

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas

DISEÑO DE UN PROGRAMA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE
PRÁCTICAS SOSTENIBLES EN EL NAZU HOUSE BED&BREAKFAST
DE GUAYAQUIL.

PROYECTO INTEGRADOR

Previo la obtención del Título de:

Licenciado en Turismo

Presentado por:

Romina Cecilia Nieto Celi

Gabriela Belén Yagual Venegas

GUAYAQUIL - ECUADOR

Año: 2019

DEDICATORIA

Dedicamos este proyecto y los años de estudio a nuestras familias por inculcarnos los valores de la perseverancia y superación constante.

A los maestros que supieron orientarnos y aconsejarnos. A nuestros amigos por levantarnos el ánimo en el transcurso de este proceso.

A nosotras por hacer de este proyecto un verdadero trabajo en equipo.

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos infinitamente a nuestros padres y hermanos por su apoyo incondicional durante todos estos años.

A los tutores del proyecto integrador por alentarnos y guiarnos con sus conocimientos, consejos y críticas constructivas.

A nuestros profesores, por formarnos a lo largo de estos años no solo como profesionales sino también como seres humanos.

Agradecemos también a nuestros amigos por su interés y ayuda constantes, además de los buenos momentos compartidos.

Finalmente, agradecemos a Nazu House Bed & Breakfast por su participación en el proyecto.

DECLARACIÓN EXPRESA

"Los derechos de titularidad y explotación, nos corresponde conforme al reglamento de propiedad intelectual de la institución; Romina Cecilia Nieto Celi y Gabriela Belén Yagual Venegas damos nuestro consentimiento para que la ESPOL realice la comunicación pública de la obra por cualquier medio con el fin de promover la consulta, difusión y uso público de la producción intelectual"

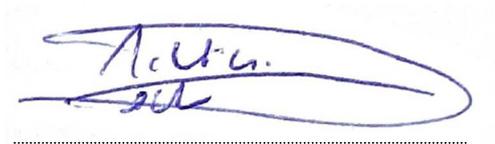


Romina Cecilia Nieto Celi



Gabriela Belén Yagual Venegas

EVALUADORES

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Max Pecot Mathias', written over a horizontal dotted line.

Ph.D Max Pecot Mathias
PROFESOR DE LA MATERIA

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Lic. Andrea Yanez', written over a horizontal dotted line.

Lic. Andrea Yanez
PROFESOR TUTOR

RESUMEN

La gerencia de Nazu House Bed & Breakfast, consciente del impacto de sus actividades, ha adoptado iniciativas puntuales para convertirse en un hostel sostenible. Sin embargo, al no mantener un control y seguimiento de estas medidas, se desconoce su desempeño ambiental y financiero. Por tanto, el presente proyecto tiene como objetivo principal diseñar un Programa de Gestión y Monitoreo Ambiental, que brinde orientación al cliente sobre la manera apropiada en que puedan desarrollar actividades para mitigar sus impactos en el medio ambiente y reducir sus costos.

La metodología empleada fue la investigación cualitativa y cuantitativa respectivamente. Se realizaron entrevistas a informantes clave y a miembros del hostel. Se efectuaron visitas de observación simple y estructurada, junto con la recopilación de documentos financieros de la empresa. Adicionalmente, se analizaron comentarios emitidos por los huéspedes en páginas web y se estimó la rentabilidad mediante un estudio financiero.

Es así que se determinó el desempeño económico y ambiental de las prácticas sostenibles que implementa el establecimiento en la actualidad y se precisó la percepción de sus huéspedes respecto a la imagen que proyecta. Por ende, se llega a la conclusión que la propuesta es viable para Nazu House y esta le permitirá contrarrestar sus impactos en el ambiente mientras genera beneficios financieros.

Palabras Clave: Sostenibilidad, Conciencia Ambiental, Industria Hotelera, Gestión Ambiental, Recursos Naturales no Renovables.

ABSTRACT

The management of Nazu House Bed & Breakfast, aware of the impact of its activities, has taken concrete initiatives to become a sustainable hostel. However, by not maintaining control and monitoring of these measures, their environmental and financial performance is unknown. Therefore, the main objective of this project is to design an Environmental Management and Monitoring Program, which provides guidance to the client on the appropriate way in which they can develop activities to mitigate their impacts on the environment and reduce their costs.

The methodology used was qualitative and quantitative research. Interviews were conducted to key informants and hostel members. Simple and structured observation visits were made in conjunction with the collection of the financial documents. Additionally, comments made by guests on web pages were analyzed, and profitability was rated through a financial study.

Thus, the economic and environmental performance of the sustainable practices, which the establishment currently implements, was determined and the perception of its guests regarding the projected image was specified. Therefore, it is confirmed that the proposal is viable for Nazu House and this will allow it to offset its environmental impacts while generating financial benefits.

Keywords: *Sustainability, Environmental Awareness, Hotel Industry, Environmental Management, Non-Renewable Natural Resources.*

ÍNDICE GENERAL

EVALUADORES.....	V
RESUMEN	VI
ABSTRACT	VII
ABREVIATURAS.....	XI
SIMBOLOGÍA.....	XII
ÍNDICE DE IMAGENES.....	XIII
ÍNDICE DE GRÁFICOS	XIV
ÍNDICE DE TABLAS	XV
CAPÍTULO I	16
1. INTRODUCCIÓN.....	16
1.1 Descripción del Problema	16
1.2 Justificación del Problema.....	17
1.3 Objetivos	18
1.3.1 Objetivo General	18
1.3.2 Objetivos Específicos.....	18
1.4 Marco Teórico	18
1.4.1 Marco Conceptual	18
1.4.2 Revisión de literatura	20
CAPÍTULO 2	23
2. Metodología.....	23
2.1 Técnicas de data colección.....	25
2.1.1 Entrevistas cualitativas.....	26
2.1.2 Observación de campo.....	28
2.1.3 Análisis de Costos.....	31
2.1.4 Revisión de la Literatura.....	32
2.2 Técnicas de data análisis	32
2.3 Criterios de Rigor y Ética	33
CAPÍTULO 3	34
3. Resultados y análisis.....	34
3.1 Resultados de las Entrevistas	34
3.1.1 Entrevistas a Informantes Clave.....	34
3.1.2 Entrevistas Personal	37
3.2 Resultados de la Observación	37
3.2.1 Instalaciones de Nazu House B&B.....	38

3.2.2	Prácticas Hoteleras Sostenibles	45
3.3	Resultados de Contenido	46
3.3.1	Retroalimentación huéspedes	47
3.3.2	Consumos de Nazu House B&B.....	51
3.4	Estudio Financiero.....	55
CAPÍTULO 4		58
4.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	58
4.1.	Conclusiones.....	59
4.2.	Recomendaciones	59
BIBLIOGRAFIA.....		61
ANEXOS		64
ANEXO A.....		65
ENTREVISTA #1.....		65
ENTREVISTA #2.....		67
ENTREVISTA #3.....		68
ENTREVISTA #4.....		69
ENTREVISTA #5.....		72
ANEXO B		75
EVIDENCIA FOTOGRÁFICA.....		75
ANEXO C.....		82
RESULTADOS DE OBSERVACION ESTRUCTURADA		82
ANEXO D.....		83
PLANILLAS DE CONSUMO – AGUA (FEB – DIC).....		83
PLANILLAS DE CONSUMO – AGUA (MAR - ABR)		84
PLANILLAS DE CONSUMO – AGUA (MAY – JUL).....		85
PLANILLAS DE CONSUMO – ELECTRICIDAD #1154421 (ENE - FEB).....		86
PLANILLAS DE CONSUMO – ELECTRICIDAD #1154421 (FEB - MAR).....		87
PLANILLAS DE CONSUMO – ELECTRICIDAD #1154421 (MAR - ABR).....		88
PLANILLAS DE CONSUMO – ELECTRICIDAD #1154421 (MAY – JUN).....		89
PLANILLAS DE CONSUMO – ELECTRICIDAD #1154422 (APR – MAY)		90
PLANILLAS DE CONSUMO – ELECTRICIDAD #1154422 (FEB – MAY).....		91
PLANILLAS DE CONSUMO – ELECTRICIDAD #1154422 (MAT - JUN)		92
MATRIZ DE RESIDUOS SOLIDOS		93
ANEXO E		94
COTIZACION DE EQUIPOS - EL ROSADO S.A.....		94
ANEXO F		95

Producto final.....	95
PROGRAMA DE GESTIÓN Y MONITOREO AMBIENTAL.....	95

ABREVIATURAS

3R	Reducción, Reutilización y Reciclaje
A/C	Aire acondicionado
B&B	<i>Bed & Breakfast</i>
BP	Buenas Prácticas
CEM	Cuadro de Evaluación y Monitoreo
ESPOL	Escuela Superior Politécnica del Litoral
GSTC	<i>Global Sustainable Tourism Council</i>
IVA	Impuesto al Valor Agregado
LED	<i>Light Emitting Diode</i>
OMT	Organización Mundial de Turismo (<i>UNTWO</i> , siglas en inglés)
REPMNU	Red Española Mundial de Naciones Unidas
TIR	Tasa Interna de Retorno
VAN	Valor Actual Neto

SIMBOLOGÍA

CO ₂	Dióxido de Carbono
g	Gramo
Kg	Kilogramo
KWH	Kilowatt
l	Litros
m	Metro
m ³	Metro cubico
V	Vatio
W	Watt

ÍNDICE DE IMAGENES

Imagen 3.1 Piscina para uso exclusivo de los huéspedes	38
Imagen 3.2 Recepción del hostel.....	39
Imagen 3.3 Comedor de Nazu House.....	39
Imagen 3.4 Área común.....	40
Imagen 3.5 Departamento de Alimentos & Bebidas	41
Imagen 3.6 Área Verde.....	42
Imagen 3.7 Huerta orgánica	42
Imagen 3.8 Habitación “King Suite”	43
Imagen 3.9 Baño en habitaciones.....	43
Imagen 3.10 Presentación de Amenities.....	44
Imagen 3.11 Rótulo ubicado en baños	44
Imagen 3.12 Inodoro del baño del área común	45
Imagen B.1 Entrevista Personal Operativo	75
<i>Imagen B.2 Uso de focos LED en baño de habitaciones.....</i>	<i>75</i>
Imagen B.3 Registro de Equipo de Frío	76
Imagen B.4 Observación simple de residuos solidos.....	76
Imagen B.5 Registro de equipo, A/C Inverter	77
Imagen B.6 Cotización de llaves a presión, que se incluyen en la nueva propuesta	77
Imagen B.7 Registro de equipo, tanque de calefacción del agua	78
Imagen B.0.8 Registro de equipo, microondas	79
Imagen B.0.9 Registro de equipos, cafetera y dispensador de agua del área común.....	80
Imagen B.10 Cotización de equipos, sensores de movimiento que incluye en nueva propuesta.....	81
Imagen F.1 Usemos recipientes adecuados para almacenar el agua.....	102
Imagen F.2 Captación, almacenamiento y uso del agua de lluvia	104
Imagen F.3 Ahorremos energía con actos simples.....	106
Imagen F.4 Ahorremos energía con actos simples.....	107
Imagen F.5 Separemos los desechos	110

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 3.1 Resultados de las interpretaciones	48
Gráfico 3.2 Consumos Mensuales de Agua	52
Gráfico 3.3 Consumo Mensual de Electricidad (2019).....	54

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.1 Conceptualización de los principales términos.....	19
Tabla 2.1 Cronograma de Actividades.....	24
Tabla 3.1 Temas identificados, informantes claves.....	36
Tabla 3.2 Temas identificados que proporcione el personal operativo.....	37
Tabla 3.3 Prácticas hoteleras que realiza Nazu House.....	46
Tabla 3.4 Consumos Variables de Electricidad.....	53
Tabla 3.5 Estimado de Consumos Fijos de Electricidad.....	54
Tabla 3.6 Residuos sólidos generados por semana.....	55
Tabla 3.7 Cotización de la propuesta.....	56
Tabla 3.8 Valor total de propuesta.....	56
Tabla 3.9 Ahorro en costos.....	56
Tabla 3.10 Flujo de caja.....	57
Tabla 3.11 Viabilidad del proyecto.....	57
Tabla F.1 Cotización de la propuesta.....	112
Tabla F.2 Valor total de propuesta.....	112

CAPÍTULO I

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Descripción del Problema

Nuestro cliente, Nazu House Bed & Breakfast con sede en Guayaquil, es una empresa familiar que empezó sus actividades en el año 2014 bajo la gestión de los propietarios Pedro Coello y Maritza Behr. Ubicados en un entorno rodeado de naturaleza, Nazu House, ofrece servicios de alojamiento personalizados y no convencionales a sus huéspedes en un ambiente urbano residencial y armónico con la naturaleza.

Consciente de los impactos sociales y ambientales asociados con la oferta tradicional de servicios de alojamiento (consumos de recursos naturales y energías no renovables, producción de desechos, entre otros), la gerencia del hostel ha tomado iniciativas puntuales orientadas hacia la sostenibilidad. Entre ellas se destacan la instalación de su propia huerta orgánica y el uso de células fotoeléctricas como parte de su circuito de iluminación, entre otras.

Sin embargo, estas iniciativas han sido adoptadas sin un debido proceso de gestión de la calidad socioambiental estandarizado. Esto se evidencia en la ausencia de una misión y visión clara, la falta de una estructura organizacional delimitada, y la inexistencia de una normativa que contenga políticas dirigidas al monitoreo y evaluación ambiental.

Por lo cual, se desconoce el desempeño ambiental y financiero de las iniciativas sostenibles que emplean en la actualidad. A la vez, esto genera dificultades para determinar la presencia de una correlación entre la satisfacción de los consumidores y los esfuerzos y medidas socio - ambientales que han implementado y que desean añadir.

Por esta razón, la gerencia de Nazu House requiere de un acompañamiento técnico en el que se diseñe un Programa para la Implementación de Prácticas Sostenibles. En el que se establezcan las bases organizacionales requeridas, se desarrolle un sistema de gestión y monitoreo ambiental, con el propósito de

aplicar eficientemente las debidas prácticas de sostenibilidad adaptadas a las cualidades y necesidades específicas de nuestro cliente.

1.2 Justificación del Problema

La industria turística es, de acuerdo con la Organización Mundial del Turismo (OMT) & Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas (REPMNU) “un actor clave en la lucha contra el cambio climático, ya que genera alrededor del 5% del CO₂ del total emitido a la atmósfera”. A esto se añade que “la actividad turística lleva consigo la transformación de los entornos y recursos naturales y un uso excesivo de combustibles fósiles”, 2016 (p. 37)

Con la finalidad de brindar servicios personalizados y memorables, el sector hotelero usa de forma desmedida recursos naturales no renovables, recursos energéticos e hídricos, además de una producción significativa de desechos.

Estas acciones, sin medidas adecuadas de monitoreo, manejo y control, contribuyen al deterioro del ambiente y a cubrir gastos innecesarios. Por tanto, la implementación de prácticas sostenibles es necesaria para subsanar estos impactos ambientales y económicos. Tal y como lo señala OMT & REPMNU (2016), “estas medidas son especialmente relevantes para las industrias del transporte y la hotelera”.

Sin embargo, para lograr que estas se apliquen de manera efectiva, es necesario contar con una estructura organizacional determinada y desarrollar un sistema de monitoreo que analice la efectividad de las medidas sostenibles con relación a su desempeño financiero y ambiental, que produciría un efecto en la satisfacción de los huéspedes.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Diseñar un programa que implemente prácticas sostenibles en Nazu House Bed&Breakfast que fortalezca su gestión y contribuya al buen manejo de recursos para la generación de beneficios financieros y ambientales.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Fortalecer la cultura organizacional del hostel mediante la declaración de la misión y visión, los valores institucionales y las políticas organizacionales sostenibles, para la optimización de la gestión.
- Elaborar un sistema de monitoreo de prácticas sostenibles para la determinación de la eficiencia económico-ambiental.
- Realizar un estudio financiero para estimar la viabilidad de la propuesta.

1.4 Marco Teórico

1.4.1 Marco Conceptual

En el Programa de prácticas sostenibles aplicados a Nazu House B&B conjugan conceptualizaciones que juegan un papel muy importante para conocer cómo se relaciona con el contexto en el que se está aplicando. Por tal razón, en el siguiente cuadro se presentan todos los detalles referentes a los conceptos de los principales términos con su respectivo autor, que se refieren al objeto de estudio de este proyecto.

A continuación, se presenta la Tabla 1.1 que refiere los conceptos de las principales locuciones que ayudan a comprender el trabajo de investigación.

