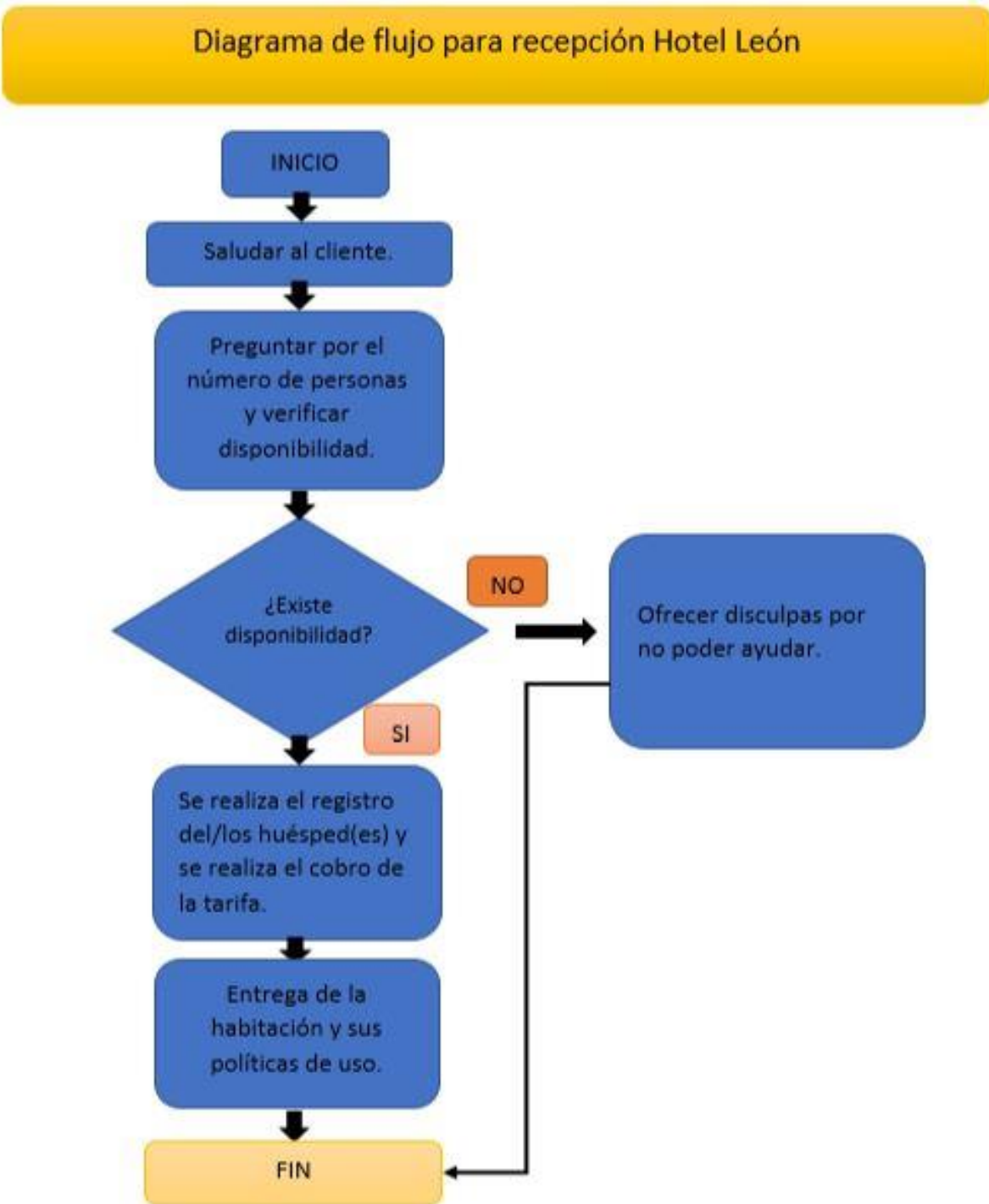




Figura 7

Diagrama de flujo para reservaciones Hotel León

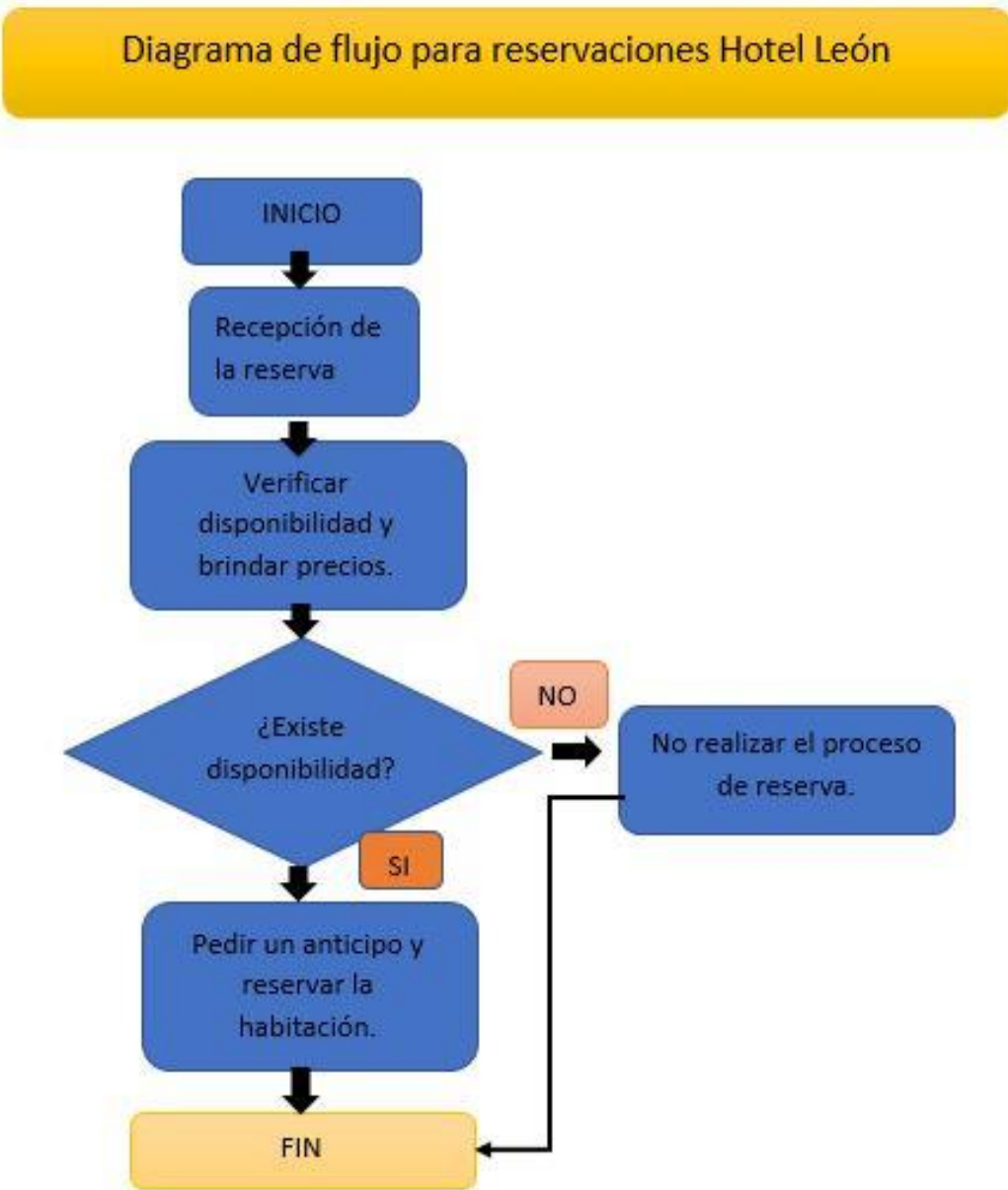


Figura 8

Diagrama de flujo para AA&BB Hotel León

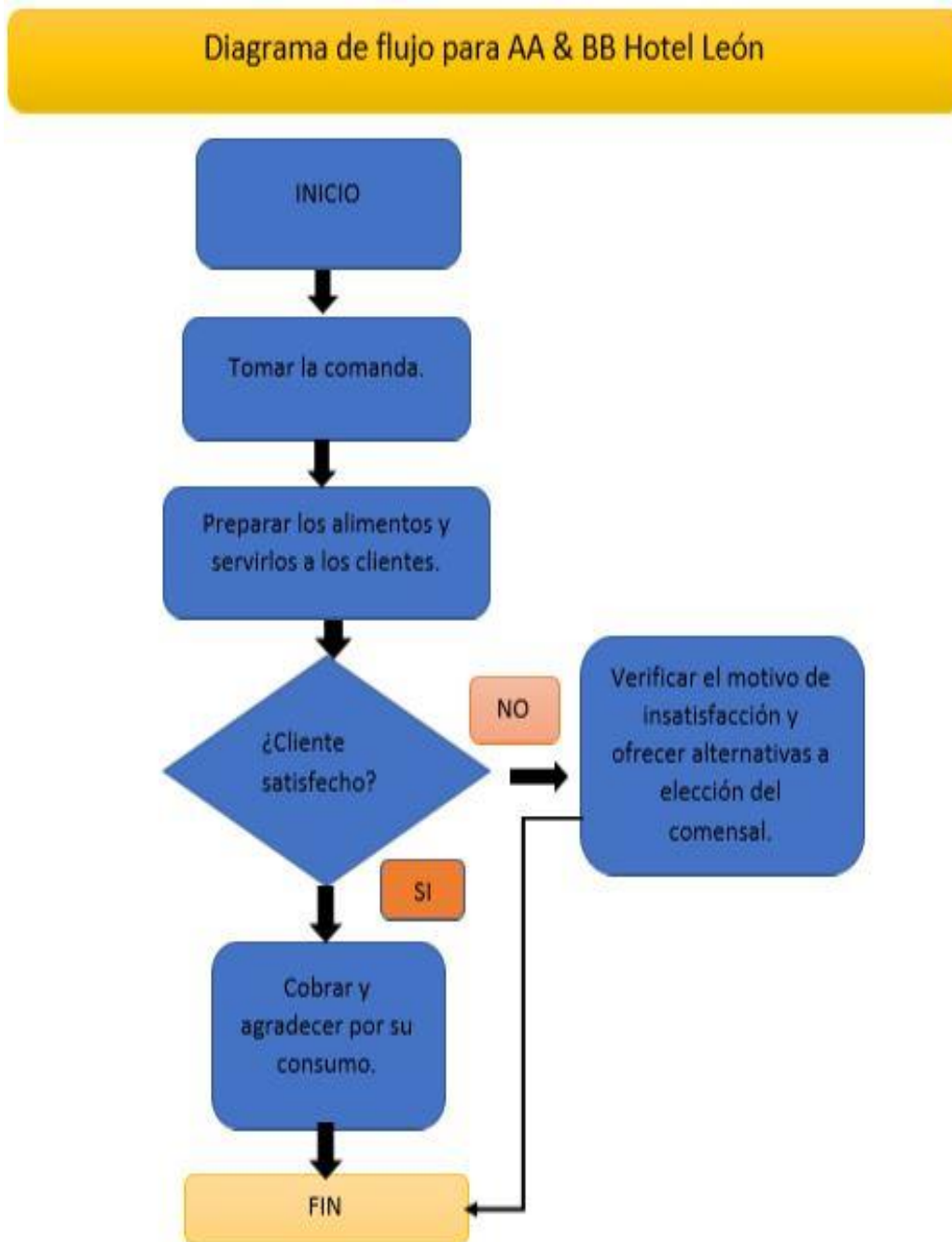


Figura 9

Diagrama de flujo para Ama de Llaves Hotel León

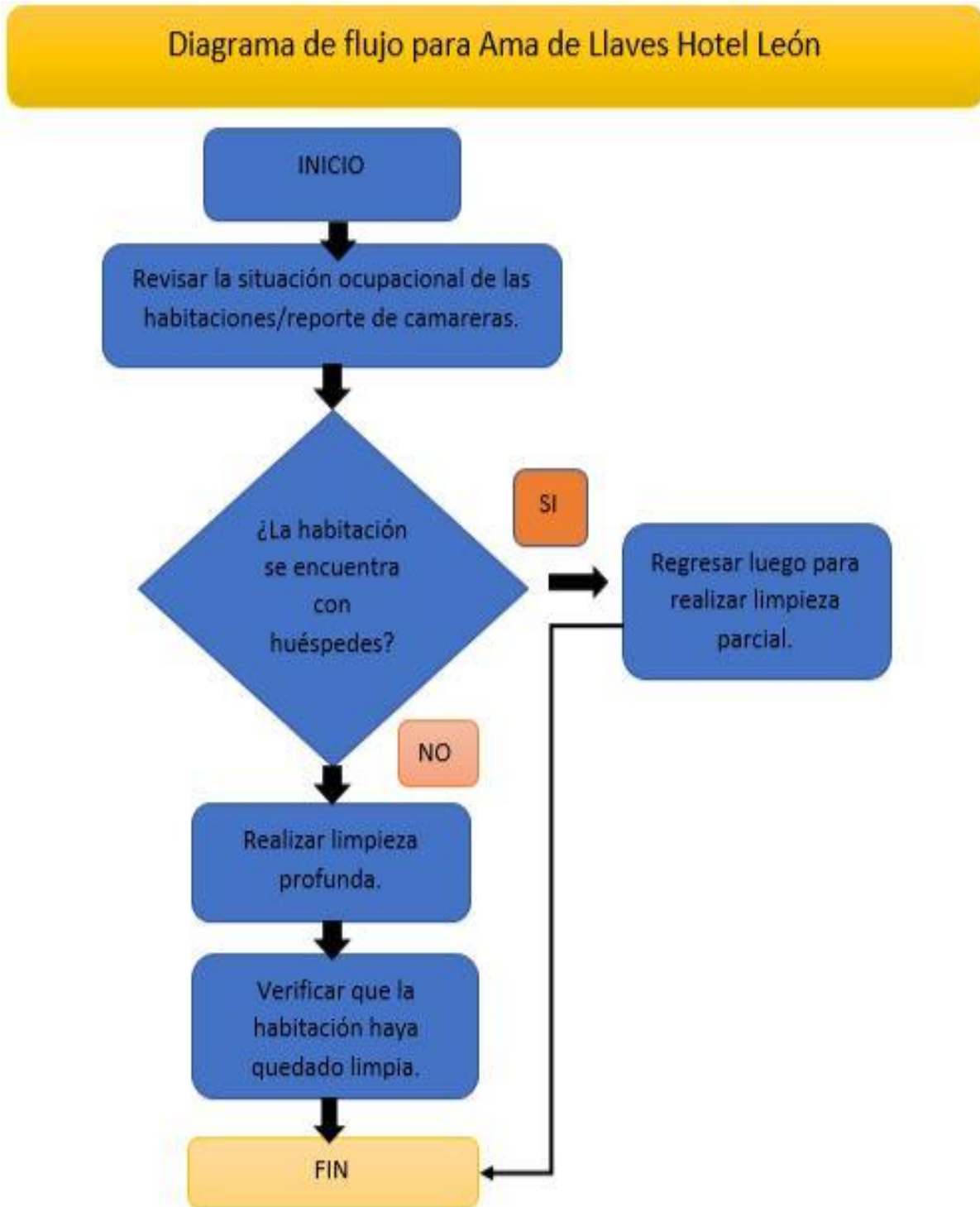




Figura 10

Diagrama de flujo para el Área de Lavandería Hotel León

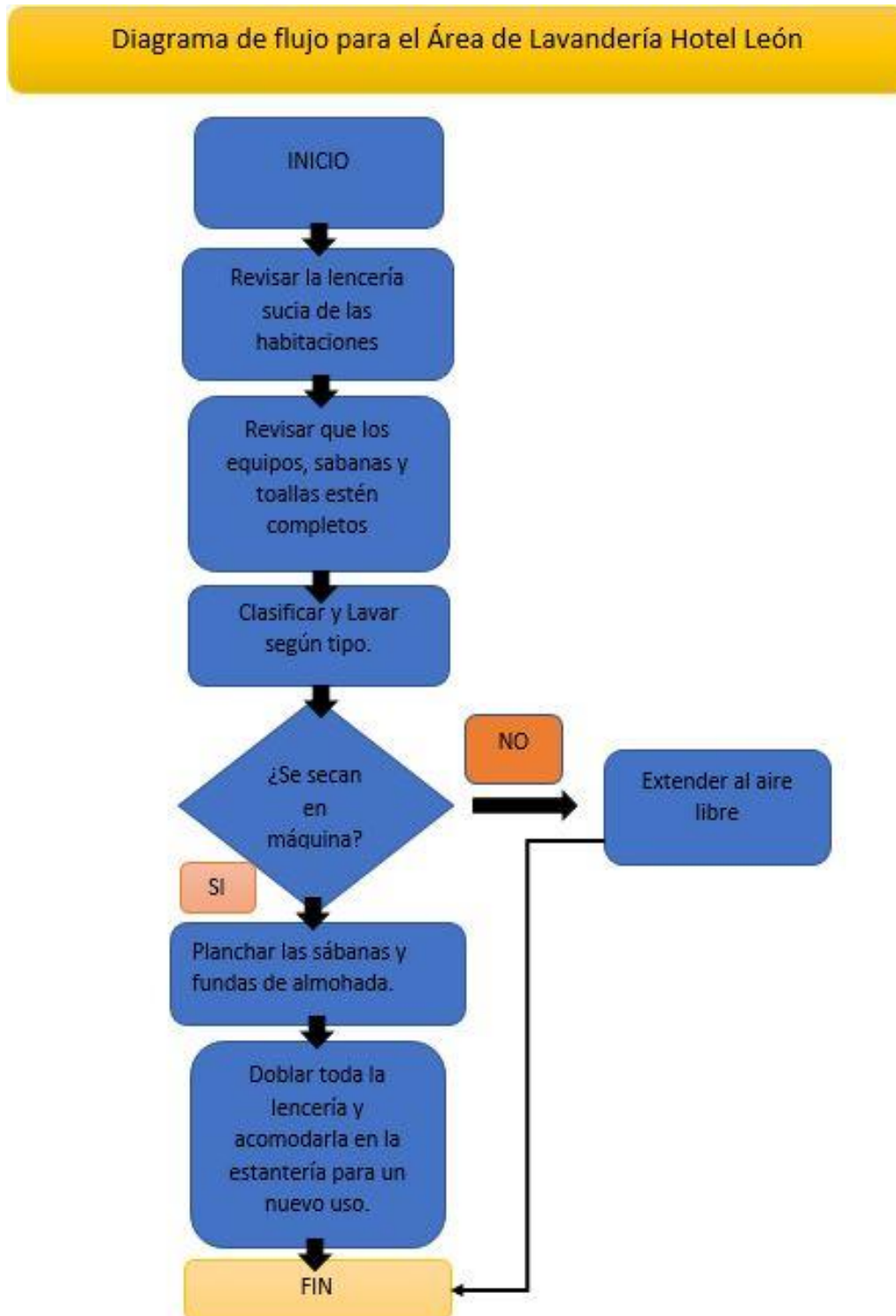


Figura 11

Diagrama de flujo para el manejo de desechos Hotel León



Figura 12

Diagrama de flujo para la recepción de productos Hotel León

Diagrama de flujo para la recepción de productos Hotel León

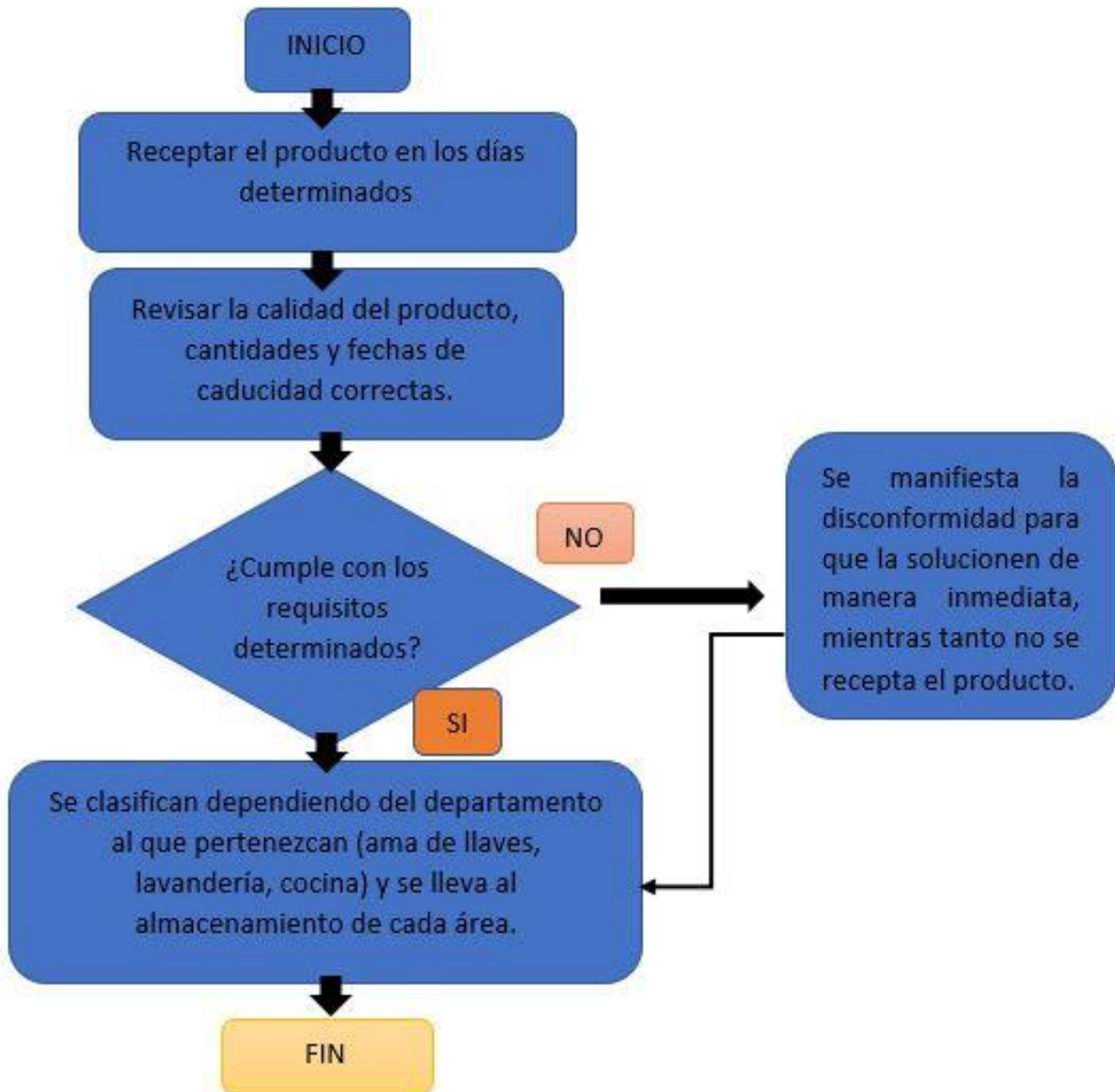
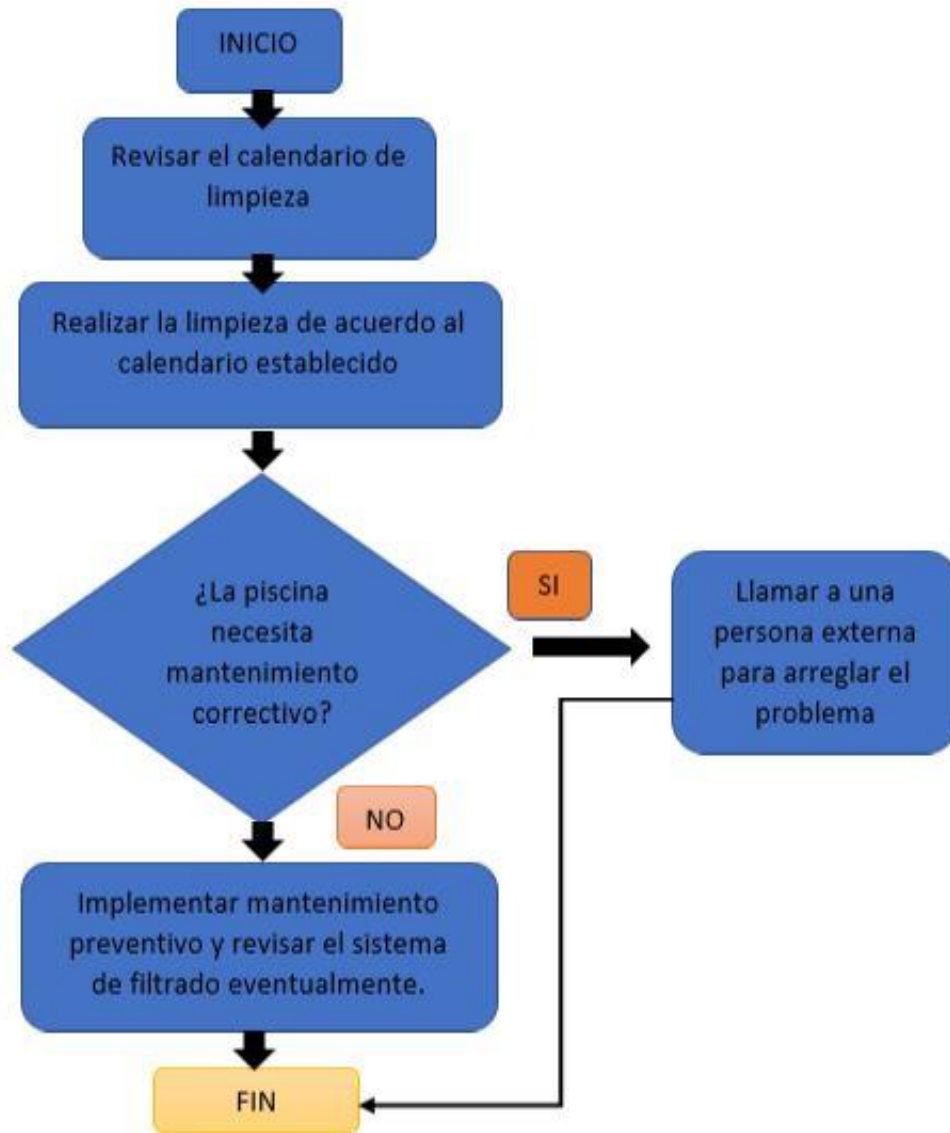


Figura 13

Diagrama de flujo para la limpieza y mantenimiento piscina Hotel León

Diagrama de flujo para la limpieza y mantenimiento piscina Hotel León





2.2.2. Administración y Dirección

La Administración y dirección ayuda a las empresas a gestionar sus recursos, procesos y resultados de sus actividades (Rainforest Alliance, 2005).

Actualmente Hotel León se encuentra administrado por una sola persona, quien se encarga de tomar decisiones para que haya un correcto funcionamiento en cada área del mismo.

2.2.3. Suministros y proveedores

Camacho, Gómez y Monroy (2012) manifiestan que es sumamente importante crear una cadena de suministros consistente para garantizar el adecuado cumplimiento de los objetivos empresariales. Por ello es recomendable una adecuada planificación, organización y control de las actividades, de tal forma se ha considerado oportuno facilitar al establecimiento ciertas políticas para que no exista incumplimiento de parte a parte.

HOTEL LEÓN

Políticas para proveedores

Hotel León, al ser una empresa preocupada por el ámbito sostenible, también debe preocuparse por la calidad de productos que adquiere de sus proveedores. La misma, debe ser una política clara y concreta, pudiendo cambiar algún momento de proveedores y seguir con los mismos parámetros de aceptación.

Debido a lo anterior, se considerarán proveedores aptos para el establecimiento los que cumplan con todos los siguientes requisitos:

Todos los proveedores deben de mostrar respeto hacia los colaboradores del establecimiento, ser profesionales, honestos y prestos a resolver cualquier duda o inconveniente que se genere mientras brindan sus servicios o productos a Hotel León.



Deben de cumplir con horarios y fechas establecidas previamente, tanto para entrega de sus productos, como para los cobros de los mismos. De tal forma, no existe incumplimiento de ninguna de las partes y se pueda brindar un excelente servicio a nuestros clientes finales.

Los proveedores pueden estar sujetos a evaluaciones de desempeño tanto por parte del personal de Hotel León, o personal externo (auditorías), de tal manera que se demuestre su regularización con el establecimiento.

Hotel León, para elegir a sus proveedores toma muy en cuenta, empresas o personas que estén comprometidos con el ámbito sostenible, para que de tal manera se pueda asegurar una Responsabilidad Social Empresarial, pudiendo mínimo una vez al año, realizarles un monitoreo de gestión. En caso de no cumplir con al menos el 70% de los parámetros requeridos, se cambiará de proveedor.

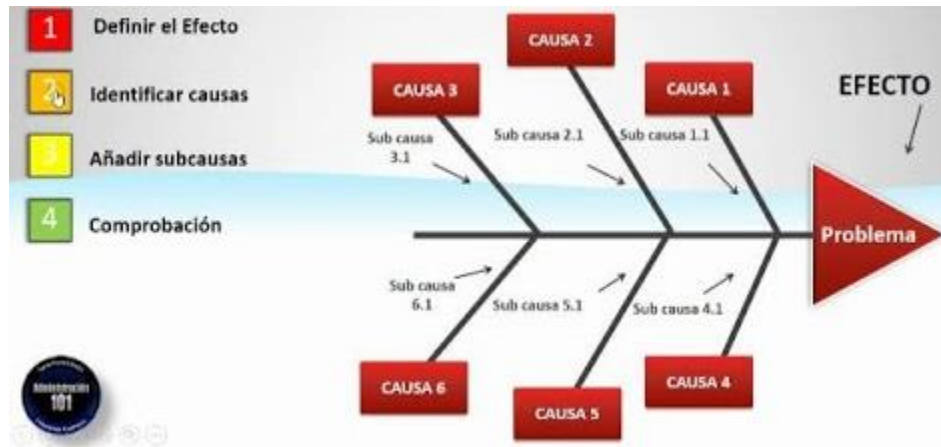
2.2.4. Monitoreo y acciones correctivas

Es recomendable para Hotel León, utilizar herramientas de calidad, las cuales hacen referencia a diferentes técnicas o procedimientos encaminados a ayudar a la empresa a medir la calidad de sus servicios, resolver los problemas que están relacionados a la calidad y por ende también permite una mejor planificación, para mejorar la productividad y el servicio al cliente (Cuatrecasas, 1999).

Una de las herramientas que se recomiendan es la utilización del diagrama de Ishikawa o diagrama de causa y efecto. Es fácil de aplicar debido a su facilidad de identificación de las posibles causas de un problema de forma ordenada y estructurada, ordenarlas en categorías, y documentarlas de manera rápida para saber cuál es el efecto.

Figura 14

Formato de diagrama de Causa y Efecto



Fuente: (Montesinos, 2009).

Esta herramienta puede ser aplicada específicamente al área de recepción para mejorar los tiempos de atención al cliente, por ejemplo; se debe recopilar, los motivos o razones por las cuales los tiempos de servicio no son adecuados, luego se determinan las causas, se analizan y evalúan, para poder obtener mediante las mismas, un resultado eficiente en sus operaciones y así poder emplear propuestas de cambio y obtener un mejoramiento en los tiempos de servicio de la Recepción (Montesinos, 2009).

También se recomienda al hotel utilizar la hoja de verificación, este es un formato prediseñado para la recolección estructurada de datos. Se usa principalmente para hacer un “checklist” de actividades, proyectos e instrucciones de trabajo. Con esta herramienta se puede organizar y visualizar los datos en forma de tabla, cuadro o hoja de cálculo, lo cual facilita su posterior seguimiento y análisis, ejemplo:



Tabla 14

Hoja de verificación

HOTEL LEÓN										
Área:										
Tarea	Frecuencia de: Revisión/limpieza									

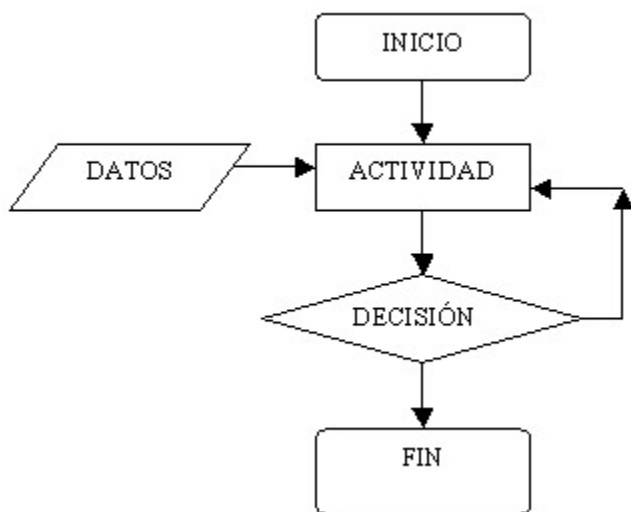
En el caso del Hotel León, esta herramienta se puede aplicar en las áreas de mantenimiento y limpieza de piscina, mantenimiento de calderos y limpieza de habitaciones debido a su sencillez y fácil aplicación. Además se puede aplicar física o virtualmente.

