



# UNIVERSIDAD DE CUENCA

Facultad de Ciencias de la Hospitalidad

Carrera de Hotelería

**“Diseño de un manual de producción más limpia con la aplicación del protocolo de bioseguridad para el Hotel Italia de la ciudad de Cuenca.”**

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

Autora:

Fanny Alexandra Zumba Espinoza

CI: 0105354997

Correo electrónico: fannyzumb@gmail.com

Directora:

Mg. María Augusta Molina Díaz

CI: 0103778395

**Cuenca, Ecuador**

12 de febrero de 2022



## RESUMEN

El presente proyecto tiene como finalidad diseñar un manual de Producción más Limpia para el Hotel Italia, respetando el protocolo de bioseguridad vigente en el país, partiendo de la situación actual y tomando en cuenta las necesidades del establecimiento en materia ambiental.

Para el desarrollo de este trabajo se realizaron varias visitas al establecimiento que permitieron tener una visión más amplia tanto de los aciertos como de los desaciertos que tiene la organización en materia ambiental. A través de entrevistas se recopiló datos sobre la situación actual del Hotel Italia. El proyecto consta de tres capítulos en los cuales se expone información relevante sobre el hotel y los aspectos básicos que conforman un manual de Producción más Limpia, así como las alternativas que pueden emplear dentro de la organización.

Durante el desarrollo de cada capítulo se han revisado varias fuentes bibliográficas como: libros, manuales, ensayos, trabajos de titulación, entre otras que han servido de referencia para sustentar la información expuesta en el presente documento. La base fundamental para realizar el análisis de la situación actual del establecimiento es la “Guía de Buenas Prácticas para el Turismo Sostenible” desarrollada por la Rainforest Alliance. Esta guía cuenta con información relevante sobre las acciones que debería desarrollar una empresa para ser sostenible.

Por otra parte, el capítulo final es el resultado de la investigación bibliográfica desarrollada en el primer capítulo y el análisis realizado en el segundo capítulo. Las propuestas han sido diseñadas en base a la realidad de la organización y los aspectos que requieren una intervención inmediata. Con la aplicación de este manual el establecimiento mejorará sus procesos y por ende los resultados. Todas las estrategias se encuentran apegadas a las actuales circunstancias que vive el sector turístico debido a la pandemia.

### **Palabras claves:**

Producción más Limpia, bioseguridad, procesos, responsabilidad ambiental, hotelería, turismo sostenible, COVID – 19.



## ABSTRACT:

The purpose of this project is to design a Cleaner Production manual for Hotel Italia, respecting the biosecurity protocol in force in the country, based on the current situation and taking into account the needs of the establishment in environmental matters.

For the development of this work, several visits were made to the establishment that allowed to have a broader vision of both the successes and the failures that the organization has in environmental matters. Through interviews, data on the current situation of Hotel Italia were collected. The project consists of 3 chapters in which relevant information about the hotel and the basic aspects that make up a Cleaner Production manual are exposed, as well as the alternatives that can be used within the organization.

During the development of each chapter, several bibliographic sources have been reviewed, such as: books, manuals, essays, degree works, among others, which have served as a reference to support the information presented in this document. The fundamental basis for carrying out the analysis of the current situation of the establishment is the "Guide of Good Practices for Sustainable Tourism" developed by the Rainforest Alliance. This guide has relevant information about the actions that a company should develop to be sustainable.

On the other hand, the final chapter is the result of the bibliographic research developed in the first chapter and the analysis carried out in the second chapter. The proposals have been designed based on the reality of the organization and the aspects that require immediate intervention. With the application of this manual the establishment will improve its processes and therefore the results. All the strategies are attached to the current circumstances that the tourism sector is experiencing due to the pandemic.

**Keywords:** Cleaner production. Biosecurity. Processes. Environmental responsibility. Hospitality. Sustainable tourism. COVID – 19.

**Trabajo de Titulación:** "Diseño de un Manual de Producción Más Limpia con la Aplicación del Protocolo de Bioseguridad para el Hotel Italia de la Ciudad de Cuenca."

**Autora:** Fanny Alexandra Zumba Espinoza

**Directora:** Ing. María Augusta Molina Díaz, Mgt.

### Certificado de Precisión FCH-TR-Htl-201

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

Cuenca, 13 de enero de 2022

Elaborado por: GEAV

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



## Índice de Contenidos

RESUMEN.....	2
ABSTRACT:.....	3
CLÁUSULAS.....	9
AGRADECIMIENTO.....	11
DEDICATORIA.....	12
INTRODUCCIÓN .....	13
CAPÍTULO 1.....	14
PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA Y EL PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD .....	14
1.1    Producción más limpia.....	14
1.1.1    Principios de PML.....	15
1.1.2    Característica de PML en el sector hotelero .....	16
1.1.3    Aplicación de PML en el sector hotelero.....	16
1.1.4    Beneficios y ventajas con la implementación de PML en el sector hotelero ...	18
1.1.4.1    Beneficios.....	18
1.1.4.2    Ventajas.....	19
1.1.5    Etapas de PML.....	19
1.1.6    Ventajas de PML en el sector hotelero .....	22
1.2    Protocolo General para el Uso de Equipos de Bioseguridad y Medidas Sanitarias para establecimientos de Alojamiento Turístico, al momento de su reapertura, en el Contexto de la Emergencia Sanitaria por COVID – 19. MTT6-PRT-006 [Versión 1.0] AÑO 2020 23	
1.2.1    Antecedentes .....	23
1.2.2    Protocolo general para el uso de equipos de bioseguridad y medidas sanitarias.	24
1.2.2.1    Protocolo para el personal .....	25
1.2.2.2    Protocolo de arribo al establecimiento.....	26
1.2.2.3    Medidas de información al viajero .....	27
1.2.2.4    Recepción de los huéspedes en el Lobby .....	27



1.2.2.5 Servicio técnico y mantenimiento .....	28
1.2.2.6 Servicio de alimentación .....	28
1.2.2.7 Manipulación de alimentos.....	28
1.2.2.8 Comedores y bares .....	28
CAPÍTULO 2.....	29
CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL HOTEL ITALIA .....	29
2.1 Reseña histórica .....	29
2.1.1 Visión.....	31
2.1.2 Misión.....	31
2.1.2.1 Valores Corporativos.....	31
2.1.3 Ubicación .....	32
2.1.4 Target.....	33
2.1.5 Proveedores.....	34
2.1.6 Materia prima.....	35
2.1.7 Insumos.....	36
2.1.8 Competencia .....	36
2.2 Análisis del grado de implementación de PML (ámbito empresarial).....	37
2.2.1 Políticas y Planificación.....	38
2.2.2 Administración y Dirección .....	38
2.2.3 Leyes y Regulaciones.....	38
2.2.4 Calidad.....	40
2.2.5 Comunicación y Mercadeo.....	41
2.2.6 Capacitación al Personal .....	43
2.2.7 Diseño y Construcción .....	43
2.2.8 Salubridad y Seguridad.....	44
2.2.9 Suministros y Proveedores .....	44
2.2.10 Monitoreo y Acciones Correctivas .....	45
2.2.11 Cuadro de Cumplimiento del Ámbito Empresarial .....	46



2.3 Análisis del grado de implementación de PML (ámbito socio cultural).....	51
2.3.1 Actividades Culturales.....	51
2.3.2 Contribución al Desarrollo Local.....	51
2.3.3 Rescate y Protección del Patrimonio Histórico Cultural.....	52
2.3.4 Respeto a Culturas y Poblaciones Locales.....	52
2.3.4.5 Cuadro de Cumplimiento del Ámbito Socio- Cultural.....	54
2.4 Análisis del grado de implementación de PML (ámbito ambiental).....	57
2.4.1 Agua.....	57
2.4.2 Energía.....	57
2.4.3 Flora y Fauna.....	58
2.4.4 Áreas Naturales y Conservación.....	58
2.4.5 Áreas Verdes y Jardines.....	59
2.4.6 Desechos Sólidos.....	59
2.4.7 Contaminación.....	60
2.4.8 Educación Ambiental.....	60
2.4.9 Cuadro de Cumplimiento del Ámbito Ambiental.....	62
CAPÍTULO 3.....	66
ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA PARA EL HOTEL ITALIA, RESPETANDO EL PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD.....	66
3.1.1 Planeación y Organización.....	66
3.1.2 Diagnóstico Inicial.....	69
3.1.2.1 Diagnóstico de Procesos.....	69
3.1.2.2 Diagnóstico de consumos.....	73
3.1.3 Evaluación.....	75
3.1.4 Formulación de Alternativas de Producción Más Limpia.....	77
3.1.5 Implementación.....	80
3.2 Buenas Prácticas Ambientales.....	82
3.2.1 Buenas Prácticas para el Área de Recepción.....	82
3.2.2 Buenas Prácticas para el Área de Compras.....	83



3.2.3 Buenas Prácticas para el Área de Restaurante.....	83
3.2.4 Buenas Prácticas para el Área de Alojamiento .....	83
3.2.5 Buenas Prácticas para el Área de Lavandería .....	84
3.2.6 Buenas Prácticas dirigidas a los Clientes .....	84
CONCLUSIONES.....	85
RECOMENDACIONES.....	86
BIBLIOGRAFÍA .....	88
ANEXOS .....	91
Anexo 1 Diseño aprobado por el Consejo Universitario.....	91
Anexo 2 Resolución del Consejo Universitario.....	108
Anexo 3 Modelo de Cartel de Concientización Ambiental.....	109
Anexo 4 Modelo de Cartel para solicitar el carnet de vacunación en español .....	110
Anexo 5 Modelo de Cartel para solicitar el carnet de vacunación en inglés .....	111
Anexo 6 Fotografías del establecimiento .....	112



### Índice de ilustraciones

Ilustración 1 Enfoque Piramidal PML	15
Ilustración 2 Turismo Sostenible	17
Ilustración 3 Análisis de un sistema	19
Ilustración 4 Seguimiento, culminación y evaluación	20
Ilustración 5 Características de los Equipos de Protección Personal	25
Ilustración 6 Personal aplicando medidas de bioseguridad	25
Ilustración 7 Medidas de bioseguridad para el personal	26
Ilustración 8 Uso obligatorio de mascarilla	27
Ilustración 9 Recepción de huéspedes	28
Ilustración 10 Manipulación de alimentos	29
Ilustración 11 Fachada del Hotel Italia	30
Ilustración 12 Ubicación del Hotel	33
Ilustración 13 Competencia de Hotel Italia	38
Ilustración 14 Servicios del Ministerio de Turismo	40
Ilustración 15 Grado de satisfacción laboral	42
Ilustración 16 Producción Más Limpia	83

### Índice de Gráficos

Gráfico 1 Consumo en dólares de Energía Eléctrica desde Julio hasta Diciembre año 2021	74
Gráfico 2 Consumo en dólares de los años 2019, 2020 y 2021 desde Julio hasta Diciembre	75

### Índice de Tablas

Tabla 1 Proveedores	35
Tabla 2 Materia Prima del Restaurante	37





## CLÁUSULAS

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

---

Fanny Alexandra Zumba Espinoza en calidad de autor/a y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "Diseño de un Manual de Producción Más Limpia con la Aplicación del Protocolo de Bioseguridad para el Hotel Italia de la Ciudad de Cuenca", de conformidad con el Art. 114 del CODIGO ORGANICO DE LA ECONOMIA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACION 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, 08 de enero de 2022

---

Fanny Alexandra Zumba Espinoza

C.I: 0105354997



### Cláusula de Propiedad Intelectual

---

Fanny Alexandra Zumba Espinoza, autora del trabajo de titulación "Diseño de un Manual de Producción Más Limpia con la Aplicación del Protocolo de Bioseguridad para el Hotel Italia de la Ciudad de Cuenca", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor/a.

Cuenca, 08 de enero de 2022

---

Fanny Alexandra Zumba Espinoza

C.I: 0105354997



## AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a Dios por ser mi guía y brindarme sabiduría, paciencia y fuerza para superar cualquier obstáculo de mi vida para de esta manera culminar esta etapa; también a mi abuelita Rosa y a mis padres Ventura y Mariana que me han apoyado desde el momento que comencé este sueño.

A Jaime por su amor y apoyo, por ser mi fiel compañero de vida a lo largo de esta etapa, por brindarme palabras de aliento y sacarme una sonrisa en mis días malos.

A mi directora de tesis Magíster María Augusta, por brindarme su tiempo y ayuda para culminar mi trabajo de tesis.

A todos los docentes que conforman la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, por compartirnos sus conocimientos y experiencias.

A mi amiga Viviana por brindarme su amistad sincera y motivarme a culminar este proyecto.

Finalmente, al personal del Hotel Italia por acogerme y colaborar con información para poder realizar este proyecto en sus instalaciones.

Fanny



## DEDICATORIA

El presente trabajo de titulación se lo dedico de una manera muy especial a mi papá Ventura Zumba por ser mi apoyo incondicional y que por él no me deje vencer y pude cumplir uno de mis sueños, a mi mamá por brindarme sus consejos que los he ido aplicando en el trascurso de mi vida. A pesar de la distancia ustedes hicieron todo lo posible para que yo sea una persona capaz de lograr todo lo que me propongo.

A mi Mamita Rosa, quien me crío desde los 4 años y supo hacer el rol de madre brindándome amor e inculcándome valores para que yo sea una persona de bien.

A mis hermanos Viviana, Kaylee y John que a pesar de encontrarse lejos son mi gran fortaleza y mi ejemplo a seguir.

Con cariño Fanny



## INTRODUCCIÓN

Con el desarrollo de este proyecto de intervención se pretende profundizar en temas relacionados a la Producción más Limpia y los beneficios que otorga a una organización laborar bajo esos estándares. El hotel seleccionado para realizar el proyecto de titulación fue Hotel Italia, el único establecimiento de alojamiento ubicado en la Av. Huayna Cápac que está dirigido a un target ejecutivo. Actualmente cuenta con 42 habitaciones prestando servicios de alojamiento y alimentación, así como la renta de salones para eventos y servicios adicionales como lavandería.

Para iniciar, el primer capítulo aborda temas relacionados a la Producción más Limpia y al protocolo de bioseguridad exigido en el país. Con el desarrollo de este capítulo se cumple el primer objetivo del proyecto el cual es “Identificar los lineamientos generales de producción más limpia y el Protocolo de Bioseguridad establecido por el Ministerio de Turismo, Ministerio de Salud Pública, Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA) y la Agencia de Regulación y Control de la Bioseguridad y Cuarentena para Galápagos (ABG)”.

Dentro del segundo capítulo se analiza al establecimiento con el objetivo de diagnosticar la situación actual del hotel; su ubicación, proveedores, materia prima, competencia. Además, se evalúan las acciones que han implementado a favor de una Producción más Limpia. El análisis y posterior calificación de los ámbitos empresarial, sociocultural y ambiental se basa en los lineamientos establecidos por la Rainforest Alliance dentro de su Guía de Buenas Prácticas para el Turismo Sostenible. Esta guía es un referente a nivel mundial y se puede aplicar a cualquier tipo de establecimiento de alojamiento turístico.

Para finalizar, el último capítulo recopila toda la información de los capítulos anteriores y se procede a “Desarrollar un manual de producción más limpia donde queden establecidos los procesos y procedimientos de Producción más Limpia respetando el Protocolo de Bioseguridad para el hotel Italia”. Cabe mencionar que las estrategias sugeridas durante este proyecto han sido diseñadas de acorde a lo que el establecimiento requiere, a la situación actual en el marco de la pandemia por COVID – 19 y a los lineamientos de la guía de la Rainforest Alliance.

Al concluir con el proyecto se han cumplido a cabalidad todos los objetivos planteados. Como resultado se obtuvo la creación de estrategias que pueden ser puestas en práctica en cualquier momento dentro del establecimiento; sin embargo, si pretenden desarrollar una PML es necesario implementarlas cuanto antes.



## CAPÍTULO 1

### PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA Y EL PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD

#### 1.1 Producción más limpia

Mediante una producción más limpia (PML) se busca proteger al medio ambiente por lo que se prioriza la eliminación o mínimo impacto de materias primas tóxicas, desde una perspectiva más amplia además de pensar en qué hacer con los residuos, piensa en las posibles acciones a tomar para no generarlos (Predes, 2014)

"La Producción más Limpia es una estrategia ambiental preventiva integrada que se aplica a los procesos, productos y servicios. El objetivo es aumentar la eficiencia y reducir los riesgos para los seres humanos y el ambiente" (Naciones Unidas para el Medio Ambiente, 1992).

Ramos y Lorenzo (2017) "se refiere a la mentalidad de cómo los bienes y servicios deben ser producidos bajo los actuales límites tecnológicos y económicos, tampoco se debe considerar solamente como una estrategia ambiental, ya que está relacionada con las consideraciones económicas". (p.60)

El objetivo de la producción más limpia se destaca en evitar el exceso de residuos, ya que a más de ser una pérdida económica para las empresas también se reduce una mala gestión de los recursos al desaprovechar insumos aplicados durante un proceso de producción, algunos de ellos dependiendo de su naturaleza pueden causar serios problemas a la salud y al ambiente con lo que se puede prevenir impactos ambientales negativos.

A través de acciones encaminadas al menor impacto ambiental se toma en cuenta la aplicación de una herramienta para mejorar el comportamiento ambiental e incrementar ganancias. Una condición necesaria para que la PML funcione de forma eficiente es la existencia de un Sistema de Gestión Ambiental como marco base para la PML.

El enfoque piramidal también se esfuerza en describir diferentes perspectivas teniendo en cuenta que en las últimas décadas la mayor parte de las empresas se centran en encaminar todos sus esfuerzos para garantizar el cumplimiento de las normas medioambientales, derivadas del desarrollo de la aplicación o procesos dentro de la actividad productiva prácticas con una perspectiva para mitigar efectos negativos que se puedan llegar a enfocar en el daño a incluso a las personas (Zambrano, Liens, & Arias, 2016).

## Ilustración 1

### Enfoque piramidal PML

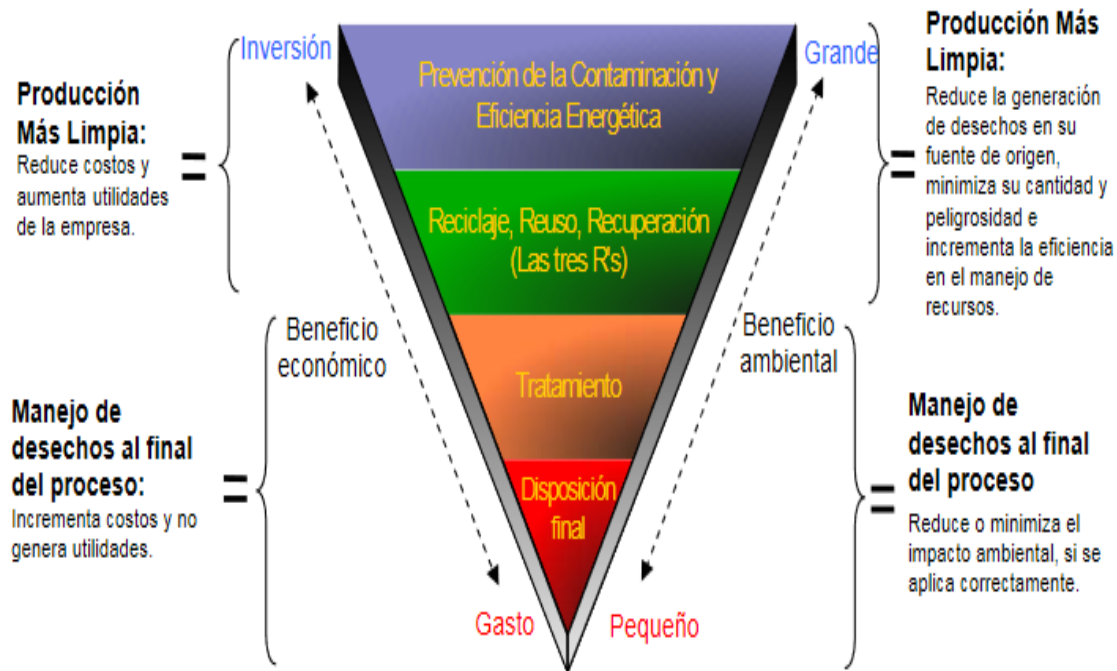


Ilustración 1 Enfoque Piramidal PML

Autor: Centro de Promoción de Tecnologías Sostenibles

Fuente: [https://cebem.org/revistaredesma/vol1/pdf/redesma0101\\_art05.pdf](https://cebem.org/revistaredesma/vol1/pdf/redesma0101_art05.pdf)

Fecha: 18/07/2021

### 1.1.1 Principios de PML

Según Castillo y Morales (2015), destaca los siguientes principios:

- **Principio de precaución:** este principio se basa en la protección de los trabajadores, contra problemas de salud irreversibles y que el área de trabajo esté protegida de daños irreversibles.
- **Principio de prevención:** Este principio se fundamenta especialmente si se sabe que el producto o proceso es defectuoso. La teoría de la prevención sugiere una búsqueda de cambios continuos en la cadena de suministro del usuario. La prevención de la producción limpia requiere nuevas soluciones para rediseñar los procesos de elaboración de los productos, las necesidades del consumidor, los patrones de uso de los productos y, por supuesto, el origen de los equipos.
- **Principio de integración:** Involucra capturar una imagen general del proceso de producción, teniendo en cuenta a la empresa desde un punto de vista integral, se pretende integrar durante el ciclo de vida. Una de las preocupaciones de este factor



de la integración es la unificación de medidas de protección ambiental a través de los límites del sistema. El principio de extremo se aplica a puntos específicos donde se gestiona una acción cohesiva para reducir la contaminación. Al reducir la demanda ambiental de esta sustancia, proporciona la misma protección para todo el medio ambiente.