Tabla 1.1 Conceptualización de los principales términos

AUTOR	CONCEPTO
Collin, 2005.	<i>La certificación</i> es un documento oficial que prueba o demuestra algo.
EcologíaHoy, 2011 & Inge0espert, 2017	<i>La conciencia ambiental</i> es la filosofía que se define como el entendimiento de los impactos de los seres humanos en el ambiente o entorno.
López, (s.f.) & Eointeligencia, 2016	<i>La economía verde</i> es el modelo económico que da lugar al mejoramiento del bienestar humano e igualdad social, mientras se reducen significativamente los riesgos medioambientales, contribuyendo a un desarrollo sostenible y rentable que genere beneficios económicos, sociales y ambientales con una visión a largo plazo que comprometan el desarrollo sostenible.
Flores, 2014	<i>La gestión ambiental</i> implica aquella serie de actividades, políticas, dirigidas a manejar de manera integral el medio ambiente de un territorio dado y así contribuir con el desarrollo sostenible.
FUDE by Educativo, (s.f).	<i>La industria hotelera</i> son todos aquellos establecimientos dedicados a proveer un servicio de alojamiento y comida a huéspedes permanentes o transeúntes. Sin embargo, un aspecto central está representado por las atracciones turísticas, que están relacionadas con la facilidad que tenga el lugar, la infraestructura, el transporte, etc.
Enciclopedia Financiera, 2019	<i>Los recursos naturales no renovables</i> son aquellos que no pueden ser reproducidos, generados o utilizados en una escala que pueda sostener su tasa de consumo, una vez agotado no habrá más disponible para su uso en un futuro cercano. También se consideran no renovables también aquellos que se consumen mucho más rápido de la capacidad de la naturaleza para reproducirlos.
Significados, (s.f.)	<i>La responsabilidad social</i> es el compromiso, obligación y deber que poseen los individuos, miembros de una sociedad o empresa de contribuir voluntariamente para una sociedad más justa y de proteger el ambiente.
Collin, 2005	<i>La sostenibilidad</i> se refiere a que no causa daño en los recursos naturales, dejando el medio ambiente en buenas condiciones.

Fuente: Elaboración propia.

1.4.2 Revisión de literatura

Impactos ambientales de la industria hotelera

Los hoteles utilizan grandes cantidades de energía para mantener a sus huéspedes frescos en temperaturas cálidas, o en el caso de los lugares fríos conserva la temperatura caliente. También, tienen una demanda adicional, la cual es insostenible debido al uso desmesurado de recursos hídricos, residuos de alimentos y desechos de envases no retornables. Por ejemplo, en el Holiday Inn, en King, Toronto informa que ahorró \$ 14 852 por año a través de la instalación de duchas de bajo flujo y aireadores de grifos (Graci, 2002). Por esta razón, el turismo es comúnmente conocido como una de las industrias más grandes del mundo y se expande a un ritmo rápido (UNWTO 2006). No obstante, representa impactos negativos ambientales como ruido, contaminación de agua - aire, invasión y construcción excesiva (Dodds 2008 & Graci 2008). Todo esto contribuye a la degradación de recursos naturales, por el uso intensivo de los mismos lo que resulta en una huella ecológica significativa (Bohdanowicz, 2005)

Gestión ambiental y procesos de certificación ambiental

Una empresa verde es reconocida por su gestión ambiental, es decir que es socialmente responsable con el uso de recursos; este concepto se ha vuelto cada vez más relevante desde la década de los 80s, cuando los consumidores notan los problemas ambientales como es el caso del aumento de la sequía, la destrucción del hábitat, el aumento del nivel del mar, etc. junto con sus consecuencias para el planeta. Por tal razón, las empresas turísticas están desarrollando nuevos enfoques corporativos, como certificaciones, credenciales ambientales, estrategias de marketing ecológico, entre otros para satisfacer las necesidades ambientales que buscan los clientes (Polonsky, 1994).

Por un lado, el obtener ecoetiquetas y usarlas como logotipos de pie para una serie de credenciales ambientales logradas por la firma hotelera con la esperanza de desarrollar una actitud positiva y empatizar con el producto o servicio que ofrece, dicho proceso es costoso, requieren tiempo, revisiones técnicas y criterios que se centran en la gestión medioambiental. (Buckley, 2002; Fairweather et al., 2005 & Fuente, 2002). También, las certificaciones ambientales son consideradas como herramientas extremadamente útiles para promover el turismo sostenible, dado que son altamente específicas y se pueden acreditar a diferentes tipos de empresas.

En el ámbito del alojamiento, la implementación de certificaciones ambientales por parte de las empresas es considerada como un requisito esencial para atraer y retener un segmento de mercado creciente, el de los clientes pro-ambientales quienes tienen preferencia por hospedarse en un alojamiento sostenible y por comprar productos ecológicos (Chen & Tung, 2010). Un hotel con certificación ambiental comprueba que efectivamente realizan esfuerzos en las áreas de reducción, reutilización y reciclaje (3R) y en los aspectos clave de eficiencia y energía (Gilg, Barr & Ford, 2005) lo que proporciona al consumidor una garantía de calidad y confiabilidad, evitando así el *green-washing*. (Esparon, Gyuris, & Stoeckl, 2014). Al adoptar una certificación ambiental oficial de terceros, también se consiguen otros beneficios como el acceso al conocimiento de la institución que les proporciona información personalizada sobre la implementación de prácticas ambientales.

Rentabilidad de las medidas o prácticas sostenibles

La adecuada gestión y control de calidad, clasificación de residuos, entre otras prácticas contribuyen a un porcentaje de reducción de la contaminación, que puede ayudar a las empresas a alcanzar una situación de *win – win*, en la que tanto la empresa como el ambiente pueden beneficiarse. Esta idea refleja un enfoque que se conoce como "la hipótesis de Porter" (Porter & van der Linde, 1995).

La implantación de prácticas sostenibles produce un ahorro de costos y mejora la reputación de la empresa, identificando ineficiencias, haciendo tomar conciencia a los colaboradores del uso de recursos, alcanzado clientes específicos que pertenecen a una creciente tendencia de búsqueda de productos y servicios sostenibles en el turismo.

CAPÍTULO 2

2. METODOLOGÍA

Al seleccionar el establecimiento turístico Nazu House Bed & Breakfast, como objeto de estudio, se consideraron los siguientes criterios: a) Establecimiento de Alojamiento Turístico independiente; b) Predisposición para participar en la investigación; c) Aproximadamente cinco años de funcionamiento; d) Enfoque de sostenibilidad ambiental y e) Cercanía a zonas naturales.

Inicialmente, se realizó una entrevista con los Gerentes del hostel, el señor Pedro Coello y la señora Maritza Behr, quienes mostraron su interés en el proyecto lo que conllevó a conocer más a fondo la situación presente del establecimiento y a contextualizar el problema. (Ver Anexo A, Entrevista # 1).

La metodología que se usó para el desarrollo de este estudio es la investigación cualitativa y cuantitativa cuya información se recabó de fuentes primarias y secundarias. Es decir, se entrevistó a informantes clave que aportaron con su experiencia y conocimientos acerca de los temas de investigación planteados; los cuales se detallarán en el siguiente apartado. (Ver Anexo A, Entrevista # 4, 5). También, se realizaron visitas de observación simple y de observación estructurada, acompañadas de entrevistas a directivos y personal operativo para diagnosticar su gestión actual de prácticas sostenibles. Adicionalmente, se realizó el levantamiento de información in situ de los gastos operativos correspondientes al consumo de energía, agua, y producción de desechos. Finalmente se hizo un análisis de contenidos de los resultados.

Se elaboró un cronograma de actividades con el propósito de mantener un hilo conductor que conectará cada actividad del proyecto (Ver Tabla 2.1).

Tabla 2.1 Cronograma de Actividades

ACTIVIDADES	JULIO				AGOSTO			
	1	2	3	4	5	6	7	8
Visitas al establecimiento; observación simple.								
Identificación de los informantes clave.								
Diseño de entrevistas semi estructuradas.								
Entrevistas al personal administrativo del hostel.								
Entrevistas a especialistas.								
Realización de observación estructurada.								
Recopilación de comentarios de huéspedes en páginas web.								
Levantamiento de información in situ; recopilación de planillas de consumo, toma de muestra de desechos producidos.								
Análisis e interpretación de los resultados.								
Diseño del producto final: "Programa de Gestión y Monitoreo Ambiental".								
Validación del producto con la gerencia de Nazu House.								

Fuente: Elaboración propia

2.1 Técnicas de data colección

Para adquirir toda la información necesaria para el diseño del Programa para la Implementación de Prácticas Sostenibles seleccionamos herramientas que nos ayudaran a recabar los datos correspondientes a cada uno de los objetivos del proyecto. Debido a esto, las técnicas de colección de datos fueron clasificadas de la siguiente manera (Ver Tabla 2.2).

Tabla 2.2 Técnica de data colección relacionada con objetivos

OBJETIVOS	TÉCNICAS DE COLECCIÓN DE DATOS
Fortalecer la cultura organizacional del hostel mediante la declaración de la misión y visión, los valores institucionales y las políticas organizacionales sostenibles, para la optimización de la gestión.	<ul style="list-style-type: none">– Entrevistas cualitativas semi estructuras– Observación simple
Elaborar un sistema de monitoreo de prácticas sostenibles para la determinación de la eficiencia económico-ambiental.	<ul style="list-style-type: none">– Entrevistas cualitativas semi estructuradas– Observación estructurada– Análisis de contenidos cuantitativos
Realizar un estudio financiero para estimar la viabilidad de la propuesta.	<ul style="list-style-type: none">– Levantamiento de información y análisis de contenidos cuantitativos

Fuente: Elaboración Propia

De esta manera, se detallará en las siguientes secciones las técnicas de colección que fueron utilizadas como parte del proceso investigativo.

2.1.1 Entrevistas cualitativas

Esta herramienta respondió a los objetivos 1 y 2 del proyecto los cuales son rediseñar la normativa del hostel y elaborar un sistema de gestión de prácticas, respectivamente.

Por tanto, es importante señalar que las entrevistas fueron diseñadas de acuerdo con el objetivo y, por ende, a la información que se buscaba obtener. Es así, que para el primer objetivo correspondiente a la normativa y la cultura organizacional se realizó entrevistas al personal operativo y a los directivos de Nazu House.

Con el propósito de conocer los antecedentes, la situación actual, los valores empresariales y la estructura organizacional bajo la que se gestiona el hostel (Ver Tabla 2.3), se seleccionó los siguientes informantes clave del establecimiento.

Tabla 2.3 Informantes clave en Nazu House

INFORMANTE CLAVE	ROL/ FUNCIÓN	TEMAS ABORDADOS
Pedro Coello y Maritza Behr	Directivos de la alta gerencia	Antecedentes; cultura organizacional, equipos tecnológicos; prácticas ambientales actuales; segmento de mercado; situación actual y sostenibilidad
Andrés Salazar	Marketing y publicidad, manejo de redes.	Alianzas estratégicas; marketing y uso de redes.
Jaime Planta	Recepcionista polivalente.	Inventario de equipos; consumo de energía y agua; y procesos de mantenimiento y limpieza.

Fuente: Elaboración propia

Es preciso resaltar que Denzin & Lincoln (2005, tomado de Vargas, 2012) definen la entrevista como “una conversación, es el arte de realizar preguntas y escuchar respuestas”. Es muy usada como técnica de recolección de datos y está fuertemente influida por las características personales del entrevistador. Es decir, que necesita la libre expresión del entrevistado para que manifieste sus intereses, creencias, deseos y valores como tal.

Con la investigación cualitativa, la entrevista no se basa totalmente en cuestionarios cerrados y altamente estructurados. Al contrario, la finalidad para el presente proyecto son las entrevistas abiertas cuya máxima expresión, es la entrevista cualitativa en profundidad. En esta modalidad de entrevista se

mantiene una conversación con un informante hasta que se hayan aclarado todos los temas emergentes o cuestiones relevantes para su estudio.

Para adquirir información en profundidad sobre los temas relacionados al trabajo de investigación (Ver Tabla 2.4) se realizó, además de las entrevistas al personal de Nazu House, entrevistas semiestructuradas de preguntas abiertas a los siguientes profesionales:

Tabla 2.4 Informantes Clave, Turismo Sostenible

INFORMANTE CLAVE	FUNCIÓN	TEMAS ABORDADOS
MSc. Julio Gavilanes	Sub decano de la FCSH	Hoteles independientes; plan de manejo ambiental; procesos de gestión operativa y sostenibilidad hotelera
MSc. Lady Soto	Profesora de la materia Desarrollo Sustentable del Turismo	Turismo sostenible; normativa ambiental; prácticas y certificaciones ambientales

Fuente: elaboración propia

En consecuencia, estas entrevistas permitieron contemplar el proyecto desde distintas perspectivas relacionadas a las actividades y procesos respectivos de la gestión ambiental. Entre ellos, uno de los informantes clave brindó ideas valiosas correspondientes al desarrollo sustentable del Turismo y a Programas Sostenibles, contribuyendo con su perspectiva, conocimientos y experiencia. Mientras que, otro de los entrevistados nos informó sobre su experiencia en gestión hotelera, en normativa organizacional, procesos de gestión operativa y sus respectivos gastos, etc.

Finalmente, un tercer informante con experiencia en el Manejo de Desechos expuso su implicación en la gestión ambiental de sus clientes. Por tanto, se realizó la entrevista, como miembro de la empresa antes mencionada que contribuye al reciclaje para el cuidado del medioambiente.

2.1.2 Observación de campo

Para obtener mejores productos de nuestro primer y segundo objetivo se realizó observación simple a través de visitas recurrentes al hostel. Esto permitió analizar las relaciones laborales entre el personal, la jerarquía, el rol y funciones de cada miembro. Por otro lado, también se ejecutó la observación estructurada que determinó las prácticas sostenibles que el hostel mantiene en la actualidad.

Campos (2012) determina la observación como un proceso el cual sirve para consignar información; requiere de un sujeto que investiga y un objeto a investigar. Es necesario entender que se trata de secuencias lógicas e intencionadas y el proceso puede durar días, semanas o quizá meses, puesto que depende del alcance, experiencia y propósitos del investigador ante el fenómeno, objeto o hecho en estudio.

Por otra parte, Selltiz (citado por Hernández; 2006) al referirse a la observación, recomienda que para que se convierta en una técnica como tal, debe cumplir con cuatro condiciones, que regirán el proyecto:

1. Sirve a un objetivo formulado en la investigación.
2. Está planificada sistemáticamente.
3. Existe un control y relación con proposiciones generales.
4. Sujeta a comprobaciones, controles de validez y fiabilidad

Como se mencionó anteriormente, de esta herramienta se utilizó dos modalidades detalladas en la Tabla 2.5.

Tabla 2.5 Modalidades de la Observación

MODALIDAD DE LA TÉCNICA	DEFINICIÓN
No estructurada	Registro de todo lo que se observa, sin tener en cuenta categorías o indicadores que guíen el proceso. El resultado será datos libres y globales. Se realiza cuando no se conoce suficiente del objeto de estudio.
Estructurada	Refiere a la observación metódica, apoyada por instrumentos como la guía de observación y el diario de campo. Sus registros se basan en la utilización de categorías previamente codificadas y así obtener información controlada, clasificada y sistemática.

Fuente: Campos y Covarrubias; Nallely Emma Lule Martínez (2012)

En el caso de la observación estructurada, se utilizó la Matriz de Prácticas Hoteleras (ver Tabla 2.6), en la que se registró todas las prácticas sostenibles que se están realizando, la cual fue completada por uno de los colaboradores del hostel.

Tabla 2.6 Matriz de Prácticas Hoteleras

TIPO DE TECNOLOGÍA QUE HA IMPLEMENTADO PARA CONVERTIR SU HOTEL EN AMBIENTALMENTE EFICIENTE	MARQUE CON UN VISTO SOLO SI HA IMPLEMENTADO ESTA PRÁCTICA
AGUA	
Instalación de grifos con temporizador de flujo, inodoros de doble descarga, duchas de bajo consumo, entre otros.	
Difusión de información visible y didáctica para promover que huéspedes y empleados usen eficientemente el recurso agua.	
Proposición a clientes a usar sus sábanas o toallas por más de una noche. Utilización de artefactos, como lavadoras y lavavajillas, solo cuando se encuentren con carga completa.	
Implementación de sistemas eficientes de riego en las áreas verdes del hotel.	
Implementación de separadores para a adecuada disposición final de aceites y grasas en cocina (trampas de grasa, etc.)	
Ejecuciones de mantenimientos periódicos para evitar la aparición de goteras y filtraciones.	
Otros(s). Por favor detallar.	
ENERGÍA	
Uso de bombillos de luz fluorescente y de diodo emisor de luz, mejor conocidos como LED	
Difusión de información visible y didáctica para promover que huéspedes y empleados usen eficientemente la energía.	
Monitorear los consumos totales de energía y establecer metas de ahorro.	
Uso de equipos electrónicos de máxima eficiencia energética.	
Instalación de reguladores de luz (dimir) y sensores de movimiento.	
Ejecución de programas de mantenimiento preventivo para todos los equipos e instalaciones.	
Uso combinado de paneles solares y energía eléctrica / gas para calentar el agua.	
Otro(s). Por favor detallar.	
RESIDUOS SÓLIDOS	
Colocación de tachos para clasificar los diferentes residuos sólidos (papel, plástico, etc.) en áreas comunes del hotel.	
Difusión de información visible y didáctica que promueva en huéspedes y empleados la clasificación adecuada de residuos sólidos reciclables.	
Ejecución de programas de monitoreo para registra la cantidad de residuos sólidos (orgánicos e inorgánicos) que el hotel genera.	
Creación de alianzas con empresas locales dedicadas a la adquisición de material reciclable, no reciclable u orgánico.	
Establecimiento de políticas para el ahorro de papel en el área administrativa del hotel (reciclado de papel, control de copias, etc.)	
Evitar la presentación de amenities envueltos en bolsas de plástico o de cartón.	
Otro(s). Por favor detallar.	