Por último, Hotel León también puede utilizar el diagrama de flujo, el cual hace referencia a una descripción de los pasos a seguir en un proceso. Incluye la secuencia de acciones, los materiales o servicios que entran y salen, las decisiones que se deben tomar, las personas involucradas y el tiempo que toma cada paso. Además, ayudan a entender cómo se

hace un proceso, estudiarlo para mejorarlo, comunicar a otros cómo se hace y llegar a un consenso antes de estandarizarlo, documentarlo y diseñarlo.

Figura 15

Formato de diagrama de flujo



En el caso de Hotel León, se recomienda el uso de diagramas de flujo en las áreas de procesos y procedimientos tales como: recepción, alimentos y bebidas, ama de llaves, lavandería, recepción de productos, área de piscina y para el manejo de desechos sólidos (Garro M, 2017).

Tabla 15

Registro de Acciones correctivas

HOTEL LEÓN	
REGISTRO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS	
Descripción de la no conformidad encontrada:	



Determinación de las causas que originaron la no conformidad:
Sección:
Descripción de la acción correctiva:
Responsable de la ejecución, área y cargo:
Fecha de la ejecución:
Fecha de la verificación de cumplimiento:
Eficiencia de resultados obtenidos:
Observaciones:

2.3. Gestión de Recursos Humanos

“La gestión de Recursos Humanos, es el soporte fundamental de todo el proceso general de la empresa por ser administrador de la fuerza laboral” (Viereia, 2014). No es fácil hacer una gestión eficiente en un establecimiento donde lo que se venden son experiencias de servicios y hospedaje a los huéspedes. De la misma manera, para que estos clientes sean atendidos, es necesario que los empleados hagan una buena labor dentro del establecimiento.

2.3.1. Manuales de Puestos y Procedimientos

En un establecimiento extenso como lo es Hotel León, es sumamente necesario mantener manuales de procedimientos para cada una de las áreas existentes en el mismo, por ello se ha visto conveniente recomendar los siguientes formatos:

2.3.1.1. Formatos para análisis de puestos

Tabla 16

Formato para análisis de puesto de Administrador/a General

1. Generales



- 1.1. **Denominación del puesto:** Administrador/a General
- 1.2. **Departamento:** Administración
- 1.3. **Área:** Administrativa
- 1.4. **Jefe inmediato superior:** Propietario(s) del establecimiento.
- 1.5. **Jornada de trabajo:** 8 horas/ 5 días a la semana/2 días de descanso semanales.
- 1.6. **Localización física:** Oficina de administración, lado al área de recepción.

2. Descripción genérica: persona encargada de planificar, organizar, dirigir, controlar y evaluar las actividades y correcto funcionamiento del establecimiento hotelero, a la vez encargada de buscar convenios con otras instituciones para una estabilidad financiera en el Hotel.

3. Descripción analítica

a) Funciones continuas: controlar las actividades que se llevan a cabo dentro del establecimiento, definir estrategias de mercadeo y ventas para que se puedan ejecutar, buscar el cumplimiento de las metas que se plantearon por parte del establecimiento.

b) Funciones periódicas: evaluar el desempeño de los empleados, buscar alianzas con agencias de viajes para negociación de tarifas, representar a Hotel León en diferentes eventos públicos/privados o ferias según el caso.

c) Funciones ocasionales: revisa el estado de las instalaciones y responde comentarios de canales de reservas.

4. Requerimientos

4.1. Escolaridad: título de Tercer Nivel en Hotelería/Turismo o carreras afines.

4.2. Conocimientos especiales: desarrollo de recursos humanos, ventas y poder de negociación.

4.2. Idiomas: español, inglés.

4.4. Experiencia: mínimo 2 años trabajando en el misma área o afín, o 1 año en un puesto inmediato inferior.

4.5. Capacitación requerida: capacitación de una semana en temas relevantes.

4.6. Iniciativa: se requiere iniciativa para resolver problemas difíciles que se presenten en el trabajo.

4.7. Esfuerzo mental: requiere mucha atención en periodos ocasionales.

4.8. Esfuerzo físico: el trabajo requiere poco esfuerzo.

5. Responsabilidad

5.1. Por el trabajo de otros: recepción y reservas, ama de llaves, mantenimiento, Alimentos y Bebidas.

5.2. Por equipo, materiales y valores: equipos de cómputo y oficina, materiales de oficina.

5.3. Por relaciones: propietario(s), proveedores y colaboradores, agentes de viajes.

5.4. Por manejo de datos confidenciales: estados financieros del Hotel, nóminas y archivos del personal, convenios interinstitucionales.

5.5. Por resultados numéricos: volumen de ventas, utilidades departamentales, ingresos y egresos.

6. Condiciones de trabajo



6.1. Ambiente físico: iluminación (excelente), ventilación (buena), humedad (no aplica), olores (excelente), ruido (bueno), calor (regular).
6.2. Tipo: de pie (10%), en vehículo (15%), sentado (60%), caminando (5%).
6.3. Riesgos de accidentes de trabajo: no existen riesgos mayores.
6.4. Riesgos de enfermedades profesionales: riesgos visuales por excesivo uso de computadoras.

7. Perfil

7.1. Edad: de 30 a 40 años.
7.2. Sexo: Indistinto.
7.3. Estado Civil: Indistinto.
7.4. Rasgos físicos deseables: buena presentación, aseo personal excelente.
7.5. Características psicológicas recomendables: puntualidad, facilidad de palabra, cooperación, trabajo en equipo, liderazgo.