### **1.1.2 Característica de PML en el sector hotelero**

Se debe tomar en cuenta que este sector está en constante cambio y se pueden escoger medidas para lograr el seguimiento mediante buenas prácticas de operación a través de actividades como el uso eficiente de agua, correcta valorización de los residuos, mantenimiento preventivo de los equipos, buenos sistemas de limpieza que reflejen el uso óptimo de prácticas de higiene. Se complementa con la legislación ambiental referente al sector hotelero, así como los costos y beneficios de las principales recomendaciones de PML.

Complementado con legislación ambiental aplicable al sector, así como costos y beneficios de las principales recomendaciones de PML que se pueden implementar en el sector.

En el sector de los servicios la PML implica incorporar acciones relacionadas con el quehacer ambiental, con ello lograr una correcta prestación de servicios, se pretende llegar a una sostenibilidad donde se satisfacen las necesidades actuales sin arriesgar el desarrollo futuro (Sistemas de Gestión medioambiental, 1996).

### **1.1.3 Aplicación de PML en el sector hotelero**

Se entiende como Producción más Limpia (PML) al análisis, diseño e implementación de una estrategia ambiental que previene e integra diferentes procesos productivos, permitiendo así aumentar la eco-eficiencia y reducir los riesgos tanto para los seres humanos como para el ambiente dentro de una empresa. Aplicar un sistema de PML requiere: un cambio dentro de todos los procesos, mejora de la cultura de la organización y la adición de nuevas prácticas. Para alcanzar los objetivos deseados se requiere la implementación de tecnologías limpias, pues éstas contribuyen a maximizar los resultados y a la vez reducir la contaminación ambiental.

Actualmente una cantidad considerable de pequeñas y medianas empresas (PYMES) han descuidado todo lo relacionado a materia ambiental; sin embargo, las pocas compañías que desarrollan sus actividades bajo políticas ambientales gozan de reconocimiento y esto se traduce en una notable ventaja competitiva. Los temas ambientales han sido también



tomados en cuenta por organizaciones como la ISO (International Organization for Standardization, por sus siglas en inglés), ya que han desarrollado el Sistema de Gestión Medio Ambiental (SGMA) más conocido como Norma ISO 14001.

Molina et al. (2009) como se citó en Moreda & Martínez (2014) argumentan que:

En el sector hotelero se pueden aplicar medidas de gestión medioambiental como buenas prácticas o implantar Sistemas de Gestión Ambiental que pueden ayudar a reducir costes y a aumentar la diferenciación de un hotel. Los turistas son cada vez más exigentes, lo que fuerza a los hoteleros a adaptarse a sus nuevos gustos y preferencias, incluyendo el mayor respeto hacia el medio ambiente (p.66).

## Ilustración 2

### *Turismo sostenible*



**Ilustración 2** Turismo Sostenible

**Autor:** Grupo Cegos

**Fuente:** <https://www.visionesdelturismo.es/certificaciones-y-conceptos-del-turismo-sostenible/>

**Fecha:** 18/09/2021

De acuerdo a la Organización Mundial del Turismo (2016), todas las formas y tipos de turismo pueden ser desarrollados bajo directrices basadas en prácticas sostenibles. Cabe mencionar que varios de los principios de la sostenibilidad se centran en aspectos medioambientales, socioculturales y económicos, cuando se consigue un equilibrio entre estos tres pilares se puede desarrollar un turismo sostenible y sustentable a largo plazo.

El sector hotelero ha sido afectado por la pandemia dando como resultado un menor tráfico tanto nacional como internacional de pasajeros. Cada gobierno ha orientado sus esfuerzos en frenar los contagios; sin embargo, las medidas aplicadas no fueron oportunas y como



consecuencia los destinos turísticos han dejado de ser visitados durante un largo tiempo. En un contexto post pandemia, se puede tomar esta situación como una oportunidad de reinventarse e innovar los establecimientos de alojamiento turístico tomando un enfoque en la optimización y mejoramiento de los procesos empresariales promoviendo la innovación tecnológica relacionada con la sostenibilidad.

#### **1.1.4 Beneficios y ventajas con la implementación de PML en el sector hotelero**

Entre los principales beneficios de aplicar las PML se considera la optimización del proceso y ahorro de costos a través de la eficiencia operativa, conjuntamente con el mejoramiento de la imagen de la empresa ante sus socios, clientes, proveedores y sociedad en general logrando fidelización de sus usuarios (Predes, 2014).

Mejora el posicionamiento empresarial por las siguientes acciones:

- Diversifica su línea de productos.
- Accede a nuevos mercados.
- Incrementa las ventas.
- Diversifica el uso de materiales residuales.
- Mejora su imagen en el mercado.

En el entorno laboral mejora:

- Condiciones de seguridad y salud ocupacional.
- Condiciones de infraestructura de la planta productiva.
- Aspectos relacionados con el personal
- Mejora las relaciones con la comunidad y la autoridad.

##### **1.1.4.1 Beneficios**

Las buenas prácticas de producción más limpia constituyen lineamientos de mejora continua en sentido del sector hotelero, con el fin de fomentar la reducción de impactos negativos relacionados con las actividades que potencian el turismo responsable, también promueve un mejor desempeño económico y social para hacer más eficiente la operación y los costos (Van Duynen, 2011).

Según el autor Pico (2016) menciona que los beneficios de las buenas prácticas definen los siguientes puntos:

- Mejora la imagen pública del hotel
- Incrementa la calidad del servicio
- Sustentabilidad

- Lealtad del cliente
- Demanda calidad ambiental

### 1.1.4.2 Ventajas

Entre las principales ventajas que se pueden señalar se encuentran:

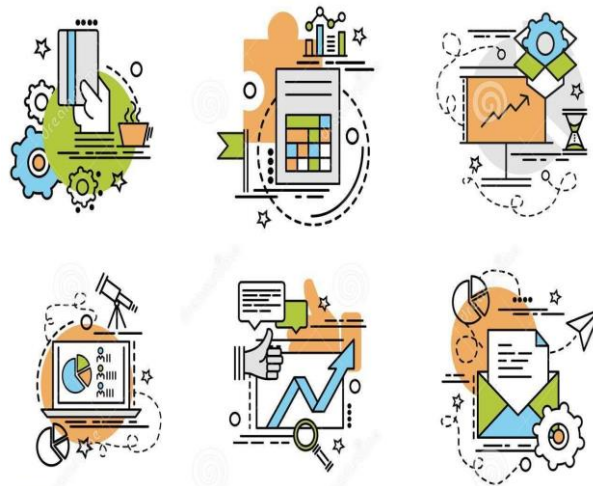
- Asegura un ambiente limpio y sanitizado
- Reduce el riesgo a contraer virus u otras enfermedades.
- Utiliza el uniforme adecuado
- Mejora el servicio para los huéspedes
- Garantiza la higiene adecuada de cada colaborador de la empresa

### 1.1.5 Etapas de PML

De acuerdo a Rojas (2011) una producción más limpia requiere las siguientes etapas:

#### Ilustración 3

##### *Análisis de un sistema*



**Ilustración 3** Análisis de un sistema

**Autor:** Dreamstime

**Fuente:** <https://es.dreamstime.com/sistema-de-icomas-de-esquema>

**Fecha:** 18/09/2021

- Inicio del ciclo

Se basa en definir los objetivos para realizar la planificación de las acciones a seguir, en este punto se identifican los posibles riesgos ocasionados por las acciones que la empresa desarrolla en su proceso habitual.

- Análisis de la situación actual

Este punto es indispensable para conocer el estado de la empresa, es fundamental la recopilación de información para identificar los principales problemas.

- **Análisis del proceso**

Se elabora un balance de materiales, el cual básicamente consistirá en prevenir la pérdida de materiales y acciones de servicio referentes a los procesos diarios.

- **Definición de opciones de mejora**

En esta etapa se deben abrir sesiones de discusión para la generación de opciones de mejora, que respondan a un análisis de causas, efectos, descripción de los efectos y costos actuales.

- **Asignación de prioridad a las opciones**

En esta etapa se lleva a cabo un análisis orientado a definir el orden de prioridad de implementación de las opciones generadas en la etapa anterior

#### **Ilustración 4**

*Seguimiento, culminación y evaluación*



**Ilustración 4** Seguimiento, culminación y evaluación

**Autor:** Juan Carlos Cincotta

**Fuente:** <https://www.juancarloscincotta.com/el-nuevo-informe-de-auditoria-externa-cuestiones-clave-de-la-auditoria-cca/>

**Fecha:** 18/09/2021

- **Definición de planes de implementación**

Esta etapa busca generar un plan de implementación de medidas en donde se debe especificar el período de ejecución de cada opción.

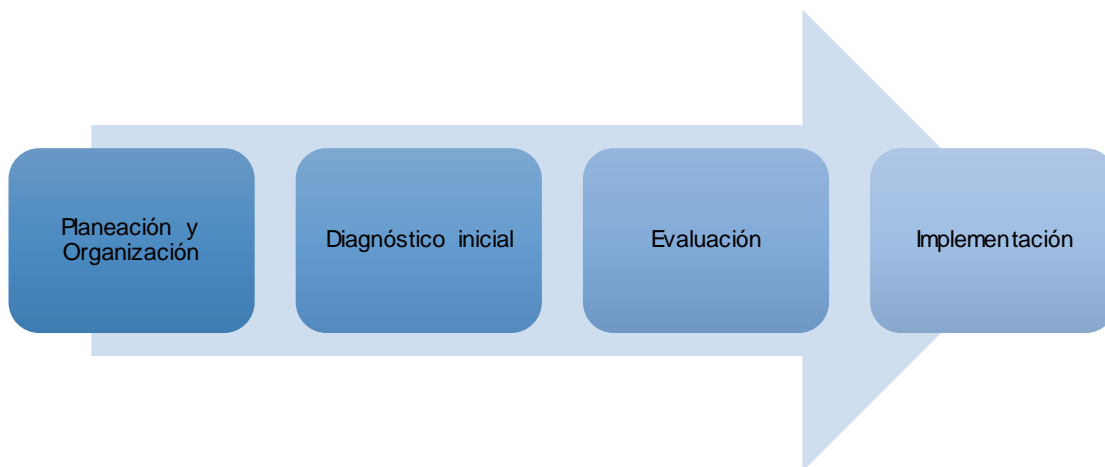
- **Seguimiento, culminación y evaluación del ciclo**

Lo que se pretende en este punto es crear un plan de seguimiento en donde se indique la opción, la actividad específica, los indicadores y las acciones correctivas.

Desde otra perspectiva, un sistema PML puede desarrollarse en cuatro etapas como se visualiza en la figura 1:

### Figura 1

#### *Etapas de PML*



**Figura 1** Etapas de PML

**Autor:** Fanny Zumba

**Fuente:** Siete Pasos para implementar la Producción más Limpia en su Organización, Pablo Rojas, 2011.

**Fecha:** 18/09/2021

- Planeación y organización

Estas etapas son importantes para estructurar las Mejores Prácticas de Gestión o Best Management Practice (BMP), por lo que ayuda a la formación para lograr los objetivos deseados. Se mide a largo plazo del desarrollo y enfoca a la empresa como un todo.

- Diagnóstico inicial

A través de un diagnóstico inicial se puede tener un reflejo donde la organización tiene claro el camino a seguir para fundamentar el plan de trabajo, este diagnóstico permite saber con exactitud las áreas que deben intervenir para dar soluciones acertadas. El diagnóstico del perfil ambiental de la empresa, sus efectos o técnicas, es la base para identificar las orientaciones a seguir para promover el mejoramiento de su gestión.

- Evaluación

La evaluación es considerada como la finalidad de establecer las acciones a seguir para formar en conjunto criterios, normas con el fin de contrastar, los resultados.

- Formulación de alternativas de producción más limpia

Entre las alternativas que se proponen se basan en:



- Control del uso del agua, materia prima y energía
  - Optimización de máquinas
  - Evitar el uso de ácidos, cloros y otros metales nocivos para la salud
  - Estrategias de reciclaje
  - Aseo constante
  - Colocar información para evitar contagios
- Implementación

La implementación se basa en llevar a cabo las actividades de buenas prácticas en al área de recepción, compras, restaurante, alojamiento, lavandería, para enfocarlas al cliente.

### **1.1.6 Ventajas de PML en el sector hotelero**

Algunas de las ventajas de la PML, según Guevara (2018) son:

- Permiten la diversificación
- Fomentan el desarrollo de la empresa
- Reducen costos por traslado de desechos
- Mejoran las condiciones de seguridad
- Ayudan a la utilización eficiente
- Busca garantizar la continuidad de las medidas adaptadas
- Permiten la competitividad empresarial
- Atraen nuevos clientes

López, Rodríguez, y Funes (2009), registran las siguientes ventajas:

- Uso eficiente de los recursos
- Disminución del impacto negativo al ambiente
- Permite brindar asistencia técnica de alta calidad
- Logra la eficiencia productiva
- Previene y minimiza la contaminación
- Fomenta actividades para el posicionamiento turístico



## **1.2 Protocolo General para el Uso de Equipos de Bioseguridad y Medidas Sanitarias para establecimientos de Alojamiento Turístico, al momento de su reapertura, en el Contexto de la Emergencia Sanitaria por COVID – 19. MTT6-PRT-006 [Versión 1.0] AÑO 2020**

### **1.2.1 Antecedentes**

En diciembre de 2019, se produjo un brote de neumonía inexplicable en Wuhan, la capital de la provincia de Hubei: se ve afectado de varias formas dependiendo de la posición de cada uno. La mayoría de las personas infectadas tienen síntomas leves o moderados y se recuperan por sí solas sin necesidad de hospitalización. Pero existen otros casos graves que han provocado incluso la muerte de miles de personas. Además, ha ocasionado una severa crisis económica, social y de salud (Maguiña, Gastelo, & Tequen, 2020).

El SARS-CoV-2 es un virus ARN monocatenario positivo, el 81% de los enfermos hace cuadro leve; el 14%, grave; y el 5% requiere cuidados intensivos. La fiebre es el síntoma más frecuente, seguido de tos y disnea (Alfonso, y otros, 2020).

La forma más grave, que afecta principalmente a los ancianos y se asocia a una serie de comorbilidades, es una enfermedad sistémica que puede conducir a una disfunción respiratoria que requiera RCP mecánica y choque séptico, con insuficiencia multiorgánica, que se manifiesta por síndrome de reacción inflamatoria y alta mortalidad. Esta revisión examina el estado actual de los conocimientos sobre las características y el origen del SARSCoV2, su replicación y patogénesis, las clínicas, el diagnóstico, el tratamiento y la prevención del COVID19 (Ruiz & Jiménez, 2020).

De hecho, COVID 19 ha cambiado por completo todos los aspectos del planeta y, como resultado, los gobiernos y las autoridades sanitarias deben tomar medidas de seguridad para ocultar algo físico y emocional a quienes están bajo su control. El confinamiento ha provocado que las personas y las empresas se vean afectadas.

El sector hotelero se ha visto afectado por el impacto a la industria hotelera, en cuanto al año 2021 las tasas de ocupación hotelera son bajas y las estrategias para atraer turistas nacionales a los destinos se están intensificando, ya que los planes para abordar una de las peores crisis del turismo han dejado 80.000 puestos de trabajo formales e inexistentes oficialmente perdidos, además las perspectivas de esta industria son inciertas porque la pandemia no ha cesado.




Los hoteles y el alojamiento son lugares de intensa interacción entre los huéspedes y el personal. Por lo tanto, se debe prestar especial atención a estos aspectos: alojamiento, servicios auxiliares como comida y bebida, limpieza, organización de actividades, entre otras,

además de las interacciones entre huéspedes y colaboradores, por lo tanto, es indispensable cumplir con estrategias de protección para evitar propagar el virus de COVID – 19 (Organización Mundial de la Salud, 2020).

**1.2.2 Protocolo general para el uso de equipos de bioseguridad y medidas sanitarias.**

**Ilustración 5**

*Características de los Equipos de Protección Personal*

CARACTERÍSTICAS DE LOS EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL			
Imagen	EPP	CARACTERÍSTICA	PERSONAL A UTILIZAR
	<b>Mascarilla quirúrgica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es un dispositivo diseñado para contener microorganismos potencialmente infecciosos provenientes de la nariz y la boca.</li> <li>• Cubren de forma no oclusiva</li> <li>• Brinda protección en un solo sentido, de adentro hacia afuera.</li> <li>• No protegen contra el contagio del coronavirus, más si de la propagación del mismo.</li> <li>• El tiempo de vida es de 3 a 4 horas.</li> </ul>	<p>Personal y huéspedes con síntomas respiratorios o sospecha de infección por COVID – 19.</p> <p>Personal en contacto con huéspedes considerados de grupo vulnerable (adultos mayores, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, niños/as menores de 5 años, personas con enfermedades catastróficas).</p> <p>Personal y huéspedes en espacios comunes del establecimiento.</p> <p>Proveedores y personal externo.</p> <p>Personal en áreas de manipulación o servicio de alimentos.</p> <p>Es decir, todos tanto huéspedes como empleados o proveedores.</p>
	<b>Mascarilla N95</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Filtración de al menos el 95% para partículas de 0,3 micras de diámetro.</li> <li>• Brinda protección de afuera hacia adentro.</li> </ul>	<p>Todas las personas pueden usarla, tanto personas contagiadas como no contagiadas.</p>
	<b>Guantes gruesos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confeccionados con material resistente, poseer caño largo para la protección de las manos y protección parcial de antebrazos.</li> </ul>	<p>Personal designado durante la ejecución de procedimientos de limpieza y desinfección de superficies.</p>
<b>RECOMENDACIONES</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El EPP debe desecharse en un contenedor de residuos apropiado después del uso.</li> <li>• La higiene de las manos debe realizarse antes de ponerse y después de quitarse el EPP.</li> <li>• En cuanto la mascarilla esté húmeda, se debe sustituir por otra limpia y seca.</li> <li>• NO reutilizar las mascarillas de un solo uso; desechar inmediatamente una vez utilizada.</li> </ul>			

**Ilustración 5** Características de los Equipos de Protección Personal



**Autor:** Ministerio de Salud Pública del Ecuador

**Fuente:** <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/05/protocolo.pdf>

**Fecha:** 18/09/2021

### 1.2.2.1 Protocolo para el personal

- El manejo de medidas de bioseguridad del personal se determina por:
- Higiene personal diaria
- Ropa limpia
- Uñas cortas
- Cabello recogido
- No utilizar joyas como: anillos, aretes, collares, pulseras, etc.

#### Ilustración 6

*Personal aplicando medidas de bioseguridad*



**Ilustración 6** Personal aplicando medidas de bioseguridad

**Autor:** Elaine Glusac

**Fuente:** <https://www.aarp.org/espanol/turismo/consejos-para-viajar/info-2020/medidas-de-seguridad-limpieza-de-hoteles.html>

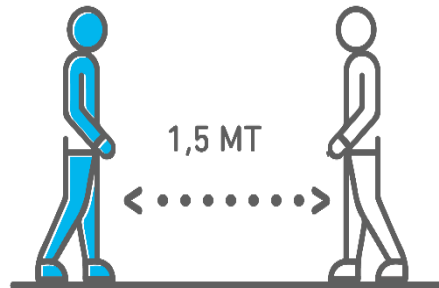
**Fecha:** 18/09/2021

- Utilizar prendas de mangas largas: Se recomienda que en lo posible cubra todo el cuerpo y se realice el cambio de prendas de vestir por el uniforme de trabajo o ropa de trabajo en el establecimiento, siempre observando el lavado y desinfección de manos, así como lavado de prendas.
- Colocarse la mascarilla quirúrgica antes de salir de casa.
- Mantener una distancia mínima entre las personas de un metro y medio cuando salga de casa.
- Llevar un dispensador de alcohol gel al 70% de uso personal.
- En caso de presentar sintomatología relacionada con la COVID-19, abstenerse de salir de la casa, notificar inmediatamente al empleador y no ir al lugar de trabajo.
- Promover los buenos hábitos de higiene a todo nivel dentro del establecimiento.