Fuente: Gavilanes Julio; Ludeña Carlos & Cassagne Yuly. (2019)

Como se muestra en la matriz, esta contiene prácticas o medidas de sostenibilidad mínimas que un establecimiento de alojamiento turístico debería tener. Gracias a dicha matriz, se pudo determinar cuáles son las medidas que el hostel realiza en la actualidad y, por ende, aquellas que no han sido implementadas.

2.1.1. Análisis de contenidos

Para conocer la efectividad de las actividades sostenibles se realizó análisis de Contenido, del tipo cuantitativo frecuencial correspondiente al contenido semántico. Por tanto, se recopiló y decodificó un aproximado de cien comentarios manifestados por los huéspedes en diferentes páginas webs como Expedia, Tripadvisor, Booking, Facebook, entre otros. Estos proporcionaron perspectivas diversas sobre la imagen que los huéspedes tienen del hostel, y contribuyeron con retroalimentación significativa para el establecimiento.

Esta herramienta es considerada como una técnica para interpretar diversas clases de textos a) Documentos, b) Artículos, c) Entrevistas, d) Observaciones, e) Filmaciones, f) Entre otros. Para su efecto se necesita de dos componentes básicos, la existencia de un texto que contenga información (explícita o implícita) y la de una interpretación para desvelar su contenido (Barredo, 2015).

Por su parte, algunos autores (Hostil & Stone, 1969; Dunphy, Smith & Ogilvie, 1966; citado por Arbeláez & Onrubia, 2014) expresan que la técnica en mención también aporta elementos considerados cualitativos y definen el análisis de contenido como “una técnica de investigación para formular inferencias identificando de manera sistemática y objetiva ciertas características específicas dentro de un texto” (p. 18).

En este caso, el análisis de contenido fue de tipo temático. Arbeláez & Onrubia (2014) consideran la presencia de términos o conceptos con independencia de las relaciones surgidas entre ellos. Las técnicas más utilizadas son a) Las listas de frecuencias, b) La identificación y clasificación temática y c) La búsqueda de palabras en contexto. De acuerdo con la técnica

seleccionada, se definen los términos o conceptos antes de iniciar para precisar las unidades de análisis.

De acuerdo con lo antes dicho, la finalidad de la técnica es identificar y catalogar el contenido del texto mediante la definición de categorías o clases de elementos. Es así, que las categorías definidas fueron las siguientes a) Localización del hostel, b) Relación precio – producto, c) Atención brindada por el staff, d) Percepción del área verde, e) Habitación, f) Piscina, g) Comida y h) Buen rendimiento de las duchas, es decir la efectividad del sistema de calefacción que están aplicando.

Según los parámetros de medición y evaluación, los análisis de contenido pueden ser cuantitativos y cualitativos; estos a su vez se subdividen en frecuenciales y no frecuenciales (Arbeláez & Onrubia, 2014). Para este estudio se aplicaron los cuantitativos frecuenciales, en otras palabras, se contabilizó el número de concurrencias de indicadores o categorías. La frecuencia tiene como propósito a) Medir estadísticamente datos descriptivos, b) Establecer escalas bipolares (favorable, desfavorable, neutra, indiferente), c) Marcar la intensidad y la dirección.

También, se considera que esta técnica es capaz de revelar el sentido y significados de las entrevistas, con el rigor metodológico adecuado en la investigación cualitativa (Donaduzzi, Saldanha da, Beck, Heck Weiller, Nunes da Silva, & Viero, 2015).

2.1.3 Análisis de Costos

Se realizó una recopilación de documentos correspondientes a planillas de consumo energético e hídrico de Nazu House. Adicionalmente, se tomó una muestra de los desechos producidos por el hostel. Con esta información, se analizó los costos actuales del consumo de energía y agua, y de la producción de desechos. De acuerdo con dicho análisis y junto a la revisión de la literatura se determinaron los componentes del producto final del proyecto. Consecuentemente, se procedió a analizar los costos del Programa de Gestión y Monitoreo Ambiental.

Para finalizar, se realizó un análisis de Ahorro de costos requeridos, en el que se consideró la inversión en equipos y en capital de trabajo. Partiendo de este, el hostel podrá establecer metas de ahorro congruentes que le permitirá a la gerencia alcanzar la reducción de costos propuesta.

2.1.4 Revisión de la Literatura

Además de la revisión de la literatura que se realizó para el marco teórico, se realizó una revisión de la Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Comunidades de Latinoamérica, documento emitido por la *Rainforest Alliance* (2009). De igual manera, se revisó el GSTC Hotel Criteria, documento emitido por el *Global Sustainable Tourism Council* (GSTC), 2016.

Estos documentos fueron aplicados como complemento para la elaboración del producto final del proyecto, es decir para la emisión del Programa de gestión y monitoreo ambiental de Nazu House Bed&Breakfast.

2.2 Técnicas de data análisis

Para analizar los datos obtenidos (Ver Tabla 2.7), se usó las siguientes técnicas de data análisis

Tabla 2.7 Técnicas de Data Colección

TÉCNICAS DE COLECCIÓN DE DATOS	TÉCNICAS DE DATA ANÁLISIS
Entrevistas semi estructuradas (informantes clave)	Codificación; identificación y agrupación de ideas por temas
Análisis de contenido (comentarios de huéspedes)	Codificación de variables cualitativas
Observación (matriz de prácticas hoteleras)	Análisis comparativo
Análisis de contenido (levantamiento de información in situ; recopilación de planillas de consumo y análisis financiero)	Análisis de costos y consumos actuales; costos del programa y ahorro de costos requeridos

Fuente: Elaboración Propia

2.3 Criterios de Rigor y Ética

Antes de plantear los criterios de rigor que desarrolló el proyecto, es importante resaltar la conceptualización del rigor en las investigaciones cualitativas. El rigor es un concepto transversal en la realización de un proyecto, puesto que contribuye a valorar el empleo metódico y científico de los métodos de investigación, al igual que provee un marco para valorar las técnicas de colección y análisis de datos (Noreña, 2012).

Es así como, desde esta conceptualización del rigor investigativo, se determinaron criterios de rigor como: la validez, la transferibilidad, la confirmabilidad y la relevancia.

La validez del presente proyecto se constató en la interpretación óptima y fidedigna de los resultados obtenidos. A través de una constante recopilación de datos por medio de técnicas como la observación estructurada, las entrevistas a diversos informantes clave, y la colección de comentarios de los huéspedes en páginas web. Adicionalmente, se analizó e interpretó la realidad de la problemática utilizando como fundamento una amplia revisión de la literatura.

Por su parte, el proyecto es transferible o aplicable, pues los componentes estudiados en la investigación fueron abordados con relación al contexto y antecedentes de la problemática, de nuestro cliente y de los resultados esperados. A partir de este análisis del contexto del proyecto se pueden realizar estudios comparativos aplicados a futuras investigaciones.

En cuanto a la confirmabilidad, los resultados obtenidos de la investigación fueron adjuntados en los anexos del proyecto, y por tanto son verificables. (Ver Apéndices).

Finalmente, es importante destacar la relevancia de la investigación. Gracias a este estudio, el hostel dispondrá de información técnica correspondiente a la implementación de prácticas sostenibles. Por tanto, existe una correspondencia entre la justificación y los resultados obtenidos del proceso investigativo.

CAPÍTULO 3

3. RESULTADOS Y ANÁLISIS

3.1 Resultados de las Entrevistas

Se obtuvo información valiosa de la experiencia y de los puntos de vista expresados tanto por los informantes clave, como por los entrevistados que conforman el personal administrativo y operativo del hostel.

3.1.1 Entrevistas a Informantes Clave

De la realización de entrevistas particulares a cada uno de los informantes clave, se obtuvo perspectivas distintas que contribuyeron a las diferentes aristas de este proyecto. Consecuentemente, se identificaron los temas o temáticas más recurrentes y relevantes que se manifestaron en las respuestas obtenidas.

Posterior a esto, se identificaron los aspectos en que los entrevistados concordaron o mostraron tener una opinión similar o afín. Así mismo, se distinguió la diversidad de opiniones respecto a los temas planteados. De esta manera fue posible precisar que los informantes coincidieron que:

- ✓ Es importante mantener una normativa organizacional clara y precisa con misión y visión declaradas, con políticas organizacionales que orienten las acciones y las decisiones de la gerencia.
- ✓ Las políticas sostenibles son necesarias pues proveen de lineamientos que indican qué actividades realizar, cuáles no, y la mejor forma de ejecutarlas.
- ✓ Las certificaciones ambientales pueden usarse como marco referencial para determinar las medidas y acciones que puede adoptar una empresa que desea ser sostenible.
- ✓ La sostenibilidad no incide de manera negativa en la calidad del servicio ni en la satisfacción de los clientes.

- ✓ Es necesario fomentar un comportamiento positivo amigable con el ambiente en los huéspedes.
- ✓ Se debe capacitar al personal en las medidas y cambios que cada uno de ellos pueden adoptar para contribuir a alcanzar la meta final de ser un hostel sostenible.
- ✓ Debe designarse un responsable de realizar el debido seguimiento de las medidas sostenibles, los equipos, su desempeño, su estado, etc.

Por otro lado, los entrevistados manifestaron opiniones distintas con respecto a:

- a) La obtención de una certificación ambiental;
 - El entrevistado docente #1, afirma que conseguir una certificación ambiental es un gasto innecesario. Además, destaca como alternativa viable la aprobación del Plan de Manejo Ambiental de la empresa.
 - El entrevistado docente #2, considera las certificaciones ambientales fundamentales para alcanzar y respaldar la sostenibilidad en una empresa.
- b) Los obstáculos y limitantes para aplicar medidas sostenibles;
 - El entrevistado docente #1 manifestó que los principales son el componente económico, los recursos tecnológicos y la falta de conocimiento especializado.
 - El entrevistado docente #2 expresó que la mayor dificultad es fomentar un enfoque y una actitud sostenible en el personal administrativo.

En la siguiente Tabla 3.1 se citará información esencial obtenida de nuestros informantes de la cual se codificaron los siguientes temas.

Tabla 3.1 Temas identificados, informantes claves

TRANSCRIPCIÓN	TEMA IDENTIFICADO
<p>“...las políticas me van a decir qué es lo que debo hacer, qué es lo que no debo hacer y de qué forma hacerlo. Las políticas me indican claramente hacia donde debo apuntar.” (Entrevistado docente #2, 2019)</p>	Relevancia de las políticas
<p>“Es complicado si es que no hay un organigrama claro...” (Entrevistado docente #1, 2019)</p> <p>“Un organigrama básico de funciones en el que todo esté distribuido. Así sea los mismos dueños los que trabajen en el hostel. Es lo mínimo.” (Entrevistado docente #1, 2019)</p>	Necesidad de un organigrama.
<p>“Porque más que una certificación...yo diría que, en miras de buscar una certificación, tiene que ser con miras a buscar la aprobación del Plan de Manejo Ambiental del Municipio.” (Entrevistado docente #1, 2019)</p> <p>“Tenemos las certificaciones. Eso nos da una buena señal que en verdad el hotel es sostenible...” (Entrevistado docente #2, 2019).</p> <p>“También se pueden tomar como referencias manuales de certificadoras ambientales y ver qué cosas puedo cambiar, puedo adoptar.” (Entrevistado docente #2, 2019).</p>	Certificaciones ambientales
<p>“Yo creo que es la actitud. Es importante cambiar equipos que ahorren energía. Pero más que eso, lo que importa es que realmente se cambie la mentalidad...” (Entrevistado docente #2, 2019)</p> <p>“Es así de simple, hotel grande con alta tecnología aplica medidas eficientes de alta tecnología. Hotel pequeño, con poca tecnología va a aplicar medidas con poca tecnología.” (Entrevistado docente #1, 2019)</p>	Impedimentos y Obstáculos
<p>“Cero. El cliente quiere comodidad. El cliente quiere eficiencia ambiental pero no quiere pagar más. Es la realidad.” (Entrevistado docente #1, 2019)</p> <p>“Para nada, todo lo contrario. Lo que si se presenta es que vamos a tener que invertir en este nuevo chip. Hay que hacer una inversión grande no solo en cambio de equipamiento, sino en capacitación, es un cambio bastante radical. Pero de ahí, que esto influya de manera negativa en la satisfacción del cliente, para nada, todo lo contrario.” “...entonces como no se sigue un protocolo, como se hacen las cosas mal hechas, voy a tener un mal servicio. Ahí sí afecta, pero no es la práctica en sí sino cómo esta se aplica, si está bien hecha o no.” (Entrevistado docente #2, 2019)</p>	Relación sostenibilidad-satisfacción del cliente
<p>“Tampoco se trata de bombardearlos con información sino de recordatorios breves, o recomendaciones. O sino usar afiches en los que se den tips de cómo hacer las cosas.” (Entrevistado docente #2, 2019)</p> <p>“Lo que hay que hacer es educar. Y eso viene con señalética; cartillas sobre la cama que digan que estas sabanas han sido desinfectadas previo a su uso, si desea que estas sean cambiadas a diario, por favor pídale en la recepción.” (Entrevistado docente #1, 2019)</p>	Informar, incentivar y educar a los huéspedes.
<p>“Capacitar al personal. Es una de las mejores inversiones que se pueden hacer. Porque si mi personal está empoderado y sabe lo que tiene que hacer correctamente va a ser mucho más fácil.” (Entrevistado docente #2, 2019)</p>	Capacitación del personal

Fuente: Elaboración propia

3.1.2 Entrevistas Personal

En esta sección se presentan los aspectos más destacables (Ver Tabla 3.2) de las entrevistas realizadas al gerente general y a dos miembros del personal operativo y administrativo del hostel.

Tabla 3.2 Temas identificados que proporcione el personal operativo

PERSONAL ADMINISTRATIVO	
DESCRIPCIÓN	TEMÁTICA
<ul style="list-style-type: none"> • Enfocados en ofrecer un servicio exclusivo, con atención personalizada de alta calidad. • Distinguirse de los grandes hoteles y su oferta de servicio masiva. • “Queremos otorgar al cliente una experiencia distinta, que no la van a encontrar en la ciudad” (Coello, 2019) 	Servicio Personalizado
<p>No cuentan con misión ni visión redactadas. Sin embargo, el gerente, Coello, considera que la misión de su hostel es: “Ofrecer un servicio personalizado de alta calidad en un ambiente completamente natural, rodeado por la naturaleza, otorgándole al cliente una experiencia distinta e inolvidable”.</p>	Misión y Visión
<p>Coello piensa que la gestión ambiental es fundamental, no para su hostel, sino para los huéspedes que sienten esa necesidad de vivir una experiencia diferente, en conexión con la naturaleza.</p>	Gestión Ambiental
<p>Desean proyectar una imagen que corresponda a la corriente de ambiente natural. Esto incluye proveer a sus huéspedes de alimentos orgánicos.</p>	Imagen Eco-amigable
PERSONAL OPERATIVO	
<p>Los huéspedes son en mayor parte familias, y personas de 40 o 50 años en adelante. Suelen ser extranjeros; europeos, estadounidenses, chilenos y argentinos.</p>	Mercado Meta
<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de redes: Facebook, Instagram, WhatsApp, etc. • Publicidad mediante redes. 	Marketing y Publicidad

Fuente: Elaboración Propia

3.2 Resultados de la Observación

De los resultados de las visitas iniciales realizadas al establecimiento, se recopiló material fotográfico de los equipos, las instalaciones, las habitaciones disponibles y demás áreas de Nazu House. También, se obtuvo información específica de las prácticas sostenibles que realiza el hostel, además de aquellas que aún no han sido implementadas. En consecuencia, de las imágenes recabadas y de la aplicación de la Matriz de Prácticas Hoteleras, se elaboró un inventario de los equipos y su respectivo consumo energético.

3.2.1 Instalaciones de Nazu House B&B

Como resultado complementario de las visitas realizadas, a continuación, se detalla con evidencia fotográfica, las diferentes áreas que posee el hostel con su respectiva interpretación del estado actual.

Imagen 3.1 Piscina para uso exclusivo de los huéspedes



Fuente: Propia

Como se puede apreciar la piscina no se encontraba del todo limpia, lo cual podría generar una mala impresión en los huéspedes. Sin embargo, realizan la limpieza semanalmente.

Imagen 3.2 Recepción del hostel



Fuente: Propia

En la recepción se puede apreciar el premio “Traveller’s Choice Tripadvisor Winner, 2016”. De fondo, resalta una decoración auténtica y agradable.