Tabla 17

Formato para análisis de puesto de recepcionista

1. Generales
<p>1.1. Denominación del puesto: Recepcionista. 1.2. Departamento: Recepción. 1.3. Área: Recepción. 1.4. Jefe inmediato superior: Administrador(a). 1.5. Jornada de trabajo: 8 horas/ 5 días a la semana/2 días de descanso semanales/horarios rotativos. 1.6. Localización física: Front Desk.</p>
2. Descripción genérica: persona encargada de realizar check in-check out, cobranzas, brindar información turística y atender los requerimientos del huésped.
3. Descripción analítica
<p>a) Funciones continuas: recibir y registrar a los huéspedes, gestión de reservas y cancelaciones, gestionar caja chica y cualquier ingreso, brindar la información que el huésped necesita, solucionar quejas y promover el consumo de las instalaciones de Hotel León (piscina, restaurante, sauna, turco). b) Funciones periódicas: evaluar personalmente la limpieza de las habitaciones. c) Funciones ocasionales: realizar otras tareas como ayudar en el servicio del restaurante o en gestión de limpieza</p>
4. Requerimientos



<p>4.1. Escolaridad: título de Tercer Nivel en Hotelería/Turismo o carreras afines.</p> <p>4.2. Conocimientos especiales: servicio al cliente, solución de quejas y reclamos, conocimiento de los lugares turísticos de Azogues.</p> <p>4.2. Idiomas: español, inglés.</p> <p>4.4. Experiencia: mínimo 6 meses en puestos afines.</p> <p>4.5. Capacitación requerida: capacitación de temas de seguridad laboral, evacuaciones en caso de emergencias.</p> <p>4.6. Iniciativa: resolver conflictos inmediatamente.</p> <p>4.7. Esfuerzo mental: requiere mucha atención en periodos ocasionales.</p> <p>4.8. Esfuerzo físico: el trabajo requiere poco esfuerzo.</p>
<p>5. Responsabilidad</p>
<p>5.1. Por el trabajo de otros: no aplica.</p> <p>5.2. Por equipo, materiales y valores: equipos de cómputo y oficina, materiales de oficina.</p> <p>5.3. Por relaciones: huéspedes, agentes de viaje.</p> <p>5.4. Por manejo de datos confidenciales: caja, archivos de los huéspedes.</p> <p>5.5. Por resultados numéricos: ingresos y egresos.</p>
<p>6. Condiciones de trabajo</p>
<p>6.1. Ambiente físico: iluminación (excelente), ventilación (buena), humedad (no aplica), olores (excelente), ruido (bueno), calor (regular).</p> <p>6.2. Tipo: de pie (40%), en vehículo (0%), sentado (50%), caminando (10%).</p> <p>6.3. Riesgos de accidentes de trabajo: no aplica.</p> <p>6.4. Riesgos de enfermedades profesionales: caídas, esfuerzos de visión, riesgo eléctrico, carga mental.</p>
<p>7. Perfil</p>
<p>7.1. Edad: de 20 a 35 años.</p> <p>7.2. Sexo: Indistinto.</p> <p>7.3. Estado Civil: Indistinto.</p> <p>7.4. Rasgos físicos deseables: buena presentación, aseo personal excelente, estatura mínima 1,65 m.</p> <p>7.5. Características psicológicas recomendables: puntualidad, disciplina, cooperación, trabajo en equipo.</p>

Tabla 18

Formato para análisis de puesto de camarero/a

1. Generales



<p>1.1. Denominación del puesto: Camarero/a. 1.2. Departamento: Ama de Llaves 1.3. Área: Limpieza de Habitaciones 1.4. Jefe inmediato superior: Administrador(a). 1.5. Jornada de trabajo: 4 horas/ 5 días a la semana/2 días de descanso semanales/horarios rotativos. 1.6. Localización física: área de limpieza.</p>
<p>2. Descripción genérica: persona encargada de limpiar las habitaciones y lavar lencería.</p>
<p>3. Descripción analítica</p>
<p>a) Funciones continuas: limpiar las habitaciones, retirar lencería utilizada y mandarla al cuarto de lavandería para proceder a su lavado, barrer, tender camas, trapear, cambiar fundas de basura y perfumar el ambiente. b) Funciones periódicas: conteo de lencería para un inventario respectivo. c) Funciones ocasionales: dar apoyo al restaurante y mantenimiento.</p>
<p>4. Requerimientos</p>
<p>4.1. Escolaridad: mínimo Título de Bachiller. 4.2. Conocimientos especiales: manejo de productos químicos y útiles de aseo. 4.2. Idiomas: español. 4.4. Experiencia: mínimo 6 meses en puestos afines o con facilidad de aprendizaje. 4.5. Capacitación requerida: capacitación de temas de seguridad laboral, evacuaciones en caso de emergencias. 4.6. Iniciativa: conocimiento para arreglos especiales de habitaciones. 4.7. Esfuerzo mental: atención normal al trabajo. 4.8. Esfuerzo físico: el trabajo requiere esfuerzo físico en forma continua.</p>
<p>5. Responsabilidad</p>
<p>5.1. Por el trabajo de otros: no aplica. 5.2. Por equipo, materiales y valores: equipos limpieza y pertenencias de los huéspedes. 5.3. Por relaciones: personal de recepción. 5.4. Por manejo de datos confidenciales: no aplica. 5.5. Por resultados numéricos: no aplica.</p>
<p>6. Condiciones de trabajo</p>
<p>6.1. Ambiente físico: iluminación (regular), ventilación (buena), humedad (regular), olores (regular), ruido (regular), calor (regular). 6.2. Tipo: de pie (60%), en vehículo (0%), sentado (0%), caminando (40%). 6.3. Riesgos de accidentes de trabajo: caídas, exposición a productos tóxicos. 6.4. Riesgos de enfermedades profesionales: trastornos musculoesqueléticos, riesgos biológicos.</p>
<p>7. Perfil</p>



- 7.1. **Edad:** de 18 a 40 años.
- 7.2. **Sexo:** Indistinto.
- 7.3. **Estado Civil:** Indistinto.
- 7.4. **Rasgos físicos deseables:** buen estado físico.
- 7.5. **Características psicológicas recomendables:** puntualidad, disciplina, cooperación, trabajo en equipo.

Tabla 19

Formato para análisis de puesto de técnico de mantenimiento

1. Generales
<p>1.1. Denominación del puesto: Técnico de Mantenimiento. 1.2. Departamento: Mantenimiento. 1.3. Área: Mantenimiento. 1.4. Jefe inmediato superior: Administrador (a). 1.5. Jornada de trabajo: 8 horas/ 5 días a la semana/2 días de descanso semanales. 1.6. Localización física: Cerca del área de piscina.</p>
<p>2. Descripción genérica: persona encargada de planificar, organizar, controlar y reparar todo lo concerniente a maquinaria funcional del establecimiento como piscina, sauna, turco e instalaciones eléctricas relacionadas.</p>
3. Descripción analítica
<p>a) Funciones continuas: estar al pendiente del funcionamiento correcto de toda la maquinaria de calderos, calefones, y maquinaria de funcionamiento de la piscina, sauna, turco. b) Funciones periódicas: realizar mantenimiento preventivo a cada instalación que lo requiere. c) Funciones ocasionales: cambio de equipamiento dependiendo del tiempo de uso y deterioro de cierta maquinaria.</p>
4. Requerimientos



- 4.1. **Escolaridad:** título de Tercer Nivel en Ingeniera Eléctrica o carreras afines.
- 4.2. **Conocimientos especiales:** manejo y funcionamiento de sauna y turco.
- 4.2. **Idiomas:** español, inglés.
- 4.4. **Experiencia:** mínimo 2 años trabajando en el misma área o afín, o 1 año en un puesto inmediato inferior.
- 4.5. **Capacitación requerida:** capacitación de una semana en temas relevantes.
- 4.6. **Iniciativa:** se requiere iniciativa para resolver problemas difíciles que se presenten en el trabajo.
- 4.7. **Esfuerzo mental:** requiere mucha atención en periodos ocasionales.
- 4.8. **Esfuerzo físico:** el trabajo requiere poco esfuerzo.

5. Responsabilidad

- 5.1. **Por el trabajo de otros:** recepción y reservas, ama de llaves, mantenimiento, Alimentos y Bebidas.
- 5.2. **Por equipo, materiales y valores:** equipos de cómputo y oficina, materiales de oficina.
- 5.3. **Por relaciones:** propietario(s), proveedores y colaboradores, agentes de viajes.
- 5.4. **Por manejo de datos confidenciales:** estados financieros del Hotel, nóminas y archivos del personal, convenios interinstitucionales.
- 5.5. **Por resultados numéricos:** volumen de ventas, utilidades departamentales, ingresos y egresos.

6. Condiciones de trabajo

- 6.1. **Ambiente físico:** iluminación (excelente), ventilación (buena), humedad (no aplica), olores (excelente), ruido (bueno), calor (regular).
- 6.2. **Tipo:** de pie (10%), en vehículo (15%), sentado (60%), caminando (5%).
- 6.3. **Riesgos de accidentes de trabajo:** no existen riesgos mayores.
- 6.4. **Riesgos de enfermedades profesionales:** riesgos visuales por excesivo uso de computadoras.

7. Perfil

- 7.1. **Edad:** de 30 a 40 años.
- 7.2. **Sexo:** Indistinto.
- 7.3. **Estado Civil:** Indistinto.
- 7.4. **Rasgos físicos deseables:** buena presentación, aseo personal excelente.
- 7.5. **Características psicológicas recomendables:** puntualidad, facilidad de palabra, cooperación, trabajo en equipo, liderazgo.

2.3.1.2. Programa de Seguridad Laboral Anti-riesgos y/o desastres.

Hotel León, una empresa que brinda hospedaje, alimentos y bebidas y otros servicios extras para turistas, al ser una empresa privada debe mantener una buena gestión de su seguridad, salud y ambiente.



Hotel León brinda todos sus servicios a personas locales o foráneas, en busca de generación del mínimo impacto ambiental, creando un ambiente seguro para sus clientes internos, externos y proveedores.

Los empleados de Hotel León son personas capacitadas para cada uno de sus cargos, teniendo conocimientos en Plan de Manejo Ambiental, manejo de desechos, análisis de riesgos, seguridad, salud ocupacional, manejo de extintores, evacuación, Uso correcto de equipos de protección personal, primeros auxilios y técnicas de rescate. Todos estos conocimientos son impartidos y actualizados los primeros días del mes de mayo de cada año.

Por ello, Hotel León se compromete a:

- Proporcionar los recursos económicos suficientes para el correcto manejo ambiental que conlleven las actividades del hotel.
- Cumplir con las normas y leyes de la legislación vigente para cumplir a cabalidad con los reglamentos de cuidado ambiental.
- Dar a conocer el reglamento a todo el personal del establecimiento.

2.3.2. Capacitación de personal

Hotel León, brinda actualmente capacitaciones a sus empleados para saber actuar en algunos casos específicos, por ejemplo, desastres naturales. Se recomienda a la vez implementar capacitaciones en ámbitos como: servicio al cliente, atención de quejas y reclamos, cuidado de plantas nativas, reutilización de productos reciclados, entre otros debido a que son fundamentales para brindar una imagen más empática con el huésped.



2.3.3. Evaluación del desempeño

Conocer el desempeño laboral de cada empleado debe ser una tarea fundamental para Hotel León. Siempre será una actividad difícil debido a que se puede mezclar la objetividad con la subjetividad, poniendo por ejemplo el afecto y empatía hacia cierta persona.

Mediante formatos predeterminados es más fácil realizar la actividad antes mencionada, donde únicamente se podrá señalar si las acciones se cumplen o no se cumplen, luego estos formatos deben de ser analizados para motivarlos a seguir trabajando de esa manera o tomar acciones correctivas para poder mejorar.

Tabla 20

Formato para evaluaciones departamentales

FORMATO PARA EVALUACIÓN DEPARTAMENTAL (Se realizará cada 3 meses, o antes si se cree necesario)					
Departamento: _____ Evaluador: _____					
Resumen	Cumple	Cumple parcialmente	No cumple	No aplica	Observaciones
El departamento cuenta con liderazgo.					
Cuenta con canales de comunicación organizacional					
Tiene organigrama funcional					
Cuenta con plan estratégico					
Cuenta con políticas					
Tiene plan de mercadeo					



Posee manual de funciones					
Cuenta con reglamentos internos					
El personal domina otro idioma					
El personal tiene formación en el área de turismo					
Los empleados tienen programas de incentivos					
Tiene plan de capacitación					
Tiene plan de seguridad					
Tiene manual de procesos y procedimientos					
Tiene un presupuesto anual					
Manejo de contingencias					
Normas de comportamiento del turista					
Mantiene un Perfil y grado de satisfacción del turista.					
TOTAL					

2.4. Gestión Financiera Contable

La gestión financiera es indispensable para una empresa, pues desde allí se toman decisiones de inversión, financiamiento y reparto de utilidades (Pacheco, 2003). Esta gestión orienta a Hotel León a asignar y aplicar los fondos económicos manejando eficientemente los activos, consecución de fondos y estructuración de endeudamiento, repartición o reinversión de utilidades para mantener un negocio rentable.

2.4.1. Sistema Financiero y Contable

Un sistema de información contable comprende los métodos, procedimientos y recursos utilizados por una entidad para llevar un control de las actividades financieras y resumirlas en forma útil para la toma de decisiones (Josar, 2011). Debido a la importancia de un



sistema financiero, es conveniente recomendar a Hotel León, la compra de un sistema tecnológico de software de facturación.

El software de facturación ayuda a minimizar el tiempo realizando actividades como; facturación electrónica, notas de venta, notas de crédito, retenciones, compras, registro de cuentas por cobrar a clientes, cuentas por cobrar a proveedores, guías de remisión, inventario y módulo de producción (Ver anexo 15).

2.4.2. Presupuestos

Se recomienda a Hotel León fijar presupuestos departamentales semestral o anualmente, de modo que se tengan proyecciones más concretas y no sea necesario revisar presupuestos cada que surjan problemas en determinada área del establecimiento, esto se puede complementar con el software de facturación que se recomienda en el apartado 2.4.1.

2.5. Gestión de Seguridad

La globalización de la economía mundial hace necesario que las empresas diseñen estrategias que les permitan mejorar su competitividad. Entre los elementos diferenciadores se encuentran el servicio, el mejoramiento continuo de los procesos, la calidad, la prevención de enfermedades profesionales y accidentes de trabajo, este último, aunque es poco aplicado en nuestro medio, marca una de las ventajas competitivas en el mercado.

Esto hace que las compañías busquen diferentes alternativas implementado sistemas de gestión que logren direccionar sus actividades y que les permita ser reconocidas como compañías de calidad (Seguridad industrial, 2009).



La seguridad empresarial debe tratarse como un todo. La perspectiva de seguridad empresarial contempla: los elementos laborales, de higiene y salubridad, la prevención de actos delictivos y los accidentes en las operaciones turísticas.

Por lo tanto, un programa de gestión de seguridad tiene como propósito minimizar los riesgos, los accidentes e incidentes y las enfermedades, en todas las acciones y servicios empresariales. Establecer este programa es responsabilidad de la empresa y sus trabajadores, en resguardo de la integridad de todos, bajos los conceptos de sostenibilidad (Rainforest Alliance, 2005).

Hotel León, para ayudar a minimizar y mitigar riesgos de seguridad, podría contratar una persona que se encargue de la seguridad del Hotel, también mantener un convenio con algún profesional de la salud para realizar chequeos a su personal cada cierto tiempo (3 meses recomendablemente) e implementar rampas para personas con capacidades diferentes.

2.6. Gestión de Comunicación y Mercadeo

La comunicación es la herramienta para dar a conocer los productos y servicios de una empresa, al grupo objetivo de clientes. Requiere de una planificación y de un enfoque estratégico para que los potenciales clientes comprendan de manera integral los productos y servicios que se ofrecen. Su propósito es llevar información clave a los clientes meta e influir en su decisión de compra. Brinda la oportunidad de utilizar sus esfuerzos en sostenibilidad como uno de los argumentos de venta y de posicionamiento en el mercado (Rainforest Alliance, 2005).

Por otra parte, el mercadeo o marketing se ocupa de estudiar y dar soluciones referentes a los mercados, los clientes o consumidores (sus necesidades, deseos y comportamiento) y sobre la gestión del mercadeo de las empresas. Utiliza un conjunto de herramientas administrativas y comerciales, cuyo propósito es la satisfacción del cliente. Mercadeo es todo aquello que una empresa puede hacer para ser vista en el mercado



(consumidores finales), con una visión de rentabilidad a corto y a largo plazo. (Rainforest Alliance, 2005)

Debido a los altos costos que conllevaría contratar una empresa externa que se dedique únicamente a llevar la gestión comunicacional y mercadeo, se recomienda a Hotel León invertir en capacitaciones para su personal, en este caso puede ser al personal de recepción, quienes generalmente están con mayor disponibilidad de tiempo y tienen el equipo tecnológico necesario. El tipo de capacitación que requiere es marketing digital, donde el capacitado podrá aprender, manejo de redes sociales, Google Ads, Facebook Ads, diseño de páginas web y más. Este curso puede tener una duración de 6 meses, pero si se desea ampliar los conocimientos puede durar hasta un año, el costo es de \$130,00 mensuales con horarios flexibles (Ver anexo 16).

2.1.2. Propuesta ámbito Socio-cultural Hotel León

El turismo cada vez busca fortalecer comunidades y negocios para que unidos traten de revitalizar la economía local. La empresa es parte de la comunidad y como tal es parte de su cultura, por lo tanto, deben desarrollar conjuntamente lazos que ayuden al desarrollo común (Rainforest Alliance, p. 35).

Hotel León está al ser parte de la ciudad de Azogues, está rodeado de personas que forman parte de una cultura local, mantiene buenas relaciones con las mismas. Incentiva a la preservación de costumbres, vestimentas, religión y otros aspectos que se dan alrededor del establecimiento para que los miembros de la localidad no se sientan invadidos o excluidos de ciertas actividades.

Tabla 21

Propuestas para el ámbito sociocultural



Referencia	Propuesta	Detalle
La empresa turística cumple con el desarrollo local de su comunidad.	Incentivar a la comunidad adquiriendo los productos locales tanto de ganaderos como de comerciantes locales.	Azogues es un cantón de la provincia de Cañar la cual es conocida por ser netamente ganadera y de producción agrícola.
La operación turística y su aporte al respeto a las culturas y poblaciones locales.	Implementar una política de contratación del personal y capacitación del mismo dentro de un ambiente amigable para el turista y la comunidad.	Hotel León contrata personal local pero no tiene una política de contratación y capacitación de los mismos.
La empresa y la comunidad deben emprender acciones que favorezcan al rescate y la protección del patrimonio cultural.	Implementar convenios con agencias de viajes para promover el turismo y el patrimonio cultural local.	El Hotel brinda escasa información turística y no cuenta con convenios con agencias locales, para brindar información más detallada y tours dentro del cantón y la provincia. Azogues cuenta con un total de 28 agencias de viajes según el catastro de Azogues 2020.
Oferta de actividades culturales como parte del producto turístico.	Implementar un espacio destinado al intercambio cultural entre turistas y comunidad local.	El hotel es uno de los más grandes de la ciudad, por lo que podría destinar un espacio específico para esta actividad. y al mismo tiempo ser más conocido.



2.1.2.1. La empresa turística cumple con el desarrollo local de su comunidad.

Este punto hace referencia a la empresa como un actor directo hacia la comunidad en la que se encuentra y debido a que está involucrada con la misma esta puede aportar con beneficios económicos, sociales y ambientales. También define políticas, desarrolla programas de capacitación y aporta a la comunidad con la planificación y promoción de la cultura local. (Rainforest Alliance, 2005).

Hotel León debería incentivar a la comunidad local mediante la adquisición de productos locales tanto de ganaderos como de comerciantes locales, entre estos productos se encuentran frutos (manzanas, duraznos, peras), hortalizas (lechuga, nabo, cebollín, perejil, apio), tubérculos (papas, mellocos, camote), lácteos (leche), granos tiernos y secos (arveja, fréjol, maíz).

2.1.2.2. La operación turística y su aporte al respeto a las culturas y poblaciones locales.

Los turistas hoy en día buscan nuevas experiencias y conocer nuevas culturas. Por lo tanto, la empresa turística al ser de hospitalidad debe brindar un buen servicio y por ende debe capacitar a sus empleados. De la misma manera debe incentivar el respeto a las culturas y poblaciones locales, esto lo puede hacer implementando políticas de contratación y capacitación de personal local, sin distinción de género. El ambiente sociocultural dentro de la empresa turística debe ser una valiosa experiencia para los turistas y la comunidad (Rainforest Alliance, 2005).

Hotel León, puede implementar una política de contratación del personal y capacitación del mismo dentro de un ambiente amigable para el turista y la comunidad.



2.1.2.3 La empresa y la comunidad deben emprender acciones que favorezcan al rescate y la protección del patrimonio cultural.

La empresa turística debe promover la protección del patrimonio que se encuentra a su alrededor. se deben desarrollar estrategias de gestión del turismo que estén conforme con las convenciones, leyes y reglamentos relativos a la conservación de los recursos significativos del patrimonio, y que respeten las normas y protocolos de la comunidad que mantienen, custodian y aseguran el cuidado de los sitios importantes. La operación turística y la comunidad deben participar en procesos de rescate y enriquecimiento cultural. El turista está ansioso por conocer la historia y la cultura local, por lo que es bueno auspiciar la preservación de los conocimientos tradicionales y ancestrales. La empresa debe programar encuentros para que el huésped pueda disfrutar del patrimonio cultural local, es recomendable apoyar y desarrollar encuentros culturales entre el turista y las comunidades locales (Rainforest Alliance, 2005).