- Aumentar la frecuencia de lavado de manos con una duración mínima de cuarenta (40) segundos en cada lavada, y desinfección de las mismas

### Ilustración 7

*Medidas de bioseguridad para el personal*



**MANTENER DISTANCIA**

**Ilustración 7** Medidas de bioseguridad para el personal

**Autor:** Municipalidad de San Miguel, Argentina

**Fuente:** <https://www.msm.gov.ar/coronavirus/uso-de-tapa-bocas/>

**Fecha:** 18/09/2021

- Informar al personal y colocar información en un lugar visible de zonas comunes del establecimiento sobre las medidas de protección básicas y propagación del COVID-19

#### **1.2.2.2 Protocolo de arribo al establecimiento**

- Asegurar el uso de equipos de protección
- Coordinar la dotación de equipos del personal
- Colocar una ficha informativa de las medidas de bioseguridad.
- Se recomienda utilizar señalética de distanciamiento.
- Registro de todas las personas que ingresen en el alojamiento

### Ilustración 8

*Uso obligatorio de mascarilla*



**Ilustración 8** Uso obligatorio de mascarilla

**Autor:** Freepik

**Fuente:** <https://www.freepik.es/vector-gratis/plantilla-formulario>

**Fecha:** 18/09/2021

### **1.2.2.3 Medidas de información al viajero**

- Colocar letreros informativos visibles, medidas de protección básicas para evitar el contagio.
- Solicitar informarse a través de medios oficiales.
- Asegurar el uso de equipos de protección.

### **1.2.2.4 Recepción de los huéspedes en el Lobby**

- Asegurar el uso de equipos de protección personal
- Brindar toda la información en un lugar visible
- Quitar todos los implementos que puedan ser usados por varios usuarios porque se convierten los focos de contagio.
- Colocar alcohol, gel para desinfección constante.
- Desinfectar todas las áreas después de la atención a un cliente.
- Las llaves de habitaciones serán desinfectadas de forma constante.
- Evitar a medida de lo posible el uso de efectivo

## **Ilustración 9**

*Recepción de huéspedes*



**Ilustración 9** Recepción de huéspedes

**Autor:** Neptuno Travel Agency

**Fuente:** <https://neptuno.org/asi-es-el-nuevo-protocolo-de-bioseguridad-para-todos-los-hoteles-de-colombia/>

**Fecha:** 18/09/2021

#### **1.2.2.5 Servicio técnico y mantenimiento**

- Verificar el funcionamiento de los lavavajillas.
- Ficha técnica
- Revisar al menos dos veces al día
- Verificar la limpieza de las baterías sanitarias
- Revisar el aire acondicionado.

#### **1.2.2.6 Servicio de alimentación**

- Se debe tomar las medidas de prevención y dar cumplimiento

#### **1.2.2.7 Manipulación de alimentos**

- Aplicar medidas establecidas
- Asegurar el uso de equipos
- Colocar información visible
- Colocar informativos
- Limpiar y desinfectar con frecuencia los desagües de la cocina, trampa de grasa y demás elementos con grasa.

#### **1.2.2.8 Comedores y bares**

- Usar equipos de protección
- Restringir los buffets
- Lavar manteles y servilletas
- Cumplir con el aforo permitido
- Desinfectar los menús

- Cumplir el distanciamiento social

## Ilustración 10

### Manipulación de alimentos



#### Ilustración 10 Manipulación de alimentos

**Autor:** EFSA, Autoridad Europea de Seguridad Alimentaria

**Fuente:** <https://manipulador-de-alimentos.com/el-coronavirus-y-la-manipulacion-de-alimentos/>

**Fecha:** 18/09/2021

## CAPÍTULO 2

### CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL HOTEL ITALIA

#### 2.1 Reseña histórica

Hotel Italia fue fundado por la familia Ochoa, la idea de otorgar ese nombre al establecimiento surge de los constantes viajes realizados por la familia hacia ese país. Además, originalmente el hotel fue decorado con piezas italianas que adquirían durante cada visita a Europa. Con el pasar de los años el establecimiento cambió de propietarios, desde el año 2016 pertenece a

la familia Quizhpi - Sinchi, siendo Jéssica Quizhpi junto a su hermano Santiago Quizhpi quienes administran el hotel y lo representan legalmente.

### Ilustración 11

*Fachada del Hotel Italia*



**Ilustración 11** Fachada del Hotel Italia

**Autor:** Hotel Italia

**Fuente:** <https://www.booking.com/hotel/ec/italia.es.html>

**Fecha:** 12/12/2021

De acuerdo al catastro de alojamiento del año 2020, este establecimiento pertenece a la categoría de hotel de 4 estrellas. Actualmente presta servicios de hospedaje, restaurante, bar, salón de eventos, parqueadero, lavandería, clases de yoga. Cuenta con 42 habitaciones divididas en 11 sencillas, 6 dobles, 5 matrimoniales, 8 triples, 5 cuádruples y 7 suites. Cada habitación cuenta con agua caliente, Wi-Fi y TV por cable.

Hotel Italia dentro de sus instalaciones cuenta con el siguiente anuncio:

*Hotel Italia, en la ciudad de Cuenca tiene más de 25 años de trayectoria en la hospitalidad cuencana, ofrece 42 amplias y cómodas habitaciones diseñadas para clientes corporativos y grupos turísticos. Estamos estratégicamente ubicados en el corazón turístico, comercial y bancario de la ciudad, a dos cuadras del Terminal Terrestre, a cinco del Aeropuerto Mariscal La Mar y próximos al Centro Histórico. En respuesta a la pandemia del COVID – 19, el hotel se ha certificado como hotel bioseguro, cumpliendo con todos los requerimientos necesarios (Hotel Italia, 2021).*



### **2.1.1 Visión**

De acuerdo a McGraw como se citó en Spezzirri se comprende por visión a “el camino al cual se dirige la empresa a largo plazo y sirve como rumbo y aliciente para orientar las decisiones estratégicas de crecimiento junto a las de competitividad” (2019).

Hotel Italia ha determinado que durante el presente año su visión corporativa es:

*“... ser la opción número UNO en el mercado local, nacional e internacional en servicios hospitalarios, servicios de restaurante y otros servicios complementarios”.*

### **2.1.2 Misión**

De acuerdo a Peter Drucker como se citó en Editorial Grudemi la misión es “una base para las estrategias, prioridades, tareas de trabajo y planes, haciendo diferente una empresa de otra” (2018).

En cuanto a la misión del hotel y lo que los define como empresa,

*“Ofrecemos servicios hospitalarios de excelente calidad en producto y atención, alcanzando la satisfacción y fidelización de nuestros clientes, con el fin de generar beneficios sociales y económicos para nuestra organización” (Hotel Italia, 2021).*

#### **2.1.2.1 Valores Corporativos**

De acuerdo a la perspectiva de Tamayo como se citó en Rueda los valores corporativos se catalogan como “principios o creencias relativas a metas organizacionales deseadas, que orientan a la vida de la empresa y están al servicio de intereses individuales, colectivos o mixtos” (2016).

Dentro de Hotel Italia prevalecen los siguientes valores:

- **Lealtad:** hacia el hotel que es nuestra casa y hacia nuestro equipo de trabajo a quienes jamás fallaremos
- **Respeto:** entendemos las diferencias de carácter y personalidad de cada integrante de la organización, valoramos las cualidades de cada uno de ellos y el medio que nos rodea.
- **Cooperación:** no existen metas individuales, solo colectivas del equipo. No importa el área a la que pertenezca todos formamos parte de esta institución.
- **Responsabilidad:** cumplimos con todas las tareas asignadas para el logro del objetivo de la empresa siempre dando el 100% de nuestras aptitudes y asumiremos las consecuencias por nuestros actos y decisiones tomadas.



- **Compromiso:** hacemos propios los objetivos de la empresa, demostramos sentido de pertenencia para el logro de objetivos y resultados generales.
- **Honestidad:** actuaremos siempre de manera justa, recta, decente y razonable cuidando en todo momento los intereses de la compañía, anteponiendo los beneficios propios.
- **Disciplina:** aplicaremos los principios y valores de la empresa, siempre superando las expectativas de nuestro cargo de trabajo.
- **Confidencialidad:** no divulgaremos información confidencial de la empresa con terceras personas.
- **Equidad:** trataremos a cada uno de nuestros compañeros con el debido respeto y consideración sin importancia de edad, género, creencia religiosa, etc.
- **Confianza:** no aceptaremos chismes ni comentarios mal intencionados hacia otros miembros del equipo de diferentes áreas, todos compartiremos francamente siempre la información que nos afecta
- **Profesionalismo:** realizaremos siempre nuestro trabajo con pasión, dedicación y con una sonrisa que nos caracterizará siempre en todos nuestros puestos de trabajo.
- **Compañerismo:** no serán toleradas envidias, conflictos personales, hipocresías, resentimientos, chismes que por falta de comunicación generemos, con el fin de eliminar cualquier obstáculo que impida alcanzar un clima laboral óptimo de la organización.
- **Transparencia:** estaremos siempre dispuestos a mostrar, sustentar y comunicar nuestras acciones de forma ágil, completa y veraz.
- **Servicio:** nuestra consigna siempre será superar las expectativas de cada uno de nuestros clientes internos (compañeros de trabajo) y externos (huéspedes, visitantes y clientes en general) creando siempre nuevas oportunidades de promoción de nuestro hotel resaltando cada una de las facilidades que ofrecemos.
- **Actitud:** la mayor razón, el motor de nuestro accionar y la cualidad más determinante que nos caracteriza será siempre nuestra carta de presentación ante los demás en todo momento.

### **2.1.3 Ubicación**

Hotel Italia está ubicado en la Av. España y Av. Huayna Cápac, de la ciudad de Cuenca. La localización del establecimiento es una de sus grandes ventajas, pues, se encuentra cerca tanto del Terminal Terrestre de la ciudad como del Aeropuerto Mariscal Lamar. Además, se ubica próximo a entidades bancarias como: Banco del Austro, Banco del Pichincha, Produbanco, Banco del Pacífico y la Cooperativa Jardín Azuayo. Un elemento que se podría



considerar como llamativo y útil para los huéspedes es el tranvía, puesto que circula por la Av. Huayna Cápac y Av. España. Lugares turísticos como el Museo Pumapungo, la iglesia y el parque de San Blas, San Alfonso, artesanías en la plaza Rotari cerca del mercado 9 de Octubre, el Parque Calderón y la Catedral pueden ser visitados con facilidad, para realizar el recorrido se puede optar por acudir en vehículo propio, a pie o en taxis.

## Ilustración 12

### Ubicación del hotel

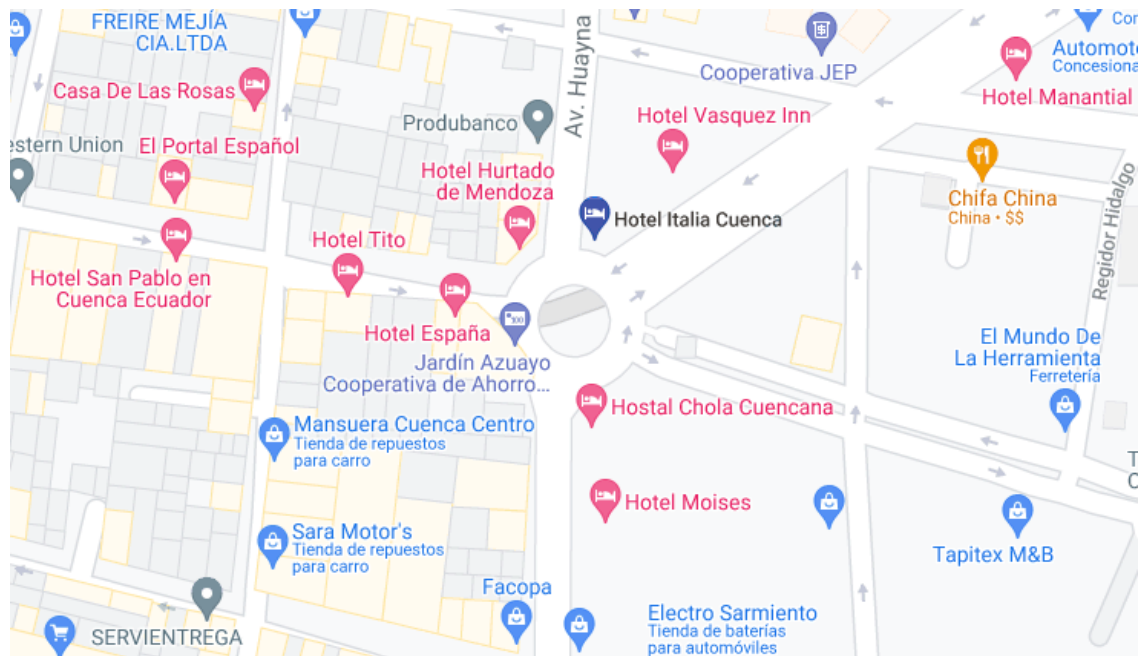


Ilustración 12 Ubicación del Hotel

Autor: Google Maps

Fuente: [https://www.google.com/search?q=hotel+italia+cuenca&rlz=1C1CHBD\\_esEC904EC904&biw=1366](https://www.google.com/search?q=hotel+italia+cuenca&rlz=1C1CHBD_esEC904EC904&biw=1366)

Fecha: 16/11/2021

Una de las actuales desventajas del hotel es la problemática social de la prostitución, la cual ha existido durante varios años en el sector y se ha incrementado después de la pandemia. Además del ruido provocado por los vehículos que circulan por las avenidas, problema que se intensifica en las horas pico; es decir, en la mañana de 06:30 a 08:00, al medio día de 12:00 a 13:30 y en la tarde desde las 17:30 hasta las 19:00.

### 2.1.4 Target

Los autores Kotler y Armstrong definen que un segmento de mercado “consiste en un conjunto de compradores que tienen necesidades y/o características comunes a los que la empresa u organización decide servir” (2003). De acuerdo a Stanton, Etzel y Walker para que una empresa seleccione correctamente un mercado al cual dirigirse es necesario realizar



un análisis previo de las siguientes situaciones, para iniciar tantos los objetivos de la oferta como los de la demanda deben ser similares, después la empresa en este caso el hotel debe contar con los recursos necesarios para cubrir ese mercado, es importante que el segmento que se pretende atender sea rentable y finalmente el target que la organización elija debe estar desatendido, de tal manera que los clientes definitivamente adquieran sus productos o contraten sus servicios (2004).

Las instalaciones y los servicios del establecimiento fueron diseñados para atender un target corporativo principalmente; sin embargo, debido a su ubicación y habitaciones actualmente reciben a un target familiar los fines de semana.

### 2.1.5 Proveedores

Para el correcto funcionamiento del hotel es necesario contar con aliados, en este caso los proveedores cumplen este rol. Los pedidos se realizan de manera mensual o quincenal. Existe una variedad de productos que se requieren tanto para el hotel como para el restaurante, de acuerdo a una entrevista realizada a la administradora del establecimiento, los principales proveedores del hotel son:

**Tabla 1**

#### *Proveedores*

PROVEEDORES DEL HOTEL		
PROVEEDOR	PRODUCTOS	DIRECCION
Distribuidora Laura Narváez	Condimentos, arroz, azúcar, harina	Av. Loja y Alonso Quijano
Distribuidora Licorera del Austro	Bebidas alcohólicas	Tarqui 6 – 129 y Presidente Córdova.
Coral Hipermercados	Productos varios	Mariscal Sucre y Av. Huayna Cápac.
Megatienda Santa Cecilia	Productos varios	Mariscal Lamar entre Tomás Ordoñez y Manuel Vega.
Mercado 9 de Octubre	Frutas, legumbres, hortalizas, vegetales, huevos.	Mariano Cueva entre Mariscal Lamar y Gaspar Sangurima.
Amenigraf	Amenities	De los eucaliptos E1-37 y 10 de Agosto. Quito- Ecuador
Austrogas	Gas	Tomás Ordoñez 15-41
Fábrica EDEN	Sábanas, Toallas	Francisco Ascázubi y Manuel de Quiroga sector Av. De las Américas.
Danec	Aceite y mantecas.	Capulispamba
Proindusquim	Productos de limpieza	Av. Teniente Hugo Ortiz S16-85 y Balzar. Quito - Ecuador

**Tabla 1** Proveedores

**Autor:** Fanny Zumba

**Fuente:** Hotel Italia

**Fecha:** 12/11/2021

### 2.1.6 Materia prima

Se considera materia prima a un elemento que posteriormente será convertido en otro, bajo esa premisa los únicos productos que entran en esa categoría son los ingredientes usados en la cocina del restaurante para la preparación tanto de desayunos, almuerzos y cenas. En cuanto a materia prima, se clasifican en:

**Tabla 2**

*Materia Prima del Restaurante*

MATERIA PRIMA DEL RESTAURANTE		
GRUPO	ELEMENTOS	IMAGEN
Frutas	Mora, frutilla, naranjilla, maracuyá, tomate, banana, sandía, papaya, etc.	
Lácteos	Leche, queso, yogurt	
Carnes y embutidos	Cerdo, pollo, mariscos, res, jamón, tocino, etc.	
Harinas y cereales	Harina, avena, granola, corn flakes	
Aceites y grasas	Aceite, achiote, margarina, mantequilla.	

<b>Granos</b>	Lenteja, fréjol, maíz, arveja, garbanzos.	
<b>Legumbres, Vegetales y Hortalizas</b>	Zanahorias, tomate, aguacate, papas, cebolla, espinacas, apio, albahaca, cilantro, perejil	
<b>Varios</b>	Condimentos, café, cocoa, té, aromáticas, azúcar, sal.	

**Tabla 2** Materia Prima del Restaurante

**Autor:** Fanny Zumba

**Fuente:** Hotel Italia

**Fecha:** 12/11/2021

Como se pudo observar en la tabla 2 el restaurante y bar “Venecia” cuenta con una diversa gama de productos que permiten elaborar platos tanto nacionales como internacionales, específicamente gastronomía italiana.

### **2.1.7 Insumos**

Se conoce como insumo a todas las materias primas o en su defecto a toda la maquinaria empleada para la producción de otro bien. Como se mencionó anteriormente Hotel Italia brinda servicios de alojamiento, bar y restaurante, para el correcto desempeño de todas estas áreas cuenta con equipos como: lavadoras, lencería, refrigerador, cocina industrial, campanas extractoras de olores, aspiradoras, amenities, toallas. Además, adquieren materiales y suministros de oficina. Cuando uno de los equipos falla se pretende solucionar el problema, si este persiste se toma la decisión de adquirir nuevos con los proveedores que otorguen mejores precios y que previamente han sido seleccionados por el administrador de la organización.

### **2.1.8 Competencia**

En el sector existen varios establecimientos de alojamiento como: El Portal Español, Hotel España, Hotel Tito, Hotel Vásquez Inn, Hotel Moisés; por otra parte, los hostales: Oxford,

Haro, Manhattan y San Pablo. Sin embargo, debido al nicho de mercado que atiende Hotel Italia su competencia directa son los hoteles céntricos, entre ellos: Hotel Presidente, El Dorado Hotel y Hotel Cuenca.

### Ilustración 13

*Competencia de Hotel Italia*



**Ilustración 13** Competencia de Hotel Italia

**Autor:** Fanny Zumba

**Fuente:** Facebook

**Fecha:** 18/11/2021

## 2.2 Análisis del grado de implementación de PML (ámbito empresarial)

El ámbito empresarial cobra importancia dentro de un sistema de PML, ya que desde la gerencia de un establecimiento se determinan los objetivos que la organización pretende alcanzar y que acciones se deben realizar para lograrlos. La administración que tenga una visión orientada a la responsabilidad empresarial tendrá en cuenta a sus colaboradores, a la sociedad y al ambiente.

De acuerdo a la Guía de Buenas Prácticas para el Turismo Sostenible un establecimiento de alojamiento debe cumplir con diez aspectos relacionados al aspecto empresarial, entre ellos: políticas ambientales, administración y dirección, calidad, comunicación y mercadeo,



capacitaciones al personal, entre otras. Con el cumplimiento a cabalidad del aspecto empresarial se puede garantizar que el personal estará motivado a laborar bajo normas amigables con la naturaleza y en un ambiente laboral que los beneficia.

### ***2.2.1 Políticas y Planificación***

Según los autores Ortega y Rodríguez, tal como fueron citados en la Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible desarrollada por la Rainforest Alliance la correcta gestión ambiental se consigue únicamente a través de un proceso controlado en el cual intervienen acciones técnicas, políticas y administrativas tanto públicas como privadas, las cuales están orientadas a mejorar el desarrollo económico y social mientras optimizan y protegen el medio ambiente.

Para que una empresa realice una PML debe iniciar por una correcta planificación que integre objetivos orientados a la sostenibilidad. Dentro de este plan de acción deben estar expresas las responsabilidades de cada colaborador; además de determinar un responsable y un lapso de tiempo para cada acción. Es necesario destacar que, para obtener mejores resultados, el responsable de la empresa debe otorgar todos los recursos necesarios para cada área. Se puede controlar de mejor manera el cumplimiento de las tareas mediante un cronograma de actividades. Los responsables de cada área deben tener la potestad de tomar decisiones o en su defecto contar con un supervisor que las autorice.