Imagen 3.3 Comedor de Nazu House



Fuente: Propia

En su comedor destacan los ventanales grandes que permiten una mejor iluminación y que reflejan fácilmente las paredes blancas. La combinación de colores, plantas naturales, tejado, marcos y mobiliario de madera proyecta una imagen estética y agradable.

Imagen 3.4 Área común



Fuente: Propia

El área común cuenta con mobiliario de madera, ventanas grandes que permiten el paso de la brisa. En esta sala los huéspedes pueden acceder a la colección de libros del hostel, que complementa la entrega de servicio personalizado. También se puede observar que no cuenta con basureros designados para separar los diferentes residuos.

Imagen 3.5 Departamento de Alimentos & Bebidas



Fuente: Propia

En esta imagen se puede apreciar que esta área se encuentra en orden y con la asepsia adecuada. En esta área, el personal separa los residuos orgánicos e inorgánicos. (Ver Anexo D, Matriz de Residuos Sólidos).

Imagen 3.6 Área Verde



Fuente: Propia

Cuentan con una extensa área verde, en la cual realizan eventos. Se observa en esta imagen el uso de bombillas que no son ahorradoras.

Imagen 3.7 Huerta orgánica



Fuente: Propia

Cuentan con su propia huerta en la que cultivan variedades de plantas como lechugas, tomates, perejil, tomillo, entre otros. Los cuales son ofrecidos a sus usuarios.

Imagen 3.8 Habitación “King Suite”



Fuente: Propia

En esta imagen se aprecia una de las habitaciones del hostel, el King Suite con capacidad para tres personas. Al igual que esta, todas las habitaciones cuentan con ventanas amplias que iluminan el espacio, junto a paredes de fondo blancas que reflejan la luz solar y acabados de madera para dar armonía con el ambiente.

Imagen 3.9 Baño en habitaciones



Fuente: Propia

De esta figura, es remarcable la presentación higiénica y estética del baño, que coincide con los comentarios en páginas web de los huéspedes en los que se destaca el buen servicio de limpieza.

Imagen 3.10 Presentación de Amenities



Fuente: Propia

Esta imagen evidencia la alternativa eco-amigable que aplica el hostel para proveer a sus huéspedes de amenities sin la utilización de envases de plástico.

Imagen 3.11 Rótulo ubicado en baños



Fuente: Propia

Este rótulo se encuentra en cada uno de los baños del establecimiento, el cual fomenta al huésped a usar de manera consciente el recurso hídrico.

Imagen 3.12 Inodoro del baño del área común



Fuente: Propia

En esta imagen se observa el inodoro correspondiente del área común. Al no ser de doble descarga, gasta mayor cantidad de agua. Por otro lado, en este se puede agregar llave a presión y una barra para personas con movilidad reducida.

El material fotográfico adicional en el que se muestran los equipos, otras áreas, y demás evidencias, se encuentran en el Anexo B.

3.2.2 Prácticas Hoteleras Sostenibles

Consultamos con el personal del hostel para identificar las prácticas sostenibles que se están llevando a cabo en los tres ejes. Conseguimos completar la Matriz de Prácticas Hoteleras (Ver Anexo C) en la que se detallan las actividades que están ejecutando. A continuación, obsérvese la Tabla 3.3

Tabla 3.3 Prácticas hoteleras que realiza Nazu House

PRÁCTICAS HOTELERAS		
AGUA	ELECTRICIDAD	RESIDUOS SOLIDOS
DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN VISIBLE Y DIDÁCTICA		
✓	X	X
IMPLEMENTACIÓN DE ARTEFACTOS O MEDIDAS		
✓ Duchas de bajo consumo	✓ Uso combinado de paneles solares/ gas y electricidad para calentar el agua	✓ Evitan presentar amenities en presentaciones de plástico
✓ Inodoros doble descarga	✓ Uso de bombillos fluorescentes y LED	
✓ Separadores de disposición final de aceites y grasa en cocina	✓ Uso de equipos de máxima eficiencia energética	
✓ Sistema eficiente de riego en áreas verde (goteo)		
SISTEMAS DE MONITOREO		
X	X	X
EJECUCIÓN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO PERIÓDICO		
✓	✓	N.A.

Fuente: Elaboración propia

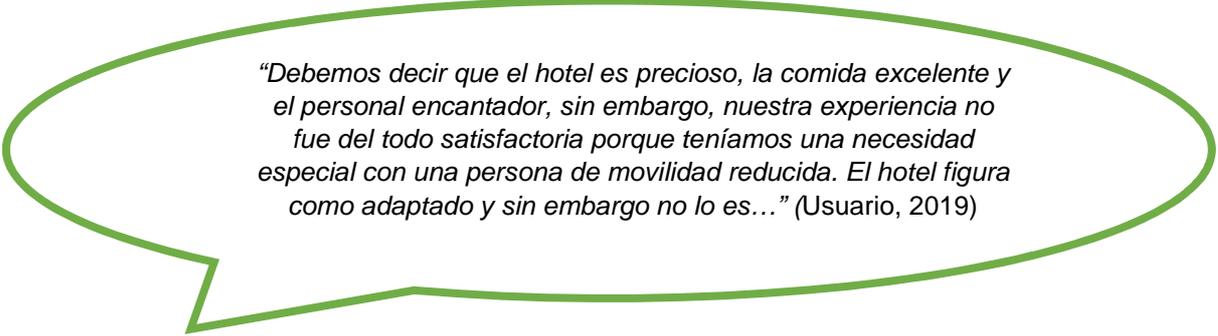
Como se pueden apreciar estos resultados, Nazu House B&B realiza la adecuada difusión de información para el apropiado consumo del recurso hídrico. También cuentan con ciertas acciones que permiten desechar de la manera adecuada los aceites, además de otros elementos; así mismo, artefactos caracterizados por su bajo consumo y eficiencia energética.

Finalmente, se puede afirmar que sí realizan mantenimientos preventivos para evitar desperfectos y pérdidas innecesarias. No obstante, no cuentan con alianzas de empresas locales tanto como para solicitar víveres o vender desechos reciclables; ni con sistemas de monitoreo, que es esencial para establecer metas de ahorro. En el caso de residuos sólidos, afirman que separan la basura orgánica de la inorgánica, y la primera es usada como materia prima para realizar compost.

3.3 Resultados de Contenido

Se obtuvo resultados de tipo cualitativo y cuantitativo de dicho análisis. El contenido cualitativo corresponde a la percepción de los huéspedes de acuerdo con sus comentarios emitidos en diversas páginas web. Mientras que los resultados cuantitativos corresponden a la revisión de documentos financieros como facturas de consumo eléctrico e hídrico. Cada uno de estos puntos se detallarán en los siguientes apartados.

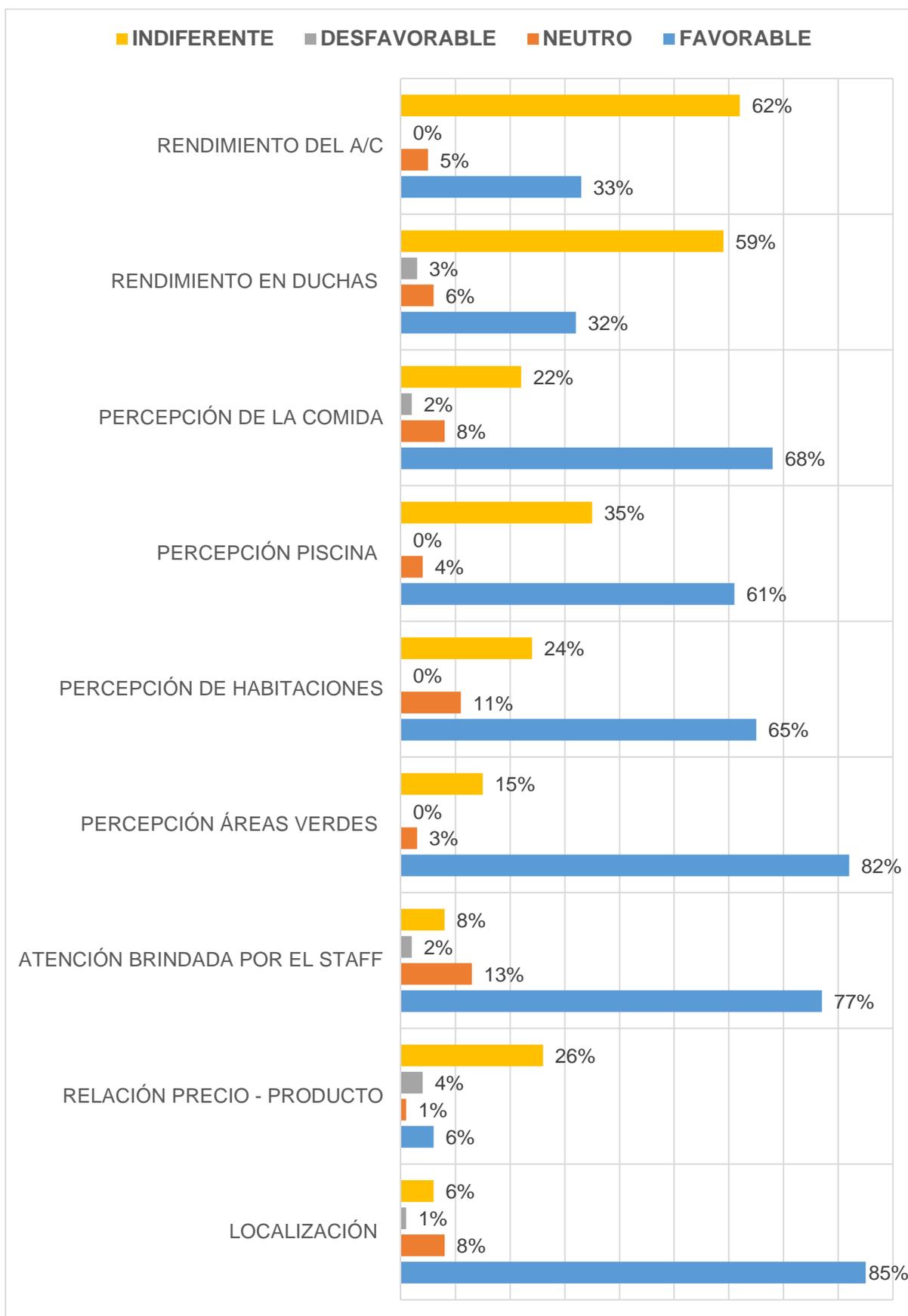
3.3.1 Retroalimentación huéspedes



“Debemos decir que el hotel es precioso, la comida excelente y el personal encantador, sin embargo, nuestra experiencia no fue del todo satisfactoria porque teníamos una necesidad especial con una persona de movilidad reducida. El hotel figura como adaptado y sin embargo no lo es...” (Usuario, 2019)

En cuanto a la percepción del producto recibido por parte de los huéspedes, recolectamos cien comentarios obtenidos de diferentes webs, en el que destaca como principal fuente la red social de Facebook; mientras que el rango de tiempo seleccionado corresponde a los últimos cinco años (2019 – 2015). Con el propósito de obtener respuestas significativas, se definieron variables que garantizan la apreciación captada por parte de los usuarios en relación con las prácticas sostenibles que Nazu House ha estado aplicando para ser reconocido como un hostel amigable con el ambiente. A continuación, se registran los valores obtenidos de acuerdo con las variables previamente definidas. (Ver Gráfico 3.1)

Gráfico 3.1 Resultados de las interpretaciones



Fuente: Elaboración Propia

De manera general, se obtuvo en la mayoría de las variables un alto porcentaje en la opción “Favorable”, excepto en el rendimiento de los equipos puesto que, también se usaron contribuciones de personas que asistieron a eventos realizados en el establecimiento.

El producto obtenido de las reseñas es el siguiente, con relación a localización y áreas verdes se obtuvieron 85% y 82% de comentarios favorables respectivamente; 8% neutro en cuanto a la localización puesto que era difícil su acceso al estar en la cima de un cerro; un 1% negativo debido a que el hostel está muy alejado del centro de la ciudad y el 6% restante fue indiferente. A continuación, se muestran los siguientes extractos:

“... Es un oasis en una ciudad ruidosa y caliente. Para aquellos que desean estar rodeados de bares o del centro de la ciudad, no es lo ideal. Pero se encuentra en una colina con una brisa agradable, una gran vista, paz, tranquilidad y una buena comida. El único ruido es el de las aves en el jardín y la reserva nacional que bordea la propiedad...” **Usuario, 2016.**

“Me encantó esta propiedad debido a las habitaciones luminosas, el personal, la buena comida, los grandes espacios y sentirse como en casa. Desayuno, almuerzo y cena todo incluido. El único problema es que Uber u otros conductores de taxi tienen dificultades para localizar esta propiedad debido a la información incorrecta en Google. Lo descubrimos con el primer viaje y ayudamos a los conductores de taxi para todos los otros viajes...”

Usuario, 2019.

En cuanto a la atención brindada por el STAFF, en el que mencionaban que eran muy serviciales, amables y amistosos tiene un 77% favorable y 2% desfavorable. A continuación, un extracto:

“¡Las personas que trabajan allí y los propietarios son extremadamente serviciales y hablan varios idiomas! Ofrecerán consejos sobre lugares para ir y llamar a un taxi si lo necesita...” **Usuario, 2018**

Con respecto a la comida muchos clientes describieron que la comida estaba simple, pero era deliciosa lo que representa un 68% favorable; un 8% de neutralidad, debido a que no tienen muchas recetas vegetarianas; un 2% por falta de difusión del menú y 22% de indiferencia. A continuación, comentarios de los usuarios:

"... En realidad, ¡la mejor hamburguesa de quinua que he tenido!"

Usuario, 2018

"... La comida no es deliciosa, otro cocinero, Roberto, no podía hacer una comida vegetariana decente, o no le gustaba. Necesita un libro de cocina vegetariana..." **Sandra, 2018.**

... Reservé (y pagué) una habitación con cena, pero el restaurante estaba cerrado y no tenían detalles de mi solicitud de cena, ni nevera ni minibar en la habitación. Mi habitación estaba separada de la casa principal sin cortina en la ducha, así podría ser vista por cualquiera que pase..." **Louise, 2019**

El estado de las habitaciones recibió un 68% favorable, puesto que encontraban todo en orden, limpio y con los equipos adecuados; mientras que el 11% de neutralidad se debe por la falta de ciertos equipos como minibar, fallas con el aire acondicionado, ausencia de cortinas en las ventanas o sala de baño y 24% de indiferencia.

Finalmente, para determinar la eficiencia de los equipos, de los cuales se seleccionaron de los calefones de agua y aires acondicionado se obtuvieron los siguientes resultados 32% y 33% en la que calificaron como favorable; 3% desfavorable, debido a fallas que se generaron con las duchas y no lograron reparar en el momento. De esta forma, se puede aseverar que estas prácticas están funcionando y son percibidas de una manera adecuada pero aun así se pueden realizar mejoras.

3.3.2 Consumos de Nazu House B&B

En cuanto al uso de recursos por parte del establecimiento, cabe recalcar que estos pueden variar de acuerdo con el número de clientes que se hospeden cada mes. Para ello se debe justificar las dos temporadas altas, la primera entre los meses de diciembre y enero; y la segunda, comienza en junio y culmina en septiembre.

Otro criterio es la principal motivación de sus huéspedes, que es visitar las Islas Galápagos, por lo que suelen alojarse de una a dos noches. A su vez, la temporada alta de turismo en el archipiélago coincide con los meses de vacaciones alrededor del mundo. Las vacaciones de Navidad (DIC – ENE) y las de verano (JUN – AGO) en Europa y Estados Unidos (SURTREK, 2017).

En la siguiente sección se detallará más a fondo cada uno de los consumos de acuerdo con los ejes planteados en el presente proyecto.