Hotel León brinda información turística únicamente a los huéspedes de forma verbal y mediante trípticos y folletos. Debe implementar convenios con agencias de viajes para promover el turismo y el patrimonio cultural local.

2.1.2.4 Oferta de actividades culturales como parte del producto turístico.

El patrimonio cultural ha sido hasta el momento un vasto territorio utilizado, por el turismo como un elemento clave para atraer a sus turistas. la empresa turística al ser un intermediario directo entre los turistas y la comunidad, debe Incentivar a los turistas para conocer y compartir la riqueza de danzas y música de la zona, además de promover el aprendizaje de lenguas nativas por parte de los turistas mediante su inclusión en folletos y promover espacios que permitan el intercambio cultural. (Rainforest Alliance, 2005)



Los empleados de Hotel León principalmente quienes están a cargo de recepción, generalmente recomiendan los lugares más reconocidos y que consideran más atractivos para una persona foránea. El hotel podría implementar un espacio destinado al intercambio cultural entre turistas y comunidad local, de tal forma, cada uno de los asistentes podrá aportar conocimientos al resto.

2.1.3. Propuesta de mejora para el ámbito ambiental

En muchos países que se encuentran en vías de desarrollo, el turismo puede ser más lucrativo que las industrias agrícolas, ganaderas, textiles o de otro tipo. Sin embargo, si la industria turística no se regula adecuadamente puede generar un impacto negativo en la cultura local y en el ambiente natural. (Rainforest Alliance, p 63).

Por lo antes expuesto el ámbito ambiental es uno de los más importantes al hablar de sostenibilidad y es por esto que proponemos algunas alternativas y propuestas que pretenden ayudar a minimizar el impacto ambiental producido por el establecimiento, y de la misma manera beneficiaran al hotel para que en un futuro cercano, pueda obtener una certificación ambiental y por consiguiente ser más reconocido.

2.1.3.1 Calentamiento global.

Desde su formación, la Tierra ha experimentado cambios graduales en su clima, sin embargo, en los últimos años, el planeta ha experimentado cambios muy drásticos en un periodo corto de tiempo. Frecuentemente, se evidencian los efectos de este cambio climático; por



ejemplo, en las catástrofes naturales producto de un aumento de la temperatura global (Rainforest Alliance, p 64).

Hotel León debe seguir las recomendaciones de los temas de agua, energía, desechos sólidos y contaminación de esta guía, ya que reducen la producción de gases de efecto invernadero. Por otra parte, debe informar al personal y huéspedes sobre el calentamiento global y maneras de mitigar los efectos.

Además, el hotel debe calcular la huella de carbono que deja, es decir, la cantidad de tierra y agua biológicamente productivas que un individuo, una región, toda la humanidad, o determinada actividad humana requiere para producir los recursos que consume y absorber los desechos que genera (Global Footprint Network, 2012).

Actualmente el Ministerio del Ambiente calcula la Huella Ecológica de las entidades públicas y privadas, y este indicador ahora forma parte del proceso para la obtención del "Reconocimiento Ecuatoriano Ambiental (REA) Punto Verde por Buenas Prácticas Ambientales en dependencias administrativas del Sector Público y Privado". La misma información que se reporta para el cálculo de la Huella Ecológica se utiliza como línea base en la postulación al REA y los resultados del cálculo son remitidos a la institución.

Hotel León para calcular su Huella Ecológica, puede hacerlo postulando al reconocimiento mencionando anteriormente que se encuentra dentro del "MARCO INSTITUCIONAL PARA INCENTIVOS AMBIENTALES" enmarcado en el Acuerdo Ministerial No. 140 y publicado en Registro Oficial Edición Especial No. 387 del 04 de noviembre de 2015, mismo que está dirigido a personas naturales y jurídicas del sector público y privado que operen dentro del territorio nacional, y que fue creado con el fin de fortalecer y ampliar el alcance de los mecanismos e instrumentos que lleva al frente para el cambio de los actuales patrones de



producción y consumo. Si la entidad no desea postular al reconocimiento, puede aplicar únicamente al cálculo de su Huella Ecológica Institucional y obtendrá sus resultados (Ministerio del Ambiente).

2.1.3.2 Recurso Agua.

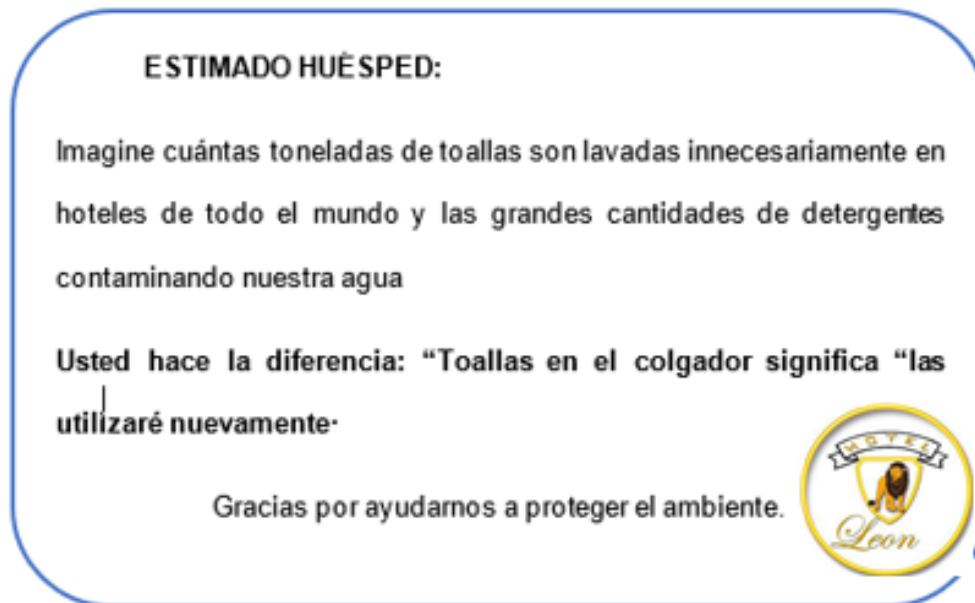
El agua existe en forma abundante, no obstante, cerca del 97% del agua del planeta es salada y está en mares y océanos. Solamente el 3% es agua dulce, que en su mayoría está en forma de hielo en los polos y en los glaciares, y apenas un 0.3% de esa masa total de agua dulce, puede ser utilizada por los seres humanos para la alimentación e higiene personal, producción de energía, irrigación de campos agrícolas y distintos procesos industriales, entre otros múltiples usos (Rainforest Alliance, 2005).

Entre las acciones que puede hacer Hotel León están las siguientes: Reutilizar las toallas y las sábanas que estén limpias, podrían incentivar al huésped a poner en el suelo aquella ropa de cama o las toallas que quieren que sean lavadas y dejar en su lugar la que aún está limpia, de esa manera, al no lavar toda la ropa de cama, ni las toallas cada día, el hotel puede ahorrar muchos litros de agua al mes.



Figura 16

Ejemplo de un aviso de Lavado de toallas



Puede implementar inodoros eficientes que sólo emplean 6 litros de agua por cada descarga (los convencionales consumen el triple de esa cantidad). Mediante esta acción puede ahorrarle 50% de agua en los baños.

Por otra parte, puede implementar llaves con cierre automático o con sensores para reducir el consumo de agua y adquirir dispositivos reductores de caudal para grifos y duchas, tales como los aireadores o perlizadores; Esto implica un ahorro de agua de hasta un 50% por persona por día (Ver anexo 17).

En cuanto al área de cocina se propone que los encargados laven frutas y verduras en un recipiente con agua en lugar de hacerlo bajo la llave abierta y reutilizar esa agua para regar el jardín.

Utilizar la lavadora de ropa cuando tengan cargas completas. Jabonar la vajilla con el grifo cerrado. Usar lavadoras eficientes, que no consuman más de 60 litros de agua por 4 kilogramos de ropa. Puede adquirir equipo de cocina que permite ahorrar agua, por ejemplo, una



cafetera con un sistema denominado “erogación continua”, misma que posee conexión directa a la red de agua.

Por último, el hotel debe reutilizar las aguas grises para irrigar jardines y limpiar patios, paredes, garajes o pavimentos, además puede Captar el agua de la lluvia y usarla para regar jardines o para lavar instalaciones y vehículos.

Tabla 22

Artículos recomendados para el ahorro de agua y precios

Artículo	Proveedor	Marca	Precio unitario	Cantidad	Precio total
Inodoro eficiente	Kiwi	Victoria	\$120.00	66	\$7920.00
llaves de agua con cierre automático	Kiwi	Dominic	\$70.00	66	\$4620.00
Reductor de caudal para grifos (aireadores)	Ecoltec	Mck	\$4.00	66	\$264.00
Lavadora eficiente	Sukasa	Indurama	\$480.00	2	\$960.00
Cafetera con erogación continua.	Sukasa	Hamilton Beach	\$950.00	1	\$950.00

2.1.3.3 Recurso Energía.

La energía es lo que hace que todo suceda; puede ser obtenida de fuentes como el sol, el agua, los combustibles fósiles, el viento, el magma y la materia orgánica, entre otros. Los combustibles fósiles, una de las fuentes más utilizadas en el mundo para obtener energía, se encuentran en cantidad limitada en la naturaleza, puesto que tardaron millones de años en formarse, su uso puede crear un agotamiento de las reservas, es decir, no se pueden renovar (Rainforest Alliance, 2005).



Hotel León debe implementar cronogramas de mantenimiento preventivo para el sistema eléctrico y los aparatos que consumen energía eléctrica, utilizar la luz solar para iluminar durante el día y para secado de lencería, debe adquirir focos ahorradores para todas las áreas e instalar sensores para apagado automático en las habitaciones y otras áreas del hotel (ver anexo 18).

Tabla 23

Artículos recomendados para el ahorro de electricidad y precios

Artículo	Proveedor	Marca	Precio unitario	Cantidad	Precio total
Foco ahorrador	Megahierro	Igoto	\$5.00	66	\$330.00
Sensor de luz	Megahierro	Fdit	\$20.00	66	\$1320.00
Panel solar	Solergy	AE smart	\$3500.00	1	\$3500.00

2.1.3.4 Biodiversidad en los jardines.

Los jardines y áreas verdes son terrenos donde el ser humano cultiva plantas con fines ornamentales, alimenticios o recreativos, estas plantas también son consideradas como atractivos para los turistas que les gusta la flora. Hotel León cuenta con un pequeño jardín en la entrada principal y con macetas en las áreas de piscina, lobby y salas de estar, las plantas que se puede apreciar son de geranio, palmera, romerillo y otras plantas ornamentales.

Hotel León debe Investigar las condiciones que necesitan las plantas del jardín y de acuerdo a esto agruparlas para distribuir las en las diferentes áreas del hotel, utilizar plantas de la zona para la decoración de sus áreas verdes y en las macetas, no plantar especies ornamentales exóticas, ya que pueden ser agresivas, y destruir las poblaciones de plantas nativas, por otra parte también debería, destinar una zona para una huerta de plantas



medicinales de la zona y aprovechar las aguas grises para regar los jardines y macetas, evitar el uso de sustancias químicas en las plantas y usar abonos naturales u orgánicos.

En Azogues, hay plantas que son fáciles de cultivar y pueden servir como adorno para los pequeños jardines y maceteros que tiene Hotel León dentro y fuera de sus instalaciones, además no necesitan de mucho cuidado porque son propias de la zona, se adaptan fácilmente al clima y al área en las que se requiera plantarlas, debido al espacio reducido se recomienda al establecimiento adquirir macetas con plantas nativas.






Las plantas que se recomiendan son las siguientes:




Tabla 24

Plantas que se recomiendan añadir a maceteros del establecimiento

Nombre	Funcionalidad	Nombre científico	Imagen Referencial
Clavel	Medicinal	Dianthus caryophyllus	
Anturio	Ornamental	Laceleaf Anrhurium	



Orquídeas	Ornamental	Orchidaceae	
Toronjil	Medicinal	Melissa	
Manzanilla	Medicinal	Matricaria recutita	
Sábila	Medicinal	Aloe vera	
Jade	Ornamental	Crassuta ovata	

Menta	Medicinal	Menta percutita	
Oxalis	Ornamental	Oxalis Triangularis	
Ruda	Medicinal	Ruta graveoles	

Las plantas mencionadas en el cuadro son muy conocidas por la localidad unas por ser medicinales y otras por su uso ornamental, estas plantas no son muy grandes, por lo que pueden estar en maceteros y pueden ser cultivadas con abonos propios de la zona.

2.1.3.5 Áreas Naturales Protegidas y de Conservación.

Este punto tiene como objetivo promover buenas prácticas para la protección de las áreas naturales, con el fin de minimizar el impacto negativo del turismo en el ambiente.

Estas áreas son un instrumento útil para la conservación de la biodiversidad. Comprenden ecosistemas naturales, terrestres o acuáticos, los cuales reciben protección por contener importantes recursos naturales o culturales. A nivel mundial, se han establecido diferentes



categorías de áreas naturales, entre ellas: Parques Nacional, Reserva Natural / Área Silvestre, Monumento Natural (Rainforest Alliance, 2005).

Hotel León está localizado en la ciudad de Azogues a unos 40 minutos de Cuenca sin embargo recomienda el Parque Nacional Cajas que está a 2 horas y el Parque Nacional Sangay que está a 5 horas y que, junto con otros parques, son reconocidos en el Ecuador y los turistas los visitan con frecuencia.

El hotel debe motivar al personal a que sean voluntarios en alguna área natural cercana, colaborando en la recolección de desechos o haciendo senderos, informarse sobre las normas que regulan las áreas cercanas, los ecosistemas, flora y fauna, además debe mantener buenas relaciones para recomendar a los turistas que las visiten.

En cuanto a los turistas, puede educarlos adquiriendo y brindándoles guías de las diferentes áreas naturales para motivarlos a la conservación ambiental. Al mismo tiempo debería colaborar con la ayuda a los productores aledaños a las áreas naturales cercanas, tienen que informarse del público que visita las áreas naturales y fomentar los códigos de conducta en sus visitas a estas áreas, y hacer visitas junto con los turistas, para posteriormente realizar un catálogo de fotos para motivar a otros turistas a visitar las áreas y a la conservación ambiental.

2.1.3.6 Contaminación

Existen muchos factores que contaminan el aire, el agua y el suelo, provocando un impacto negativo en los ecosistemas, en la biodiversidad y en la salud humana. El objetivo de este apartado consiste en facilitar una serie de recomendaciones, para que Hotel León contribuya a la salud del ambiente y las comunidades cercanas.



Hotel León debería determinar cuáles son las principales fuentes de contaminación cercanas a la empresa e identificar el impacto que causa esa contaminación y solucionarlo, controlar el uso productos en aerosol que tengan clorofluorocarbonos, ya que dañan la capa de ozono, no quemar desechos del hotel, colocar rótulos en sitios donde haya gran cantidad de sustancias contaminantes, como en los depósitos de combustibles y verificar que el sistema de las aguas servidas esté conectado a un buen sistema de tratamiento, además de revisar que estas no desemboquen en ríos o lagunas de aguas naturales.

En las diferentes áreas, el hotel tiene que supervisar el cumplimiento de las disposiciones de (NO FUMAR dentro de espacios cerrados), evitar el exceso de rotulación, ya que ésta contribuye a la contaminación visual, usar limpiadores y detergentes biodegradables, evitando en lo posible los que contengan sustancias tóxicas, los limpiadores pueden ser naturales como sal, limón, vinagre y bicarbonato de sodio, y en cuanto al personal, este debería ser capacitado para almacenar y manejar las sustancias potencialmente tóxicas que se usan en el hotel.

En cuanto al transporte, el hotel puede fomentar en lo posible el uso de medios como bicicletas o transporte amigable con el medio ambiente y para los tours y viajes de menos de 700 km, recomendar el uso transporte público.

2.1.3.7 Desechos sólidos

Los desechos sólidos o residuos sólidos son una de las principales fuentes de contaminación ambiental. Las actividades humanas generan toneladas de desechos sólidos diariamente. Usualmente y en el mejor de los casos, estos residuos se envían a rellenos sanitarios, pero un gran porcentaje termina en botaderos al aire libre. Por otra parte, para reemplazar esos desechos sólidos con objetos nuevos, se requiere una serie de procesos que generan gases, los cuales contribuyen al calentamiento del clima (Rainforest Alliance, 2005).



Se recomienda a Hotel León utilizar las “4Rs” para un manejo adecuado de desechos:

- **Reducir:** Reducir el consumo de ciertos productos que no son indispensables o reducir los empaques de los mismos.
- **Reutilizar:** Implica reutilizar nuevamente los materiales ya usados. se puede comprar productos en envases retornables y así contribuir al medio ambiente.
- **Reciclar:** Los materiales que ya no se pueden reutilizar, deben ser reciclados dentro de la empresa y posteriormente ser enviados a empresas especializadas en este proceso.
- **Recuperar:** Se basa en la utilización del residuo generado en otro proceso distinto del que lo ha producido, este se podrá introducir en el nuevo proceso directamente o mediante algún tratamiento previo.

2.1.3.8 Educación Ambiental

La educación ambiental es una buena herramienta que fomenta la adquisición de conocimientos sobre el ambiente natural y los retos que enfrenta, teniendo en consideración la relación entre el ser humano y su entorno, promueve el desarrollo sostenible y la búsqueda de soluciones, no obstante, la educación ambiental no se debe quedar en la enseñanza de conceptos, sino que tiene que conducir a la participación y a la realización de ellos (Rainforest Alliance, 2005).

Hotel León realiza una auditoría cada año e imparte programas de educación ambiental para concientizar a los empleados sobre el cuidado del medio ambiente, brindándoles una certificación al final de cada curso.

Hotel León debe motivar a sus colaboradores a que sean consecuentes en sus acciones por el cuidado del medio ambiente, dentro y fuera del establecimiento, crear un manual de buenas



prácticas ambientales, brindar a los empleados capacitaciones más periódicas e invitar a diferentes educadores ambientales para impartir diferentes charlas relacionadas a la educación ambiental.

El establecimiento también debe, patrocinar a grupos de escuelas para que puedan visitar un parque nacional de su comunidad, con la finalidad de motivar a los estudiantes para que sean guardianes de la biodiversidad, facilitar a los turistas fotografías, folletos u otro tipo de material impreso o audiovisual relacionados con los ecosistemas naturales de la región que están visitando, por último puede organizar campañas ambientales periódicamente en la comunidad, pueden ser de siembra de árboles, recolección de desechos, mantenimiento de senderos entre otros.

Tabla 26

Resumen de las recomendaciones para Hotel León.

Recomendaciones para Hotel León					
Ámbito	Sub ámbito	¿Qué debe hacer el hotel?	Propuesta	Costo	Observación.
E M P R E S A R I A L	Gestión de sostenibilidad	Establecer Misión y visión claras, Valore, organizar a los empleados. crear Políticas y manuales claros. evaluaciones constantes.	Implementar un manual departamental crear una Política sostenible clara. Establecer un organigrama de la empresa, capacitación de empleados y evaluación.	\$60.00	
	Gestión de calidad	Establecer manuales y flujogramas para las áreas del hotel que lo requieran.	Aplicar los manuales y flujogramas en cada área del hotel.	\$60.00	El costo dependerá del desempeño del empleado de acuerdo a los nuevos procedimientos.
	Gestión de recursos Humanos	Capacitar a los miembros de la empresa. Implementar manual de procedimientos. Evaluar a los empleados.	Brindar capacitaciones constantes. Implementar Manual de procedimientos para la evaluación del personal.	\$300.00	

	Gestión financiera y contable	Contratar personal especializado en el área contable. Realizar auditorias.	Contratar un software de facturación para llevar la contabilidad del establecimiento.	\$1800.00	El costo variará dependiendo de las funciones que realice la persona encargada del departamento de contabilidad.
	Gestión de seguridad	Identificar riesgos. Establecer planes de evacuación según posibles accidentes.	Establecer un Manual de Gestión de Riesgos. realizar simulacros con el personal.	\$60.00	Hotel León cuenta con planes de evacuación y realiza capacitaciones a los empleados.
	Gestión de comunicación y mercadeo	Contratar una persona o empresa especializada en marketing. Desarrollar plan de mercadeo.	Destinar a una persona al área marketing. implementar la promoción mediante medios audio visuales.	\$780.00	El costo dependerá de la propuesta de la persona empresa de marketing que el hotel contrate.
S O C I O - C	Desarrollo local comunitario	Incentivar a la comunidad adquiriendo los productos locales tanto de ganaderos como de comerciantes locales	Adquirir productos de los miembros de las distintas comunidades cercanas.	_____	El costo dependerá de os productos que se comercializan y de los que el hotel requiere.