### ***2.2.2 Administración y Dirección***

De acuerdo a Tannenbaum “la administración es el empleo de la autoridad para organizar, dirigir y controlar a subordinados responsables, con el fin de que todos los servicios que se prestan sean debidamente coordinados en el logro del fin de la empresa” (2004). La administración correcta de todos los recursos ya sean humanos, tecnológicos o materiales permiten que todo esté orientado a cumplir con el objetivo general tomando en cuenta los objetivos específicos de cada área o departamento que conforma la empresa. Adicionalmente una organización que cuenta con una planificación adecuada y tiene un buen líder, puede surgir y alcanzar las metas propuestas aprovechando las ventajas competitivas y/o las oportunidades que posean.

### ***2.2.3 Leyes y Regulaciones***

El turismo en el país es la tercera fuente de ingresos, es por ello que desde el año 1992 fue creado el Ministerio de Turismo (MINTUR), el mismo que desarrolla sus actividades de acuerdo a: la Constitución de la República, el Código Orgánico Administrativo, la Ley de Turismo, el Reglamento General de Aplicación de la Ley de Turismo, la Ley de Fomento Productivo, la Resolución Nro. 0001-CNC-2016 y la Agenda de Sostenibilidad 2030



(Ministerio de Turismo, 2019). En la siguiente ilustración se pueden observar los servicios que brinda el MINTUR.

#### **Ilustración 14**

*Servicios del Ministerio de Turismo*

Código	Servicio	Usuario del servicio	Responsable	Estado
MINTUR-001	Regulación del Sector Turístico	Establecimientos que ejercen las siguientes actividades: Alimentos y Bebidas, Alojamiento, Hipódromos y Parques de atracciones Estables; Transporte Turístico, Centros Turísticos Comunitarios, Operación e Intermediación y Guías Turísticos Gobiernos Autónomos Descentralizados	Dirección de Registro y Control – Matriz Unidad de Control – Zonal Unidad de Registro y Estadística - Zonal	Operación
MINTUR-002	Gestión de Bienestar y Seguridad Turística	Ciudadanía / Comunidad Empresas Públicas Gobiernos Autónomos Descentralizados	Ciudadanía / Comunidad Empresas Públicas Gobiernos Autónomos Descentralizados	Operación
MINTUR-003	Gestión y Desarrollo de Destinos Turísticos	Ciudadanía / Comunidad Industria turística Academia Gremios Asociados Gobiernos Autónomos Descentralizados Ministerios Secretarías Nacionales	Dirección de Productos y Destinos Dirección de Fomento Turístico Dirección de Registro y Control	Operación
MINTUR-004	Gestión de Calidad, Capacitación y Asesoría	Establecimientos turísticos Gobiernos Autónomos Descentralizados Academia	Dirección de Calidad y Capacitación Técnica Unidades Agregadoras de Valor Coordinación General de Estadística e Investigación Coordinación Zonal	Operación
MINTUR-005	Generación de la Oferta y Mercados Turísticos	Ciudadanía / Comunidad	Dirección de Mercados	Operación
MINTUR-006	Promoción de la Oferta Turística	Ciudadanía / Comunidad	Dirección de Promoción Dirección de Mercados Dirección de Comisión Filmica	Operación

**Ilustración 14** Servicios del Ministerio de Turismo

**Autor:** Dirección de Procesos, Servicios y Gestión del Cambio

**Fuente:** Herramienta Gobierno por Resultados, información aprobada por el Ministerio de Trabajo

**Fecha:** 2019

Actualmente el Gobierno Central a través de este ministerio controla y regula las actividades de alojamiento turístico. En este caso el Reglamento de Alojamiento Turístico otorga las bases a las cuales debe regirse un establecimiento de alojamiento y los requerimientos que debe cumplir para pertenecer a determinada categoría.

#### 2.2.4 Calidad

El autor Kaoru Ishikawa determinó que la calidad es un proceso complejo que consiste en diseñar, desarrollar producir y mantener un producto útil a través del tiempo. Además, dicho





proceso debe ser económico y siempre satisfacer las necesidades de los consumidores finales (1988). Deming concuerda con la definición de Ishikawa y afirma que la calidad se apega a un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo costo que se alinea a las necesidades de un mercado en concreto (1988).

Por otra parte, la industria turística y las empresas de servicio en general constituyen a la calidad como sinónimo de satisfacción. Bajo esta premisa dentro de la hotelería como tal, la calidad se garantiza con el cumplimiento de diversos estándares de servicio y se constituye que un servicio es de calidad cuando el huésped satisface sus necesidades y supera sus expectativas. Los beneficios de contar con estándares enfocados en la calidad es que los procesos se sistematizan de tal manera que los recursos se manejan de manera óptima generando menores costos y por otra parte las ventas aumentan ya que la satisfacción de los clientes es alta.

### **2.2.5 Comunicación y Mercadeo**

La comunicación es esencial dentro de una organización tanto con los clientes internos como con los clientes externos. Cuando existe un correcto nivel de comunicación interna se reducen o evitan los errores que a largo plazo puede perjudicar a la empresa, también mejora el ambiente laboral. Contar con colaboradores motivados y comprendidos en cuanto a sus necesidades dentro de la organización permite que los clientes externos reciban productos o servicios de calidad.

En la siguiente ilustración se pueden observar los diferentes escenarios que se pueden suscitar con el personal, por una parte, se visualiza que el nivel de importancia puede ser alto o bajo, de igual manera el grado de satisfacción desempeñando cierto tipo de funciones no es el mismo. Cuando una tarea o función no le importa o satisface al empleado es una señal clara de que se debe actuar, en este caso se puede motivar al personal o por el contrario se optaría por asignarle una tarea diferente. Por el contrario, cuando una actividad produce alta satisfacción y es de importancia para el colaborador se debería permitir que la persona permanezca desarrollando las mismas funciones.

### **Ilustración 15**

*Grado de satisfacción laboral*



**Ilustración 15** Grado de satisfacción laboral

**Autor:** Rainforest Alliance

**Fuente:** Rainforest Alliance

**Fecha:** 2008

En cuanto al mercadeo, es una acción que influye directamente sobre el consumidor y es por ello que se emplean diferentes maneras de promocionar al establecimiento. Para elaborar un plan de marketing efectivo se deben seguir ciertos parámetros entre ellos:

- **Análisis de la situación:** dentro de esta primera etapa se define la situación actual de la empresa con respecto a la competencia, los productos que ofertan, la situación y entorno del mercado, el comportamiento del consumidor y la situación de la empresa en relación de las ordenanzas y políticas públicas.
- **Pronósticos:** en esta etapa se determinan los resultados que la empresa pretende obtener con la aplicación del plan. Los objetivos pueden estar orientados a las ventas, la cuota de mercado, la publicidad y promoción entre otros.
- **Estrategia:** esta etapa está ligada a la creatividad que posea el departamento de mercadeo y ventas ya que en ella se definen los caminos a seguir para obtener los resultados esperados en base a los objetivos fijados. En ella se toma en cuenta el precio, distribución, producto y promoción.
- **Tácticas:** son tareas específicas que se realizan para cumplir con objetivos de menor relevancia y en menor tiempo.
- **Control:** consiste en verificar que todas las tácticas y estrategias definidas se cumplan de acorde a la planificación ya sea en tiempo, forma o método. El control puede ser preventivo, correctivo o tardío.



- **Retroalimentación:** es la etapa final que consiste en realizar un nuevo análisis para corroborar que las circunstancias iniciales sean las mismas y el plan ejecutado esté dando los resultados esperados caso contrario emplea medidas correctivas que permitan que el objetivo se cumpla.

### **2.2.6 Capacitación al Personal**

La capacitación es necesaria para que una organización mantenga los mismos niveles de servicio al cliente, desarrollo de procesos, códigos de ética, código de vestimenta, políticas internas del establecimiento, etc. en especial cuando se contrata a nuevo personal. De acuerdo a Chiavenato la capacitación es un proceso cuya finalidad es instruir a corto plazo, el mismo que se desarrolla de manera organizada y por medio del cual los colaboradores adquieren nuevos conocimientos o fortalecen los ya existentes; además de descubrir y potenciar sus habilidades y competencias. Este procedimiento contribuye a la consecución de los objetivos empresariales a través del desempeño del personal (2007, p.386).

Como se mencionó anteriormente con la capacitación se consigue una estandarización de procesos, ya que se produce una modificación de la conducta del personal; es importante tomar en cuenta el grado de interés y la motivación que posee cada participante. Únicamente se pueden generar los resultados esperados cuando se cuenta con la predisposición de los empleados durante el proceso de enseñanza – aprendizaje. Toda capacitación debe contar con una planificación de tal manera que previamente se determinen los objetivos, la duración, el tipo de información que será difundida, los recursos que serán empleados y la forma de evaluación.

### **2.2.7 Diseño y Construcción**

El autor Dym considera que “diseño es la generación y evaluación sistemática e inteligente de especificaciones para artefactos cuya forma y función alcanzan los objetivos establecidos y satisfacen las restricciones especificadas” (2002, p.9). Por otra parte, se puede considerar que el diseño es parte del trabajo ejecutado tanto por arquitectos como por ingenieros, y que es un proceso creativo que se adapta a las necesidades de los clientes y convierte un espacio en habitable. La construcción es la puesta en marcha del proyecto arquitectónico como tal.

En el caso de infraestructuras cuya finalidad es cumplir con un objetivo de sostenibilidad, tanto el diseño como la construcción deben seguir una serie de parámetros que eviten la destrucción de espacios tanto naturales como culturales. Los efectos negativos como la generación de desechos o escombros, el ruido o la contaminación del aire son inevitables; sin embargo, pueden ser minimizados si se emplean las técnicas o los materiales adecuados. Otra forma de desarrollar un proyecto sostenible desde el inicio es contratar mano de obra



local, y seleccionar a los mejores profesionales. Cabe mencionar que la construcción debe contar con armonía, motivo por el cual tanto la decoración como la pintura deben ser de acorde al medio en el que se encuentra la empresa de tal manera que fomente la cultura.

### **2.2.8 Salubridad y Seguridad**

De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) la salud laboral pretende garantizar el bienestar tanto de empleadores como de empleados con respecto a la salud mental, física y social. Para ello las condiciones de trabajo deben ser las adecuadas, cada trabajador debe permanecer en un ambiente que se adapte a sus aptitudes psicológicas y fisiológicas (2008). Los empleadores tienen la responsabilidad de velar por la seguridad y salud de sus colaboradores, por ello deben supervisar e intervenir, las medidas que se pueden tomar son: diseñar un plan de contingencias, entrenar al personal sobre los procesos a seguir en caso de emergencias, el cambio de puestos de trabajo, mejorar o modificar las áreas de trabajo para evitar accidentes. Al invertir en la salud y seguridad del personal los niveles de ausentismo o renuncia disminuirán y, la motivación y el desempeño aumentarán.

En el país el ente encargado es el Ministerio de Trabajo, de acuerdo al marco legal la seguridad y salud laboral están respaldadas por el Art. 326, numeral 5 de la Constitución de la República; además por, Normas Comunitarias Andinas, Convenios Internacionales con la OIT, Acuerdos Ministeriales, entre otros. Como se puede observar existen diferentes lineamientos que favorecen a los empleados y protegen su salud física y mental.

### **2.2.9 Suministros y Proveedores**

Las empresas de cualquier índole dependen en gran medida de sus proveedores. Un establecimiento que basa sus actividades en una PML debe basarse en ciertos parámetros al momento de elegir a sus proveedores o los suministros que va a adquirir. Las políticas internas sirven de soporte para mantener estas prácticas sostenibles dentro de los hoteles. Las compras se deben realizar únicamente cuando sean necesarias y así evitar la acumulación de inventario que probablemente termine en desperdicio, de la misma manera se debe seleccionar productos amigables con el ambiente y proveedores que trabajen bajo los mismos estándares. Para garantizar la salud de los empleados es imperativo revisar las etiquetas. Es recomendable establecer una relación de confianza con los proveedores, de tal manera que todos los procesos de compra y entrega de productos sean ágiles. Siempre que sea posible una empresa puede activar la economía de la zona.



### **2.2.10 Monitoreo y Acciones Correctivas**

De acuerdo a la Rainforest Alliance (2005) el control de la gestión “está dirigido a evaluar las decisiones adoptadas por la administración, así como el desempeño general de la organización y el nivel de cumplimiento de los objetivos planteados”. Cada empresa puede diseñar y elegir las técnicas de control que mejor se adapten a su tipo de negocio; sin embargo, en los establecimientos de alojamiento las más utilizadas son: presupuestos de ingresos y egresos, tiempo de limpieza para cada habitación, control de reportes de ocupación, auditorías operacionales, auditorías externas. Las decisiones que toma la alta dirección están basadas en los resultados obtenidos en dichos controles y su relación con los indicadores previamente establecidos.

Por otra parte, el aspecto económico está muy ligado al aspecto ambiental y es por ello que una empresa que pretende trabajar bajo una Producción Más Limpia requiere implementar un Sistema de Gestión Ambiental (SGA). Este sistema permite que una organización diseñe y desarrolle procesos enfocados a la mejora continua basados en ciertos parámetros, que a corto, mediano y largo plazo otorgan beneficios en diversos ámbitos, entre ellos monetarios y ambientales.

El SGA consta de:

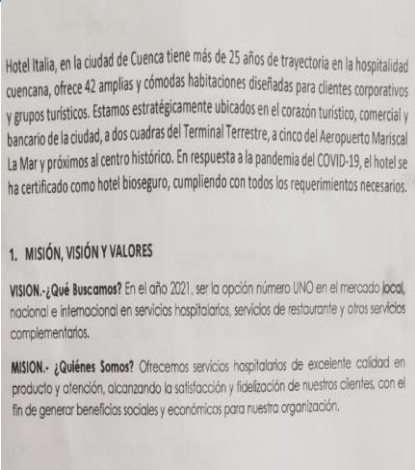
- Política ambiental
- Requisitos legales
- Objetivos y metas
- Programa de gestión ambiental
- Capacitación
- Comunicación
- Documentación del sistema de gestión ambiental
- Control de documentos
- Control operacional

El monitoreo y control son fundamentales, ya que a partir de ellos se pueden tomar acciones correctivas. Estas acciones deben ser periódicas y se realizan mediante auditorías, tanto en aspectos ambientales como en el funcionamiento general de la empresa. Es necesario informar sobre los resultados obtenidos en cada una de las evaluaciones, de esta manera se pueden corregir las fallas tanto del sistema como operativas. Los resultados de la auditoría deben estar plasmados a través de documentación, la misma que posteriormente será archivada como evidencia.

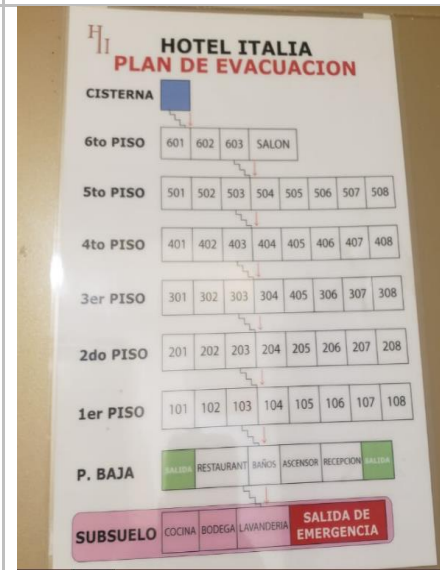


### 2.2.11 Cuadro de Cumplimiento del Ámbito Empresarial

En el siguiente cuadro se realiza una calificación a los aspectos empresariales descritos en la Guía de Buenas Prácticas para el Turismo Sostenible de la Rainforest Alliance, principal texto guía para desarrollar el presente proyecto. La calificación máxima será sobre 100 puntos. Existen 10 aspectos a calificar, cada uno se valorará sobre 10 puntos cuando se cumpla, sobre 5 puntos en caso que se cumpla parcialmente o 0 puntos cuando no se realice ninguna acción que favorezca el aspecto.

ASPECTO	CUMPLE 10 PUNTOS	CUMPLE PARCIALMENTE 5 PUNTOS	NO CUMPLE 0	OBSERVACIONES	EVIDENCIA
Políticas y Planificación		X		El manual de procesos post pandemia está siendo diseñado actualmente. Verbalmente todo el personal conoce sus funciones.	 <p>Hotel Italia, en la ciudad de Cuenca tiene más de 25 años de trayectoria en la hospitalidad cuencana, ofrece 42 amplias y cómodas habitaciones diseñadas para clientes corporativos y grupos turísticos. Estamos estratégicamente ubicados en el corazón turístico, comercial y bancario de la ciudad, a dos cuadras del Terminal Terrestre, a cinco del Aeropuerto Mariscal La Mar y próximos al centro histórico. En respuesta a la pandemia del COVID-19, el hotel se ha certificado como hotel bioseguro, cumpliendo con todos los requerimientos necesarios.</p> <p><b>1. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES</b></p> <p><b>VISION.- ¿Qué Buscamos?</b> En el año 2021, ser la opción número UNO en el mercado local, nacional e internacional en servicios hospitalarios, servicios de restaurante y otros servicios complementarios.</p> <p><b>MISION.- ¿Quiénes Somos?</b> Ofrecemos servicios hospitalarios de excelente calidad en producto y atención, alcanzando la satisfacción y fidelización de nuestros clientes, con el fin de generar beneficios sociales y económicos para nuestra organización.</p>




Administración Dirección	y	X			Con la nueva administración el hotel cuenta con una planificación enfocada en el talento humano y su importancia para el establecimiento.
Leyes Regulaciones	y	X			El establecimiento cumple a cabalidad con las leyes y regulaciones impuestas por el MINTUR.
Calidad			X		Parte de un sistema de calidad bien implementado es contar con un manual de procedimientos, actualmente



				el hotel no cuenta con dicho manual de forma física.
Comunicación y Mercadeo	X			<p>La administración actual mantiene una buena comunicación con el personal de tal manera que puedan desenvolverse correctamente con los huéspedes.</p> <p>En cuanto a marketing, lo desarrollan a través de redes sociales principalmente. Para captar la atención del público ofrecen ofertas, servicios novedosos como clases de yoga, y sorteos que permiten a los ganadores hospedarse en el hotel de manera gratuita.</p>
Capacitación Personal	X			<p>Hotel Italia realizaba 2 capacitaciones anuales a todo el personal. Por motivos de pandemia las capacitaciones éstas han disminuido a 1 capacitación por año, pero se continúan otorgando.</p>





Diseño Construcción	y	X			Tanto el diseño como la construcción y los servicios van de acorde al tipo de mercado que el hotel recibe.	
Salubridad Seguridad	y	X			Las condiciones de trabajo dentro del hotel cumplen con los reglamentos que otorga la ley.	
Suministros Proveedores	y		X		El establecimiento realiza una selección previa de proveedores; pero no cuentan con una lista establecida.	
Monitoreo y Acciones Correctivas			X		Al no contar con documentación de soporte tanto el monitoreo como las	



				acciones correctivas no pueden ser registradas, únicamente se llevan de manera verbal.	
<b>TOTAL</b>	80 puntos				

En el ámbito empresarial el hotel se desarrolla de manera correcta. Dentro del cuadro de calificación el establecimiento obtuvo 80 puntos, lo que demuestra que actualmente con la nueva administración se están llevando a cabo acciones que permiten que tanto el ambiente como las condiciones de trabajo sean buenas. Existen algunos aspectos a mejorar, pero son detalles que se pueden cambiar fácilmente, no existe una problemática de fondo en el aspecto empresarial.



## **2.3 Análisis del grado de implementación de PML (ámbito socio cultural)**

La Rainforest Alliance, dentro de su guía, resalta la importancia de incluir a la sociedad dentro de la planificación de una empresa. En este caso a continuación se analizarán cuatro aspectos relacionados a la cultura y costumbres, actividades culturales, al patrimonio cultural y al desarrollo local. Para que una empresa sea sostenible y sustentable a lo largo del tiempo debe alcanzar un equilibrio entre los pilares fundamentales: económico, sociocultural y ambiental, ningún aspecto es más importante que otro.

### **2.3.1 Actividades Culturales**

La cultura es el medio por el cual se han transmitido conocimientos de generación en generación, ya sea a través de objetos o relatos. Es relevante conocer sobre los diferentes hechos históricos ya que gracias a la información existente los grupos sociales aprenden nuevos modelos de comportamiento. Una empresa que trabaja bajo un enfoque sostenible debe preocuparse por lo que sucede en su entorno, ya que puede contribuir con la evolución o consolidación de las costumbres de todo un pueblo.

Desde su postura la organización puede:

- Fomentar visitas a la comunidad o sector en el cual se ubique el establecimiento.
- Apoyar actividades culturales, deportivas o recreativas.
- Entrenar al personal para que promocioe información sobre las actividades y proyectos.
- Contribuir con el diseño del material publicitario a las personas de la zona.
- Formar grupos con las personas interesadas sobre las actividades culturales y otorgarles toda la información necesaria.