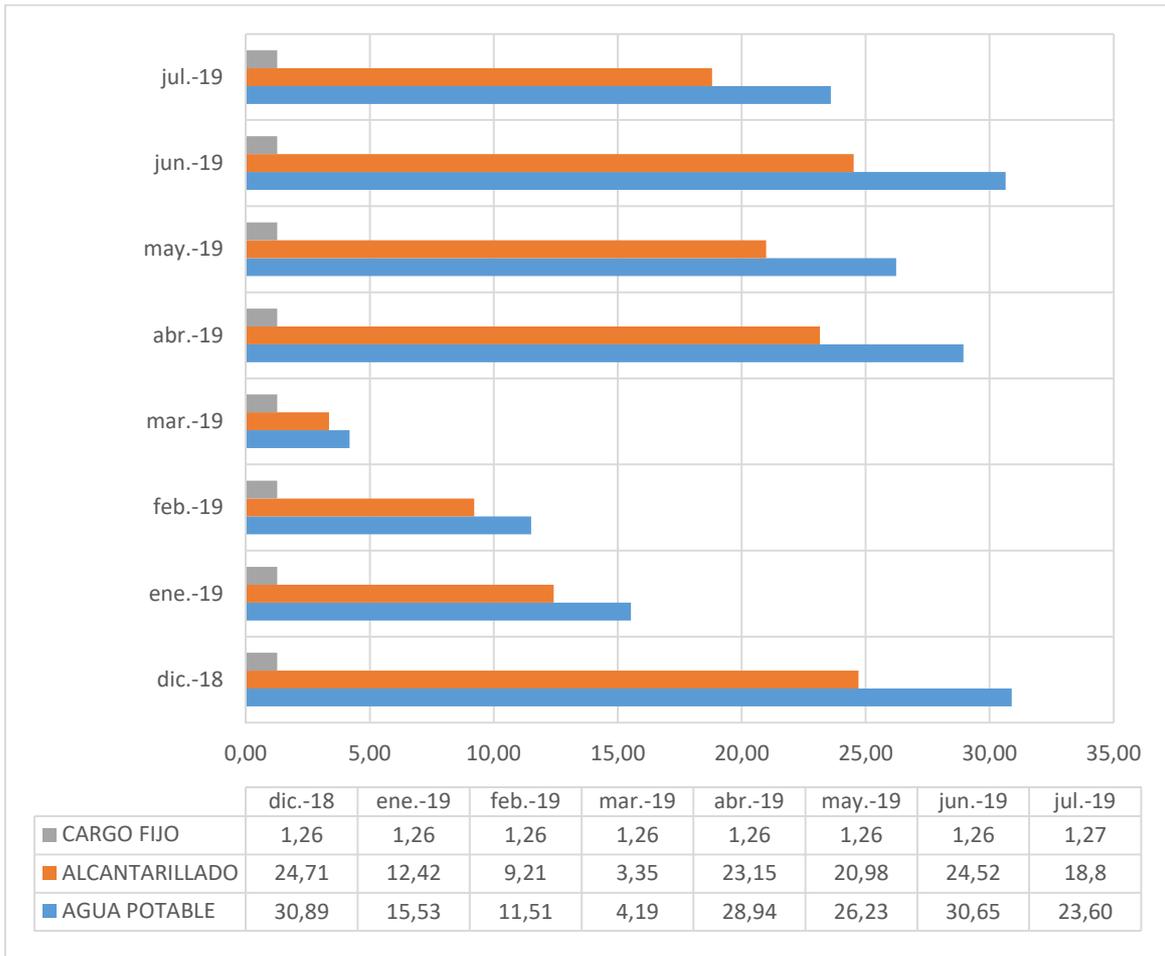
3.3.2.1 Agua

Se identificó los diferentes usos del agua en el hostel, entre ellos están piscina, huerta, sistema de riego de áreas verdes, cocina, uso por los huéspedes, personal y residentes, sea en ducha, lavamanos, descarga de inodoro y otros.

Entre los consumos fijos se tiene principalmente la piscina, que tiene una capacidad de 40 m³. El restante se lo deja como consumo variable, cuyo uso dependerá de la cantidad de turistas que se hospeden.

A continuación, se muestra los consumos mensuales de dicho recurso. Teniendo diciembre y junio como los meses con mayor consumo, coincidiendo con la temporada alta. (Ver Gráfico 3.2)

Gráfico 3.2 Consumos Mensuales de Agua



Fuente: Planillas de consumo de Nazu House B&B

3.3.2.2 Electricidad

En relación con el consumo eléctrico, se identificó que la empresa hace uso de dos medidores de energía (Ver Anexo D, Planillas de Consumo - Electricidad), cada uno de 220 voltios, entre los que distribuye el consumo total, puesto que un medidor no logra abastecer a todo el hostel.

Se realizó un inventario de los equipos y electrodomésticos junto con el consumo en vatios (W) que realizan por horas. Se aplicó la siguiente fórmula (CENTROSUR s.f.) que determina el consumo mensual de cada uno de estos artefactos. En la que cada KWH posee 1000W.

$$CONSUMO\ MENSUAL = \frac{\text{Potencia (W)} * \text{Horas de Consumo} * \text{Días de Consumo}}{KWH}$$

[1]

De modo similar, se dividieron los artefactos de acuerdo con la frecuencia de uso, esto quiere decir horas de función diario, a partir de esto se delimitaron los consumos fijos y los variables detallados a continuación. (Ver Tablas 3.4 y 3.5)

Tabla 3.4 Consumos Variables de Electricidad

#	UD.	DESCRIPCIÓN	POTENCIA (W)
1	1	Calentador de agua	1500
2	48	Focos LED	3
3	10	A/C Inverter V LG	1400
4	8	Teléfonos Habitaciones	3.3
5	12	TV	250

Fuente: Elaboración propia

Para obtener los resultados de consumos fijos, se tomó como ejemplo el siguiente rango desde 11 mayo hasta el 11 junio, en el que se facturan 32 días (Ver Anexo D, Planillas de Consumo - Electricidad) y se registra un total de 2552.00 KWH consumidos.

A partir de lo dicho, se puede estimar un 1876.57 KWH como base de uso mensual, que debe ser monitoreada para tomar una adecuada decisión que permita reducir el número, dejando así 675.42 KWH como la variabilidad que aplican para mayo – junio.

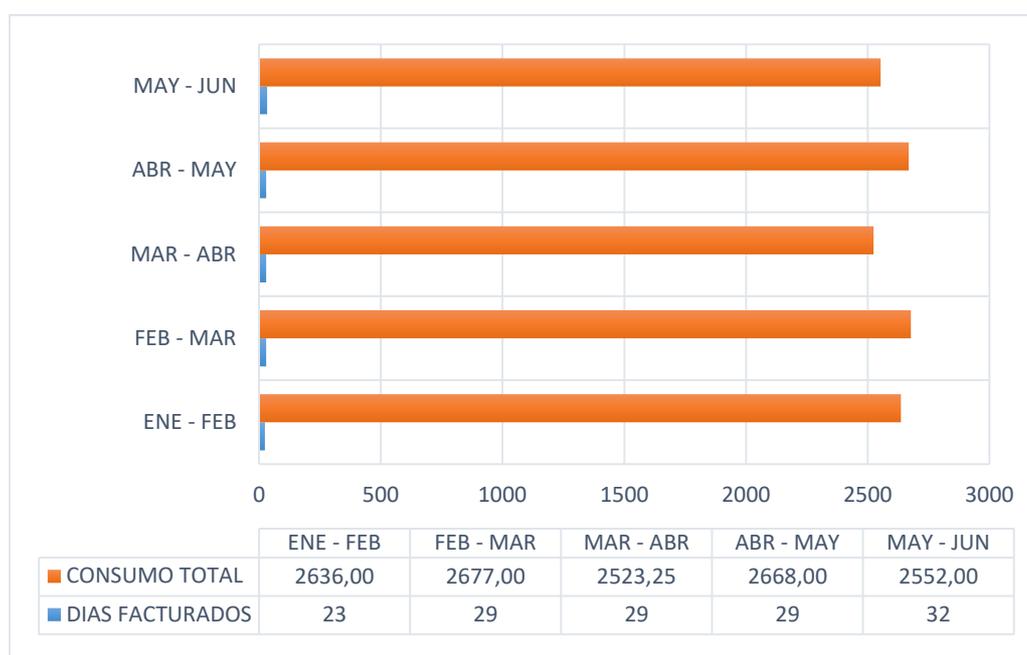
En el Gráfico 3.3 se puede apreciar los gastos de electricidad del 2019 junto con los días facturados.

Tabla 3.5 Estimado de Consumos Fijos de Electricidad

#	UD.	DESCRIPCION	POTENCIA (W)	HORAS CONSUMO	W (MES)	KWH (MES)
1	1	Cerco eléctrico	6.5	768	4992	4.992
2	2	Cafetera	1000	384	768000	768.000
3	4	Computadoras	245	384	376320	376.320
4	1	Congelador	19.90	768	15280	15.280
5	1	Direct TV	28	768	21504	21.504
6	1	Dispensador de agua	520	768	399360	399.360
7	12	Focos	9.5	384	43776	43.776
8	1	Microondas	89.54	768	68770	68.770
9	3	Reflector	50	384	57600	57.600
10	1	Refrigeradora, doble puerta	51.97	768	39910	39.910
11	1	Refrigeradora, una puerta	75.05	768	57640	57.640
12	3	Router	5	768	11520	11.520
13	5	Teléfonos	3.3	256	4224	4.224
14	3	Ventiladores	20	384	7680	7.680
TOTAL, MENSUAL						1876.576

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 3.3 Consumo Mensual de Electricidad (2019)



Fuente: Planillas de consumo de Nazu House B&B

3.3.2.3 Residuos Sólidos

Se diseñó una matriz de clasificación de residuos (Ver Anexo D, Matriz de Residuos Sólidos) en la que el personal operativo registró los siguientes valores (Ver Tabla 3.6) que corresponden a una semana de funcionamiento con el 30% de ocupación.

Como se puede percibir, el hostel generó 45.74 Kg de residuos orgánicos, 2.20 Kg de residuos plásticos, y 1.27 Kg de residuos de papel y cartón. Teniendo en cuenta que, al desarrollar una alianza estratégica con una empresa de manejo de desechos, el hostel podría generar ingresos adicionales.

Tabla 3.6 Residuos sólidos generados por semana

TIPOS DE RESIDUOS									
	Orgánicos (Kg)		Plásticos (Kg)	vidriosos (Kg)	metálicos (Kg)	Papel / Cartón (Kg)	Polvo / Ceniza	Misceláneos (Kg)	Total (kg)
	General	Desechos sanitarios							
SEMANA	45,74	1,95	2,20	1,20	0,15	1,27	NO	0,00	52,51

Fuente: Elaboración Propia

3.4 Estudio Financiero

Es importante destacar que la totalidad de los resultados obtenidos contribuyó a la cotización del Programa del Sistema de Gestión y Monitoreo Ambiental, puesto que de la información recopilada se determinó los cambios necesarios en equipos, mobiliarios sanitarios y demás implementos de seguridad ocupacional, con su respectivo costo de inversión. (Ver Tabla 3.7)

Tabla 3.7 Cotización de la propuesta

ÍTEM	C. UNITARIO	CANTIDAD	COSTO TOTAL
Llave a presión	\$ 54,21	1	\$ 54,21
Inodoro doble descarga	\$ 137,57	1	\$ 137,57
Tacho (mediano) para desechos orgánicos	\$ 10,56	1	\$ 10,56
Tacho (mediano) para desechos plásticos	\$ 11,44	1	\$ 11,44
Tacho (mediano) para desechos papel y cartón	\$ 10,15	1	\$ 10,15
Lavadora y Secadora Inverter	\$ 915,78	1	\$ 915,78
Sensor de movimiento (Interior; cobertura 360°)	\$ 16,33	3	\$ 48,99
Sensor de movimiento (Exterior; cobertura 180°)	\$ 9,85	3	\$ 29,55
Barra para personas con movilidad reducida	\$ 24,99	1	\$ 24,99
Sub Total			\$ 1.243,24
IVA 12%			\$ 149,19
TOTAL			\$ 1.392,43

Fuente: Elaboración Propia

A partir de este rubro, se determinó el valor total de la propuesta. (Ver Tabla 3.8) Como se observa, contempla el costo de inversión, de instalación y el valor de los gastos de mantenimiento (semestral) del sistema eléctrico, equipos de climatización y línea blanca.

Tabla 3.8 Valor total de propuesta

CONCEPTO	C. UNITARIO	CANTIDAD	COSTO TOTAL
Costo de Inversión	\$ 1.392,43	1	\$ 1.392,43
Costos de Instalación	\$ 40,00	1	\$ 40,00
Gastos de mantenimiento semestral	\$ 300,00	2	\$ 600,00
Afiche informativo sobre el uso consciente de los recursos.	\$ 1,00	5	\$ 5,00
TOTAL			\$ 2.037,43

Fuente: Elaboración propia

Para establecer el ahorro en costos anuales de la propuesta, se fijó metas mensuales de ahorro, que se detallan en la Tabla 3.9.

Tabla 3.9 Ahorro en costos

Año	1	2	3	4	5
Meta de Ahorro (mes)	\$100	\$110	\$120	\$130	\$140

Fuente: Elaboración Propia

Finalmente, se realizó un flujo de caja con una proyección de cinco años, en el que se considera el ahorro en costos anuales como ingresos para el establecimiento. De este, se obtuvo una Tasa Interna de Retorno del 31%, es decir que la propuesta es viable. (Ver Tabla 3.10 y 3.11)

Tabla 3.10 Flujo de caja

	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Ahorro en costos		\$1.200,00	\$1.320,00	\$1.440,00	\$1.560,00	\$1.680,00
Gastos de mantenimiento		-\$600,00	-\$600,00	-\$600,00	-\$600,00	-\$600,00
Gastos depreciación		-\$278,49	-\$278,49	-\$278,49	-\$278,49	-\$278,49
Flujo antes de impuestos		\$322,51	\$443,51	\$564,51	\$685,51	\$806,51
Impuestos 35%		-\$112,88	-\$155,23	-\$197,58	-\$239,93	-\$282,28
Flujo después de impuestos		\$209,63	\$288,28	\$366,93	\$445,58	\$524,23
Más depreciación		\$278,49	\$278,49	\$278,49	\$278,49	\$278,49
Inversión Equipos	-\$1.392,43					
Costos de Instalación	-\$40,00					
Flujo Neto	-\$1.432,43	\$488,12	\$566,77	\$645,42	\$724,07	\$802,72

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 3.11 Viabilidad del proyecto

TASA	VAN	TIR
15%	\$658,04	31%

Fuente: Elaboración Propia

CAPÍTULO 4

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La industria hotelera está conformada por los servicios de alojamiento, alimentación y complementarios. Este es uno de los principales sectores correspondientes al turismo que genera oportunidades de empleo, incrementa las divisas, dinamiza la cultura local y expande el desarrollo económico y social.

Al ofrecer servicios personalizados y brindar experiencias inolvidables, el sector realiza un uso excesivo de recursos naturales no renovables, los que corresponden a recursos hídricos y energéticos, además de producir una cantidad desmedida de desechos.

Para utilizar de manera consciente y responsable estos recursos, las prácticas sostenibles proveen de acciones puntuales que permiten cubrir las necesidades presentes del ser humano, sin comprometer ni perjudicar a las generaciones futuras.

Si no se realizan las adecuadas medidas de monitoreo y manejo, la empresa no tendrá el control sobre la cantidad de recursos utilizados en las diferentes actividades cotidianas. Esto implica cubrir con gastos innecesarios que generan impactos negativos tanto ambientales como económicos.

Por tanto, es necesario desarrollar un Programa de Gestión y Monitoreo Ambiental que proporcione lineamientos sobre el uso óptimo de recursos, los cambios y mejoras que se pueden aplicar, y genere beneficios financieros y ambientales.

Con los resultados presentados en el capítulo anterior, se verifica que Nazu House Bed&Breakfast no mantiene un sistema de monitoreo, por lo tanto se desconoce el desempeño ambiental y financiero de sus actividades. Al no llevar un adecuado control, la gerencia incurre en costos innecesarios, en lugar de establecer metas de ahorro que les permita maximizar sus ingresos.

A continuación, se establecen los siguientes puntos:

4.1. Conclusiones

- La declaración de la misión, visión y de los valores empresariales son acciones necesarias para fortalecer y arraigar la cultura organizacional. El desarrollo de políticas organizacionales es fundamental puesto que proporciona los lineamientos que orientan las actividades de la empresa y la manera eficiente de realizarlas. En conjunto, estos elementos optimizan la gestión empresarial y conforman la base o el marco referencial para la toma de decisiones administrativas.
- De acuerdo con el diagnóstico de la situación actual, se determinó que el hostel consume al mes; en energía un promedio de 2611,25 KWH lo que equivale a \$338,46; en agua un promedio de 42,16 m³ lo que equivale a \$39,46 y en residuos produce 52,51Kg a la semana. Debido al alto consumo, es necesario que la gerencia establezca metas de ahorro que les permita reducir sus costos.
- Se precisó el valor del Programa propuesto y se estableció el ahorro de costos anual requerido, en un marco de cinco años, para que la implementación del programa sea rentable. Se comprueba que aplicar la propuesta presentada es 31% viable.

4.2. Recomendaciones

4.2.1. Sobre el Proyecto

- Estudiar puntos de vista de gerentes de establecimientos de alojamiento sostenibles, o que estén en proceso de serlo. Su experiencia podría permitir a futuros investigadores abordar los temas centrales de su proyecto desde perspectivas más pragmáticas y factibles.
- Obtener información de fuente primaria sobre la percepción que tienen los huéspedes del hostel. De esta manera, los investigadores podrían conocer la correlación entre la sostenibilidad y la satisfacción del cliente, además de precisar la imagen que proyecta la empresa.

4.2.2. Sobre el Programa de Gestión y Monitoreo Ambiental

- Abordar prácticas correspondientes a otros criterios como la compra de productos locales, la participación en proyectos de conservación de la

biodiversidad y demás, para maximizar los beneficios financieros y sociales en la comunidad local, minimizando los impactos negativos y aportando a la protección de los ecosistemas.