U L T R A L	Respeto a las culturas locales	Implementar una política de contratación del personal y capacitación del mismo dentro de un ambiente amigable para el turista y la comunidad.	Contratación de personal local y capacitación.	_____	El costo dependerá del puesto y aptitudes del personal requerido para cierta área del hotel.
	Acciones que favorecen el Rescate y la protección del patrimonio histórico-cultural	Implementar convenios con agencias de viajes para promover el turismo y el patrimonio cultural local.	Convenios con agencias de viajes locales.	_____	El costo dependerá de las comisiones que se fijen del hotel con las agencias de viaje y viceversa.
	Actividades culturales como parte del producto Turístico	Implementar un espacio destinado al intercambio cultural entre turistas y comunidad local.	Establecer un espacio destinado al intercambio cultural.	_____	El costo dependerá del número de actividades culturales mensuales se realicen en el establecimiento.
A M B I E N T A L	Calentamiento global	Calcular la huella de carbono.	Calcular la huella de carbono que deja la empresa.	\$0.00	Se puede realizar este cálculo mediante la página web del ministerio del ambiente ingresando con los datos del Hotel

	Recurso Agua	Llevar un registro del consumo de agua. implementar sistemas de ahorro de agua como llaves de cierre automáticas, inodoros eficientes, entre otros.	Implementación de sistemas para el ahorro de agua	\$14714.00	El costo es de acuerdo a proformas de comerciales y compañías proveedoras de estos sistemas las cuales son nacionales.
	Recurso energía	Implementar cronogramas de mantenimiento preventivo para el sistema eléctrico, adquirir focos ahorradores para todas las áreas e instalar sensores para apagado automático en las áreas del hotel.	Implementar programas de mantenimiento y adquisición de productos para el ahorro de energía.	\$5150.00	Costo de acuerdo a proformas brindadas por Mega hierro y Solergy Ecuador,
	Biodiversidad	Analizar impactos negativos. Código de conducta. Recorridos turísticos con grupo reducido de personas.	Código de conducta de protección de la biodiversidad.	_____	Costo Depende de la campaña que se realizará y alcance.

Áreas naturales protegidas y de conservación	Motivación al personal y turistas para voluntariados Limpieza de desechos. Guías de acción de áreas.	Brindar información de los parques nacionales cercanos.	\$0.00	Estas actividades pueden ser realizadas por miembros del hotel, y los folletos pueden ser adquiridos en el GAD municipal de Azogues.
Contaminación	No usar en lo posible productos en aerosol. Utilizar productos biodegradables. Colocar rótulos de información,	Uso correcto de los productos de limpieza. Adquirir productos biodegradables. Establecer una política ambiental.	_____	El precio depende de la cantidad que el hotel adquiere de forma mensual.
Desechos sólidos	Aplicar las 3R (reducir, reciclar y reutilizar) según la guía de buenas prácticas Rainforest Alliance.	Utilizar vasos de cristal en las habitaciones y evitar la utilización de las botellas de plástico. Contenedores de basura	\$50.00	Costo de acuerdo a proforma de Coral hipermercados para tachos de colores y vasos de vidrio.
Educación ambiental	Conocimiento de gestión ambiental. Información del cuidado del medio ambiente. entrega de folletos informativos de ahorro de recursos,	Implementar Manual de Buenas Prácticas Ambientales, estrategias para el ahorro y uso de recursos.	\$60.00	El manual lo puede realizar la persona que esté a cargo de la gestión ambiental de hotel León.

Total	\$23 570.00
--------------	-------------

Mediante el cuadro de resumen anterior, se da a conocer de forma breve cada una de las recomendaciones que se han propuesto para hotel León, según el sub ámbito correspondiente, y también la inversión total que necesita para mejorar en los ámbitos de; contabilidad, marketing y promoción, ahorro de energía y agua, y de esta manera ayudar a la conservación ambiental.

El objetivo de este capítulo fue facilitar a Hotel León una serie de propuestas que pueden aplicarse con la finalidad de reducir los impactos sociales y medioambientales que conllevan sus actividades económicas desde el punto de vista sostenible.

Conclusiones

1. Hotel León, es un establecimiento de alojamiento que busca el cumplimiento de la normativa exigida por el Ministerio de Turismo, pero no es un establecimiento del todo amigable con el medio ambiente. Hay escasas políticas sostenibles, y las actividades se desarrollan de manera empírica por sus empleados.
2. Hotel León no se involucra en actividades culturales que son realizadas en la Ciudad de Azogues. Únicamente brinda su apoyo a grupos o entidades que lo soliciten, pero no busca promocionar la riqueza cultural, gastronomía ni sitios turísticos de la localidad.
3. El tipo de promoción y publicidad de Hotel León, dentro y fuera de la ciudad de Azogues es escasa, con poca información en sus redes sociales y sin ningún tipo de convenios con agencias de viajes locales. En consecuencia, el establecimiento está perdiendo reservas, lo que se resume en pérdidas económicas.
4. Actualmente, los empleados de Hotel León, utilizan métodos tradicionales para realizar actividades como: limpieza de habitaciones, facturación, contabilidad, etc. Únicamente se capacitan en temas como actuación en caso de emergencias o gestión de riesgos.
5. Hotel León presenta mayor porcentaje de cumplimiento en el pilar medioambiental con el 73,33% según la Guía Rainforest Alliance y con el 72,22% según la Norma Smart Voyager, mientras que el ámbito con menor cumplimiento se encuentra en el aspecto sociocultural con un cumplimiento del 51% según la Guía y el 50% según la Norma.
6. Hotel León puede iniciar un proceso de verificación en base al Plan de Manejo Ambiental que realizó en el año 2020 y con los lineamientos proporcionados en este trabajo de

titulación, documentos en los cuales se le han brindado herramientas aplicables y factibles para el establecimiento.

Recomendaciones

1. El establecimiento debe verificar las tablas de criterios y comenzar a mejorar primeramente en los ámbitos que no necesitan demasiada inversión, como manuales, procedimientos departamentales, estructuras jerárquicas, de esta manera aumentará el porcentaje de cumplimiento en cada ámbito y luego puede implementar mejoras más significativas de acuerdo al presupuesto que se asigne a ello.
2. Se recomienda a Hotel León hacer énfasis en el ámbito sociocultural, siendo el ámbito que menor porcentaje posee con el 51%. Azogues es una ciudad rica en cultura, por ello es importante que tanto personas nacionales y extranjeras la conozcan mediante canales digitales, encuentros culturales, exhibición de vestimenta, entre otras actividades.
3. Hotel León, debería preocuparse en publicitar sus habitaciones, como también sus servicios adicionales como piscina, sauna y turco. Esto lo debería hacer mediante redes sociales, publicidad de Google e incluso nuevas plataformas digitales como TikTok, Instagram, Facebook, WhatsApp etc. A la vez también debería adquirir convenios con agencias de viajes para tener mayor alcance.
4. Se recomienda a Hotel León automatizar procesos como la contabilidad, usando programas financieros aptos al establecimiento, de tal manera sería un ahorro de tiempo para la persona encargada, de la misma manera se pueden automatizar procesos para el área de recepción, de tal forma que no exista tanto contacto con los clientes y de esa manera evitar contagios.
5. Hotel León debería empoderarse más de la ciudad de Azogues y la provincia del Cañar, promocionando lugares culturales, gastronómicos y turísticos. Mediante esta alternativa, subirá su porcentaje de cumplimiento en el ámbito sociocultural que es la proporción más baja de los tres pilares sostenibles analizados.

6. Se recomienda a Hotel León interesarse en la obtención de su certificación sostenible, lo cual conllevaría a convertirse en un establecimiento modelo a seguir para los demás sitios de hospedaje de la ciudad de Azogues e incluso la provincia del Cañar.

ANEXOS

Anexo 1

Permiso de Funcionamiento por el Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Azogues



CUERPO DE BOMBEROS DE LA CIUDAD DE AZOGUES

En uso de sus atribuciones establecidas en la Ley de Defensa Contra Incendios, en su Art. 35, y la ordenanza que fija la tasa de permisos de funcionamiento anual y provisional según Registro Oficial No. 2 225 de fecha Jueves 19 de Abril de 2018 y sus reformas concede el presente Permiso de Funcionamiento: **0015953**

Local: HOTEL LEON Propietario: LEON SARMIENTO NELSON HOMERO Valor: \$ 420,00

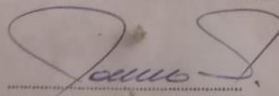
Dirección: LUIS MONSALVE POZO Y CHE GUEVARA

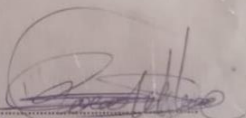
Lugar y fecha de expedición: Azogues, a 18 de OCTUBRE del 20 21

Válido hasta el: 31 DE DICIEMBRE DE 2021

Por haber cumplido los requisitos determinados en el Reglamento de PREVENCIÓN, MITIGACIÓN, Y PROTECCIÓN CONTRA INCENDIOS.

ABNEGACIÓN Y DISCIPLINA


PRIMER JEFE DEL C.B.V.A.


TESORERO DEL C.B.V.A.

Teléfonos: 072.240.188 / 072.242.102 / 911 Tiraje: 15001 - 20000

Anexo 2

Permiso Anual de Funcionamiento

  **2021**

LICENCIA ÚNICA DE FUNCIONAMIENTO N° 0034

SEÑORES: Autoridades, Inspectores, Agentes de Policía.

EL GAD MUNICIPAL DE AZOGUES

En uso de las atribuciones prevista en la Ley de Turismo y la Ordenanza que norma y establece la tasa para cobro de Licencia Única Anual de Funcionamiento, concede la presente licencia al establecimiento:

HOTEL LEÓN

PROPIETARIO O REPRESENTANTE: Nelson Homero León Sarmiento

CATEGORÍA: 2 Estrellas

DIRECCIÓN: Av. Luis Monsalve Pozo

CIUDAD: AZOGUES PROVINCIA: CAÑAR

El propietario o representante del establecimiento deberá cumplir estrictamente con las disposiciones de la Ley de Turismo y Ordenanza vigente. La infracción a cualquier disposición de la normativa invocada será sancionada conforme a la Ley y la Ordenanza.

UNIDAD DE TURISMO 

La presente tendrá validez hasta el **31 de marzo de 2022**, fecha en la cual, le corresponde el plazo para renovar la licencia de conformidad con la ordenanza municipal.

NOTA: Este permiso no podrá ser retirado ni interrumpido por ninguna Autoridad, sin conocimiento ni autorización de la Unidad de Turismo Municipal de Azogues, a la vez no se tendrá que obtener otro tipo de licencias de funcionamiento, salvo el caso de Licencias Ambientales, conforme lo establece la ley.

IMPORTANTE: Cualquier cambio de dirección propietario, o cierre de establecimiento de su representación, debe ser comunicado al Ministerio de Turismo y Unidad de Turismo Municipal del GAD Municipal de Azogues.

UNIDAD DE TURISMO: Av. 16 de Abril y Alberto Ochoa, telf: (593) 072249-144 / Itur: (593) 072241-255 / email: azoguesitur@gmail.com

Azoguesturistico     

Anexo 3

Plan de evacuación

6.6 PLAN DE CONTINGENCIAS


PLAN DE CONTINGENCIAS					
PROGRAMA DE RESPUESTA A EMERGENCIAS					
Objetivos: Establecer un procedimiento escrito que indique las acciones principales a seguir para afrontar efectivamente una emergencia, a fin de reducir significativamente el impacto negativo					PC-01
Lugar de Aplicación: Hotel León					
Responsable: Sr. Nelson León Sarmiento					
ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO IDENTIFICADO	MEDIDAS PROPUESTAS	INDICADORES	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PLAZO (meses)
Seguridad y Salud. Infraestructura	Desconocimiento de las acciones a adoptar en caso de presentarse una emergencia	Mantener el Plan de contingencias para lo cual se deberá: <ul style="list-style-type: none"> • Identificar las posibles contingencias que se pueden dar en las actividades del Hotel. • Establecer estrategias de respuesta. • Establecer procedimientos de evaluación, elaboración de informes. • Elaborar una lista de contactos y apoyo externo. • Difundir el plan de contingencias entre el personal que labora en el hotel. • Capacitar al personal para hacer frente a emergencias. • Colocar en cada habitación un croquis del Hotel en donde se indiquen las rutas de evacuación, así como las recomendaciones indiciales para hacer frente a una emergencia. 	Número de emergencias presentadas / Tiempos de respuesta	Plan de contingencia elaborado. Registro de asistencia de los empleados a las capacitaciones	2 meses

Anexo 4

Facturas de proveedores

INDUSTRIAL DANEC S A
R.U.C. 1790040968001

REGISTRO SUPLEN 2410 Y RINCÓN DEL VALLE MIRAVALLE CUGUAYA QUITO BC
09/12/20 CORREO CLIENTE
Email: info@danec.com 022984949



Danec
Soluciones para el Comercio

INFORMACIÓN DE FACTURA
004-005-001578657

AUTORIZACIÓN: 0910002008178004096800120040950015786570157865719
CONTRIBUYENTE ESPECIAL RESOLUCIÓN 5368

SUCURSAL: PANAMERICANA DANEC CUBICA
FECHA: 09/12/20
SEÑORES: 649982 CAMPOVERDE JUNCAL SILVIA BEATRIZ
CI/R.U.C.: 0362084355 RESTAURANTE
DIRECCIÓN: AV. JACQUES ATTIPOLISTA Y HOTEL LEON JUNTO A L. A. CAROLINERA

ORDEN: 20524361
LUGAR: ALOTTRES
SECTOR: JUNTO AL HOTEL LEON
REFEREN:

TIPO DE ORDEN: IN-COB TIPO PAGO: RP 1 EFECTIVO
VENDEDOR: JIMENEZ CARCHI HOLGER EDUARDO
ZONA: JCA, JCA
FORMA DE PAGO: CDO PAGO DE CONTADO
VENCE: 09/12/20
ORDEN DE COMPRA:

RUTA
RVT, NOTA RVT
MARTES

CANTIDAD	UNIDAD MEDIDA	ARTICULO	BOO.	P.V.R.	PRECIO UNITARIO NETO	DESC.	I.V.A.	PRECIO TOTAL
1.00	UN	PALMA DE ORO SOT 500 CC SIE	CUB101	1.0000	0.1600	0.1548	0%	0.86
3.00	UN	PALMA DE ORO DOYFACE 1000CC	CUB101	0.2500	0.2150	0.0344	0%	0.85
4.00	UN	PALMA DE ORO 1 L.	CUB101	1.7000	1.4620	0.2193	0%	5.85
2.00	UN	PALMA DE ORO ACHIOTE SOT 200CC	CUB101	0.8000	0.6880	0.0462	0%	1.39
1.00	UN	PALMA DE ORO ACHIOTE STARD UP	CUB101	0.4000	0.3440	0.0344	0%	0.74
8.00	UN	3 CRANCHI FGA LINGA X 20 UNI	CUB101	0.8000	0.6720	0.1344	0%	2.69
3.00	UN	MARG.IND 1 LIBRA X 20 UNI	CUB101	0.8000	0.6720	0.1344	0%	1.34
2.00	UN	SARDINAS EL COCINERO 156GRX50	CUB101	0.8000	0.6640	0.0332	0%	1.33
1.00	UN	LAMITOS ATUN EL COCINERO	CUB101	1.5000	1.2450	0.0523	0%	3.74
1.00	UN	DETERGENTE AS BIC MANZANA 1800.	CUB101	0.4959	0.3528	0.0275	12%	0.39
1.00	UN	DETERGENTE AS BIC MANZANA 3700.	CUB101	1.0000	0.7858	0.0550	12%	0.78
1.00	UN	DETERGENTE AS BIC MANZANA 5000.	CUB101	0.2499	0.1964	0.0137	12%	0.20
2.00	UN	TOP COMBI 1 X 48	CUB101	0.5500	0.4125	0.1215	12%	0.83
1.00	UN	LAVALOJA DEX UVA 2300	CUB101	0.7499	0.5290	0.0529	12%	0.53
1.00	UN	LAVALOJA DEX LINDA 2300	CUB101	0.7499	0.5290	0.0529	12%	0.53
1.00	UN	LAVALOJA DEX TONI FRONTI 2300	CUB101	0.7499	0.5290	0.0529	12%	0.53
1.00	UN	TRICOLORS BOLSA 150 GR X 24	CUB101	1.8500	1.2388	0.0619	12%	1.24
1.00	UN	CHOCO KROK 15 GR X 240	CUB101	0.2499	0.1674	0.0084	12%	1.34
0.00	UN	CHOCOTITOS MAF CHOC 130x12 C24	CUB101	1.1999	0.8035	0.1607	12%	0.90
1.00	UN	CHOCOTITOS MAF MORA 130x12 C24	CUB101	1.1999	0.8035	0.1607	12%	0.90
8.00	UN	CHOCOTITOS BOMBITAS 140x240	CUB101	0.2499	0.1674	0.0084	12%	1.34
8.00	UN	CHOCOTITOS MARI 360 X 124	CUB101	0.4999	0.3348	0.0167	12%	2.68
1.00	UN	DESINFECTANTE MANE PUNDA 150ML	CUB101	0.2499	0.1853	0.0259	12%	0.19

** CONTINUA EN PROXIMA HOJA **

ANTES DE FIRMAR CONFORME, ASEGURESE QUE EL PRODUCTO COINCIDA EN REFERENCIA, CANTIDAD Y CONTENIDO.
NO ACEPTAMOS RECLAMOS, AGRADECEMOS CANCELAR CON CHEQUE CRUZADO A NOMBRE DE DANEC S.A.

FIRMA AUTORIZADA

RECIBI CONFORME

DEBO Y PAGARE INCONDICIONALMENTE A 0 Días EN ESTA CIUDAD DE QUITO O EN EL LUGAR DONDE SE CONVENGA LA CANTIDAD DE ... USD A LA ORDEN DE INDUSTRIAL DANEC S.A. EN CASO DE MORA ME COMPROMETO A PAGAR EL % DE INTERÉS LEGAL DESDE EL VENCIMIENTO DE LA DEUDA. ASUMO EXPRESAMENTE TODOS LOS GASTOS QUE DEMANDE EL GOBIERNO DE ESTE DOCUMENTO.