### **2.3.2 Contribución al Desarrollo Local**

Las comunidades poseen un alto sentimiento de pertenecía, es algo que los caracteriza, de tal manera que el problema que aqueja a uno de sus moradores es el mismo que todos atraviesan simultáneamente. Todos los valores y comportamiento se ven reflejados en la mayoría de habitantes. Si bien un hotel no está inmerso en las tradiciones o costumbres de la comunidad, los resultados o consecuencias de las decisiones que tome la alta gerencia indirectamente recaen sobre todo el grupo social.

Si el hotel desea contribuir con la sociedad o localidad en donde se encuentra ubicado puede desarrollar las siguientes acciones:

- Contratar mano de obra local



- Adquirir los productos de los pequeños, medianos y grandes emprendimientos de la zona.
- Brindar capacitaciones y oportunidades laborales
- Informar al personal sobre las actividades o proyectos que esté desarrollando la comunidad.
- Incentivar y promover la producción de frutas, vegetales, hortalizas y carnes.

### ***2.3.3 Rescate y Protección del Patrimonio Histórico Cultural***

El éxito del ámbito sociocultural radica en conocer y respetar cada uno de los aspectos que envuelve a un grupo específico en temas relacionados al patrimonio. “Una empresa turística responsable debe ser parte integral de su entorno socioeconómico e impulsora de su desarrollo mediante el apoyo y la divulgación de información veraz respecto a los valores y elementos del patrimonio cultural” (Asociación Alianza Verde, 2008, p.66). El patrimonio se subdivide en algunas ramas, las mismas que serán descritas brevemente a continuación.

- **Patrimonio Arqueológico** todos los bienes tanto muebles como inmuebles de carácter arquitectónico de cualquier época que estén en condiciones de ser estudiados.
- **Patrimonio mueble** elementos, piezas u obras que hayan sido adquiridos por el museo o por un coleccionista
- **Patrimonio inmueble** también conocido como patrimonio arquitectónico ya sea en forma de monumentos o conjuntos arquitectónicos.
- **Patrimonio vivo** se considera a todas las expresiones artísticas de índole cultural, ya sean los valores y normas de un grupo. Entre las expresiones se encuentran la literatura, las costumbres, los ritos, artesanías, la arquitectura.
- **Patrimonio Cultural** lo constituyen las obras arquitectónicas, esculturas o pinturas, conjunto de elementos que tengan un valor universal.
- **Patrimonio natural** formaciones fisiográficas o geológicas que posean un valor universal o que constituyan el hábitat de una especie en peligro de extinción.

La empresa en base a este conocimiento previo puede generar estrategias que permitan una mayor difusión del patrimonio que a la larga beneficia tanto a la organización como a la comunidad.

### ***2.3.4 Respeto a Culturas y Poblaciones Locales***


Durante varios años las comunidades autóctonas han sido invadidas o desplazadas a tal nivel que han perdido su poder de decisión en la mayoría de los casos y sus derechos han sido vulnerados. Una empresa con una orientación hacia la sostenibilidad debe revertir esta






situación. El turismo permite que las comunidades puedan desarrollarse de mejor manera y perciban mayores ingresos cuando son incluidos en un plan de gestión hotelera. Los habitantes pueden convertirse en grandes aliados de los empresarios, y su cultura y tradiciones pueden llegar a más personas. Las acciones que contribuyen a este cambio es la divulgación de las actividades culturales que realizan, se puede recomendar a los huéspedes a que visiten ciertas zonas o se incluyan en dichas actividades. Es imperativo contar con la previa autorización de las comunidades o familias involucradas en los eventos, rituales, danzas o la actividad que se esté llevando a cabo. Lo más importante es no generar incomodidad a los habitantes.

### 2.3.4.5 Cuadro de Cumplimiento del Ámbito Socio- Cultural

En el siguiente cuadro se realiza una calificación al ámbito socio-cultural del hotel basado en los aspectos propuestos por la Guía de la Rainforest Alliance. La calificación máxima será sobre 40 puntos. Existen 4 aspectos a calificar, cada uno se valorará sobre 10 puntos cuando se cumpla, sobre 5 puntos en caso que se cumpla parcialmente o 0 puntos cuando no se realice ninguna acción que favorezca el aspecto.

ASPECTO	CUMPLE 10 PUNTOS	CUMPLE PARCIALMENTE 5 PUNTOS	NO CUMPLE 0	OBSERVACIONES	EVIDENCIA
Actividades Culturales	X			El personal está capacitado para brindar información turística de la ciudad, así como las direcciones y horarios de los mismos.	

Contribución al Desarrollo Local	X			Su contribución con la sociedad es la contratación a personal local, las compras se realizan a productores directos. En casos de mayor volumen se adquieren a empresas de mayor tamaño, pero siempre nacionales.	 <p>A través de nuestros servicios generamos valor y desarrollo con nuestros asociados en la ciudad, reactivamos la cultura, conectamos las zonas rurales y fomentamos la inclusión y la diversidad en nuestras políticas de alojamiento.</p>  <p><b>DÍA MUNDIAL DEL TURISMO 2021</b> TURISMO PARA UN CRECIMIENTO INCLUSIVO</p>
Rescate y Protección del Patrimonio Histórico Cultural	X			Dentro del hotel se ofertan sombreros de paja toquilla, los cuales constituyen una representación de la identidad y un patrimonio como tal.	



Respeto a Culturas y Poblaciones Locales	X			El personal, especialmente del área de recepción tiene conocimiento sobre las actividades que se realizan en la ciudad o por el contrario conoce los lugares que ofrecen productos que contribuyen al posicionamiento de la ciudad en el aspecto cultural.
<b>TOTAL</b>	40 puntos			



El hotel se destaca en el ámbito socio- cultural, pues comprenden la importancia del mismo y contribuyen para que la cultura se difundida entre todos sus huéspedes.





## **2.4 Análisis del grado de implementación de PML (ámbito ambiental)**

Un sistema de Producción más Limpia pretende principalmente ayudar a que una empresa sea exitosa sin perjudicar el medio ambiente. La Rainforest Alliance ha determinado ocho aspectos que se deben considerar para calificar a un establecimiento turístico como sostenible. A continuación, se otorga una breve explicación de cada aspecto.

### **2.4.1 Agua**

El agua es uno de los recursos más abundantes en el planeta; sin embargo, si se continúa con el consumo desmedido a futuro no se contará con líquido suficiente para satisfacer las necesidades diarias de los seres vivos. Las empresas turísticas emplean a diario grandes cantidades de agua ya sea para el lavado de lencería, para piscinas o para el uso personal de los huéspedes.

Se puede lograr un consumo responsable dentro de los hoteles a través de una correcta gestión por parte de la alta dirección, entre las principales acciones que se pueden tomar son:

- Reducir el consumo de agua
- Emplear sistemas de ahorro de agua
- Realizar un monitoreo y registro sobre el consumo del agua
- Diseñar un plan de ahorro dentro del hotel
- Realizar mantenimiento preventivo en las tuberías
- Reutilizar el agua de la lluvia para el riego de plantas
- Fomentar entre los huéspedes el consumo responsable de este recurso

### **2.4.2 Energía**

La energía es un recurso renovable, pues a pesar de ser constantemente usado no se agota. Se clasifica en convencional y no convencional; entre ellas energía eólica, energía solar, energía hídrica, energía geotérmica y biomasa. Dentro de la industria hotelera es uno de los gastos más elevados, ya que, para generar comodidad a los huéspedes se emplea mayor energía en áreas como: cocina, iluminación, calefacción, lavandería y servicios generales. Los costos pueden verse disminuidos siempre y cuando se reduzca el consumo de energía. Actualmente las personas se preocupan por reducir el impacto ambiental negativo y aprueban cualquier acción que favorezca a la conservación del medio ambiente y de sus recursos.

La imagen corporativa se percibe como positiva ante los huéspedes cuando:

- Se emplea dentro de las instalaciones sistemas de ahorro de energía
- La empresa utiliza fuentes de energía renovable



- Promueve un cambio de mentalidad y orienta a la importancia de la conservación de ese recurso.

### **2.4.3 Flora y Fauna**

Actualmente se considera tanto a la flora como a la fauna como recursos renovables, es necesario recalcar que no todas las especies se han conservado a través del tiempo, pues los animales más pequeños sirven de alimento para los más grandes. Los espacios naturales han sido invadidos por los seres humanos provocando una notable disminución de la biodiversidad

De acuerdo a la Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible, existen algunas bases en el ámbito medioambiental para que una empresa sea sostenible. Una organización sostenible debe apegarse a los siguientes lineamientos:

- Las actividades de la organización no deben afectar a la fauna que se encuentra en los alrededores.
- No se pueden mantener animales en cautiverio.
- Se debe evitar alimentar a los animales de la zona con alimento que no sea autorizado.
- No se permite el ingreso de animales que constituyan un peligro para las especies endémicas.

### **2.4.4 Áreas Naturales y Conservación**

La conservación de áreas naturales surge por la necesidad de mantener intactos paisajes, evitar la extinción de cultura y frenar la extinción animal. De acuerdo a los lineamientos fijados durante la Cumbre de la Tierra (1992) se estableció que “los espacios naturales protegidos que siguen un modelo de gestión avanzado, trabajan actualmente para mantener la diversidad de especies, sus variedades y genotipos silvestres y domésticos, asegurando el funcionamiento de los ecosistemas”.

Existen diversas categorías dentro de la conservación de la naturaleza, esta clasificación fue diseñada por la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza en el año 1994. Los términos más conocidos son:

- Reserva natural integral
- Parque nacional
- Monumento natural
- Área de gestión de hábitat/ especies
- Paisaje protegido terrestre / marino



- Área protegida con recursos gestionados
- Reserva de la Biosfera

La empresa debe regirse a lineamientos específicos en temas de conservación de flora y fauna. Entre las principales acciones a tomar están:

- Participar o colaborar en planes de conservación de áreas naturales cercanas a la zona donde funciona el establecimiento
- Contribuir en programas de limpieza o mantenimiento de zonas costeras o áreas naturales.
- Administrar de manera adecuada el área protegida más próxima
- Otorgar información a los huéspedes sobre los programas de conservación que se están llevando a cabo en la zona.
- Entrenar al personal para que puedan brindar información veraz sobre los procesos que se desarrollan.

#### **2.4.5 Áreas Verdes y Jardines**

Dentro del casco urbano es importante contar con áreas verdes, ya que, son estas las que permiten una oxigenación del ambiente, promueven la recarga del manto acuífero y son la conexión entre las personas que habitan en la ciudad con la naturaleza. Los beneficios de mantener áreas verdes dentro de las grandes ciudades radican directamente en que es posible la creación de microclimas; esto se debe a que los árboles producen sombra en estaciones cálidas mientras que bloquea el viento en invierno, adicionalmente mantienen una calidad del aire optima ya que remueven los contaminantes.

En espacios reducidos cuando no es posible contar con amplios jardines o áreas verdes se puede colocar plantas ornamentales de la zona, por el contrario, cuando existen espacios extensos es preferible no usar agroquímicos. Para un correcto mantenimiento de la zona es recomendable asesorarse con un experto en temas ambientales ya sea un biólogo, un agrónomo o un ingeniero ambiental.

#### **2.4.6 Desechos Sólidos**

Los hoteles diariamente generan una gran cantidad de desechos sólidos, ante los actuales cambios climáticos es necesario tomar medidas que permitan desarrollar un correcto manejo de los desechos. Una empresa que aplica un PML conoce y gestiona de manera correcta las 5 R. A continuación, se detalla cada una de ellas:

- **Rechazar** todos los productos que no hayan sido desarrollados bajo políticas de protección medioambiental.



- **Reducir** las compras excesivas de productos, puesto que se vuelven innecesarios. Se debe optar por productos durables de buena calidad.
- **Reutilizar** aquellos elementos que todavía son útiles, como: botellas, hojas de papel, botones. Existen elementos que pueden ser usados de diferente manera, solo hace falta creatividad.
- **Reparar** la maquinaria o el mobiliario que se encuentren descompuestos, así se evita mandar a la chatarra un producto que todavía puede ser usado.
- **Reciclar** todos los productos o maquinarias que ya cumplieron con su vida útil.

Para una mejor gestión de desechos se puede optar a seguir las siguientes recomendaciones:

- Desarrollar estrategias para reducir el nivel de compras innecesarias.
- Evitar el uso de productos o utensilios que no son reutilizables.
- Apoyar a los programas de reciclaje
- Aprovechar de manera óptima los recursos.
- Investigar sobre la fecha de caducidad de productos, ya que así se evita almacenar inventario que será perecible en poco tiempo

#### **2.4.7 Contaminación**

La contaminación está presente en todos los lugares y proviene de diferentes fuentes. Se denomina contaminación a: “la presencia de sustancias nocivas y molestas en el aire, el agua y los suelos, depositados allí por la actividad humana, en tal cantidad y calidad, que pueden interferir la salud ...” (Rainforest Alliance, p.43, 2008). La organización debe elaborar un plan que reduzca al máximo los niveles de contaminación, solo de esta manera pueden continuar con un negocio sostenible. Las acciones inmediatas que se podrían adecuar son:

- Usar aguas residuales tratadas para el riego de plantas y jardines
- Dar un correcto tratamiento a las aguas residuales tanto negras como jabonosas
- Emplear productos biodegradables en todas las áreas.
- Disminuir la generación de aguas negras
- Si existen zonas contaminadas cercanas al hotel es necesario indicar a los huéspedes sobre la situación

#### **2.4.8 Educación Ambiental**

De acuerdo a Valera y Silva como se citó en Orgaz – Agüera (2018) la educación ambiental (EA) es un procedimiento continuo de aprendizaje relacionado a los valores, el desarrollo de



conceptos, habilidades y actitudes necesarias para una correcta convivencia con el entorno natural. Para que la EA se cumpla de manera satisfactoria es necesario trabajar bajo los siguientes objetivos:


- Compartir conocimientos e inducir a un cambio de conducta por una más respetuosa con el medio ambiente
- Incentivar a participar de manera activa en la planificación, toma de decisiones, ejecución y seguimiento en temas ambientales


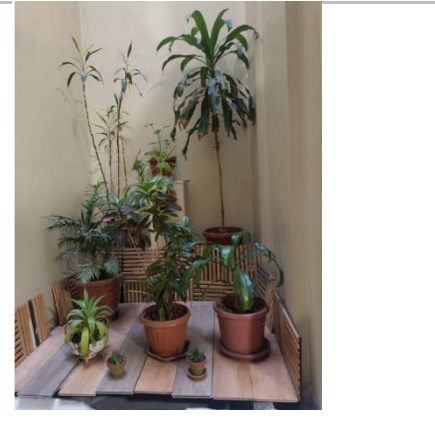
De acuerdo a Rodríguez (2004) como se citó en Van Hoof, Monroy y Saer los temas relacionados al medioambiente han pasado desapercibidos durante varios años, a partir del crecimiento económico a nivel mundial se hicieron más evidentes las consecuencias negativas y los estragos que produce la omisión de un desarrollo sostenible. Por otra parte, el sector de servicios, en especial la industria hotelera, es uno de los sectores cuyo desarrollo tiene impactos directos sobre el ambiente. Los hoteles hacen uso diario de grandes cantidades de agua, energía eléctrica, productos químicos; adicionalmente si prestan servicios de restaurante generan una alta cantidad de desperdicios (pp. 2 – 12).

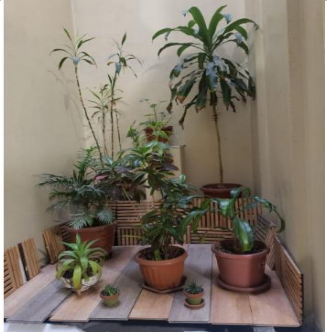




**2.4.9 Cuadro de Cumplimiento del Ámbito Ambiental**


En el siguiente cuadro se revisa y se califica el aspecto ambiental de la empresa, al igual que en los cuadros de calificación anteriores se toma en cuenta las variables desarrolladas por la Rainforest Alliance. La calificación máxima será sobre 80 puntos. Existen 8 aspectos a calificar, cada uno se valorará sobre 10 puntos cuando se cumpla, sobre 5 puntos en caso que se cumpla parcialmente o 0 puntos cuando no se realice ninguna acción que favorezca el aspecto.

ASPECTO	CUMPLE 10 PUNTOS	CUMPLE PARCIALMENTE 5 PUNTOS	NO CUMPLE 0	OBSERVACIONES	EVIDENCIA
Agua	X			El hotel cuenta con carteles de concientización acerca del ahorro de agua y sistemas de ahorro tanto las duchas como en los sanitarios.	

Energía	X			Todas las instalaciones están iluminadas con focos ahorradores y al igual que en el caso del agua se cuenta con carteles.	
Flora y Fauna	X			La organización está ubicada en una zona urbana, por lo tanto, el desarrollo de sus actividades no es un peligro para la fauna, en el caso de la flora el hotel ornamenta sus instalaciones con plantas de la localidad de esta manera no afecta los ecosistemas.	
Áreas Naturales y Conservación			X	El hotel no está llevando a cabo programas que contribuyan a la conservación de áreas naturales.	

Áreas Verdes y Jardines	X			Cuentan con plantas ornamentales dentro del establecimiento	
Desechos Sólidos	X			Dentro del establecimiento se manejan los desechos de acuerdo al trato que estos requieren, un ejemplo es el desecho de aceite quemado. Éste es recolectado por la autoridad competente y de esta manera se evita la contaminación.	
Contaminación	X			Los productos químicos empleados tanto para la limpieza de habitaciones como para el uso de los huéspedes son biodegradables.	



Educación Ambiental	X			Actualmente el hotel participó en un programa de cuidado ambiental, lo está implementando. En unos meses el resultado se podrá percibir.	
<b>TOTAL</b>	70 puntos				

Al establecimiento aún le falta implementar ciertas medidas que contribuyan a la conservación del medio ambiente; sin embargo, el desarrollo de sus actividades está alineada a la protección y conservación ambiental.



## CAPÍTULO 3

### ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA PARA EL HOTEL ITALIA, RESPETANDO EL PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD

#### 3.1 Implementación de Producción Más Limpia y Buenas Prácticas en el Hotel Italia

De acuerdo a la Secretaría de Ambiente del Municipio del Distrito Metropolitano Quito (2021) “La Producción Más Limpia es la aplicación continua de una estrategia ambiental, preventiva e integrada, a los procesos productivos, a los productos y a los servicios para incrementar la eficiencia y reducir riesgos para los seres humanos y el ambiente”.

Como se mencionó en el capítulo anterior cada vez la sociedad toma más conciencia sobre lo relativo al ambiente y su protección; es por ello que tanto las pequeñas como las medianas y grandes empresas desarrollan sus actividades basándose en la sostenibilidad y la sustentabilidad.

La industria turística es una de las más contaminantes, puesto que la cantidad de desechos que genera es alta. Los hoteles han optado por prestar sus servicios aplicando algunas medidas de cuidado ambiental como el uso de fuentes de energía sostenibles, ahorro de agua, uso de productos químicos *eco-friendly*, entre otras acciones. En el presente capítulo se analizarán las acciones realizadas actualmente por el Hotel Italia a favor del cuidado ambiental y se van a desarrollar manuales que permitan una mejor gestión.

Para la implementación exitosa de una PML en una empresa se requiere seguir los pasos mencionados a continuación:

- Inicio del ciclo
- Análisis de la situación actual
- Balance de materiales / análisis del proceso
- Asignación de prioridad a las opciones
- Definición de planes de implementación
- Seguimiento, culminación y evaluación del ciclo

#### **3.1.1 Planeación y Organización**


Durante esta primera etapa se requiere definir de manera correcta las metas que desea alcanzar la empresa, por otra parte, en el proceso de organización se realiza una distribución equitativa de trabajo y responsabilidades. Para que una empresa pueda implementar una PML se requiere en primera instancia el interés y apoyo de la gerencia.



En este sentido Hotel Italia tiene entre sus objetivos empresariales desarrollar sus actividades en un marco de responsabilidad tanto social como ambiental. Para ello actualmente lleva desarrollando algunas acciones como: capacitaciones al personal con temáticas relacionadas al servicio al cliente y bioseguridad en el trabajo, uso de productos amigables con el medioambiente, y colocación de carteles de concientización para los huéspedes sobre el ahorro de agua y energía.

La gerencia debe contar con el apoyo de todo su equipo de trabajo, para ello se requiere una socialización previa de tal manera que los objetivos o metas que se pretendan alcanzar sean los mismos que los del resto de áreas o departamentos.

Para la convocatoria a las reuniones de departamentos se puede emplear el siguiente formato tanto de manera física como electrónica o a través de grupos internos en redes sociales como Messenger o WhatsApp. Esta reunión sería el punto de partida para la implementación de una PML dentro del establecimiento.