- Considerar el diseño de encuestas de seguimiento para delimitar el nivel de satisfacción de los huéspedes.
- Elaborar un plan estratégico de Marketing que comunique e informe a la audiencia la responsabilidad y conciencia ambiental que caracteriza a Nazu House.

BIBLIOGRAFIA

Arbeláez Gómez, M. & Onrubia Goñi, J. (2014). Análisis bibliométrico y de contenido. Dos metodologías complementarias para el análisis de la revista colombiana Educación y Cultura. Revista de Investigaciones UCM, 14(23), 14-31

Barredo Ibáñez, D. (2015). Big Data y técnicas cuantitativas: una introducción al análisis de contenido informatizado. 2(8), 106-111. Retrieved from <http://www.revista.sangregorio.edu.ec/index.php/REVISTASANGREGORIO/article/view/79/27>

Baviera Tomas (2016) Técnicas para el análisis del sentimiento en Twitter: Aprendizaje Automático Supervisado y SentiStrength. DIGITOS, Revista de Comunicación Digital VOL. 1, Núm. 3 (2017) Recuperado en 25 de agosto de 2019, de <https://revistadigitos.com/index.php/digitos/article/view/74/39>

BIOSPHERE TOURISM (s.f.) La Guía Definitiva Del Turismo Sostenible. Accedido el 23 de mayo, 2019, desde <https://www.biospheretourism.com/es/descarga-la-guia-definitiva-del-turismo-sostenible/113>

BMA GROUP ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE LA CULTURA ORGANIZACIONAL? [INFOGRAFÍA] (s.f.) Recuperado en 28 de agosto de 2019. Obtenido en <https://brendamarreropr.com/por-que-es-importante-la-cultura-organizacional-infografia/>

Bohdanowicz, P. (2005). European Hoteliers' Environmental Attitudes: Greening the Business, Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, 46(2): 188-204.

Campos y Covarrubias; Nallely Emma Lule Martínez (2012) *La observación, un método para el estudio de la realidad*. Revista Xihmai VII (13), 45-60

CENTROSUR, Ministerio de Energía y Recursos Naturales No Renovables (s.f.) Recuperado en 11 de agosto de 2019, de www.centrosur.gob.ec

Claver-Cortés Enrique, Molina-Azorín José, Pereira-Moliner Jorge & López M. Dolores (2007) Environmental Strategies and Their Impact on Hotel Performance, *Journal of Sustainable Tourism*, 15:6, 663-679, DOI: 10.2167/jost640.0

COMUNICAE.ES, El turista: ese perfil con cientos de semejanzas y miles de diferencias explicadas por IMF Business School (s.f.) Accedido el 16 agosto, 2019 desde <https://www.comunicae.es/nota/el-turista-ese-perfil-con-cientos-de-1197445/>

Díaz-Bravo, Laura, Torruco-García, Uri, Martínez-Hernández, Mildred, & Varela-Ruiz, Margarita. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en educación médica*, 2(7), 162-167. Recuperado en 27 de junio de 2019, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000300009&lng=es&tlng=es.

Gavilanes Julio; Ludeña Carlos & Cassagne Yuly (2019) *Prácticas sostenibles en hoteles de lujo y primera Guayaquil, Ecuador*. Obtenido en <http://www.ucs.br/etc/revistas/index.php/rosadosventos/article/view/5926/pdf>

Global Sustainable Tourism Council (2016) *Suggested Performance Indicators*. Accedido el 10 de mayo, 2019 desde <https://www.gstcouncil.org>

Granollers Toni (2014) Técnicas de Evaluación, Usabilidad, UX. Obtenido de <http://mpiua.invid.udl.cat/observacion-de-campo/>

Kotler Philip, et al. (2011) *Marketing turístico*, 5.a ed.

Kotler, Philip & Armstrong (2001) *Marketing* (Octava edición). Mexico PEARSON EDUCACION. (35-37)

Norena Ana Lucia et al. (2012) Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa.

Patricia Martínez García de Leaniz, Ángel Herrero Crespo & Raquel Gómez López (2018) Customer responses to environmentally certified hotels: the moderating effect of environmental consciousness on the formation of behavioral intentions, *Journal of Sustainable Tourism*, 26:7, 1160-1177, DOI: 10.1080/09669582.2017.1349775

Rainforest Alliance (2009). Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Comunidades de Latinoamérica. Accedido el 29 de mayo, 2019 desde <https://www.rainforest-alliance.org>

Rainforest Alliance (2013). Cuadro de Evaluación y Monitoreo - Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Comunidades de Latinoamérica. Accedido el 16 de agosto, 2019 desde <https://www.rainforest-alliance.org/business/es/resource-item/cuadro-de-evaluacion-y-monitoreo-buenas-practicas-de-turismo-sostenible-para-comunidades-de-latinoamerica/>

Silveira Donaduzzi, Daiany Saldanha da, Colomé Beck, Carmem Lúcia, Heck Weiller, Teresinha, Nunes da Silva Fernandes, Marcelo, & Viero, Viviani. (2015). Grupo focal y análisis de contenido en investigación cualitativa. *Index de Enfermería*, 24(1-2), 71-75. Obtenido en <https://dx.doi.org/10.4321/S1132-12962015000100016>

SONYA GRACI & RACHEL DODDS (2008) Why Go Green? The Business Case for Environmental Commitment in the Canadian Hotel Industry, *Anatolia*, 19:2, 251-270, DOI: 10.1080/13032917.2008.9687072

SURTREK, Cuando viajar a las Islas Galápagos (s.f.). Accedido el 8 de agosto, 2019. Obtenido en <https://www.surtrek-adventures.com/es/blog/cuando-viajar-a-las-islas-galapagos.html>

Tanguenca y Vega (2012) *Técnicas de investigación social: Las entrevistas abiertas y semidirecta*. Obtenido en https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/productos/7465/tecnicas_de_investigacion_social- las entrevistas abiertas y semidirectivas.pdf

UNWTO, Sustainable Development of Tourism (s.f.) Recuperado en 11 de agosto de 2019. Obtenido en <https://sdt.unwto.org/es/content/definicion>

ANEXOS

ANEXO A

ENTREVISTA #1

PROPIETARIOS DE NAZU HOUSE B&B

ENTREVISTADO 1: Pedro Coello

ENTREVISTADO 2: Maritza Behr

- 1. Para iniciar cuéntenos un poco de los antecedentes o historia del hostel
¿En qué año surgió Nazu House?**

E1: Nazu House nació en el 2014. Previamente funcionaba un hostel llamado Iguanazú en cual operó 8 años aproximadamente los dueños alquilan la casa a los gerentes luego, tomamos la gestión de la casa. Decidimos continuar con las actividades de alojamiento a partir de entonces nace Nazu House, con un concepto diferente adaptando la modalidad de hotel boutique, el que fue muy popular en Europa por los años 80s. Suelen ser pequeños, con poco personal y pocas habitaciones, en este caso el hostel tiene 8. Teniendo un ambiente íntimo, poco convencional, generalmente con una denotación de lujo y brinda servicios y atención personalizados

- 2. ¿Cómo describiría ud la Misión y Visión de su hostel?**

E1: En si la misión y visión de la empresa no está escrita, porque considero que eso no es necesario. Es importante mantenerla presente, cuando entran personas nuevas a laborar nosotros le comunicamos de manera verbal y le hacemos saber nuestra filosofía y como trabajamos. Al final la misión sería "Ofrecer un servicio personalizado de alta calidad en un ambiente completamente natural, rodeado por la naturaleza otorgándole al cliente una experiencia distinta, que no va a encontrar en la ciudad"

- 3. ¿Cuál es su segmento de Mercado? ¿Qué estrategias han tomado para captar este segmento? ¿Cuáles han tomado para mantenerlo?**

E2: El segmento de Nazu House está conformado por familias y personas de 40 - 50 años en adelante. Trabajamos directamente con operadores turísticos. Las agencias están ubicadas en Quito y Cuenca, están son Nature Experience, Escuela de viajes y Ecoviajes.

- 4. ¿Qué piensa sobre la sostenibilidad? ¿Cree que es fundamental para su hostel?**

E1: Pienso que la gestión ambiental es fundamental para los huéspedes que sienten esa necesidad de vivir una experiencia en conexión con la naturaleza. Distanciarse del ambiente cotidiano y ajetreado de Guayaquil. El entorno en el que está ubicado el hostel permite la realización de los famosos "baños forestales", la que viene de una terapia japonesa. Esta actividad consiste en visitar y tomar paseos por el bosque con el fin de relajarse, recrearse en un ambiente y conectar con la naturaleza. Para esto utilizamos el sendero (que está en el parte de atrás) el que dirige hacia la parte alta del cerro donde se realiza avistamiento de aves y caminatas.

5. ¿Conoce ud de las practicas sostenibles?

E1: Sí, conozco un poco del tema por eso estamos abiertos a la innovación para siempre estar al tanto de la nueva tecnología que se va desarrollando. Por ejemplo, todos los aires acondicionado que usamos son Inverter, por lo que son eficientes y consumen poca electricidad. También todos los desechos orgánicos de la cocina lo recolectamos y con eso hacemos compostaje que luego es usado en la huerta. La piscina tiene un timer, el que se activa automáticamente cada tres horas y realiza la limpieza de esta, entre otras prácticas se recolecta el agua de las lluvias el que luego se usa para regar las plantas.

6. ¿Trabajan con pequeñas empresas locales? ¿Quiénes son y qué productos o servicios les proveen?

E1: Mas que nada, deseamos proyectar una imagen que corresponda a la corriente de "ambiente natural" junto con la "comida saludable". Por eso implementamos la huerta y nos abastecemos de insumos para el mantenimiento de esta con pequeñas empresas locales, por ejemplo, el pollo que consumimos es orgánico y las semillas de las hortalizas que tenemos, las compramos a proveedores (Feria que se realiza en el Colegio Balandra en los Ceibos) que mantiene la misma línea orgánica.

7. ¿Estaría usted interesado en obtener un certificado sostenible?

E1: Por supuesto, considero que un certificado nos beneficiaria porque garantiza que estamos trabajando bajo la filosofía de cuidar el ambiente.

ENTREVISTA #2

PERSONAL OPERATIVO DE NAZU HOUSE B&B

ENTREVISTADO: Andrés Salazar

AREA: Marketing y publicidad

1. De acuerdo con su percepción ¿Considera usted que existe algún inconveniente en el hostel?

Bueno, yo llevo trabajando aquí desde hace tres meses, en si no he notado ningún problema. Por lo general estamos bien. Tenemos poco personal pero no tenemos problema con ello porque el hostel es pequeño y tenemos 8 habitaciones. Yo creo que la dueña estaría más interesada en un plan marketing o en temas de sostenibilidad como reducción de costos.

2. ¿Qué iniciativas sostenibles ha adoptado el hostel?

Ok relacionado con las practicas sostenibles ya tenemos muchas de ellas en funcionamiento, ya se cambiaron todos los bombillos por LED, muchos de los equipos son ahorradores, ya tenemos sensores que encienden y apagan las luces, tenemos una bomba que calienta el agua de la ducha más rápido, sí y otras.

3. ¿Cuál es su rol en esta empresa?

Estoy encargado del Marketing y publicidad del hostel... sí, porque estoy terminando Marketing en la católica.

4. ¿Cuáles son las estrategias de promoción que maneja el hostel?

En sí, nos estamos enfocando más en promocionarnos en ferias para llegar a más público. Hemos estado ya en una feria canina porque el hostel es pet-friendly. Ya contamos con la debida publicidad en redes sociales como Facebook e Instagram la cual se va actualizando constantemente para estar al día. También ahí compartimos los eventos que se van a realizar como ferias por el día de las madres o simplemente ferias gastronómicas...

ENTREVISTA #3

PERSONAL OPERATIVO DE NAZU HOUSE B&B

ENTREVISTADO: Jaime Planta

AREA: Recepcionista polivalente.

1. ¿De dónde provienen más los huéspedes?

La mayoría de los visitantes son extranjeros, que vienen desde Europa, EE. UU. también de Chile y Argentina. Por lo general, son pocos los huéspedes que se quedan más de tres días.

2. ¿Cuáles son los meses de mayor ocupación, es decir cuando tienen más turistas en el hostel (temporada alta)? ¿Cuáles son las principales motivaciones?

La temporada alta se da en los meses de enero – diciembre y de junio hasta septiembre, el segundo periodo corresponde a las vacaciones de los europeos, ellos son quienes nos visitan más en esos meses. Como Uds. saben guayaquil es una ciudad de paso, entonces cuando van o regresan de visitar las islas Galápagos vienen y se quedan aquí.

3. En cuanto a los equipos que están usando ¿estos son amigables con el ambiente?

La mayoría de los equipos que estamos usando son altamente eficientes, es decir que consumen poca energía. Pueden anotar todo lo que deseen, siéntanse libres, eso si me avisan si necesitan ayuda.

4. ¿De todos estos equipos realizan mantenimientos?

Bueno, relacionado con el mantenimiento se tiene determinado un cronograma el cual se sigue y ejecuta periódicamente. En este caso para la piscina ya se está cotizando el costo de la pintura y demás porque se le quiere cambiar el fondo.

5. Ya que menciona la piscina, ¿Con qué frecuencia reponen el agua?

En si el agua de esta no es que se la cambia cada semana o mes, primero se le pone una serie de químicos para matar las bacterias y solo cuando ya es necesario se retira toda esta agua y es reemplazada.

ENTREVISTA #4

INFORMANTE CLAVE

ENTREVISTADO: M.Sc Gavilanes, Julio

ESPECIALIDAD: Gestión hotelera

1. ¿Podría comentarnos sobre su experiencia en gestión hotelera?

Bueno, eso fue hace muchos años, pero de allí seguí investigando en temas y publicando sobre temas hoteleros tanto a nivel de recursos humanos, como de sostenibilidad ambiental, como ustedes bien lo saben.

2. De acuerdo con su experiencia, ¿Qué piensa sobre la gestión familiar en hostales?

Es complicado si es que no hay un organigrama claro. Si es que el hostel termina siendo la caja chica de los dueños y no se maneja separando cada miembro del hostel tiene un sueldo y se cobran al final de mes como todo el mundo. No es que los reven o sea si yo vendí tanto lo reparto hoy al mismo día. No. Todo el mundo debe tener un sueldo, y tiene que ser manejado como una empresa grande. Osea no podemos convertir un hostel en la caja chica de los dueños.

3. ¿Cuáles cree son los lineamientos para diseñar una estructura organizacional en un hostel?

Un organigrama básico de funciones en el que todo esté distribuido. Así sea los mismos dueños los que trabajen en el hostel. Es lo mínimo.

SOSTENIBILIDAD

4. ¿Cuál es su postura ante la sostenibilidad aplicada a la industria hotelera?

Si ustedes leen el artículo que publiqué y también la literatura sobre los (pausa) la aplicación de políticas ambientales... casi siempre los hoteles independientes son los que se quedan fuera de la aplicación de estas certificaciones, porque en el caso de los hoteles de cadena es más fácil ya que tienen el soporte de todo un grupo que los respaldé. Entonces es más fácil, si yo aplico primero esto en Miami, luego en Dubai, luego en Guayaquil, ya puedo replicar la formula.

En cambio, en estos hostales o en estos hoteles independientes el único laboratorio que tengo es el mismo... es donde trabajo. Y si me equivoco arriesgo mucho, en cambio en los otros si me equivoco puedo compartir la perdida con el resto. Puede ser que no alcance la llamada "sostenibilidad" al principio, o por ejemplo en temas de costos; no es lo mismo ordenar... qué sé yo... 12 cajas de shampoo que vengan en plásticos reciclables que se reparten en los hoteles de cadena de todo un país, que un hostel vaya a negociar; o un hotel independiente vaya a negociar una caja de estos shampoos. Entonces el costo es mucho más alto, tanto por el nivel de tecnología como por el nivel de conocimiento y por la cadena de suministros.

5. ¿Cómo define el concepto de “hotel sostenible”?

Es que ahorita más que hablar de hotel sostenible, yo creo que ustedes deberían tratar de hacer el Plan de Manejo Ambiental del hostel. Más que las prácticas, tendrían que hacer el plan de manejo ambiental. Porque el Plan es el que me dice como utilizo los recursos, cómo saco los residuos, cómo separo las grasas de los líquidos para que no contaminen las aguas negras o las aguas servidas...

Antes que una certificación ambiental, para mí es mejor que el hostel tenga el Plan de Manejo Ambiental. Con eso es mucho más fácil que después pueda conseguir lo que sea.