SUMAN
DESCUENTO
SUBTOTAL
BASE 0
BASE IVA **
IVA ***
TOTAL

continua
en
siguiente
pagina

*** USD

ORIGINAL - CLIENTE SIN DERECHO A CREDITO TRIBUTARIO

COMERCIALIZADORA LA BODEGA VINIZAB CIA.
 LTDA.
 La Bodega
 Matriz: AUTOPISTA SN Y SN - AZOGUES Telf
 . 2630317 EXT 1020
 Sucursal: AV 24 DE MAYO SN Y GENERAL ENR
 IQUEZ - AZOGUES Telf. 2630317 EXT 1005
 Obligado a Llevar Contabilidad
 Agente de Retención Resolución NAC-DINCRA
 SC20-00000001
 RUC: 0391022410001 Ref:EB-2-1242640
 Clave de Acceso:
 0811202001039102241000120015010012299340
 000000014

FACTURA
 Caja: 27 FT-001-501-001229934
 Cliente: 9999999999999

Nombre: Consumidor Final
 AZOGUES, 08 nov. 2020 09:58:26 CONTADO

Item	Descripcion	Unid x Cant	Total
90136250	POLLO GRANJA	\$ 2.30 x 1.41	3.24
01034952	SALCHICHA VIENESA KLG. ITAL.	\$ 2.99 x 2.3	6.88
01013333	CARNE MOLIDO X KILO EUROPEA	\$ 5.75 x 0.315	1.81
1050125	CARNE DE CERDO FILETEADA EUROP	\$ 8.35 x 0.23	1.92
01024132	LECHUGA CESAR ROMANA HORTANA	\$ 0.90 x 1	0.90
00023469	SALSA DE TOMATE DOYPACK SAN JO	\$ 0.79 x 1	0.79
80022395	TOMATE RIÑON GRANDE BANDEJA	\$ 1.00 x 1	1.00

(WILSONC)

Subtotal 0%	:	15.74
Subtotal 12%	:	0.79
Descuento:	:	0.00
Iva 12%	:	0.09
Total USD:	:	16.63

Efectivo : 16.65
 Vuelto : -0.02

Saldo Clientelar: 16.54

COMERCIALIZADORA LA BODEGA VINIZAB CIA.
 LTDA.
 La Bodega
 Matriz: AUTOPISTA SN Y SN - AZOGUES Telf
 . 2630317 EXT 1020
 Sucursal: AV 24 DE MAYO SN Y GENERAL ENR
 IQUEZ - AZOGUES Telf. 2630317 EXT 1005
 Obligado a Llevar Contabilidad
 Agente de Retención Resolución NAC-DINCRA
 SC20-00000001
 RUC: 0391022410001 Ref:EB-2-1242640
 Clave de Acceso:
 1310202001039102241000120015010012119160
 000000018

FACTURA
 Caja: 9 FT-001-501-001211916
 Cliente: 9999999999999

Nombre: Consumidor Final
 AZOGUES, 13 oct. 2020 17:10:43 CONTADO

Item	Descripcion	Unid x Cant	Total
01012029	FUNDAS DE HIELO IQE- MEN 2KL	\$ 0.98 x 2	1.96
80006598	PILSENER ILT LIQUIDO	\$ 1.56 x 4	6.25
00036250	POLLO GRANJA	\$ 2.30 x 1.165	2.68
01034952	SALCHICHA VIENESA KLG. ITAL.	\$ 2.99 x 0.395	1.18
01034952	SALCHICHA VIENESA KLG. ITAL.	\$ 2.99 x 0.425	1.27
80072597	SERVILLETA CLARISSA X10000	\$ 0.36 x 1	0.36

(BISEL)

Subtotal 0%	:	11.13
Subtotal 12%	:	0.57
Descuento:	:	0.00
Iva 12%	:	1.03
Total USD:	:	14.73

Efectivo : 14.73

Anexo 5

Certificados de capacitación al personal



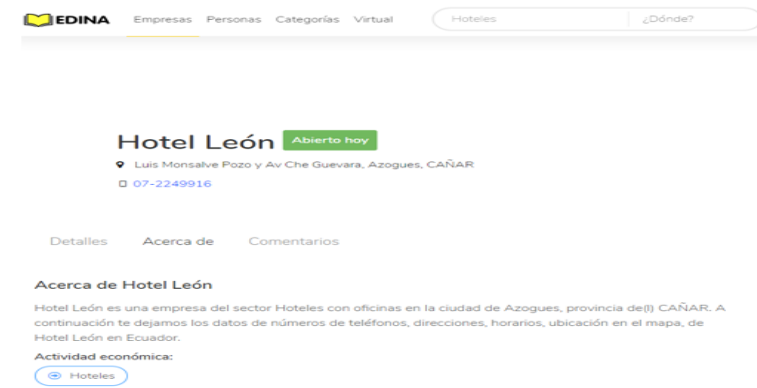
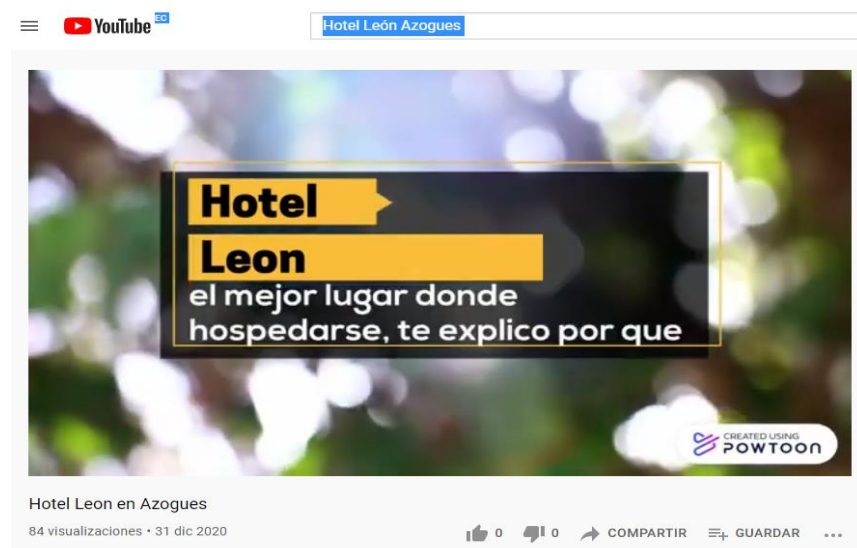
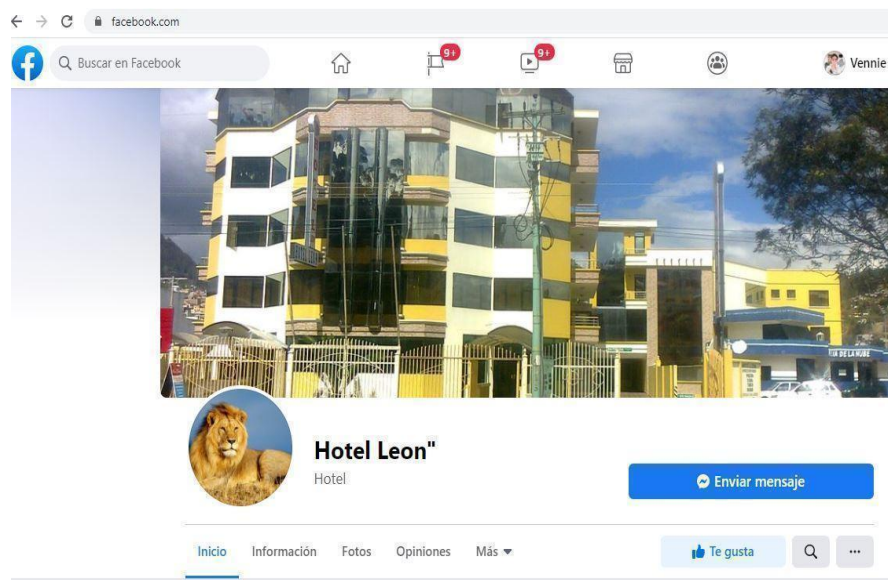
Anexo 6

Extintor del Hotel León



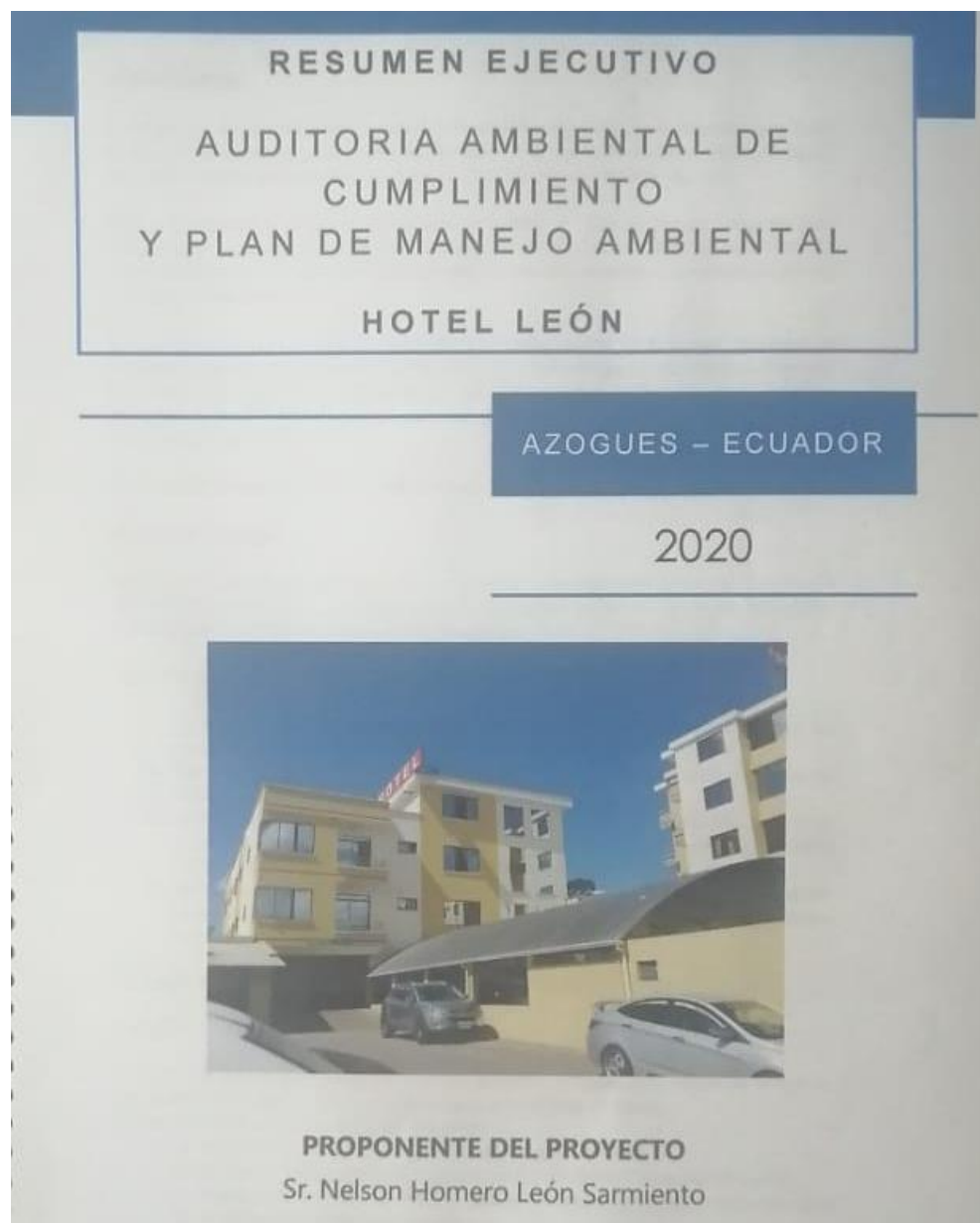
Anexo 7

Redes sociales que maneja hotel león para publicidad.



Anexo 8

Portada del Plan de Manejo Ambiental



Anexo 9

Ayuda a la comunidad por parte del hotel.

Av. 16 de abril.
Teléfonos. 0997040576 – 0992840178

Azogues, 9 de septiembre del 2019

Sr.
Nelson León Sarmiento.
PROPIETARIO DE HOTEL "LEON"
Presente.

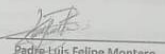
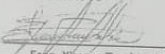
De nuestras consideraciones:

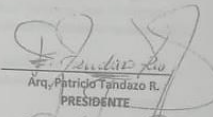
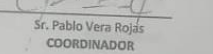
Quienes conformamos la Parroquia Eclesiástica "LA DOLOROSA" de la Playa, el Barrio conjuntamente con nuestro Párroco el Padre Luis Felipe Montero, llegamos a Ud., con un cordial saludo y por su digno intermedio a todos quienes forman parte de su Institución y al mismo tiempo le deseamos el mayor de los éxitos en las funciones que viene desempeñando.

Señor León, ponemos en su conocimiento que se avecinan las festividades de los quince años de creación de Nuestra Parroquia, la misma que dará inicio el viernes 4 de octubre con el Gran Pregón Motorizado y culminará el Domingo 13 de con la Solemne Misa Campal en la cancha junto a la Capilla del Hospital Homero Castañer Crespo, para lo cual SOLICITAMOS que Ud., y toda su Institución, sean los PRIOSTES del séptimo día de la Novena a Nuestra Patrona la Virgen Dolorosa, el día Jueves 10 de octubre a las 19h00 en la Capilla del Hospital.


Por la favorable acogida que sabrá dar a la presente, desde ya anticipamos nuestros sinceros agradecimientos, no sin antes reiterarle nuestros sentimientos de alta consideración y estima.

Atentamente,



 Padre Luis Felipe Montero
 PÁRROCO

 Ecón. Ximena Tandazo Rea
 SECRETARIA (e)


 Arq. Patricio Tandazo R.
 PRESIDENTE

 Sr. Pablo Vera Rojas
 COORDINADOR

NOTA: En el Pregón pedimos cordialmente participar con un carro alegórico. Para el día en el que se encuentran de Priostes: 19H00 Rezo de la Novena, 19H30 Santa Misa, 20H30 Juego de un Bingo organizado por los Priostes. Cualesquier información e inquietud, comunicarse a los telís: P. Felipe Montero 099140576 y/o Sr. Pablo Vera; 0992840178.



**Ilustre Municipalidad de
Azogues
ALCALDÍA**



OFICIO N° GADMA-AA-2019-6452-O
Azogues, 05 de diciembre de 2019

Señor
Nelson León Sarmiento
GERENTE DE HOTEL LEON
Presente.

De mi consideración:

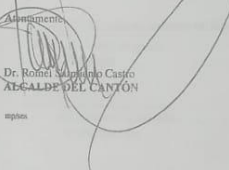
Reciba un cordial y afectuoso saludo, a nombre personal e institucional; así como el deseo de éxitos en la función que diariamente viene cumpliendo en beneficio de la colectividad azogueña.

Me permito por medio de la presente, invitarle a la inauguración de la Casa de Acogimiento Institucional para Niñas, Niños y Adolescentes sin referente familiar que implementará el GAD Municipal de Azogues, a través de la Dirección de Acción Social Municipal.

Evento que se enmarca en las actividades por motivo del Día Internacional de los Derechos Humanos, y se llevará a cabo el próximo martes 10 de diciembre del año en curso, a las 10H00, en las calles 3 de Noviembre y 4 de Noviembre (dentro de la Unidad Educativa 16 de Abril), conforme a la invitación que adjunto.

Agradezco de antemano su atención a la presente, le ruego confirmar su participación al 2240060 ext.0080, aprovecho la ocasión para expresarle mis sentimientos de distinguida estima.

Atentamente,


 Dr. Rafael Sarmiento Castro
 ALCALDE DEL CANTÓN
 apstcs

Dirección: Solano / Matavello esq. Teléfono: (5937) 2240060 ext. 2060 Fax: (5937) 2240212
www.azogues.gub.ec

Anexo 10

Trípticos que brinda hotel león para promocionar el turismo.



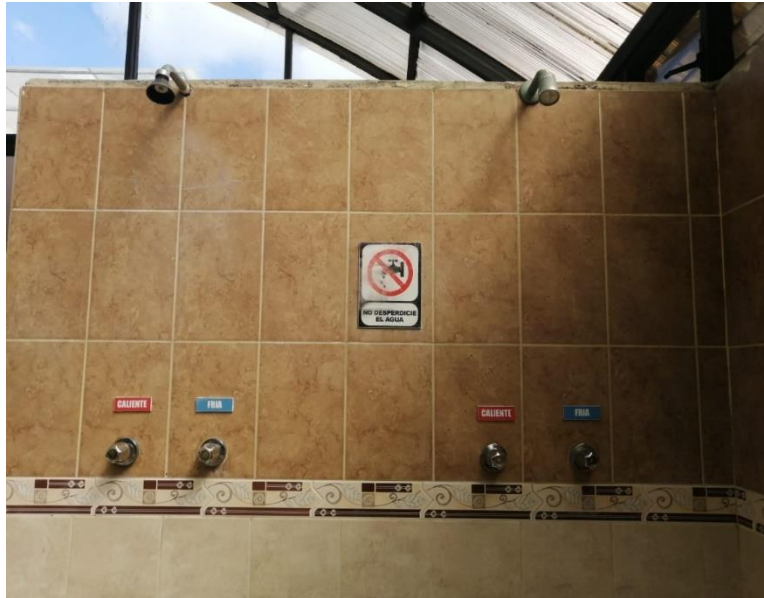
Anexo 11

Rótulos para incentivar al personal y clientes al ahorro de agua y energía eléctrica.



Anexo 12

Rótulos para incentivar al personal y clientes al ahorro de agua y energía en el área de la piscina.



Anexo 13

Facturas del consumo de agua hotel León

EMAPALA Empresa Pública de Suministro de Agua y Energía Eléctrica

CLIENTE: LEÓN SANTIAGO NELSON ROMERO

Dirección: LA PLAYA
 Clave Catastral: 03-01-02-003-003-016-000-000-000
 Consumo de: Agosto del 2019(1909) Cuenta: 69955 Nro
 Referencia: 69955 LA PLAYA Y
 Medidor: 170631359
 Ciclo Ruta: AZOGUES-SECTOR 03-RUTA 04-11320

Cuenta: 69955
 Categoría: 03-01-02-003-003-016-000-000-000
 L. Anterior: 7289.0
 L. Actual: 307
 Consumo m3: NORMAL
 Novedad: GCUZCO
 Recaudador: GCUENCA
 Fecha de Pago: 30/09/2019 08:49:35

Nro Cartas Ant: 0
 Forma de Pago: Contado

Cant	Descripción	V. Unitario
1	agua potable cargo variable (consumo) (emisión)	159,85
1	alcantarillado cargo variable (emisión)	4,06
1	cargo fijo por disponibilidad agua (emisión)	2,03
1	cargo fijo por disponibilidad alcantarillado (emisión)	15,35
1	fuentes hídricas (emisión)	3,14
1	recuperación costo fijo (emisión)	9,21
1	recuperación de metros cúbicos (emisión)	513,34
	Subtotal	0,00
	Descuento	-0
	Beneficencia o Discapacidad	0,00
	Intereses	513,34
	Valor Total	0,00
	Deuda Anterior	0,00
	Interes Anterior	0,00
	Valor a Pagar	513,34

Entregado conforme: Sí No

Su factura electrónica será enviada a su correo (SanFranciscogas@yahoo.com) o puede descargarla en su celular con el código QR adjunto a partir de las 20H00. Puede ingresar a: <http://sism.emapal.gob.ec:8080/consulta/> con su cedula como usuario y contraseña para consultar sus deudas y facturas electrónicas

RECAUDACION PUNTO 001-002
30 SEP 2019
CANCELADO

Dirección: LA PLAYA
 Clave Catastral: 03-01-02-003-003-016-000-000-000
 Consumo de: J unio del 2019(1907) Nro Medidor: 170631359
 Referencia: 69955 LA PLAYA Y
 Medidor: 170631359
 Ciclo Ruta: AZOGUES-SECTOR 03-RUTA 04-11320

Cuenta: 69955
 Categoría: COMERCIAL
 L. Anterior: 6815.0
 L. Actual: 6815.0
 Consumo m3: 200
 Novedad: NORMAL
 Recaudador: GCUENCA
 Fecha de Pago: 09/07/2019 13:46:58

Nro Cartas Ant: 1
 Forma de Pago: Contado

Cant	Descripción	V. Unitario
1	agua potable cargo variable (consumo) (emisión)	202
1	alcantarillado cargo variable (emisión)	101
1	cargo fijo por disponibilidad agua (emisión)	4,06
1	cargo fijo por disponibilidad alcantarillado (emisión)	2,03
1	fuentes hídricas (emisión)	10
1	recuperación costo fijo (emisión)	3,14
1	recuperación de metros cúbicos (emisión)	6
	Subtotal	328,23
	Descuento	0,00
	Beneficencia o Discapacidad	-0
	Intereses	0,00
	Valor Total	328,23
	Deuda Anterior	333,42
	Interes Anterior	3,44
	Valor a Pagar	665,09

Entregado conforme: Sí No

Su factura electrónica será enviada a su correo (SanFranciscogas@yahoo.com) o puede descargarla en su celular con el código QR adjunto a partir de las 20H00. Puede ingresar a: <http://sism.emapal.gob.ec:8080/consulta/> con su cedula como usuario y contraseña para consultar sus deudas y facturas electrónicas