	<b>HOTEL ITALIA CONVOCATORIA</b>
<p>Estimadas/os compañeros del Área de..... reciban un cordial y afectuoso saludo, a través de este medio nos permitimos solicitar su asistencia a la reunión que va a desarrollarse en ..... a partir de las ..... del ..... para tratar el siguiente orden del día:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> <li>-</li> <li>-</li> <li>-</li> <li>-</li> </ul> <p>Agradecemos su presencia y la atención que brindan a la presente. Saludos cordiales GERENCIA</p>	

Durante la primera reunión se puede llevar a cabo la planificación para las siguientes reuniones. A continuación, se presenta un esquema que puede ser usado durante esta primera etapa.

PRODUCCION MAS LIMPIA HOTEL ITALIA 2022				
Reunión N°	Tema a tratar	Fecha de la reunión	Lugar	Participantes




Durante cada reunión se recomienda llevar un registro de los temas tratados y los acuerdos a los cuales se llegaron, este proceso facilitará las siguientes etapas ya que se identifican de mejor manera los errores que deben ser corregidos o las mejoras que pueden llevarse a cabo.

Reunión N° 1		
Tema:		
Situación:	Descripción:	Acuerdos:

Al finalizar cada sesión se debería llevar un control de asistencia para fomentar la participación del personal, el siguiente formato podría ser usado.

REGISTRO DE ASISTENCIA				
Reunión N°				
Tema:				
Fecha:				
Cédula:	Nombre:	Firma:	Area	Cargo




### **3.1.2 Diagnóstico Inicial**

Para continuar con la implementación del plan de mejoras es imperativo contar con un diagnóstico y análisis de la situación actual de la empresa, es esencial realizarlo de manera objetiva, solo de esta manera se encontrarán los errores o las deficiencias de la organización. En este punto se debe recopilar información de cada área, es decir listar los recursos tanto materiales como humanos y tecnológicos, y también los procedimientos que se están empleando.

#### **3.1.2.1 Diagnóstico de Procesos**

De acuerdo a las visitas realizadas al establecimiento se pueden detallar los siguientes aspectos:

- Área de Recepción

<b>DIAGNÓSTICO INICIAL</b>		
<b>Proceso</b>	<b>Descripción del proceso</b>	<b>Recursos Empleados</b>



Contestación de llamadas telefónicas	Todas las llamadas deben ser tomadas por el recepcionista, dirigirlas al departamento correspondiente de ser necesario. A través de llamadas se realizan reservaciones o consultas sobre las tarifas o servicios que ofrece el hotel.	Recepcionista Teléfono Papel
Manejo de Online Travel Agencies (OTA's)	Receptar reservaciones a través de plataformas como: Booking, Despegar, Agoda, etc.	Recepcionista Internet Computador Papel
Recibir a los huéspedes	Dar la bienvenida a los huéspedes, otorgar toda la información necesaria sobre las condiciones de los servicios y las políticas del hotel, así como horarios para desayunos o las tarifas. Pedir a los botones que ayuden llevando el equipaje de los huéspedes hasta sus correspondientes habitaciones.	Recepcionista Papel Computador Internet Sistema informático
Manejo de quejas y reclamos	Atender todas las quejas de los huéspedes y ofrecer soluciones a los inconvenientes suscitados. Ofrecer bonos o gratuidades de ser el caso.	Recepcionista
Brindar información a los clientes	Contestar todas las inquietudes de los huéspedes con relación a lugares turísticos, servicios de transporte, servicio de masajes y spa, peluquería, renta de vehículos, tiendas de artesanías, etc.	Recepcionista Folletos Internet
Facturar	Los recepcionistas son los responsables de cargar todos los consumos de los huéspedes y realizar las correspondientes facturas.	Recepcionista Computador Internet Sistema informático
Mantener contacto con las demás áreas.	Esta área es la encargada de informar cualquier novedad sobre la salida de los huéspedes para que el área de limpieza pueda iniciar su trabajo o pasar los requerimientos alimenticios de los huéspedes al área de restaurante.	Recepcionista Teléfono Radio intercomunicador



- Área de Restaurante

<b>DIAGNÓSTICO INICIAL</b>		
<b>Proceso</b>	<b>Descripción del proceso</b>	<b>Recursos Empleados</b>
Recepción de materia prima	La materia prima que ingresa a cocina es previamente revisada y pesada. Una vez se corrobora que el pedido está correcto se procede a la desinfección y almacenaje de los productos, en caso de ser necesario se realiza lavado y secado.	Chef Auxiliar de cocina Agua Balanza industrial
Mise en place de los alimentos.	Los productos son porcionados de acorde a las cantidades que se requieren usar al siguiente día.	Auxiliar de cocina Balanza Tabla y cuchillos Recipientes
Atención al cliente Elaboración de comandas	La persona a cargo debe acercarse a los comensales a ofrecer el menú del día y tomar los pedidos o comandas	Mesero / auxiliar de cocina Papel Bolígrafos
Informar a cocina sobre las comandas	El mesero debe informar a tiempo y de manera correcta sobre el menú que eligió cada comensal	Mesero Personal de cocina
Preparación de alimentos	El personal de cocina debe elaborar cada plato en un tiempo determinado y siguiendo las peticiones del consumidor.	Chef / auxiliar de cocina Ingredientes Utensilios Equipos de cocina
Servicio a la mesa	Una vez preparados los alimentos, éstos deben ser entregados a cada persona sin cambiar los pedidos	Mesero Cubiertos Mantelería Platos
Cobranza y facturación	El personal del restaurante es el encargado de informar a recepción sobre los consumos en alimentación o en el bar que realicen los huéspedes	Recepcionista Teléfono Radio intercomunicador



--	--	--

- Área de Limpieza

<b>DIAGNÓSTICO INICIAL</b>		
<b>Proceso</b>	<b>Descripción del proceso</b>	<b>Recursos Empleados</b>
Limpieza y desinfección de áreas comunes	Por motivos de bioseguridad se realiza limpieza de áreas comunes como baños, ascensores, lobby.	Auxiliar de limpieza Productos químicos Utensilios de limpieza
Limpieza de habitaciones	El área de recepción notifica al área de limpieza sobre las habitaciones que deben ser arregladas.	Auxiliar de limpieza Productos químicos Utensilios de limpieza
Lavado y planchado de toallas y lencería	Una vez recolectadas las sábanas y toallas sucias de las habitaciones el personal de limpieza procede a lavarlas y plancharlas.	Auxiliar de limpieza Productos químicos Lavadora Secadora Plancha
Lavado y planchado de prendas de los huéspedes	El personal de recepción recibe la ropa de los huéspedes y la entrega al personal de ama de llaves para que laven o planchen la ropa según sea el requerimiento de los huéspedes.	Auxiliar de limpieza Productos químicos Lavadora Secadora Plancha
Revisar los consumos de minibar de las habitaciones	Cuando un huésped sale, el o la recepcionista de turno pide que se revise el minibar de la habitación para cobrar los consumos adicionales.	Auxiliar de limpieza Radio intercomunicador
Reportar daños de las habitaciones	Las camareras deben informar oportunamente sobre los daños o las falencias existentes en las habitaciones o pasillos para que puedan ser reparados de manera inmediata.	Auxiliar de limpieza Papel Bolígrafo
Enlistar los productos faltantes	Desarrollar una lista de los productos que faltan o de los que estén por terminarse.	Auxiliar de limpieza Papel Bolígrafo

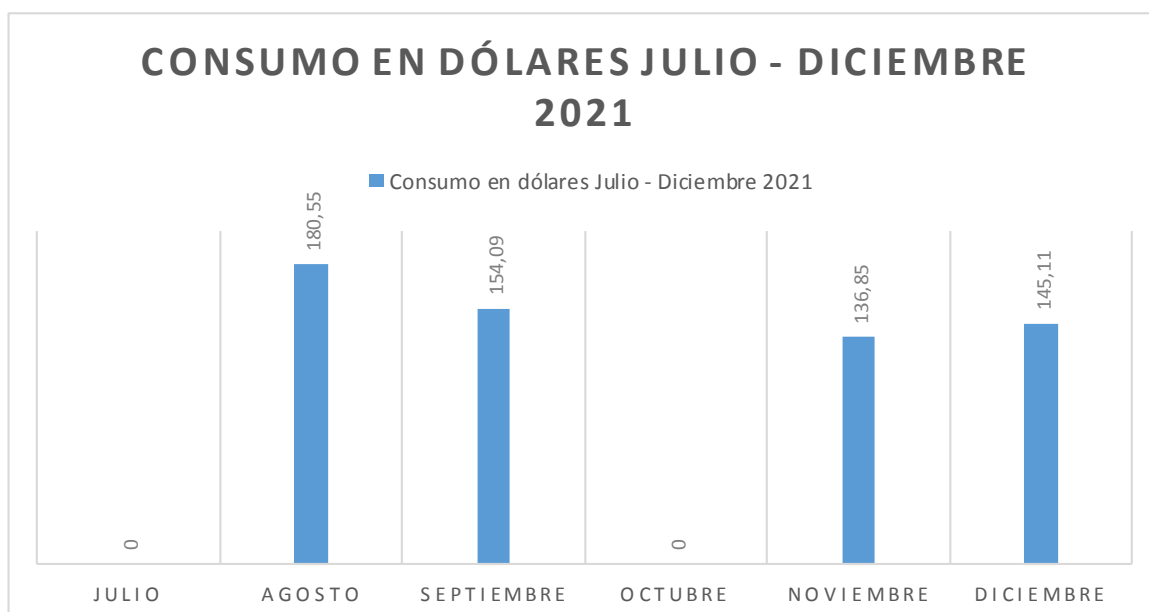


### 3.1.2.2 Diagnóstico de consumos

Durante el proceso de desarrollo del presente trabajo se ha recopilado información sobre el consumo de energía eléctrica. De acuerdo a la información proporcionada por el establecimiento y posterior revisión en la página oficial, los valores presentados en los siguientes gráficos corresponden a la cantidad de dinero que se pagó mensualmente por dicho servicio durante el año 2021.

**Gráfico 1**

*Consumo en dólares de Energía Eléctrica desde Julio hasta Diciembre año 2021*



**Gráfico 1** Consumo en dólares de Energía Eléctrica desde Julio hasta Diciembre año 2021



**Autor:** Fanny Zumba

**Fuente:** CentroSur

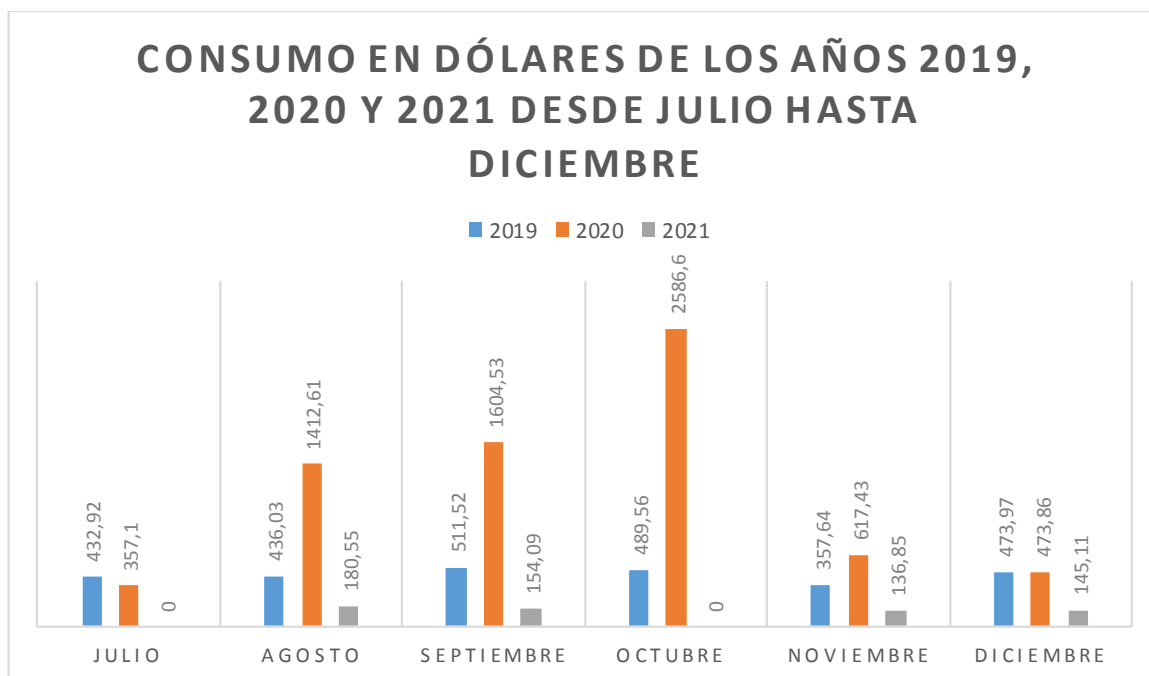
**Fecha:** 29/12/2021

Como se puede observar en el anterior gráfico los meses en los cuales hubo mayor consumo de energía fueron: agosto, septiembre, noviembre y diciembre del año anterior.

Por otra parte, se realizó un gráfico comparativo sobre el consumo energético en los últimos tres años y se obtuvieron los siguientes resultados; durante el año 2019 los consumos mensuales desde agosto hasta noviembre superaron los \$1000,00. Se puede evidenciar que el consumo antes de la pandemia era alto; sin embargo, los dos años siguientes los consumos apenas superan los \$500,00. El consumo disminuyó debido a la baja ocupación de los hoteles durante la pandemia por COVID – 19, en el año 2021, post pandemia, a partir de la reactivación turística paralelamente se tomaron medidas correctivas en algunos aspectos del establecimiento de tal manera que se puedan desarrollar las actividades del hotel apegadas a un desarrollo sostenible. En el gráfico 2 se pueden visualizar los datos recolectados de las fechas mencionadas.

## **Gráfico 2**

*Comparación del consumo de Energía Eléctrica desde Julio hasta Diciembre del año 2019, 2020 y 2021*



**Gráfico 2** Consumo en dólares de los años 2019, 2020 y 2021 desde Julio hasta Diciembre

**Autor:** Fanny Zumba

**Fuente:** CentroSur

**Fecha:** 29/12/2021

### 3.1.3 Evaluación

Para implementar de manera correcta un sistema de PML se debe tomar en cuenta los ámbitos empresariales, socioculturales y ambientales, en el capítulo anterior se analizaron estos ítems a detalle. A continuación, se muestra un cuadro resumen de todos los aspectos y las calificaciones obtenidas en cada uno de ellos.

INTERPRETACIÓN DE CALIFICACIÓN	
Mala	0 – 2,50
Regular	2,50 – 5,00
Buena	5,00 – 7,50
Muy Buena	7,50 – 9,00
Excelente	9,00 – 10,00

Cada ámbito está representado por los colores que se muestran a continuación:

ÁMBITOS	
Empresarial	
Sociocultural	



Ambiental

Evaluación de la Situación Actual	
Aspectos	Puntaje Obtenido /10 puntos
Políticas y Planificación	5
Administración y Dirección	10
Leyes y Regulaciones	10
Calidad	5
Comunicación y Mercadeo	10
Capacitación Al Personal	10
Diseño y Construcción	10
Salubridad y Seguridad	10
Suministros y Proveedores	5
Monitoreo y Acciones Correctivas	5
Actividades Culturales	10
Contribución al Desarrollo Local	10
Rescate y Protección del Patrimonio Histórico Cultural	10
Respeto a Culturas y Poblaciones Locales	10
Agua	10
Energía	10
Flora y Fauna	10
Áreas Naturales y Conservación	0
Áreas Verdes y Jardines	10
Desechos Sólidos	10
Contaminación	10
Educación Ambiental	10



<b>TOTAL PROMEDIO /10</b>
---------------------------

<b>8,63</b>
-------------

De acuerdo a los parámetros que se toman en cuenta al momento de calificar (acciones en favor del turismo sostenible, procesos, productos de limpieza, etc.) el hotel ha obtenido una calificación de **8,63 / 10**, lo cual representa una calificación encajada en el rango de **MUY BUENA**. Existen aspectos que requieren atención inmediata como es el caso de aspectos relacionados a: Políticas y Planificación, Calidad, Suministros y Proveedores, Monitoreo y Acciones Correctivas y Áreas Naturales y Conservación.

### **3.1.4 Formulación de Alternativas de Producción Más Limpia**

Las alternativas que se presentarán a continuación están basadas en las necesidades más urgentes de la organización; es decir en los aspectos que obtuvieron calificaciones de 5 o 0.

- Políticas y Planificación
  1. Cumplir con las Ordenanzas Municipales Ambientales de la ciudad de Cuenca, así como con las Normas de Desechos emitidas por la EMAC EP.
  2. Estudiar la situación actual del establecimiento, verificar que los procesos estén apegados a principios de sostenibilidad.
  3. Diseñar instrumentos de investigación como encuestas o entrevistas para determinar la percepción real de los huéspedes sobre el manejo actual del hotel y a partir de los resultados diseñar estrategias para mejorar.
  4. Iniciar con el registro de novedades dentro de cada área y luego desarrollar reuniones en las que se revisen los aspectos que requieren atención inmediata.
  5. Fijar objetivos realistas, el medio para lograrlos y un tiempo límite.
  6. Verificar que las metas se hayan alcanzado empleando los materiales y procesos previstos.
  7. Delegar funciones y responsabilidades a una persona de cada área, establecer un cronograma para revisar que las actividades se estén desarrollando de la manera correcta.
  8. Recopilar toda la información por escrito, de esta manera se genera constancia de los cambios y mejoras que se están implementando en el establecimiento.
- Calidad
  1. Fomentar el trabajo en equipo, apoyarse entre compañeros cuando sea necesario. Contribuir con la toma adecuada de decisiones ante una situación desconocida.
  2. Asegurar la calidad en todos los niveles, esto se logra desde la correcta selección de proveedores hasta la selección correcta de personal.



3. Desarrollar manuales de procesos, con esta medida se garantiza la estandarización. Esto a su vez facilita que el nuevo personal se adapte más rápido a la forma de trabajar de la organización y la calidad no se vea disminuida.
  4. Involucrar a todo el personal durante la planificación de las políticas de calidad, de tal manera que la o las políticas sean de común acuerdo.
  5. Llevar a cabo una medición de los resultados a través de encuestas de satisfacción a los huéspedes.
- **Suministros y Proveedores**
    1. Elaborar una política de compras que beneficie tanto al proveedor como al comprador.
    2. Tener preferencia por empresas que también cuiden al medioambiente.
    3. Dinamizar la economía local, comprar a productores directos.
    4. Revisar las etiquetas y las características de los productos antes de adquirirlos en grandes cantidades. Asegurarse que los productos no afecten el medioambiente.
    5. Reemplazar a los proveedores que no cumplan con las políticas establecidas.
    6. Desarrollar un sistema de calificación y evaluar a los proveedores por lo menos una vez al año.
  - **Monitoreo y Acciones Correctivas**
    1. Cada área debe diseñar un plan de control que permita monitorear todas las actividades que se realizan dentro de ella y los efectos negativos que producen.
    2. Documentar los problemas y las posibles soluciones.
    3. Llevar a cabo un control de calidad permanente para garantizar el correcto cumplimiento de los procesos, políticas, reglamentos, etc.
  - **Áreas Naturales y Conservación**
    1. Generar una alianza, ya sea con el gobierno central o con organizaciones privadas, que permita dar a conocer de mejor manera las áreas naturales a los huéspedes y genere interés de visitarlos.
    2. El establecimiento debería contar con un documento en el que consten todos los datos de relevancia de las áreas naturales y de conservación como: ubicación, horarios de atención, actividades, temperatura, rutas de acceso, tiempo de duración aproximado de la visita, entre otros datos.
    3. Fomentar la intención de visita en los huéspedes.
    4. Conseguir información impresa como mapas, folletos, fotografías, etc. De los lugares.
    5. Capacitar al personal de recepción y facilitarles la información para que puedan ayudar a los interesados.





### 3.1.5 Implementación

Las alternativas presentadas en este capítulo tienen la finalidad de que la organización mejore tanto sus procesos como sus servicios y así alcance sus objetivos sin perjudicar al medioambiente. A continuación, se presenta una sugerencia de fechas para la implementación de este manual:

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																											
Actividades	Meses																										
	Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto						
	Semanas				Semanas				Semanas				Semanas				Semanas				Semanas						
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
Reunirse con el equipo de trabajo para definir los temas que requieren atención inmediata en la organización	█																										
Diseñar manuales y políticas		█	█																								
Socializar con los colaboradores sobre las políticas y los manuales que se van a implementar				█	█																						
Supervisar las actividades que se están desarrollando en el ámbito empresarial					█	█																					
Implementar mejoras en el ámbito empresarial						█	█																				
Supervisar las actividades que se están desarrollando en el ámbito sociocultural										█	█																





### 3.2 Buenas Prácticas Ambientales

Una Producción Más Limpia está sumamente ligada a las Buenas Prácticas Ambientales, en este sentido el establecimiento anteriormente ha implementado acciones que favorecen al turismo sostenible. A pesar de que el Hotel Italia desarrolla sus actividades de manera ordenada, se pueden proponer mejoras dentro de cada área.