6. De acuerdo con su criterio, ¿cuál es el promedio estimado de “hoteles sostenibles” en Guayaquil?

En base a la investigación que yo hice, entre hoteles de lujo y hoteles de primera, ósea yo me refiero a datos. El catastro decía que había 27 hoteles entre lujo y primera. Nosotros invitamos libremente a todos los hoteles a participar. Pero algunos por sigilo de la cadena no pudieron contestarnos...no pudieron...decidieron no contestarnos. Pero otros, concretamente fueron 5 hoteles. Si mal no recuerdo fueron 4 de cinco estrellas, y uno de cuatro estrellas, decidieron contestarnos la encuesta. Y todos tenían una política ambiental. Sin embargo, mientras el hotel era más chico. En este caso el hotel de primera siempre la tuvo más difícil que los hoteles de cinco estrellas.

7. ¿Cuáles cree son los impedimentos u obstáculos que frenan la implementación de prácticas sostenibles en hostales y hoteles pequeños?

Recursos financieros, tecnológicos, y conocimiento. Por ejemplo, así sea un hostel que implemente... ¿Saben ustedes que cuando se abre la llave para que caiga el agua caliente hay un tiempo de espera hasta que esta caiga efectivamente? El agua fría que cae se desperdicia porque el cliente no la usa. Entonces en los hoteles de mayor tamaño, con mayores recursos, lo que han hecho es que han implementado sistemas de inyección que bombean el agua caliente rápidamente...para que...por un tema de eficiencia. Ni bien el cliente abra la llave, se reduzca el tiempo de espera hasta que el agua caliente comience a caer.

Pero esto...nadie va a poner una bomba en un hostel chiquito. Es así de simple, hotel grande con alta tecnología aplica medidas eficientes de alta tecnología. Hotel pequeño, con poca tecnología va a aplicar medidas con poca tecnología. Como por ejemplo cambiar las luces y poner las LED que son más baratas y que duran más que el resto de los tipos de luminarias. Cambiar sus sanitarios y poner sanitarios con doble descarga para residuos. También cambiar en el área de los baños comunes, cambiar las llaves normales por las llaves de presión. En las que cae un flujo de agua, pero ese flujo se diente automáticamente para que ningún cliente deje la llave abierta o deje la llave mal cerrada en las áreas comunes. Este tipo de llaves no necesitan que el cliente las cierre.

Lo ideal sería tener llaves con sensores en las que yo acerco mis manos y el agua cae. Pero esto para un hostel es complicado, porque no van a poner esto, es muy caro. Así que lo mínimo que pueden hacer es poner el de presión para que sea detenido automático el flujo de agua.

8. ¿Considera usted que el uso de prácticas amigables con el ambiente podría interferir en la satisfacción del cliente?

Cero. El cliente quiere comodidad. El cliente quiere eficiencia ambiental pero no quiere pagar más. Es la realidad.

9. ¿Qué recomendaciones brindaría para fomentar el comportamiento amigable con el ambiente en los huéspedes?

Lo que hay que hacer es educar. Y eso viene con señalética, cartillas sobre la cama que digan que estas sábanas han sido desinfectadas previo a su uso, si desea que estas sean cambiadas a diario, por favor pídale en la recepción. Sino las mismas estarán para su comodidad durante toda su estancia. Lo mismo en las cartillas en los baños. Entonces es con educación.

Así mismo al no entregar material informativo impreso en el hotel. Proporcionándolo en su lugar, en su página web. Entonces hay una serie de políticas que puede haber en las áreas comunes informando que hay tachos de clasificación de basura. O tachos en los que se coloca para reciclar plástico.

PROCESOS PARA OBTENER CERTIFICACIONES (PLAN AMBIENTAL)

10. ¿Cuáles son las certificaciones ambientales obtenidas por hoteles de la ciudad?

Son básicamente de las cadenas. Básicamente las principales certificaciones son las correspondientes a las propias cadenas. Yo lo que les recomiendo es el Plan de Manejo Ambiental. Porque es mucho mejor al iniciar, tener un Plan de Manejo Ambiental aprobado por el Municipio.

Porque más que una certificación...yo diría que, en miras de buscar una certificación, tiene que ser con miras a buscar la aprobación del Plan de Manejo Ambiental del Municipio.

ENTREVISTA #5

INFORMANTE CLAVE

ENTREVISTADO: M.Sc Soto Lady **ESPECIALIDAD:** Turismo Sostenible

1. Coméntenos sobre su experiencia en el turismo sostenible.

El tema de turismo sostenible lo vengo trabajando más o menos desde el 2015, que fue cuando ingresé a la ESPOL, cuando me dieron la oportunidad de enseñar la materia de "Turismo Sostenible" y luego tuve la oportunidad de ir a Bali hacer un curso de verano sobre sostenibilidad. Entonces más que de turismo sostenible lo que trato de hacer es usar la sostenibilidad como un tema transversal, ósea que se lo pueda aplicar en cada aspecto de la vida en la casa, en el trabajo, en los estudios...en donde quiera.

2. ¿Cómo define el concepto de "hotel sostenible"?

Sería un hotel que tenga en cuenta los tres pilares de la sostenibilidad: ambiental, económico y social. Es decir, tiene que conjugar un poco estos tres temas. Porque de nada vale que se enfoque solo en lo ambiental, en función de reducción de consumo, reciclaje y demás, si por ejemplo no involucra a la comunidad local, por un lado. En cuanto al rescate de la cultural, o a favorecerla económicamente. Ósea tiene que darles el mismo peso a estos tres pilares.

Tiene que preocuparse no solo que la institución como tal sea sostenible, sino que también pueda transmitir esta idea de la sostenibilidad en sus huéspedes y que los involucre en la sostenibilidad propiamente.

3. ¿Qué medidas son necesarias para que un hotel sea considerado "sostenible"?

Tenemos las certificaciones. Eso nos da una buena señal que en verdad el hotel es sostenible... Que tenga un sello de certificación ambiental.

4. ¿Cuáles cree son los impedimentos u obstáculos que frenan la implementación de prácticas sostenibles en hostales y hoteles pequeños?

Yo creo que es la actitud. Es importante cambiar equipos que ahorren energía. Pero más que eso, lo que importa es que realmente se cambie la mentalidad nuestra. Porque pensamos que en realidad no es importante, que es mentira lo del cambio climático, etc. Es la mentalidad, el cambio de mentalidad lo más difícil.

5. ¿Considera usted que el uso de prácticas amigables con el ambiente podría interferir en la satisfacción del cliente?

Para nada, todo lo contrario. Lo que si se presenta es que vamos a tener que invertir en este nuevo chip. Hay que hacer una inversión grande no solo en cambio de equipamiento, sino en capacitación, es un cambio bastante radical. Pero de ahí, que esto influya de manera negativa en la satisfacción del cliente, para nada, todo lo contrario.

Ahora el caso está, en si no se hacen bien. Porque bien, quieres ser sostenible pero realmente tu cliente no está satisfecho. Entonces el cliente opta por no ir a ese hotel. O por ejemplo si el

cliente quiere que los productos sean consumidos localmente sí, pero... ¿qué pasa?, finalmente me enfermo porque la persona local que los cultiva a lo mejor no toma las medidas necesarias. Entonces, como no se sigue un protocolo, como se hacen las cosas mal hechas, voy a tener un mal servicio. Ahí sí afecta, pero no es la práctica en sí sino cómo esta se aplica, si está bien hecha o no.

6. ¿Qué recomendaciones brindaría para fomentar el comportamiento amigable con el ambiente en los huéspedes?

Hay que informarlos. No necesariamente dándoles una guía, un manual, sino con pequeños rótulos. Por ejemplo, si las luces no son inteligentes, es decir que yo ingreso y se encienden o me dejo de mover y se apagan. Entonces quiere decir que tengo que prenderlo y apagarlo, y para esto se pueden poner pequeños letreros como "Al salir de la habitación recuerde apagar la luz". Tampoco se trata de bombardearlos con información sino de recordatorios breves, o recomendaciones. O sino usar afiches en los que se den tips de cómo hacer las cosas. Si la llave yo la tengo que abrir y cerrar, no es llave con sensor, entonces colocar letreros: utilice el agua necesaria, etc. Cosas así, se trata de encontrar la forma que la persona sepa cómo aprovechar los recursos, algo que si se puede hacer.

7. ¿Cuáles considera serían los primeros pasos o acciones para tomar para un hostel que desea obtener una certificación ambiental?

Primero debe hacer un estudio, qué es lo que tengo, qué es lo que debo cambiar, y qué puedo cambiar primero. Por ejemplo, tengo que cambiar los focos sí, pero para cambiarlos tengo que hacer una inversión grande y no tengo dinero. Empiezo por lo más fácil. De pronto separar plásticos y cartón, separar los residuos. El reciclaje no es nada complicado, pero hay que saberlo hacer. Hay que tomarse el tiempo de pensar cómo voy a almacenar esto, quién me lo va a comprar, de qué manera lo traslado. ¿Me sale más caro reciclar que si se lleva todo el camión de la basura?

Todo depende de un cambio de mentalidad. Es de ver que es lo más fácil de aplicar y mentalizarme a largo plazo que es lo que debería hacer y de qué forma lo puedo alcanzar.

Capacitar al personal. Es una de las mejores inversiones que se pueden hacer. Porque si mi personal está empoderado y sabe lo que tiene que hacer correctamente va a ser mucho más fácil. También se pueden tomar como referencias manuales de certificadoras ambientales y ver qué cosas puedo cambiar, puedo adoptar. Por ejemplo, comprar al por mayor.

8. ¿Qué componentes considera fundamentales para la creación de un sistema de monitoreo ambiental?

Hay algo que se llama Comité de Gestión Ambiental, que no necesariamente tiene que ser así de complejo o grande, pero si debe haber una persona o un grupo de personas encargadas de darle seguimiento. Porque lo importante no es solo determinar qué puedo hacer, sino también darle una evaluación y seguimiento y ver si realmente me está funcionando, si hay que hacer ajustes. Se necesita una organización, una planificación, un seguimiento. Es importante que exista una persona encargada de darle seguimiento a las prácticas, ver si están funcionando, su estado, etc.

Tiene que ser una persona que sepa, que se haya capacitado o alguien especializado en el tema.

9. ¿Considera usted que es pertinente instaurar políticas ambientales? ¿Por qué?

Totalmente pertinente. Porque las políticas me van a decir qué es lo que debo hacer, qué es lo que no debo hacer y de qué forma hacerlo. Las políticas me indican claramente hacia donde debo apuntar. Si hago compras para abastecerme: que compras, que busco, donde.

Luego vienen manuales que van hilando más fino de cómo llevar a cabo cada proceso. Las políticas me dicen cómo se deben llevar a cabo las actividades en el establecimiento. Quien hace que cosa, de manera general.

10. ¿Cuáles son los lineamientos necesarios para diseñar una normativa ambiental?

Eso va a depender de si quiero certificarme o si simplemente lo quiero hacer de acuerdo a lo que tengo a mi alcance, a lo que me dé el bolsillo. Entonces ahí no hay que inventarse nada, se puede partir de las certificaciones, ver sus requerimientos y ver qué puedo aplicar.

11. ¿Considera usted fundamental establecer una normativa organizacional para la gestión de un hostel? ¿Por qué?

Sería más bien la cultura organizacional. Porque no solo da una buena imagen del hotel, sino que la gente se puede poner la camiseta. Si yo soy una persona que cuida el ambiente, y quiero que mis huéspedes sean personas que cuiden el ambiente, el trato va a ser acorde a llegar a este objetivo. Yo tengo que transmitirles a ellos esta idea que forma parte de mi empresa para que ellos también la puedan aplicar. No imponer, sino aplicar.

12. ¿Cuáles cree son los lineamientos para diseñar una estructura organizacional en un hostel?

Sería de analizar primero la forma en qué están conformados. Y más que la estructura es la cultura organizacional. También recomendaría que, si no se puede contratar a una persona especializada en sostenibilidad, se designe a una persona que esté pendiente de darle seguimiento a estas medidas de sostenibilidad.