RECAUDACION PUNTO 001-002
18 JUL 2019
CANCELADO

Anexo 14

Facturas del consumo de Energía eléctrica hotel León

Factura 145649		Factura 145649																																																	
<p>Fecha de Pago: Vie-26-Abr-2019 08:56:40 Período/Consumo: Marzo/2019 Ruta: 03.01.1.15 ESPECIALES SECTOR URB Código Único Nacional: 0200145649</p>		<p>EMPRESA ELÉCTRICA ARGÜES S.A. Buc: 0390511075001 Dirección: Bolívar s/n y Aurelio Zaramillo (esq) Telef: 240377 y 240319 Comprobante de Pago: 015-0451188 Usuario Recaudador: ENOR PRECARGACIÓN EN LÍNEA</p>																																																	
<p>Nombre: LEON GARNIENTO NELSON HOMERO C/Bus: 03905K0485001 Medidor: 308708 Dirección del Servicio: AUTOPISTA 0 Tarifa: CD COMERCIAL MT Grup. Emisión: ARGÜEZ IND.Y.COM. CON DEMANDA</p>		<p>Código: 145649 Fecha de Pago: Mie-27-Nov-2019 11:33:52 Período/Consumo: Octubre/2019 Ruta: 03.01.1.15 ESPECIALES SECTOR URB Código Único Nacional: 0200145649</p>																																																	
<p>SUMINISTRO DEL SERVICIO ELÉCTRICO</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>Actual</th> <th>Anterior</th> <th>Consumo U</th> <th>Venta de Energía</th> <th>Cargo por Comercialización</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Activa</td> <td>508945</td> <td>503597</td> <td>5454 KWH</td> <td>618.72</td> <td>1.41</td> </tr> <tr> <td>Reactiva</td> <td>112840</td> <td>111808</td> <td>1052 KVARH</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Demanda</td> <td></td> <td>21</td> <td>21 KW</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Descripción	Actual	Anterior	Consumo U	Venta de Energía	Cargo por Comercialización	Activa	508945	503597	5454 KWH	618.72	1.41	Reactiva	112840	111808	1052 KVARH			Demanda		21	21 KW			<table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>Actual</th> <th>Anterior</th> <th>Consumo U</th> <th>Venta de Energía</th> <th>Cargo por Comercialización</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Activa</td> <td>549308</td> <td>543503</td> <td>5819 KWH</td> <td>658.11</td> <td>1.41</td> </tr> <tr> <td>Reactiva</td> <td>120147</td> <td>119092</td> <td>1076 KVARH</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Demanda</td> <td></td> <td>20</td> <td>20 KW</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Descripción	Actual	Anterior	Consumo U	Venta de Energía	Cargo por Comercialización	Activa	549308	543503	5819 KWH	658.11	1.41	Reactiva	120147	119092	1076 KVARH			Demanda		20	20 KW		
Descripción	Actual	Anterior	Consumo U	Venta de Energía	Cargo por Comercialización																																														
Activa	508945	503597	5454 KWH	618.72	1.41																																														
Reactiva	112840	111808	1052 KVARH																																																
Demanda		21	21 KW																																																
Descripción	Actual	Anterior	Consumo U	Venta de Energía	Cargo por Comercialización																																														
Activa	549308	543503	5819 KWH	658.11	1.41																																														
Reactiva	120147	119092	1076 KVARH																																																
Demanda		20	20 KW																																																
<p>(1) TOTAL SERVICIO ELÉCTRICO VALORES PENDIENTES DE PAGO Intereses Por Mora Mes Anter. 3.25 (2) TOTAL VALORES PENDIENTES 3.25 OTROS VALORES A PAGAR Contribución a Bomberos 5.91 Recolección de Basura 52.16 Alumbrado Público 73.59 (3) TOTAL OTROS VALORES A PAGAR 131.66 Valor Electricidad (1)+(2) 623.38 TOTAL (1)+(2)+(3) 755.46 Saldo: 0.00</p>		<p>(1) TOTAL SERVICIO ELÉCTRICO VALORES PENDIENTES DE PAGO Intereses Por Mora Mes Anter. 3.35 (2) TOTAL VALORES PENDIENTES 3.35 OTROS VALORES A PAGAR Contribución a Bomberos 5.91 Recolección de Basura 54.99 Alumbrado Público 91.65 (3) TOTAL OTROS VALORES A PAGAR 152.55 Valor Electricidad (1)+(2) 662.87 TOTAL (1)+(2)+(3) 815.88 Saldo: 0.00</p>																																																	
<p>Ud. entregó \$ 1370.00 Valor a cobrar \$ 755.46 Su cambio es de \$ 1.63</p>		<p>Ud. entregó \$ 1265.00 Valor a cobrar \$ 815.88 Su cambio es de \$ 1.71</p>																																																	
<p>***** ESTE DOCUMENTO NO TIENE VALOR TRIBUTARIO *****</p>																																																			
<p>***** URGENTE ***** Septiembre 2017, ACTUALICE SU CONTRATO DE SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA. VITE MOLESTIAS Y RECARGOS EN SUS PLANILLAS</p>																																																			

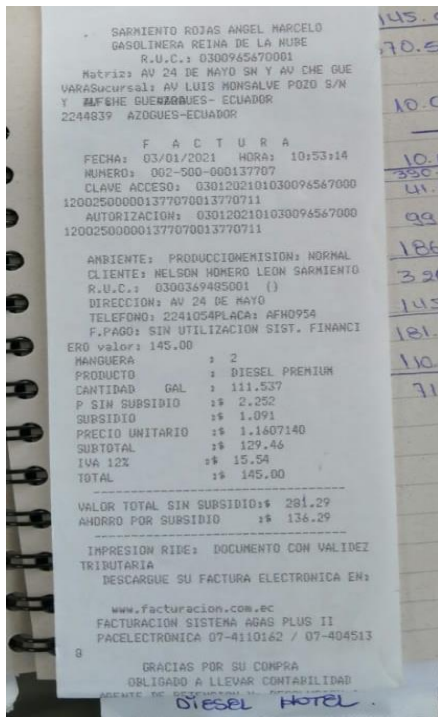
Anexo 15

Espacios verdes de Hotel León



Anexo 16.

Caldero / factura



Anexo 17

Certificado de educación ambiental para el personal de Hotel León.



Anexo 18

Proforma software de facturación.



Principal: Calle Larga y Miguel Angel Estrella Esq. / Sucursal: Cacique Chaparra 1-21 y Av. Huayna Capac
Teléfonos: (07) 410 9537 / (07) 421 9680 / 0962594005
Email: ventas@blueskyecuador.com R.U.C.: 0104925763001
www.blueskyecuador.com

Software para facturación



- Facturación
- Nota de venta
- Nota de crédito
- Retenciones
- Compras
- Cuentas por cobrar clientes
- Cuentas por pagar proveedores
- Guía de remisión
- Inventario
- Modulo de producción

\$800.00

Facturación Electrónica

Factura
Nota de crédito
Liquidación de compras
Guías de remision

\$600.00



Módulo de contabilidad

Asientos contables
Balances
Centro de costos
Bancos
Conciliación
Activos fijos
Automatización de asientos contables

\$400.00



La licencia del sistema es indefinida, no requiere pagos por renovación. No tiene limite de creación de documentos electronicos. Incluye Instalación, Capacitación, servicio técnico en línea ilimitado, un año de garantía

Anexo 19

Curso de marketing digital para Hotel León.

Comparamos AcademiaBarterRubio.com con otros métodos de aprender:

Fotografía integral, producción audiovisual, marketing digital, locución producción de radio, diseño gráfico, producción musical.

	Academia Barter Rubio	App / Web Videos Tutoriales	Escuelas Tradicionales
Clases en Vivo	✓	✗	✓
Horarios Ajustables	✓	✓	✗
Ejercicios Reales	✓	✓	✗
Contestar Preguntas	✓	✗	✓
Comunicación Instantánea	✓	✗	✗
Instructores en Tiempo Real	✓	✗	✓
Aprendizaje Online en Vivo	✓	✗	✗
Correcciones Inmediatas	✓	✗	✓
Clases Prácticas	✓	✓	✗
Instructores Experimentados	✓	✓	✗
Certificación de Refuerzo	✓	✓	✓
Garantía en el Aprendizaje	✓	✗	✓

“ Más de 2000 alumnos han cambiado sus vidas con nuestras novedosas formas de aprendizaje netamente práctico ”

PROGRAMA 6 MESES

- 1 MES Edición de Vídeo Digital
- 2 MES Montaje y Retoque en Photoshop
- 3 MES Diseño Gráfico en Illustrator
- 4 MES Animación y post producción en After Effects
- 5 MES Fotografía y Filmación
- 6 MES Creación de Guion

PROGRAMA 12 MESES

- 1 MES Edición de Vídeo Digital
- 2 MES Montaje y Retoque en Photoshop
- 3 MES Diseño Gráfico en Illustrator
- 4 MES Animación y post producción en After Effects
- 5 MES Fotografía y Filmación
- 6 MES Creación de Guion
- 7 MES Colorización de Video Digital
- 8 MES Locución y Producción de Cuñas de Radio
- 9 MES Producción de Sonido para Audiovisuales
- 10 MES Marketing en Redes Sociales
- 11 MES Producción Integral (video clip musical)
- 12 MES Producción Integral (publicidad)

BARTER RUBIO

Curso Marketing Digital

Manejo de Redes Sociales, Google ads, Facebook ads, Diseño de Páginas Web y más

Cursos Prácticos online en vivo

HORARIOS FLEXIBLES
MAÑANA, TARDE O NOCHE

Clases Prácticas

Anexo 20

Proforma para el ahorro del recurso Agua.

Descripcion	Cant	P. Unitario	Precio total
Inodoro Victoria	66	\$120.00	\$7920.00
Llaves Dominik	66	\$70.00	\$4620.00
Total			\$12540.00

Kywi: C. C. Multiplaza Miraflores, Av Elia
Llut y Gil Ramírez Dávalos, Cuenca,
AZUAY ·

07-2861088 · 07-2804720 ·

Anexo 21

Proforma para el ahorro del recurso Energía.

DATOS TÉCNICOS
AE SMM6-72 Series 325W-340W

ESPECIFICACIONES		AE325SMM6-72	AE330SMM6-72	AE335SMM6-72	AE340SMM6-72
Potencia nominal máx.	P _{max} (Wp)	325	330	335	340
Voltaje de potencia máxima	V _{mp} (V)	38,54	38,72	38,85	39,09
Corriente de potencia máxima	I _{mp} (A)	8,43	8,52	8,62	8,70
Voltaje de circuito abierto	V _{oc} (V)	46,62	46,74	46,84	46,94
Corriente de cortocircuito	I _{sc} (A)	9,34	9,38	9,43	9,48
Eficiencia del módulo	(%)	16,75	17,01	17,26	17,52
Tolerancia de potencia	P _{max} (Wp)	0 / + 5			
Voltaje de sistema máximo, CC	(V)	1000			
Temperatura de funcionamiento	(°C)	-40 to +85			
Coefficientes de temp. de P _{max}	(%/°C)	-0,38			
Coefficientes de temp. de Voc	(%/°C)	-0,29			
Coefficientes de temp. de I _{sc}	(%/°C)	0,050			
Temperatura normal de funcionamiento de celdas (NOCT)	(°C)	45±2			

* Los datos eléctricos se aplican a las condiciones de prueba estándar (STC): irradiación de 1000 W/m² con espectro AM 1.5 y una temperatura de celda de 25 °C.

CARACTERÍSTICAS DEL MATERIAL

Tipo de celda: Monocristalina 156 x 156mm
 No. de celdas: 72 (6 x 12)
 Dimensiones: 2000 x 992 x 40mm
 Peso: 24 kg
 Caja de conexiones: Clasificación IP 67
 Cable de salida: 1 x 4.0mm², 900mm mm de longitud o personalizada
 Tipo de conector: MC 4 / Compatible con MC 4
 Resistencia al grafito: Max. Ø 28 mm, at 23 m/s
 Carga de viento: 2400 Pa / 244 kg/m²
 Carga mecánica: 5400 Pa / 550 kg/m²

INFORMACIÓN DE EMBALAJE

Configuración del empaque: 56 piezas / doble pallet
 Capacidad de carga: 616 piezas / 4040
 Tamaño / pallet (mm): 2040 x 1120 x 2335
 Peso: 1410 kg / pallet

DIMENSIONES

\$3500.00

CERTIFICADOS

DISTRIBUIDOR POR:
SOLERGY ECUADOR
 C43 360638 / 0987659943
 Víctor Manuel Rendón 301 y P. Carbo
 Guayaquil - Ecuador
www.solergyecuador.com.ec

MEGAHIERRO
 ¡Construye, remodela y decora al menor precio!
True Value
 START RIGHT. START HERE

Poco abridor Syto \$ 5,00
 x 66 = 330,00

Sensor Luz Fley \$ 20,00
 X 66 \$ 1320,00

\$ 1650,00

SUKASA

Handora Sabana \$ 480,00 x 2
 Cafetera H. beach \$ 350,00

Total \$ 2010,00

Marco Megio
 0985060401

Bibliografía

- American Psychological Association (2020). *Publicacion manual of American Psychological Association (7th ed)*. <https://doi.org/10.1037/0000165-000>
- De Franco, A. (2000). ¿Por qué precisamos de un desarrollo local integrado y sostenible? *Instituciones y desarrollo*, (págs. 133-168).
- Ecuador Documents. (2016). *F Documents*. Obtenido de F Documents: <https://fdocuments.ec/document/hotel-leon-1>
- Gándara, J., Fraiz, J., & González, M. (2007). Hoteles sostenibles para destinos sostenibles: la calidad hotelera como instrumento para la sostenibilidad. *El comptamiento de la empresa ante entornos dinámicos: XIX Congreso anual y XV Congreso Hispano Francés de AEDEM*. Asociación Española de Dirección y Economía de la Empresa.
- Instituto Nacional de Patrimonio Cultural. (2019). *Instituto Nacional de Patrimonio Cultural*. Obtenido de Ciudades Patrimoniales del Ecuador: <https://www.patrimoniocultural.gob.ec/azogues/#:~:text=Azogues%20es%20un%20Cant%C3%B3n%20que,Ministerio%20de%20Educaci%C3%B3n%20y%20Cultura>.
- Josar, C. (2011). La contabilidad y el sistema contable. *línea*. {9 septiembre de 2014} disponible en: (<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/fin/contaysiscontable.htm>).
- LRQA. (s.f.). *Implementación de Normas HACCP*. Ministerio del Ambiente. http://huella-ecologica.ambiente.gob.ec/huella_institucional.php
- Montesinos Fiore, J. A. (2009). *MEJORAMIENTO DE LOS TIEMPOS DE SERVICIO EN EL ÁREA DE RECEPCIÓN DE LOS HOTELES CINCO ESTRELLAS EN EL ECUADOR* (Bachelor's thesis).
- Organización Mundial de Turismo. (29 de Diciembre de 2020). *Organismo especializado de las Naciones Unidas*. Obtenido de <https://www.unwto.org/es/desarrollo-sostenible>
- Pacheco, R. R. (2003). Finanzas de la empresa. *Pensamiento Crítico*, 3, 081-091.
- Rainforest Alliance. (2005). *Buenas Prácticas para TURISMO SOSTENIBLE*. Quito.
- Ruiz, A., & Amador, J. (24 de Junio de 2018). *EL CONSUMO DE AGUA DE TURISTAS EN HOTELES COMPARADO CON EL CONSUMO DE AGUA DE RESIDENTES EN*

HOGARES CASO: GUANAJUATO, MÉXICO. Obtenido de Eumed.com:

<https://www.eumed.net/rev/turydes/24/agua-turismo.html>

Smart Voyager Express. (2011). *Norma de Hospedaje y Alimentos & Bebidas*. Quito.

Medina, M. (1999). Reciclaje de desechos sólidos en América Latina. *Frontera norte*, 11(21), 1-25.

Santillán Egas, F. (2012). *Educación ambiental. Una gestión al desarrollo sustentable en el Ecuador* (Doctoral dissertation, Universidad Internacional de Andalucía).

Vieira, C. V. (2014). Gestión de recursos humanos: indicadores y herramientas. *Observatorio laboral revista Venezolana*, 7(14), 23-33.

Diseño de Trabajo de Titulación aprobado

UNIVERSIDAD DE CUENCA
FACULTAD CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD
CARRERA DE HOTELERIA
CARRERA DE TURISMO

PROPUESTA DE ACCIONES SOSTENIBLES BASADAS EN LA NORMA PARA HOSPEDAJE,
ALIMENTOS Y BEBIDAS SMART VOYAGER Y LA GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS DE
TURISMO SOSTENIBLE RAINFOREST ALLIANCE 2005 PARA EL HOTEL LEÓN EN
AZOGUES

PROYECTO DE INTERVENCIÓN

PROYECTO DE INTERVENCIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
LICENCIADA EN HOTELERÍA E INGENIERO EN TURISMO

DIRECTORA:

ING. MARÍA AUGUSTA MOLINA DIAZ

AUTORES:

RUTH KAROLINA ZHUMI BALAREZO

0105311641

WALTER VINICIO ZHAGÜI LEMA

0302882113

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN SOSTENIBLE E INNOVACIÓN DE RECURSOS NATURALES, AMBIENTALES Y
SOCIALES CON PROPÓSITOS DE TURISMO, OCIO Y RECREACIÓN

CUENCA, NOVIEMBRE DEL 2020

1. Título del Proyecto de Intervención

Propuesta de Acciones Sostenibles basadas en la Norma para hospedaje, Alimentos y Bebidas Smart Voyager y la Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible Rainforest Alliance 2005 para el Hotel León en Azogues.

2. Nombres de los estudiantes / Correos electrónicos

Ruth Karolina Zhumi Balarezo/ ruth.zhumi@ucuenca.edu.ec

Walter Vinicio Zhagüi Lema/ inicio.zhagui@ucuenca.edu.ec

3. Resumen del Proyecto de Intervención

Actualmente, los turistas han demostrado una creciente conciencia sostenible al momento de elegir un establecimiento de alojamiento. Debido a ello, el presente tema pretende mejorar la realidad detectada mediante un proyecto de intervención, el cual consiste en verificar la situación de sostenibilidad en la que se encuentra el Hotel León de la ciudad de Azogues. Para ello, se tomarán como referencia la Norma para Hospedaje, Alimentos y Bebidas Smart Voyager y a la Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible de Rainforest Alliance 2005.

El objetivo de este proyecto de intervención, es analizar los ámbitos empresarial, ambiental y socio cultural utilizando los criterios de sostenibilidad de la Guía de Buenas Prácticas Rainforest Alliance y seguidamente se realizará un cuadro de valoración mediante la Norma Smart Voyager. Posteriormente se pretende, en función del diagnóstico realizado, proponer acciones sostenibles que incentiven el inicio de buenas prácticas de turismo sostenible mediante el cumplimiento de las dimensiones e indicadores analizados, con la finalidad de que en un futuro puedan aplicar a certificaciones como “Smart Voyager Certified” y “Rainforest Alliance Certified”, aún en tiempos de crisis, como la que ha vivido la humanidad en el último año, debido a la pandemia por COVID-19.

El proyecto de intervención será abordado bajo un enfoque mixto, utilizando técnicas de recolección de información tanto cuantitativa como cualitativa. En el enfoque cuantitativo se realizará la recolección de datos en función de los tres pilares de sostenibilidad: empresarial, socio-cultural y ambiental. Datos que serán analizados hasta obtener conclusiones. En el enfoque cualitativo, se analizará los aspectos alusivos a servicios e instalaciones que presta el hotel, recopilando toda la información necesaria al respecto para su posterior análisis y planteamiento de mejoras de Buenas Prácticas de Sostenibilidad.

4. Planteamiento del Proyecto de Intervención

El turismo sostenible, se sintetiza básicamente en prácticas de gestión, que pueden ser aplicadas en todo tipo de empresas y en cualquier destino turístico, pues tienen como propósito minimizar los impactos negativos y maximizar los beneficios de la actividad turística en el entorno socio-cultural, ambiental y empresarial (CONAP, 2016).