#### Ilustración 16

*Producción Más Limpia*



**Ilustración 16** Producción Más Limpia

**Autor:** Ministerio de Ambiente

**Fuente:** <https://www.gob.ec/maae/tramites/emision-certificacion-ecuatoriana-ambiental-punto-verde>

**Fecha:** 2021

#### 3.2.1 Buenas Prácticas para el Área de Recepción

En el área de recepción se pueden implementar las siguientes acciones:

1. Imprimir únicamente los documentos que sean necesarios. Para ahorrar costos y proteger el medioambiente se pueden enviar las facturas directamente al correo electrónico y así evitar el desperdicio de papel o en su defecto imprimir solo cuando el huésped indique que requiera un documento físico.
2. Fomentar el consumo de productos locales, indicar los lugares en los cuales se puede comprar productos directamente a los productores.
3. Colocar carteles de concientización ambiental en el lobby, el modelo se puede visualizar en la sección de anexos.
4. Asegurarse del cumplimiento de las medidas de bioseguridad por parte de los huéspedes, recordar a las personas que es necesario usar mascarilla en áreas comunes y desinfectar sus manos frecuentemente.



5. Facilitar elementos como alcohol o gel desinfectante en áreas comunes para precautelar la seguridad tanto del personal como de los huéspedes.
6. Para garantizar servicios de calidad se debe estandarizar los procesos de contestación de llamadas, correos y mensajes en redes sociales.

### **3.2.2 Buenas Prácticas para el Área de Compras**

De acuerdo a la información recabada se pueden destacar los siguientes aspectos a mejorar:

1. Elaborar un listado digital o físico de los proveedores frecuentes a los cuales recurre el hotel y una lista de proveedores alternos.
2. Elaborar una política escrita que favorezca al hotel y a los proveedores.
3. Cada cierto tiempo comparar los precios y las condiciones que otorgan los proveedores, de esta manera se lleva un correcto control de precios.
4. Actualizarse sobre las políticas de compra y pagos que implementen los proveedores.

### **3.2.3 Buenas Prácticas para el Área de Restaurante**

Esta es una de las áreas que mayor desperdicio genera, es por ello que se requiere tomar medidas inmediatas. Entre ellas:

1. Separar de mejor manera los desperdicios, los restos de comida pueden ser entregados a personas que los requieren para alimentar a los animales.
2. Desinfectar todos los productos, por motivos de bioseguridad se deben desinfectar y lavar varias veces los productos como: frutas, verduras y vegetales antes de almacenarlos.
3. Evitar el consumo excesivo de agua al momento de lavar los platos.
4. Desinfectar con mayor frecuencia las áreas de trabajo dentro de la cocina.

### **3.2.4 Buenas Prácticas para el Área de Alojamiento**

Las habitaciones son un punto clave para una estadía placentera, actualmente se requiere atención en los siguientes aspectos:

1. Concientizar aún más a los huéspedes sobre el ahorro de agua y energía, de tal manera que las sábanas o toallas no sean retiradas diariamente cuando un huésped se hospeda durante varios días.
2. Reutilizar los envases de shampoo y acondicionador, rellenarlos después de haberlos desinfectado cuidadosamente.



3. Revisar que los dispensadores de alcohol y gel desinfectante estén llenos y disponibles para los huéspedes.
4. Realizar una desinfección profunda a cada piso por lo menos una vez a la semana.

### **3.2.5 Buenas Prácticas para el Área de Lavandería**

Debido a la necesidad de lavar y planchar el menaje de las habitaciones y del restaurante es inevitable el consumo de agua y electricidad; sin embargo, se pueden seguir las siguientes recomendaciones:

1. Completar la carga máxima de los equipos para así evitar el desperdicio de agua y energía.
2. Adquirir equipos ahorradores de energía cuando sea posible.
3. Usar más productos que no afecten al medioambiente.
4. Designar a una sola persona que realice esos procesos y así optimizar el tiempo de trabajo de las demás personas del área.
5. Revisar periódicamente las tuberías y las conexiones eléctricas así se evitan fugas y posibles daños a los equipos.

### **3.2.6 Buenas Prácticas dirigidas a los Clientes**

Actualmente el desarrollo del turismo se ha visto modificado por las actuales circunstancias como la pandemia por COVID – 19, todos los servicios y las formas de hacer turismo han tomado nuevas modalidades y se requiere tomar en cuenta las siguientes recomendaciones:

1. Facilitar elementos de bioseguridad para los huéspedes como mascarillas, gel antibacterial, alcohol y fomentar su uso de estos elementos dentro de las instalaciones.
2. Evitar el contacto innecesario con los huéspedes, implementar y fomentar el pago mediante transferencias bancarias o tarjetas contactless.
3. Si algún colaborador presenta algún síntoma preferiblemente debe notificarlo y no asistir para evitar un contagio masivo.
4. Solicitar el carnet de vacunación a las personas que ingresan y así garantizar la salud tanto del personal como de los huéspedes, la propuesta del cartel se encuentra en los anexos.

Con la implementación paulatina de las medidas propuestas el establecimiento podrá laborar con normas y políticas más apegadas a la sostenibilidad y sustentabilidad.



## CONCLUSIONES

1. No existe una guía o manual definido para implementar un sistema de Producción más Limpia dentro de establecimientos de alojamiento, este aspecto es una desventaja para la industria turística. Es por ello que se acudió a la Guía de Buenas Prácticas para el Turismo Sostenible, desarrollada por la Rainforest Alliance, para cimentar la información del presente proyecto.
2. Debido a las circunstancias actuales, todos los procesos que desarrollaba el hotel fueron modificados y se adicionaron procesos de bioseguridad, lo que dificulta aún más llevar un proceso de monitoreo y control, el éxito de un sistema PML es la estandarización de procesos y el desarrollo de acciones correctivas de ser el caso.
3. El hotel actualmente tiene la intención de mejorar sus procesos con la finalidad de ofrecer un mejor servicio a sus clientes; sin embargo, tienen que mejorar en ciertos aspectos, principalmente dentro del ámbito empresarial y ambiental.
4. Las acciones que desarrolla el establecimiento en el aspecto sociocultural permiten dinamizar la economía y generar empleo a los comercios aledaños.
5. El aspecto ambiental ha sido tomado en cuenta por la administración del hotel, pero existen aspectos que han sido descuidados o se han realizado acciones básicas que no contribuyen de gran manera al cuidado ambiental.
6. El incorrecto almacenaje y manipulación de productos de limpieza podría a largo plazo perjudicar a la salud del personal encargado de esa área.
7. La falta de manuales físicos dentro de cada área no ha permitido garantizar la estandarización de servicios y procesos.
8. Se requiere hacer una intervención en el aspecto de selección de proveedores, puesto que el establecimiento no cuenta con una lista definida, es necesario conocer a los aliados externos y sus políticas internas o formas de trabajar.
9. Los consumos de energía revelan que a pesar de que el turismo durante el año 2020 decayó a nivel mundial, dentro del establecimiento no se produjo un ahorro sino al contrario hubo un consumo excesivo con relación al año 2019 y al año 2021. Esta situación se produjo debido al mantenimiento general que se realizó durante al confinamiento y al lavado, secado y planchado del menaje del hotel. La desinfección y limpieza de las áreas se realizaba con mayor frecuencia lo que contribuyó a un alto consumo.
10. Con la implementación del manual propuesto se pueden resolver las falencias del establecimiento a corto plazo y puede ser el inicio de convertir al establecimiento en un referente en la ciudad.



## RECOMENDACIONES

1. El establecimiento debe profundizar sus conocimientos sobre Producción más Limpia, de esta manera podrá conocer todas las opciones que existen para mejorar sus servicios y productos sin perjudicar al medioambiente.
2. Es imperativo continuar desarrollando sus actividades apegadas a los protocolos de seguridad recomendados por las autoridades tanto nacionales como internacionales e influir en los huéspedes para que sigan las disposiciones del COE Nacional y evitar la propagación del virus.
3. Si bien las problemáticas sociales como el alcoholismo, drogadicción o prostitución no pueden ser resueltas por el establecimiento, éste debe tomar medidas como reunir firmas o unirse con los propietarios de los negocios cercanos y conversar con las autoridades correspondientes para evitar el desarrollo de ese tipo de actividades en el sector.
4. Se deben analizar las medidas que se han tomado hasta el momento y las que aún faltan por implementar en el establecimiento con relación a aspectos empresariales, en especial en lo relacionado a proveedores.
5. El aspecto sociocultural no debe ser descuidado aún se pueden realizar más acciones a favor como: recomendar a más empresas los productos o servicios de los proveedores que sean amigables con el medio ambiente, aumentar los volúmenes de compra siempre y cuando esto sea posible. Por otra parte, la empresa debe interesarse por promocionar locales de pequeños y medianos emprendedores que desarrollan proyectos orientados a la difusión de la cultura local.
6. El establecimiento podría convertirse en patrocinador de algún programa de cuidado ambiental o por lo menos darlo a conocer a más personas e instituciones. Se requieren más acciones, el uso de productos eco – friendly es un inicio, pero se puede hacer más por el ambiente.
7. Los manuales físicos facilitan el entrenamiento del personal nuevo y permiten que el personal sepa cómo actuar ante una determinada situación, es ahí donde radica su importancia y deben ser implementados de inmediato en cada departamento.
8. Para contar con productos de calidad es necesario realizar una correcta selección de proveedores, se debería tener por lo menos 3 opciones para cada producto, siempre deben estar orientados a los mismos objetivos de la empresa y ser responsables ambiental y socialmente. Cuando exista una falta de compromiso deben ser reemplazados de inmediato por mejores opciones.



9. Es recomendable realizar una auditoría a los consumos de servicios básicos ya sea semestral o anualmente y determinar la razón de las tarifas altas. Desarrollar acciones que permitan ahorrar en estos ítems
10. Las ideas presentadas en el documento son sugerencias que deberían ser tomadas en cuenta dentro de la organización, han sido desarrolladas en base a investigaciones en varias fuentes bibliográficas.



## BIBLIOGRAFÍA

- Aguilera, R., & Argando, E. (2016). SISTEMA DE GESTIÓN MEDIO AMBIENTAL APLICANDO LA NORMA ISO 14001 - 2004 UNA ALTERNATIVA PARA LA SOSTENIBILIDAD DE LAS EMPRESAS HOTELERAS EN EL ECUADOR. *EUMED*(25). Obtenido de <http://www.eumed.net/rev/delos/25/iso.html>
- Arcia, M. (2016). *Cadena de suministro, qué es y cómo funciona*. Obtenido de: <https://www.entrepreneur.com/article/316908>
- Campa, F. y Banchieri, L. (2015). *La Planificación y Control en el Sector Hotelero: Estudio Exploratorio*. Obtenido de: [http://www.aeca1.org/pub/on\\_line/comunicaciones\\_xviicongreso\\_aeca/cd/79d.pdf](http://www.aeca1.org/pub/on_line/comunicaciones_xviicongreso_aeca/cd/79d.pdf)
- Castillo, N., & Morales, C. (2015). *Principios de PML*. Obtenido de <https://sites.google.com/site/pmli201511/principios-de-la-pmli>
- División de Turismo Sostenible Rainforest Alliance. (2005). *Buenas Prácticas para Turismo Sostenible Una Guía para el pequeño y mediano empresario*. San José, Costa Rica: Epicentro Publicidad
- Escuela Europea de Excelencia. (2016). *Desarrollo del concepto de calidad*. Obtenido de: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/09/desarrollo-concepto-calidad/>
- González, A., Alaña, T., & Gonzaga, S. (2017). La gestión ambiental en la competitividad de las PYMES del Ecuador. *INNOVA*, 2(8), 236-248. Obtenido de <file:///C:/Users/1/AppData/Local/Temp/371-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1258-3-10-20190522.pdf>
- Guevara, J. (2018). Producción más limpia: práctica aplicable a todos los sectores que optimizan recursos de la cadena productiva. *Organización de las Naciones Unidas*.
- Lalangui, J., Espinoza, C., & Pérez, M. (2017). Turismo sostenible, un aporte a la responsabilidad social empresarial: sus inicios, características y desarrollo. *Revista Universidad y Sociedad*, 9(1). Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202017000100021](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000100021)
- López, S., Rodríguez, R., & Funes, S. (2009). Producción más limpia aplicada al sector hotelero. *International Workshop*, 1-9. Obtenido de <http://www.advancesincleanerproduction.net/second/files/sessoes/4a/1/S.%20P.%20Lopez%20-%20Relatorio.pdf>





- Mendoza, A., & Reinoso, N. (2020). estudio de pérdidas y estrategias de reactivación para el sector turístico por crisis sanitaria COVID-19 en el destino Manta (Ecuador). *Revista internacional de turismo y empresas*, 4(1), 79-103.
- Ministerio de Turismo, MINTUR (2019). *Plan Estratégico Institucional 2019 - 2021*. Obtenido de: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/03/PLAN-ESTRATEGICO-INSTITUCIONAL.pdf>
- Ministerio de Turismo. (2020). Protocolo para el uso de equipos de bioseguridad y normas de manejo de residuos en establecimientos de alojamiento turístico. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/04/protocolo.pdf>
- Ministerio de Trabajo. (2021). Seguridad, Salud en el Trabajo y Gestión Integral de Riesgos. *Seguridad y Salud en el Trabajo*. Obtenido de: <https://www.trabajo.gob.ec/seguridad-y-salud-en-el-trabajo/>
- Moreda, L., & Martínez, E. (2014). Gestión ambiental empresarial: un estudio comparativo entre hoteles de Cancùn, México y Varadero. *Turismo-Visão e Ação*, 16(1), 61-90.
- Muriel, R. (2006). Gestión ambiental. Espacio de reflexión y comunicación. *Desarrollo Sostenible*, 3(13).
- Naciones Unidas para el Medio Ambiente. (1992). Definición del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente. *PLM*. Obtenido de <https://www.pml.org.ni/index.php/produccion-limpia>
- Universidad Católica Boliviana San Pablo.(2007). *Origen y Desarrollo de la Administración*. Obtenido de: <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942331004.pdf>
- Predes, P. (2014). Producción más limpia y el manejo de efluentes en plantas de harina y aceite de pescado. *Industrial Data*, 17(2), 72-80. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/816/81640856009.pdf>
- Ochaeta, M. (2004). *Los Fundamentos del Diseño aplicados a la Arquitectura*. Obtenido de: [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/02/02\\_1212.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/02/02_1212.pdf)
- Quintero, O., & Salichs, A. (2007). Gestión ambiental para una producción más limpia en la región centro de Argentina: Herramientas para la aplicación de una producción más limpia. *Alternativa de mejora en actividades de servicio*.



- Ramos, S., & Lorenzo, Y. (2017). Acciones de Producción más Limpia para implementar en la industria azucarera cubana. *ICIDCA. Sobre los Derivados de la Caña de Azúcar*, 51(1), 60-66. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2231/223153894010.pdf>
- Rojas, J. (2011). Siete Pasos para implementar la Producción más Limpia en su Organización. *CEGESTI*(138). Obtenido de [http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion\\_138\\_230211\\_es.pdf](http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_138_230211_es.pdf)
- Sánchez, G. (2017). *DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL EN EL HOTEL WALTHER QUITO ECUADOR*. Quito.
- Sistemas de Gestión medioambiental. (1996). *Principio y concepto de la producción más limpia*. Obtenido de <http://biblioteca.esucomex.cl/RCA/Principios%20y%20conceptos%20de%20la%20producci%C3%B3n%20m%C3%A1s%20limpia.pdf>
- UNWTO. (2016). Desarrollo sostenible. *The World Tourism Organization*. Obtenido de <https://www.unwto.org/es/desarrollo-sostenible>
- Van Hoof, B., Monroy, N. y Saer, A. (2018). *Producción más limpia:Paradigma de gestión ambiental*. Primera edición. Colombia: Ediciones Uniandes.
- Vargas, E., & Olivares , A. (2012). Responsabilidad ambiental empresarial:el caso de “Hotelera Posadas”. Obtenido de <file:///C:/Users/Hp/Downloads/Dialnet-ResponsabilidadAmbientalempresarialElCasoDeHoteler-4046969.pdf>
- Zambrano, V., Liens, D., & Arias, M. (2016). Opciones de producción más limpia en línea de producción de la unidad empresarial de base vinos Bayamo. *Ciencia en su PC*, 2, 44-45. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1813/181349391006.pdf>



## ANEXOS

### Anexo 1 Diseño aprobado por el Consejo Universitario



**UNIVERSIDAD DE CUENCA**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD**

**CARRERA DE HOTELERÍA**

**DISEÑO DE UN MANUAL DE PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA CON LA APLICACIÓN  
DEL PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD PARA EL HOTEL ITALIA DE LA  
CIUDAD DE CUENCA**

**Proyecto de intervención previo a la obtención del título de Licenciado en  
Hotelería**

**TUTOR:**

Mg. María Augusta Molina

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Los sistemas de calidad aplicados al área de la hospitalidad y hotelería

**CÓDIGO UNESCO:**

1203.06 Sistemas automatizados de control de calidad

**FANNY ALEXANDRA ZUMBA ESPINOZA**

**C.I. 0105354997**

**CUENCA, FEBRERO 2021**



## **1. Título del proyecto de Intervención**

Diseño de un manual de Producción más Limpia con la aplicación del Protocolo de Bioseguridad para el hotel Italia de la ciudad de Cuenca.

## **2. Nombre del estudiante**

Fanny Alexandra Zumba Espinoza ([fanny.zumba2605@ucuenca.edu.ec](mailto:fanny.zumba2605@ucuenca.edu.ec) )

## **3. Resumen del proyecto de Intervención**

El presente proyecto de intervención tiene como propósito generar propuestas para una producción más limpia dentro del sector hotelero; este programa es utilizado para que la empresa obtenga un compromiso y evite el deterioro del medio ambiente. Este proyecto se realizará en el Hotel Italia que se encuentra ubicado estratégicamente en la Av. España y Av. Huayna Cápac, sector Chola Cuencana, cuenta con habitaciones cómodas y espaciosas. Este establecimiento carece de prácticas sustentables que permitan optimizar el uso adecuado del agua, energía, materia prima. Por lo tanto, es oportuno el desarrollo de un manual de producción más limpia para el establecimiento, para que de esta manera garantice la reducción de los impactos negativos propios de las actividades de alojamiento turístico. Con mira hacia el futuro, las acciones que se tomen otorgarán beneficios tanto económicos, socioculturales y ambientales.

Para iniciar se diagnosticará la situación Ambiental actual de la organización, identificando de esta manera los mayores problemas respecto al impacto ambiental que produce la empresa, como el consumo de agua, la generación de residuos y los niveles de iluminación. Una vez hecho este análisis se abordará la propuesta de las buenas prácticas de producción más limpia (P+L), garantizando al cliente un lugar amigable con el medio ambiente, ofreciendo un servicio de calidad que disminuya la contaminación en la ciudad.

Para realizar esta propuesta es importante realizar un análisis en conjunto el “Protocolo general para el uso de equipos de bioseguridad y medidas sanitarias para establecimientos de alojamiento turístico, al momento de su reapertura, en el contexto de la emergencia sanitaria por Covid-19”, siendo un aspecto de suma importante por la situación que está atravesando todo el mundo debido a la pandemia. Además, los protocolos de bioseguridad son necesarios para cada uno de los establecimientos para transmitir a los clientes un ambiente seguro y proteger la salud de cada uno.



La metodología a emplear en la elaboración del programa es de carácter cualitativo, en el cual se recopilará información necesaria obtenida por la gerencia del Hotel Italia en la ciudad de Cuenca, y también mediante la observación a sus instalaciones de ser requerido, es importante que el hotel implemente un manual de producción más limpia por el bien común debido a que cada día la responsabilidad hotelera demanda más atención seria de parte de sus directivos.

#### **4. Planteamiento del Proyecto de Intervención**

En la actualidad las malas prácticas ambientales han traído consecuencias tanto para la sociedad como para el medio ambiente y esto debido al mal uso de los recursos y a las actividades generadas por la industria hotelera. Por lo que el hotel Italia debe adquirir un compromiso con el medio ambiente para que de esta manera logre la mejora continua en todas las áreas del establecimiento, protección del medio ambiente y mejore su imagen empresarial ante la sociedad.

El sector hotelero debe tomar acciones para la protección del medio ambiente aplicando las buenas prácticas para de esta manera lograr un equilibrio perfecto en el desarrollo sostenible del país. Es importante saber que si un establecimiento hotelero utiliza un programa ambiental orientado a una producción más limpia se verá beneficiado al ofrecer un servicio diferente y marcar la ventaja competitiva ante otros establecimientos hoteleros.

Al aplicar los principios de Producción más Limpia en un establecimiento hotelero se busca reducir la generación de residuos, la optimización del uso de materiales, agua y energía. Además, esto es una parte esencial proponer opciones de mejora y Buenas Prácticas Operativas para de esta manera mejorar la competitividad y el desempeño económico y ambiental.

El programa de Producción más Limpia se realizará en las instalaciones del Hotel Italia, debido a que carece de un programa ambiental que ayude a buscar la mejora continua a largo plazo en cada uno de los procesos con su debido seguimiento y un buen control, logrando de esta manera una cultura empresarial al tener un buen manejo de insumos y desechos.



Como es de conocimiento el mundo entero está atravesando por una situación difícil por la pandemia del Covid-19, por esta razón realizar este análisis conjuntamente con el cumplimiento del protocolo de bioseguridad no solo garantiza seguridad y confianza a los clientes, sino que también va de la mano con el desarrollo sostenible, pues varios aspectos a tratar de acuerdo al modelo de Producción Limpia tienen afluencia directa en el protocolo de bioseguridad. Además, el protocolo de Bioseguridad para la reapertura de establecimientos de Alojamiento Turístico fue entregado por el Ministerio de Turismo a todos los representantes de la industria con el objetivo de establecer lineamientos que deben ser cumplidos tanto por cada uno de los colaboradores y clientes de la organización para de esta manera precautelar la seguridad de todos.

A lo largo de los años el turismo ha ido creciendo al punto de convertirse en uno de los sectores de suma relevancia dentro de la economía haciendo que estas ayuden al crecimiento de cada país, tal crecimiento ha servido para que surjan leyes, políticas y normas que lo regulen debido a la relación que implica el sector del turismo con la naturaleza, es así como las políticas ambientales juegan un papel muy importante en el cuidado y protección del medio ambiente (Vargas & Olivares, 2012).

Grandes cadenas hoteleras han implementado en sus actividades procesos que regulen y minimicen el impacto ambiental, en el caso de Ecuador no se puede encontrar cifras exactas de la aplicación de estas normas ambientales dentro de los establecimientos de alojamiento en lo cual sería de gran importancia tomar acciones, ya que de esta manera el medio ambiente estaría resguardado de mejor manera. (Aguilera & Argando, 2016)

Es importante que la administración hotelera tenga una visión actualizada en lo que se refiere a la gestión ambiental la cual es una herramienta que puede optimizar recursos, además de los beneficios ya mencionados anteriormente, también de esta manera contribuir con la mitigación de los impactos negativos que la acción hotelera puede producir en contra al ambiente (Sánchez, 2017).

## **5. Revisión bibliográfica**



"La Producción más Limpia es una estrategia ambiental preventiva integrada que se aplica a los procesos, productos y servicios a fin de aumentar la eficiencia y reducir los riesgos para los seres humanos y el ambiente" (CPML, 2017).

Los hoteles responsables son ahora, el nuevo reto para la empresa turística: su deber ser estará entre aplicar medidas para solucionar o reducir el impacto negativo en el ambiente y, a su vez, proporcionar desarrollo económico y sociocultural en el lugar donde se encuentren ubicados (Marcano, 2010).

Según el Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA), se entiende por Producción más Limpia: La aplicación continua de una estrategia integrada de prevención ambiental en los procesos, los productos y los servicios, con el objetivo de reducir riesgos para los seres humanos y para el medio ambiente, incrementar la competitividad de la empresa y garantizar la viabilidad económica.

Según Castillo y Morales (2015) dicen que la Producción Limpia implica reducir los impactos al ambiente, a la salud y la seguridad del producto durante todo su ciclo de vida, desde la extracción de materias primas, durante la manufactura y uso, hasta su disposición final.

Quintero y Salichs (2007) nos dice que la producción más limpia se entiende como la aplicación continua de una estrategia ambiental, preventiva e integrada a los procesos productivos para aumentar la eco eficiencia y reducir los riesgos relevantes a los seres humanos y al medio ambiente.

Molina et al. (2009) como se citó en Moreda & Martínez (2014) argumentan que:

El sector hotelero se pueden aplicar medidas de gestión medioambiental como buenas prácticas o implantar Sistemas de Gestión Ambiental que pueden ayudar a reducir costes y a aumentar la diferenciación de un hotel". Señalan además que "los turistas son cada vez más exigentes, lo que fuerza a los hoteleros a adaptarse a sus nuevos gustos y preferencias, incluyendo el mayor respeto hacia el medio ambiente. (p.66)



Desde una óptica empresarial, la normatividad de estandarización universal ISO, puesta en marcha en 1996 con el nombre de “Norma ISO 14001”, define Gestión Ambiental de una organización (SGMA, según siglas utilizadas en español) como “la parte del sistema general de gestión que incluye la estructura organizativa, la planificación de las actividades, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos para desarrollar, implantar, llevar a efecto, revisar y mantener al día la política ambiental” (Muriel, 2006).

Tal como señala León (2015) las pymes son un sector productivo vulnerable que hay que fortalecer en materia ambiental. El autor destaca que los innumerables beneficios que se derivan de la inclusión de la protección y cuidado ambiental a la gestión empresarial se pueden resumir en dos palabras, ventaja competitiva. Muchos autores definen ventaja competitiva como el valor agregado que la empresa le da a un producto o proceso para su diferenciación en el mercado, en este caso el objetivo es que dicho valor agregado sea el ambiental. Por ende, los tomadores de decisiones y hacedores de política, deben orientarse a impulsar mencionada característica.

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

Indica Lalangui, Espinoza y Pérez (2017) (como se citó en la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Málaga 2010, p.19) que el turismo sostenible se puede definir como "el equilibrio entre el máximo aprovechamiento que se puede realizar de los recursos económicos, sociales, culturales y naturales de la zona de destino frente a la satisfacción de los visitantes y los impactos negativos que en la sociedad anfitriona o en el medio ambiente se pueden causar".

De acuerdo a Cuenllas (2013) los Hoteles verdes auténticos tienen altas ventajas competitivas e ingresos significativos. Este tipo de hoteles han conseguido un equilibrio entre sus grupos de interés; priorizando a sus clientes empleados, comunidades, medioambiente, proveedores y accionistas por igual, marcando objetivos medioambientales ambicioso, tales como cero residuos o cero emisiones de





carbono. Además, comparten valores con los clientes educándolos hacia un consumo más responsable.

Sobre las certificaciones de turismo sostenible Center for Ecotourism and Sustainable Development (s.f) nos dice que son herramientas para motivar a las empresas a mejorar su desempeño ambiental, social y económico. Además, que una certificación es una forma de garantizar que una actividad o producto cumple con ciertos estándares.

En cuanto a las pandemias Mendoza y Reinoso (2020) señala que estos tienen una fuerte incidencia en el comportamiento turístico mundial debido a que una de las principales fuentes de contagio está relacionado con el tráfico internacional de pasajeros. Por ende, una de las principales acciones promovidas por las organizaciones a nivel mundial de los estados es el cierre de las fronteras como una forma de contener el contagio.

Según el Ministerio de Turismo, Ministerio de Salud Pública, Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria y Agencia de Regulación y Control de la Bioseguridad y Cuarentena para Galápagos (2020) define a la bioseguridad como la aplicación de conocimientos, técnicas y equipamientos para prevenir a personas, laboratorios, áreas hospitalarias y medio ambiente de la exposición a agentes potencialmente infecciosos o considerados de riesgo biológico.

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

### **Objetivo General**

Diseñar un manual de Producción más Limpia con la aplicación del Protocolo de Bioseguridad para el hotel Italia de la ciudad de Cuenca.

### **Objetivos específicos**

- Identificar los lineamientos generales de producción más limpia y el Protocolo de Bioseguridad establecido por el Ministerio de Turismo, Ministerio de Salud Pública, Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA) y la Agencia de Regulación y Control de la Bioseguridad y Cuarentena para Galápagos (ABG).



- Diagnosticar la situación actual del Hotel Italia en base a las directrices de Producción más Limpia para establecimientos de alojamiento turístico aplicando el Protocolo de Bioseguridad dado por el Ministerio de Turismo.
- Desarrollar un manual de producción más limpia donde queden establecidos los procesos y procedimientos de Producción más Limpia respetando el Protocolo de Bioseguridad para el hotel Italia.

## **METAS**

De acuerdo a la investigación planteada se tiene como meta proporcionar al hotel Italia un diagnóstico sobre la situación ambiental actual del hotel tomando en cuenta el protocolo de bioseguridad, salvaguardando el bienestar común y sobre todo pensando en el medio ambiente, mediante la implementación de nuevos conceptos de responsabilidad en los tres aspectos económico, social y ambiental, mejorando la eficacia del sistema de gestión ambiental del hotel, y de esta manera poder concientizar a las trabajadoras, personal administrativo y comunidad local del cuidado y preservación del medioambiente.

## **TRANSFERENCIA DE RESULTADOS E IMPACTOS**

Los resultados obtenidos en el presente trabajo investigativo, serán proporcionados al Gerente del Hotel Italia para su análisis y toma de decisiones. Además, se entregará una copia física y digital en el Centro de Documentación Juan Bautista Vásquez de la Universidad de Cuenca que será expuesto a través del repositorio online.

### **Impactos**

El presente trabajo al realizarse contribuye con un impacto de carácter social, ambiental, y económico, social debido a que al realizar una propuesta basado en la Producción más Limpia para el Hotel Italia está contribuyendo a que la sociedad tome un giro en su manera tradicional de pensar, o como antes se manejaban los hoteles sin importar el impacto que estos conllevan y causan ante sus semejantes, en la actualidad se ha dado más importancia al buen vivir y en tener un espacio



agradable para toda la sociedad, es así como al implementar esta norma estamos pensando no solo en una empresa sino también en el bien común, por otro lado tiene un impacto ecológico ya que al aplicar la metodología de una Producción más Limpia se basa específicamente en salvaguardar el medio ambiente que es el espacio en donde nos desarrollamos día a día, y por último y no menos importante el impacto económico ya que hará que la empresa hotelera tenga una mejor organización, se diferencie de las demás y esto hará que tenga mayor acogida por los turistas o las personas que necesiten hacer uso de sus instalaciones.

## **7. TÉCNICAS DE TRABAJO**

El presente trabajo es de carácter cualitativo, ya que se analizarán diferentes aspectos de la empresa hotelera, para así poder realizar una propuesta de manera correcta, este análisis se lo hará mediante la metodología de diagnóstico de planta y también se recolectará la información necesaria mediante entrevistas a la gerencia y personal del establecimiento con preguntas abiertas para recolectar información certera, así como también se recopilará información de fuentes secundarias como el internet.

Para realizar el manual de Producción más limpia para el hotel Italia, se tomará en cuenta cada una de las directrices del “Protocolo general para el uso de equipos de bioseguridad y medidas sanitarias para los establecimientos de alojamiento turístico, al momento de su reapertura, en el contexto de la emergencia sanitaria por Covid-19” esto para que el manual se cumpla dentro de las buenas prácticas de sostenibilidad de acuerdo a la situación de la pandemia que está viviendo el mundo actualmente.



## 8. Bibliografía

Center for Ecotourism and Sustainable Development (s.f). Una guía simple para la certificación del turismo sostenible y el Ecoturismo. Recuperado de: [https://www.responsibletravel.org/docs/Manual\\_No\\_1.pdf](https://www.responsibletravel.org/docs/Manual_No_1.pdf)

Castillo & Morales. (2015). Producción más limpia. *Metodologías de la investigación*. Recuperado de <https://sites.google.com/site/pmli201511/metodologias-de-implementacion>

CPML. (2017). ¿Qué es la producción más limpia? Recuperado de <https://www.pml.org.ni/index.php/produccion-limpia>

Cuenllas, A. (30 de septiembre de 2015). Niveles estratégicos de sostenibilidad en hoteles. Recuperado de: <http://www.tecnohotelnews.com/2015/09/niveles-estrategicos-de-sostenibilidad-en-hoteles/>

González Ordóñez, A. I., Alaña Castillo, T. P., & Gonzaga Añazco, S. J. (2017). La gestión ambiental en la competitividad de las Pymes del Ecuador.

Lalangui, J., Espinoza Carrión, C. D. R., & Pérez Espinoza, M. J. (2017). Turismo sostenible, un aporte a la responsabilidad social empresarial: Sus inicios, características y desarrollo. *Revista Universidad y sociedad*, 9(1), 148-153.

Marcano, L. (2010). Hoteles sostenibles y responsables. Recuperado de [www.turismoycooperacion.org](http://www.turismoycooperacion.org) pdf

Mendoza, Á. G. F., & Reinoso, N. G. (2020). Estudio de pérdidas y estrategias de reactivación para el sector turístico por crisis sanitaria COVID-19 en el destino Manta (Ecuador). *Revista Internacional de Turismo y Empresa. RITUREM*, 4(1), 79-103.

Ministerio de Turismo, Ministerio de Salud Pública, Agencia Nacional de Regulación. Control y Vigilancia Sanitaria y Agencia de Regulación y Control de la Bioseguridad y Cuarentena para Galápagos. (2020). *Protocolo general para el*



*uso de equipos de bioseguridad y medidas sanitarias para establecimientos de alojamiento turístico, al momento de su reapertura, en el contexto de la emergencia sanitaria por covid-19.* Recuperado de://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/04/protocolo.pdf

- Moreda, L. L., & Martínez, E. E. V. (2014). Gestión ambiental empresarial: un estudio comparativo entre hoteles de Cancún, México y Varadero, Cuba. *Turismo-Visão e Ação*, 16(1), 61-91.
- Muriel, R. (2006). Gestión ambiental. *Espacio de reflexión y comunicación en Desarrollo Sostenible*, 3(13).
- Quintero, O., & Salichs, A. (2007). *Gestión ambiental para una producción más limpia en la región centro de Argentina: Herramientas para la aplicación de producción más limpia: Alternativas de mejora en actividades de servicios. Manual para consultores* (No. publication-detail, 7101. html? id= 20540). Inter-American Development Bank.
- World Tourism Organization (UNWTO). (2020). Desarrollo Sostenible. Recuperado de: <https://www.unwto.org/es/desarrollo-sostenible>

## 9.TALENTO HUMANO

Recurso	Dedicación	Valor total
Director del trabajo de titulación	1 hora por semana por 6 meses (\$12,50 cada hora)	USD 300,00
Estudiantes	10 horas por semana por 6 meses (valor de \$2,50 cada hora)	USD 600,00
<b>TOTAL</b>	<b>21 horas por semana</b>	<b>USD 900,00</b>



## 10. RECURSOS MATERIALES

Diseño de un manual de Producción más Limpia con la aplicación del Protocolo de Bioseguridad para el hotel Italia de la ciudad de Cuenca.

<b>Cantidad</b>	<b>Rubro</b>	<b>Valor</b>
2 unidades	Resma de papel bond A4 (500)	\$8,00
1 unidades	Impresora (tinta continua)	\$250,00
1 unidades	Computadoras	\$600,00
5 unidades	Esferos	\$2,50
1 unidades	Celulares	\$400,00
3 unidades	Anillados	\$15,00
1 unidades	Memoria USB (4 gb)	\$12,00
1 unidades	Cuaderno	\$1,25
1 unidades	Servicio de Internet	\$180,00
	Imprevistos	\$100,00
<b>TOTAL</b>		<b>\$1568.75</b>



## 11. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Diseño de un manual de Producción más Limpia con la aplicación del Protocolo de Bioseguridad para el hotel Italia de la ciudad de Cuenca.

Actividad	Mes					
	1	2	3	4	5	6
1. Recopilación bibliográfica en fuentes secundarias	X					
2. Organización y recolección de la información	X	X	X	X	X	
4. levantamiento de información del establecimiento a estudiar	X	X	X			
5. Organización y análisis de la información			X	X		
6. trabajo de campo				X	X	
7. Redacción del trabajo	X	X	X	X	X	X
8. Impresión y anillado del trabajo						X
9. Revisión del trabajo final						X



## 12. PRESUPUESTO

Diseño de un manual de Producción más Limpia con la aplicación del Protocolo de Bioseguridad para el hotel Italia de la ciudad de Cuenca.

Concepto	Aporte del estudiante	Otros aportes	Valor total
Estudiantes/ director	USD 900,00		USD 900,00
Recursos materiales	USD 1003,00		USD 1568,75
Otros	USD 100,00		USD 100,00
<b>Total</b>			<b>USD 2568,75</b>

## 13. ESQUEMA

Índice

Resumen

Abstract

Agradecimientos

Dedicatoria

Introducción

## CAPITULO 1 PRODUCCION MÁS LIMPIA Y EL PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD

### 1.1 Producción más limpia

1.1.1 Principios de PML

1.1.2 Característica de PML en el sector hotelero

1.1.3 Aplicación de PML en el sector hotelero

1.1.4 Beneficios y ventajas con la implementación de PML en el sector hotelero

1.1.5 Etapas de PML

1.1.6 Ventajas de PML en el sector hotelero





1.2 Protocolo general para el uso de equipos de bioseguridad y medidas sanitarias del Ministerio de Turismo del Ecuador.

1.2.1 antecedentes

1.2.2 Protocolo general para el uso de quipos de bioseguridad y medidas sanitarias.

## **CAPÍTULO 2 CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL HOTEL ITALIA**

2.1 Reseña histórica

2.1.1 Visión

2.1.2 Misión

2.1.3 Ubicación

2.1.4 Target

2.1.5 Proveedores

2.1.6 Materia prima

2.1.7 Insumos

2.1.8 Competencia

2.2 Análisis del grado de implementación de PML (ámbito empresarial)

2.3 Análisis del grado de implementación de PML (ámbito socio cultural)

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

## **CAPITULO 3 ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA PARA EL HOTEL ITALIA, RESPETANDO EL PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD.**

3.4 Implementación de producción más limpia y buenas prácticas en el hotel Italia

3.4.1 Planeación y organización

3.4.2 Diagnóstico inicial

3.4.3 Evaluación

3.4.4 Formulación de alternativas de producción más limpia



#### 3.4.4 Implementación

### 3.5 Buenas prácticas ambientales

3.5.1 Buenas prácticas para el área de recepción

3.5.2 Buenas prácticas para el área de compras

3.5.3 Buenas prácticas para el área de restaurante

3.5.4 Buenas prácticas para el área de alojamiento

3.5.5 Buenas prácticas para el área de lavandería

3.5.6 Buenas prácticas dirigidas a los clientes

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES



## 14.ANEXOS

### Anexo 1. Carta de compromiso del gerente del Hotel Italia

#### CARTA DE COMPROMISO

Cuenca, 24 de Febrero de 2021

Mediante la presente yo Santiago Quizphi, en calidad de Gerente General del Hotel Italia, hago constar que acepto brindar información del hotel y facilitar uso de la misma, con la finalidad de carácter académico, a la señorita: Fanny Alexandra Zumba Espinoza con cédula 0105354997, estudiante de la carrera de Hotelería de la Facultad Ciencias de la Hospitalidad de la Universidad de Cuenca, para que realicen su proyecto de titulación en nuestro establecimiento, intitulado: Diseño de un manual de producción más limpia y protocolos de bioseguridad para el Hotel Italia de la ciudad de Cuenca.

La duración de esta carta de compromiso es del tiempo necesario desde su inicio hasta la culminación del proyecto.

Atentamente,

  
HOTEL  
**ITALIA**  
Ing. Santiago Quizphi  
Gerente del Hotel Italia



## Anexo 2 Resolución del Consejo Universitario



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Santa Ana de los Ríos de Cuenca, 24 de marzo de 2021

Señorita:  
Zumba Espinoza Fanny Alexandra  
Estudiante de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad  
Universidad de Cuenca  
Presente. -

Por medio de la presente nos permitimos informar que en sesión llevada a cabo el día de hoy miércoles 24 de marzo de 2021, el Consejo Directivo, conoció el diseño de su trabajo de titulación, intitulado "DISEÑO DE UN MANUAL DE PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA CON LA APLICACIÓN DEL PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD PARA EL HOTEL ITALIA DE LA CIUDAD DE CUENCA."; y, en uso de sus atribuciones RESOLVIÓ: Aprobarlo, una sugerencia de observar las letras mayúsculas; y, nombrar como director del mismo a la Mg. María Augusta Molina.

Se le recuerda a la señorita Zumba Espinoza Fanny Alexandra, que a la presente fecha está incurso en el periodo de prórroga, es decir en los primeros seis meses que comprenden (marzo – agosto 2021); los segundos seis meses que comprenden (septiembre 2021 – febrero 2022); y, luego de transcurrido éste periodo perderá la gratuidad y deberá cursar y aprobar la actualización de conocimientos.

Para desarrollar el trabajo de titulación tiene un mínimo de 6 meses y un máximo de un año y medio, es decir hasta el día 30 de septiembre de 2022.

Atentamente,

  
Mg. Mariene Jaramillo Granda  
DECANA (E)



  
Dra. María Dolores Insch Quintero  
SECRETARIA - ABOGADA

c.c.: Director/a de Carrera.  
Director/a de trabajo de Titulación: Mg. María Augusta Molina.  
Tribunal: Mg. Miguel Ángel Galarza/ Mg. Santiago Carpio  
Asistente de Gestión de Carrera



Anexo 3 Modelo de Cartel de Concientización Ambiental





Anexo 4 Modelo de Cartel para solicitar el carnet de vacunación en español





Anexo 5 Modelo de Cartel para solicitar el carnet de vacunación en inglés



## Anexo 6 Fotografías del establecimiento