En este sentido, la actividad turística en la actualidad, como actividad productiva, “puede ser ampliamente beneficiosa, pero también considerablemente destructiva si no es manejada adecuadamente, ya que puede acabar con la riqueza de los patrimonios naturales y culturales de cualquier país” (OMT/OEA, 2018). Es por esto que, aunque es una actividad de goce y disfrute, debe realizarse con cautela, a fin de evitar consecuencias negativas en los lugares donde se lleva a la práctica (Reyes, 2002).

Desde este punto de vista, aplicar buenas prácticas de turismo sostenible, es para la empresa turística, adoptar prácticas de gestión sostenibles, de una manera sencilla y efectiva, que permita como lo plantea el informe Brundtland “satisfacer las necesidades del presente sin comprometer la habilidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades” (Naciones Unidas, 1987). Es decir, la sostenibilidad se logra alcanzar cuando se atiende de manera equilibrada, tres principios básicos como son lo económico, mediante prácticas empresariales adecuadas; lo ambiental, tomando en cuenta la forma en que se utilizan los recursos naturales y lo socio-cultural, mediante la realización de actividades que no perjudiquen el tejido social existente en la comunidad donde se llevan a cabo (Newson & Sierra, 2008).

Es por esto que el proyecto de intervención que se presenta pretende diseñar una propuesta de acciones sostenibles basada en la a Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible Rainforest Alliance 2005 y valorada mediante la Norma para hospedaje, alimentos y bebidas Smart Voyager para el Hotel León de la ciudad de Azogues, buscando de esta manera minimizar el impacto negativo que la actividad turística ha tenido y fomentar el cuidado ambiental así como la calidad de servicios que el establecimiento ofrece, con miras a alcanzar una certificación como institución sostenible.

El proyecto de intervención, se justifica y tiene gran importancia para el turismo ya que plantea una mejora en cuanto a acciones sostenibles, que involucren hacer todas aquellas actividades necesarias para desarrollar el negocio turístico en armonía con el ambiente y la naturaleza (Pérez de las Heras, 2004), enfocados bajo los principios del programa Rainforest Alliance del año 2005 y la Norma para para hospedaje, alimentos y bebidas Smart Voyager (2006), a fin de transformar la realidad turística y hotelera en la localidad y aportarles una nueva ventaja competitiva a los mismos.

Tiene una base educativa y económica, puesto que, la incorporación efectiva de las buenas prácticas de turismo sostenible, es un modelo de fortalecimiento turístico que permite adoptar acciones concretas para orientar su gestión hacia la generación de fuentes de empleo local, ingresos económicos para la comunidad con la convicción de mantener su integridad cultural y, calidad ambiental en cada una de las actividades emprendidas (Jara, 2012).

De manera particular se orienta la propuesta de intervención hacia el Hotel León. Este hotel tiene amplia trayectoria en la ciudad de Azogues, provincia del Cañar y, desde la época de su fundación en el año 2009 ha sido un pilar del turismo local. Sin embargo, actualmente no aplica a cabalidad buenas prácticas de turismo sostenible, lo que incrementa los impactos negativos que el mismo pueda tener en el ámbito empresarial, socio-cultural y ambiental.

Es por esto que esta propuesta de intervención, plantea minimizar estos impactos y contribuir a solventar la crisis ambiental que la ciudad de Azogues enfrenta debido a la industria hotelera y al turismo, además de propiciar la posibilidad de que el hotel pueda recibir una certificación sostenible, por buenas prácticas de turismo sostenibles en un futuro cercano, mediante la aplicación de la Norma Smart Voyager para hospedaje, alimentos y bebidas (Smart Voyager, 2008). Por lo tanto, plantear la posibilidad de obtener esta certificación es un gran avance en materia de turismo y hotelería en la ciudad, así como un punto de partida para la iniciativa de otros hoteles del área.

5. Revisión Bibliográfica

Para la Organización Mundial del Turismo (OMT), el turismo sostenible se define como el turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medio ambientales con la finalidad de satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas (OMT, 2020).

En este orden de ideas, el informe de Brundtland, define el desarrollo sostenible como aquel que satisface las necesidades del presente sin comprometer las necesidades de generaciones futuras, para lo cual se requiere entender que la inacción traerá consecuencias, por lo que se hace necesario cambiar las estructuras institucionales y fomentar las conductas individuales que no pongan en peligro los sistemas naturales que sostienen la tierra (Naciones Unidas, 1987).

Concatenados con esta idea, el programa Rainforest Alliance define el turismo sostenible como un viaje responsable que conserva el ambiente y mejora el bienestar de los habitantes locales (Rainforest Alliance, 2003). Para esto, promueven la certificación de las operaciones turísticas con respecto a normas de sostenibilidad, como una forma de ayudar a mitigar estos impactos. Los programas de certificación sostenible que promueven, desarrollan normas que cubren todos los aspectos de un negocio turístico (Smart Voyager, 2008).

En 2003, Rainforest Alliance también inició su Programa de Buenas Prácticas de Manejo en Turismo Sostenible (BPM), diseñado para ofrecer a los hoteles soluciones y acciones prácticas

para ayudarles a cumplir con las normas en sus respectivos programas nacionales de certificación (Rainforest Alliance, 2003). El mismo ha sido utilizado en diversos hoteles de distintos países de la región, como el caso de Costa Rica donde se aplicó en 5 hoteles (Newson & Sierra, 2008).

En el 2005, Rainforest Alliance publicó una tercera versión de la guía de “Buenas prácticas de turismo sostenible”, en la cual presenta herramientas que permiten a los empresarios turísticos adoptar prácticas de gestión sostenibles, de manera sencilla y efectiva, buscando con ello minimizar los impactos negativos y maximizar los beneficios de la actividad turística en el entorno sociocultural, ambiental y empresarial (Rainforest Alliance, 2005).

Para recibir una certificación sostenible, la norma “Smart Voyager” es una metodología que incluye una serie de criterios que tienen como base la consideración estricta de la legislación nacional, como lo son: la Constitución de la República del Ecuador, Ley de Turismo, Ley de Gestión Ambiental, Ley de Prevención y Control de la Contaminación Ambiental, Ley de Defensa del Consumidor, Ley de Seguridad Social, Código del Trabajo, Norma Técnica de Ecoturismo, Instructivo para el Registro de Centros Turísticos Comunitarios y otras normas vigentes relacionadas con establecimientos de alojamiento vigentes en el país (Smart Voyager, 2008), así como parámetros internacionales reconocidos en el país, los cuales son empleados para la valoración de las operaciones turísticas de hospedaje y servicios de alimentos y bebidas (Galarza, 2018).

6. Objetivos, metas, transferencia de resultados e impactos

Objetivo General

Diseñar una propuesta de acciones sostenibles basada en la Norma para hospedaje, alimentos y bebidas Smart Voyager y la Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible Rainforest Alliance 2005 para el Hotel León en Azogues.

Objetivos Específicos

1. Verificar la situación de sostenibilidad en la que se encuentra el Hotel de acuerdo a la Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible de Rainforest Alliance 2005, valorando cada ámbito mediante la Norma para Hospedaje, Alimentos y Bebidas Smart Voyager.
2. Elaborar una propuesta de acciones sostenibles para el Hotel León de la Ciudad de Azogues.

Metas

Lograr que el Hotel León pueda ofrecer servicios y productos de calidad a sus clientes mediante una gestión sostenible, apoyada en la norma Smart Voyager y en la Guía de turismo sostenible de la Rainforest Alliance, minimizando los impactos económico, social y ambiental del establecimiento en beneficio de los huéspedes y garantizando la eco eficiencia del hotel para en un futuro optar a una certificación de establecimiento sostenible.

Transferencia de resultados

La transferencia de resultados de este proyecto de intervención quedará plasmada en documentos impresos y digitales, los cuales serán consignados en el Centro de Documentación Regional “Juan Bautista Vázquez” de la Universidad de Cuenca, a libre disposición para uso de docentes, estudiantes y particulares interesados en el tema.

Se entregará una copia del Manual diseñado al hotel, para que puedan hacer uso del mismo y ayudar a las operaciones turísticas a cumplir con las normas de certificación una vez que inicie el desarrollo de las actividades durante la etapa de recuperación del turismo.

Impactos

El impacto que tendrá este proyecto de intervención será económico, ambiental y socio-cultural, pues con el mismo se espera que el Hotel León, cumpla con la Norma para hospedaje, alimentos y bebidas Smart Voyager y la Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible Rainforest Alliance para mejorar la situación de sostenibilidad del establecimiento y minimizar su impacto en lo económico, social y ambiental, propiciando un impacto ecológico soportado en una gestión

eficiente de los recursos que le permitirán obtener en el futuro la certificación como institución sostenible que aplica prácticas turísticas amigables con el ambiente que aseguren el bienestar de su personal y de las comunidades locales.

7. Técnicas de Trabajo

El proyecto de intervención se realizará bajo un enfoque mixto, utilizando técnicas de recolección de información tanto cuantitativa como cualitativa (Torres, Jara, Pesantéz, Barzallo, y Armijos, 2016). En lo cuantitativo, se aplicará la encuesta y la observación directa, a las instalaciones del hotel para obtener el diagnóstico situacional del mismo (Bernal, 2010).

Para esto se aplicarán los criterios de la norma de hospedajes, alimentos y bebidas de la Smart Voyager, la cual se divide en cinco dimensiones (Lineamientos estratégicos, Protección y Conservación ambiental, Seguridad, Desarrollo Socioeconómico y Calidad del Servicio), a través de las cuales las operaciones son evaluadas de acuerdo a diversos criterios, los mismos que se deben cumplir para prestar un servicio integral y sostenible. Los criterios a su vez están conformados por una serie de indicadores que establecen el desempeño específico de la empresa, cuya valoración se realiza mediante una escala en la cual el evaluador podrá calificar al operador (Smart Voyager, 2008).

En lo cualitativo, se revisará la información documental existente sobre el tema para la construcción del sustento teórico (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010). De igual forma se realizarán entrevistas tanto a propietarios y personal del hotel, el levantamiento de fichas de información recopiladas en formularios establecidos por la organización Rainforest Alliance, para los programas de certificación en turismo sostenible. Se realizarán visitas constantes al establecimiento para observar de manera directa la realidad y recolectar la información pertinente para desarrollar la investigación y en función de los resultados plantear la propuesta.

8. Bibliografía

- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación para administración, economía, humanidades y Ciencias Sociales*. Cali, Colombia: Pearson Educación.
- CONAP. (2016). *Manual de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para operadores y Guías de Turismo en Áreas protegidas*. Guatemala: Oficina de Publicación del CONAP. Documento técnico N° 25-2016. Primera Edición.
- Galarza, M. (2018). La gestión turística sostenible de los establecimientos de alojamiento de la ciudad de Cuenca Ecuador: Ámbito Empresarial. *Killkana Sociales*. Vol 2, N° 3, 51-58.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S. A. 6ta Edición.
- Jara, J. (2012). *Implementación de buenas prácticas de Turismo Sostenible en el Lodge Ipanio, comunidad Pavacachi, cantón Araujo, Provincia de Pastaza - Programa Rainforest Alliance*. Riobamba, Ecuador: Repositorio de la Escuela Superior Politécnica del Chimborazo.
- Naciones Unidas. (1987). *Informe Brundtland*. ONU.
- Newson, D., & Sierra, C. (2008). *Impacto del turismo sostenible. Buenas Prácticas de manejo en Sarapiquí*. Costa Rica: Rainforest Alliance, Costa Rica.
- OMT. (2020). *"La Sostenibilidad es la Nueva Normalidad": Una nueva visión de futuro para el turismo*. Madrid, España: UNWTO.
- OMT/OEA. (2018). *Buenas Prácticas en el Sector Turístico para impulsar el Desarrollo Sostenible en las Américas*. Madrid: UNWTO.
- Pérez de las Heras, M. (2004). *Manual de Turismo Sostenible: "Cómo conseguir un turismo social, económico y ambientalmente responsable"*. Madrid: Mundi-prensa.
- Rainforest Alliance. (2003). *Buenas Prácticas de Turismo Sostenible*. Rainforest Alliance.
- Rainforest Alliance. (2005). *Ámbito Empresarial*. Rainforest Alliance.
- Reyes, A. (2002). *Turismo Sostenible*. Madrid: Lepala Editorial.

Smart Voyager. (26 de Febrero de 2008). *Smart Voyager.org*. Recuperado el 17 de octubre de 2020, de Norma Smart Voyager para Hospedaje, Alimentos y Bebidas: <http://www.smartvoyager.org/documentos/>

Torres, L., Jara, D., Pesantéz, S. M., Barzallo, C., Armijos. (2016). *Manual de Trabajos de Titulación. Facultad de Ciencias de la Hospitalidad*. Cuenca, Ecuador: Repositorio Universidad de Cuenca.

9. Talento Humano

Propuesta de acciones sostenibles basadas en la Norma para Hospedaje, Alimentos y Bebidas Smart Voyager y la Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible Rainforest Alliance 2005 para el Hotel León de Azogues.

RECURSO	DEDICACIÓN	VALOR TOTAL \$
Director	1 hora/ semana/ 12 meses	600,00
Estudiante:		
Ruth Zhumi Balarezo	10 horas / semana/ 12 meses	900,00
Walter Zhagüi Lema	10 horas / semana/ 12 meses	900,00
TOTAL		2.400,00

Fuente: Manual de Trabajos de Titulación (2016).

Autores: Ruth Zhumi y Walter Zhagui

10. Recursos Materiales

Propuesta de acciones sostenibles basadas en la Norma para Hospedaje, Alimentos y Bebidas Smart Voyager y la Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible Rainforest Alliance 2005 para el Hotel León de Azogues.

Cantidad	Rubro	Valor \$
Equipos		
1 Unidad	Computadora portátil	800,00
1 Unidad	Celular	400,00
1 Unidad	Mouse externo de computador	26,00
Materiales de oficina		
150 hojas	Impresiones	30,00
300 hojas	Material fotocopiado	20,00
1 Unidad	Corrector	2,00
1 Unidad	Resma de papel A4	5,00
1 Unidad	Carpetas de papel	1,00
1 Unidad	Engrapadora	3,00
1 Caja	Grapas	2,50
Servicios		
1 Unidad	Transporte y movilización	50,00
12 meses	Internet	300,00
TOTAL		1.639,50

Fuente: Manual de Trabajos de Titulación (2016).

Autores: Ruth Zhumi y Walter Zhagui

11. Cronograma de Actividades

Propuesta de acciones sostenibles basadas en la Norma para Hospedaje, Alimentos y Bebidas Smart Voyager y la Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible Rainforest Alliance 2005 para el Hotel León de Azogues.

ACTIVIDAD	MES											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. Recolección y organización de la información	X	X	X	X								
2. Discusión y análisis de la información			X	X	X	X						
3. Trabajo de campo			X	X	X	X	X	X	X	X		
4. Integración de la información de acuerdo a los objetivos				X	X	X	X	X	X			
5. Redacción del trabajo					X	X	X	X	X	X	X	
6. Revisión final												X

Fuente: Manual de Trabajos de Titulación (2016).

Autores: Ruth Zhumi y Walter Zhagui

12. Presupuesto

Propuesta de acciones sostenibles basadas en la Norma para Hospedaje, Alimentos y Bebidas Smart Voyager y la Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible Rainforest Alliance 2005 para el Hotel León de Azogues.

CONCEPTO	APORTE DEL ESTUDIANTE \$	OTROS APORTES \$	VALOR TOTAL \$
TALENTO HUMANO Estudiante Ruth Zhumi Balarezo Walter Vinicio Zhagüi Lema Director	900,00 900,00	600,00	2.400,00
GASTOS DE MOVILIZACIÓN Transporte Subsistencias	120,00 80,00		200,00
GASTOS DE LA INVESTIGACIÓN Insumos Material de escritorio Bibliografía Internet	10,00 16,00 75,00 36,50		137,50
EQUIPOS, LABORATORIOS Y MAQUINARIA Computador y accesorios Máquinas Utensilios	600,00 5,00 10,00		615,00
OTROS	50,00		50,00
TOTAL	2.802,50	600,00	3.402,50

Fuente: Manual de Trabajos de Titulación (2016).

Autores: Ruth Zhumi y Walter Zhagui

13. Esquema

Propuesta de acciones sostenibles basadas en la Norma para Hospedaje, Alimentos y Bebidas Smart Voyager y la Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible Rainforest Alliance 2005 para el Hotel León de Azogues.

Índice

Abstract

Agradecimientos

Dedicatoria

Introducción

Capítulo 1. Gestión sostenible en el Hotel León

1.1. Rainforest Alliance

1.2. Dimensión Empresarial

1.2.1. Análisis de la gestión de sostenibilidad

1.2.2. Análisis de la gestión de calidad

1.2.3. Gestión de Recursos Humanos

1.2.4. Gestión Financiera Contable

1.2.5. Gestión de Seguridad

1.2.6. Gestión de Comunicación y Marketing

1.3. Cuadro resumen de valoración de acuerdo a la Norma Smart Voyager en el ámbito empresarial

1.4. Dimensión Socio-cultural

1.4.1. Contribuye la empresa al desarrollo local comunitario

1.4.2. Cumple la operación turística con el respeto a las culturas locales

1.4.3. Empresa y comunidad emprenden acciones para favorecer el

Rescate y la protección del patrimonio histórico-cultural.

1.4.4. Se ofertan actividades culturales como parte del producto turístico

1.5. Cuadro resumen de valoración de acuerdo a la Norma Smart Voyager en el ámbito Socio-cultural

1.6. Dimensión Protección y Conservación Ambiental

1.6.1. Calentamiento Global

1.6.2. Recurso Agua

1.6.3. Recurso Energía

1.6.4. Biodiversidad

1.6.5. Áreas naturales protegidas y de conservación

1.6.6. Contaminación

1.6.7. Desechos sólidos

1.6.8. Educación Ambiental

1.6.9. Cuadro resumen de valoración de acuerdo a la Norma Smart

Voyager en el ámbito Protección y Conservación Ambiental

1.7. Dimensión Seguridad

1.7.1. Criterio Personal

1.7.2. Criterio Instalaciones

1.7.3. Criterio Catástrofes y Accidentes

1.7.4. Criterio Señalética

1.8. Dimensión Desarrollo Socio-económico

1.8.1. Criterio Comunidad

1.8.2. Criterio Patrimonio

1.9. Dimensión Calidad del Servicio

1.9.1. Criterio Insumos

1.8.2. Criterio Personal

1.9.2. Criterio Alimentos y Bebidas

1.9.3. Criterio Instalaciones

1.9.4. Criterio Servicio

Capítulo 2. Propuesta de acciones sostenibles para el Hotel León

2.1. Definición e implementación de estrategias de buenas prácticas de Turismo Sostenible

2.1.1. Propuesta de mejora para el ámbito Empresarial

2.1.2. Propuesta de mejora del ámbito Socio-cultural

2.1.3. Propuesta de mejora para el ámbito ambiental

2.1.4. Cuadro resumen de las propuestas

Conclusiones

Recomendaciones

Bibliografía

Anexos

14. Anexos

Anexo 1. Carta de colaboración, Hotel León.



HOTEL LEON

Dir.: Luis Monsalve Pozo y Av. Che Guevara (junto a la Gasolinera Reina de la Nube)

Azogues, martes 10 de noviembre del 2020

A quien corresponda,

Quien suscribe, Tatiana Novillo en calidad de gerente propietario de Hotel León, por medio de la presente autorizo a los estudiantes Zhagui Lema Walter Vinicio portador de la cedula de identidad No. 0302882113, y ; Ruth Karolina Zhumi Balarezo portadora de la cedula de identidad No. 0105311641, estudiantes de la carrera de turismo y carrera de hotelería respectivamente, a realizar su proyecto de trabajo de titulación intitulada **“Propuesta de acciones sostenibles basadas en la Norma para hospedaje, alimentos y bebidas Smart Voyager y la Guía de Buenas Prácticas de Turismo sostenible Rainforest Alliance 2005 para el Hotel León”**, lo cual implica el acceso a las instalaciones y a proporcionarles toda la información y apoyo requerido para el desarrollo del proyecto, en el establecimiento que yo presido.

Sin otro particular suscribo.

Atentamente,

Tatiana Novillo

Administración

CI: 0301266367 /Cel: 0998281108