ANEXO B

EVIDENCIA FOTOGRÁFICA

Imagen B.1 Entrevista Personal Operativo



Fuente: Propia

Imagen B.2 Uso de focos LED en baño de habitaciones



Fuente: Propia

Imagen B.3 Registro de Equipo de Frío



Fuente: Propia

Imagen B.4 Observación simple de residuos solidos



Fuente: Propia

Imagen B.5 Registro de equipo, A/C Inverter



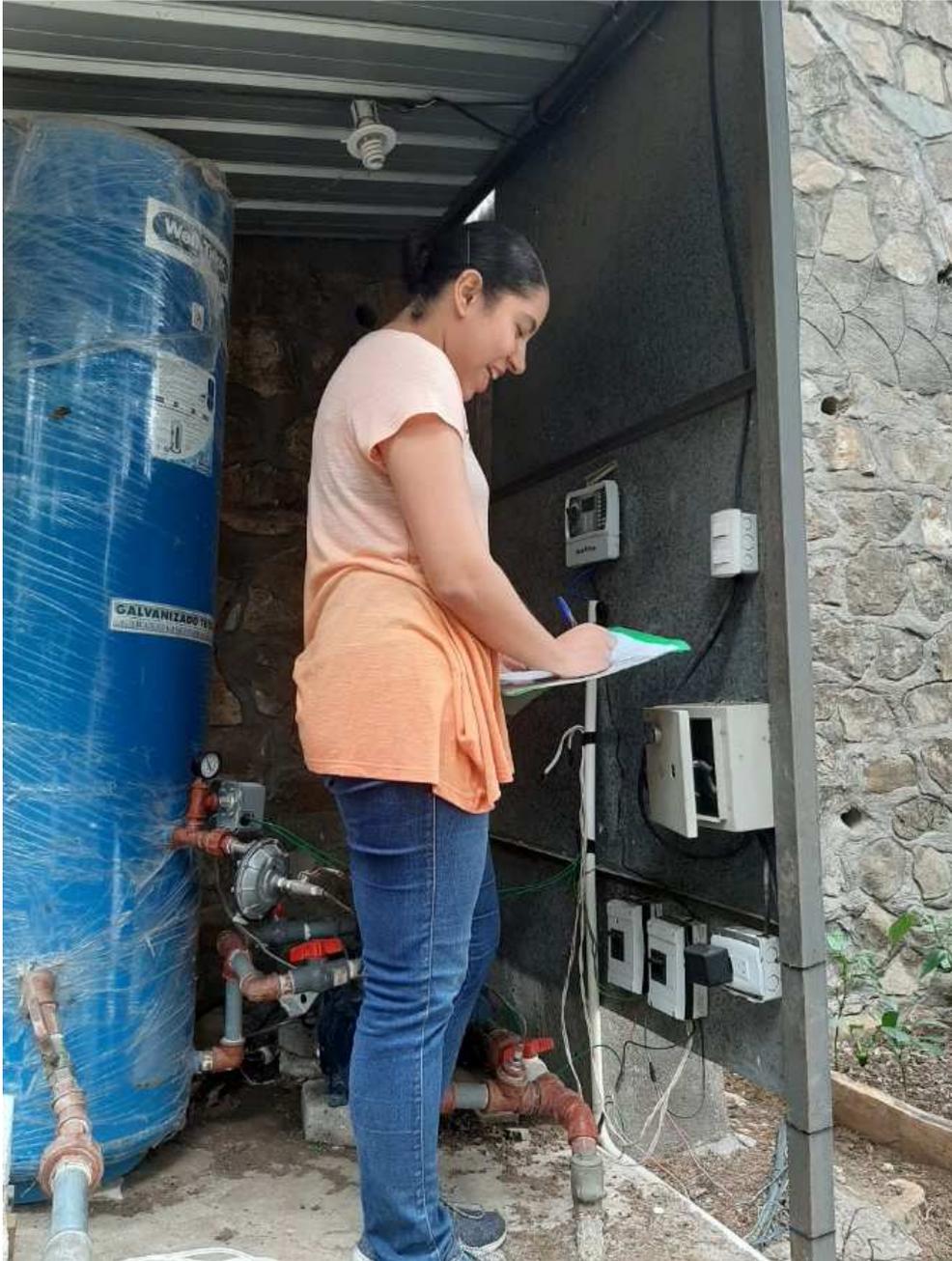
Fuente: Propia

Imagen B.6 Cotización de llaves a presión, que se incluyen en la nueva propuesta



Fuente: Propia

Imagen B.7 Registro de equipo, tanque de calefacción del agua



Fuente: Propia

Imagen B.0.8 Registro de equipo, microondas



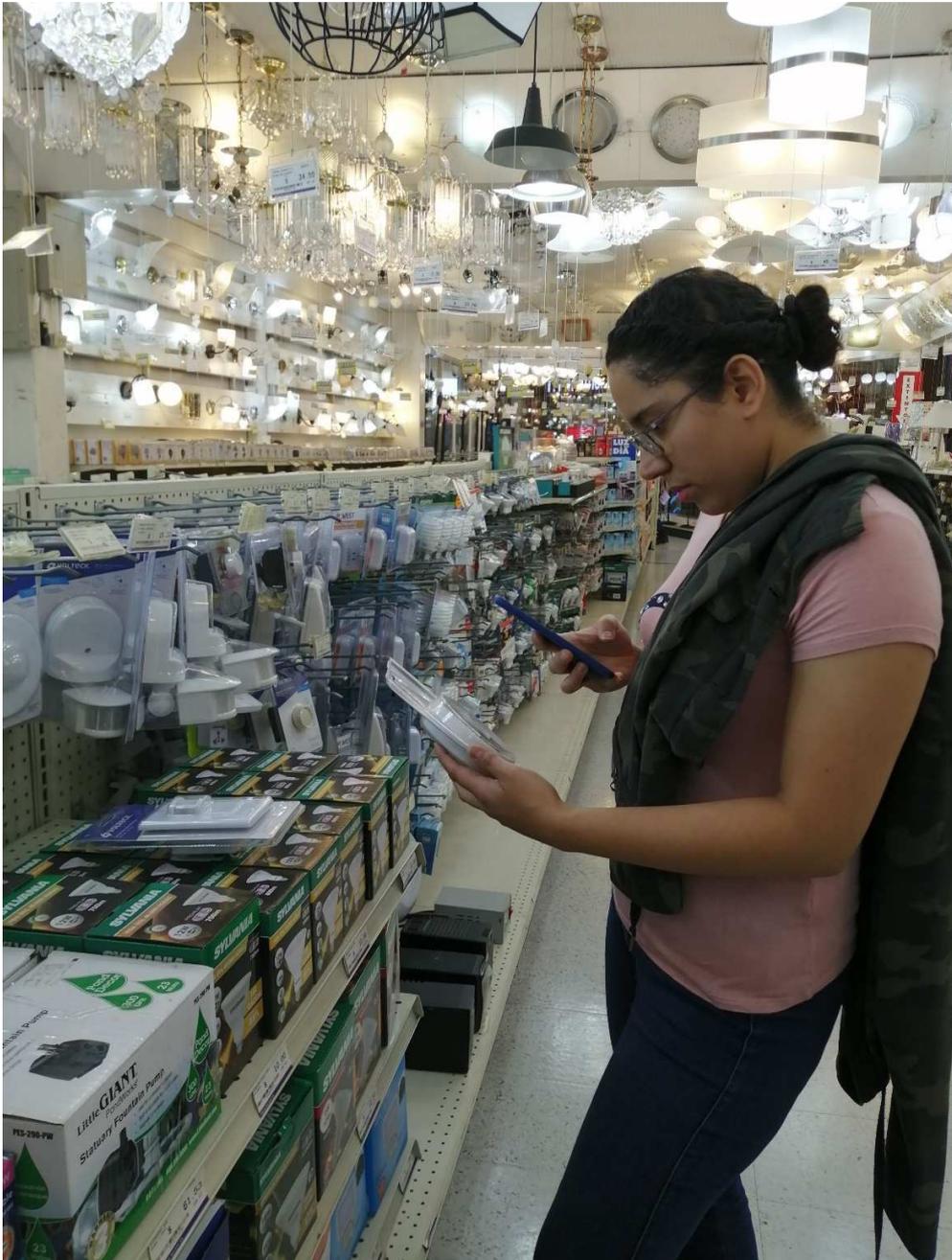
Fuente: Propia

Imagen B.0.9 Registro de equipos, cafetera y dispensador de agua del área común



Fuente: Propia

Imagen B.10 Cotización de equipos, sensores de movimiento que incluye en nueva propuesta



Fuente: Propia

ANEXO C

RESULTADOS DE OBSERVACION ESTRUCTURADA

TIPO DE TECNOLOGÍA QUE HA IMPLEMENTADO PARA CONVERTIR SU HOTEL EN AMBIENTALMENTE EFICIENTE	MARQUE CON UN VISTO SOLO SI HA IMPLEMENTADO ESTA PRÁCTICA
AGUA	
Instalación de grifos con temporizador de flujo, inodoros de doble descarga, duchas de bajo consumo, entre otros.	✓
Difusión de información visible y didáctica para promover que huéspedes y empleados usen eficientemente el recurso agua.	✓
Proposición a clientes a usar sus sabanas o toallas por más de una noche.	
Utilización de artefactos, como lavadoras y lavavajillas, solo cuando se encuentren con carga completa.	
Implementación de sistemas eficientes de riego en las áreas verdes del hotel.	✓
Implementación de separadores para a adecuada disposición final de aceites y grasas en cocina (trampas de grasa, etc.)	✓
Ejecuciones de mantenimientos periódicos para evitar la aparición de goteras y filtraciones.	✓
Otros(s). Por favor detallar.	
ENERGÍA	
Uso de bombillos de luz fluorescente y de diodo emisor de luz, mejor conocidos como LED	✓
Difusión de información visible y didáctica para promover que huéspedes y empleados usen eficientemente la energía.	
Monitorear los consumos totales de energía y establecer metas de ahorro.	
Uso de equipos electrónicos de máxima eficiencia energética.	✓
Instalación de reguladores de luz (dimir) y sensores de movimiento.	
Ejecución de programas de mantenimiento preventivo para todos los equipos e instalaciones.	✓
Uso combinado de paneles solares y energía eléctrica / gas para calentar el agua.	✓
Otro(s). Por favor detallar.	
RESIDUOS SÓLIDOS	
Colocación de tachos para clasificar los diferentes residuos sólidos (papel, plástico, etc.) en áreas comunes del hotel.	✓
Difusión de información visible y didáctica que promueva en huéspedes y empleados la clasificación adecuada de residuos sólidos reciclables.	✓
Ejecución de programas de monitoreo para registra la cantidad de residuos sólidos (orgánicos e inorgánicos) que el hotel genera.	
Creación de alianzas con empresas locales dedicadas a la adquisición de material reciclable, no reciclable u orgánico.	
Establecimiento de políticas para el ahorro de papel en el área administrativa del hotel (reciclado de papel, control de copias, etc.)	✓
Evitar la presentación de amenities envueltos en bolsas de plástico o de cartón.	
Otro(s). Por favor detallar.	

Fuente: Gavilanes Julio; Ludeña Carlos & Cassagne Yuly. (2019)

ANEXO D

PLANILLAS DE CONSUMO – AGUA (FEB – DIC)

Interagua
International Water Services
(Guayaquil) Interagua C.Ltda.
R.U.C.0992153563001

Interagua dispone de un Sistema de Gestión de la Calidad certificado por SGS de acuerdo a la norma ISO 9001:2008

Mes: **Feb-2019** Tipo de Documento: **AVISO DE PAGO** Contrato No.: **026-100-022086092 188904**

Dirección de Entrega: **CALLE 2 SO MZ. 0005 - 36** Datos del Beneficiario: **MARITZA ELIZABETH BEHR**

Dirección del Predio: **CALLE 2 SO MZ. 0005 - 36** Datos del Propietario: **BEHR JARA MARITZA Y COELLO DIAZ PEDRO**

Dir: CIUDADELA LA COGRA MZ. 0001 SL 35 Gu: 1/2" Cod Cat: 600001035000000000 Grupo: Medidor: D10AA0154208

Fecha Emisión	Fecha vencimiento	Facturas por pagar	Total a pagar Mes -USD
07-02-2019	16-02-2019	1	31.85

Consumo proporcional	Consumo	PERIODO DE CONSUMO
0	29	07-01-2019 a 07-02-2019

CONCEPTO	VALOR US\$	VALOR US\$
CONSUMOS DEL MES		21.98
AGUA POTABLE	11.51	
ALCANTARILLADO	9.21	
CARGO FIJO	1.26	
CONCEPTOS DE SERVICIOS		3.34
SUSPENSION DE SERVICIO DE AGUA	3.34	
INTERES SOBRE DEUDA		0.31
INTERESES	0.31	
IMPUESTOS		0.40
IVA	0.40	
Subtotal Tarifa 0%		22.29
Subtotal Tarifa 12%		0.00
IVA Tarifa 0%		0.00
IVA Tarifa 12%		0.40
VALOR TOTAL FACTURADO		22.69
IMPORTE POR CONCEPTOS DE TERCEROS DEL MES		
CONCEPTO	VALOR US\$	
OTROS VALORES - CEM	0.62	
OTROS VALORES - TASA DE ASEO	2.59	
Total Recaudación de Terceros		3.21

FACTURA ELECTRONICA [Obtenga su factura electrónica ingresando a: <https://www.e-custodia.com.ec>]

Interagua
International Water Services
(Guayaquil) Interagua C.Ltda.
R.U.C.0992153563001

Interagua dispone de un Sistema de Gestión de la Calidad certificado por SGS de acuerdo a la norma ISO 9001:2008

Mes: **Dic-2018** Tipo de Documento: **AVISO DE PAGO** Contrato No.: **026-100-020957384 188904**

Dirección de Entrega: **CALLE 2 SO MZ. 0005 - 36** Datos del Beneficiario: **MARITZA ELIZABETH BEHR**

Dirección del Predio: **CALLE 2 SO MZ. 0005 - 36** Datos del Propietario: **DIAZ PEDRO**

Dir: CIUDADELA LA COGRA MZ. 0001 SL 35 Gu: 1/2" Cod Cat: 600001035000000000 Grupo: K Medidor: D10AA0154

Fecha Emisión	Fecha vencimiento	Facturas por pagar	Total a pagar Mes -USD
06-12-2018	17-12-2018	1	65.46

Consumo proporcional	Consumo	PERIODO DE CONSUMO
0	58	06-11-2018 a 06-12-2018

CONCEPTO	VALOR US\$	VALOR US\$
CONSUMOS DEL MES		56.86
AGUA POTABLE	30.89	
ALCANTARILLADO	24.71	
CARGO FIJO	1.26	
Subtotal Tarifa 0%		56.86
Subtotal Tarifa 12%		0.00
IVA Tarifa 0%		0.00
IVA Tarifa 12%		0.00
VALOR TOTAL FACTURADO		56.86
IMPORTE POR CONCEPTOS DE TERCEROS DEL MES		
CONCEPTO	VALOR US\$	
OTROS VALORES - CEM	1.65	
OTROS VALORES - TASA DE ASEO	6.95	
Total Recaudación de Terceros		8.60

FACTURA ELECTRONICA [Obtenga su factura electrónica ingresando a: <https://www.e-custodia.com.ec>]

ESTADO DE CUENTA

DETALLE	VALOR US\$
Deuda Anterior	88.70
Interés Anterior	0.41
Valor Total Facturado	22.29
Total Facturado Mes Terceros	3.21
Facturas Servicio del Mes	2.61
Pago y/ Débito bancario	-89.11

ESTADO DE CUENTA

DETALLE	VALOR US\$
Deuda Anterior	77.37
Interés Anterior	0.12
Valor Total Facturado	56.86
Total Facturado Mes Terceros	8.60
Pago y/ Débito bancario	-77.48

Interagua
International Water Services
(Guayaquil) Interagua C.Ltda.
R.U.C.0992153563001

DEUDA TOTAL: **31.85**

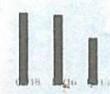
Mes: **Feb-2019** Tipo de Documento: **AVISO DE PAGO** Contrato No.: **026-100-022086092 188904**

Interagua
International Water Services
(Guayaquil) Interagua C.Ltda.
R.U.C.0992153563001

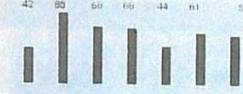
DEUDA TOTAL: **65.46**

Mes: **Dic-2018** Tipo de Documento: **AVISO DE PAGO** Contrato No.: **026-100-020957384 188904**

CORTE DE SALDO: 07-02-2019
* No incluye Facturas de Servicio del mes.



CORTE DE SALDO: 06-12-2018
* No incluye Facturas de Servicio del mes.



CLAVE DE ACCESO: 0612201801089215356300120261000209573842095738411

PLANILLAS DE CONSUMO – AGUA (MAR - ABR)



International Water Services
(Guayaquil) Interagua C.Ltda.
R.U.C.0992153563001

Mes	Tipo de Documento	Contrato No.
Mar-2019	AVISO DE PAGO 026-100-022616293	188904
Dirección de Entrega		Datos del Beneficiario
CALLE 2 SO MZ 0005 -35		MARITZA ELIZABETH BEHR
Dirección del Predio		Datos del Propietario
CALLE 2 SO MZ 0005 -35		R.U.C./C.I.: BEHR JARA MARITZA Y COE DIAZ PEDRO
Dir. CIUDADELA LA CIUDADA MZ 0001 ST. 35		Grupo Medidor D10AA0154208

Fecha Emisión	Fecha Consumido	Facturas por pagar	Total a pagar Mes	USD
09-03-2019	19-03-2019	1	10.01	

Consumo proporcional	Consumo	PERIODO DE CONSUMO
0	13	07-02-2019 a 09-03-2019

CONCEPTO	VALOR US\$	VALOR U\$
Consumo del Mes	4.19	8.80
AGUA POTABLE	3.35	
ALCANTARILLADO	1.26	
CARGO FIJO		

Subtotal Tarifa 0%	Subtotal Tarifa 12%	IVA Tarifa 0%	IVA Tarifa 12%	VALOR TOTAL FACTURADO
8.80	0.00	0.00	0.00	8.80

— IMPORTE POR CONCEPTOS DE TERCEROS DEL MES —

CONCEPTO	VALOR US\$	VALOR U\$
OTROS VALORES - CEM	0.27	
OTROS VALORES - TASA DE ASEO	0.94	

Total Recaudación de Terceros: 1.21

FACTURA ELECTRONICA [Obtenga su factura electrónica ingresando a: <https://www.e-custodia.com.ec>]

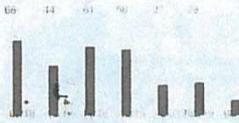
ESTADO DE CUENTA		VALOR US\$
Detalle		
Deuda Anterior		31.54
Interés Anterior		0.31
Valor Total Facturado		8.80
Total Facturado Mes Terceros		1.21
Pago y/ Débito bancario		-31.85



International Water Services
(Guayaquil) Interagua C.Ltda.
R.U.C.0992153563001

Mes	Tipo de Documento	Contrato No.
Mar-2019	AVISO DE PAGO 026-100-022616293	188904

CORTE DE SALDO 09-03-2019
* No incluye Facturas de Servicio del mes





International Water Services
(Guayaquil) Interagua C.Ltda.
R.U.C.0992153563001

Mes	Tipo de Documento	Contrato No.
Abr-2019	AVISO DE PAGO 026-100-023162791	188904
Dirección de Entrega		Datos del Beneficiario
CALLE 2 SO MZ 0005 -35		MARITZA ELIZABETH BEHR
Dirección del Predio		Datos del Propietario
CALLE 2 SO MZ 0005 -35		R.U.C./C.I.: BEHR JARA MARITZA Y COE DIAZ PEDRO
Dir. CIUDADELA LA CIUDADA MZ 0001 ST. 35		Grupo Medidor D10AA0154208

Fecha Emisión	Fecha Consumido	Facturas por pagar	Total a pagar Mes	USD
08-04-2019	18-04-2019	1	61.51	

Consumo proporcional	Consumo	PERIODO DE CONSUMO
0	55	09-03-2019 a 08-04-2019

CONCEPTO	VALOR US\$	VALOR U\$
Consumos del Mes	28.94	53.35
AGUA POTABLE	23.15	
ALCANTARILLADO	1.26	
CARGO FIJO		

Subtotal Tarifa 0%	Subtotal Tarifa 12%	IVA Tarifa 0%	IVA Tarifa 12%	VALOR TOTAL FACTURADO
53.35	0.00	0.00	0.00	53.35

— IMPORTE POR CONCEPTOS DE TERCEROS DEL MES —

CONCEPTO	VALOR US\$	VALOR U\$
OTROS VALORES - CEM	1.85	
OTROS VALORES - TASA DE ASEO	6.51	

Total Recaudación de Terceros: 8.16

FACTURA ELECTRONICA [Obtenga su factura electrónica ingresando a: <https://www.e-custodia.com.ec>]

ESTADO DE CUENTA		VALOR U\$
Detalle		
Deuda Anterior		10.01
Interés Anterior		0.00
Valor Total Facturado		53.35
Total Facturado Mes Terceros		8.16
Pago y/ Débito bancario		-10.01



International Water Services
(Guayaquil) Interagua C.Ltda.
R.U.C.0992153563001

Mes	Tipo de Documento	Contrato No.
Abr-2019	AVISO DE PAGO 026-100-023162791	188904

CORTE DE SALDO 08-04-2019
* No incluye Facturas de Servicio del mes



PLANILLAS DE CONSUMO – AGUA (MAY – JUL)

Interaagua
International Water Services
(Guayaquil) Interaagua C.Ltda.
R.U.C.0992153563001

Mes	Tipo de Documento	Contrato No.
May-2019	AVISO DE PAGO	026-100-023730718 188904
Dirección de Entrega		Datos del Beneficiario
CALLE 2 80 MZ. 000.3 - 35		MARITZA ELIZABETH BEHR
Dirección del Predio		Datos del Propietario
CALLE 2 80 MZ. 000.1 - 35		R.U.C./C.I.: 0900256993 BEHR JARA MARITZA Y COELLO DIAZ PEDRO
Dir: CIUDADELA LA COGRA MZ. 0001 BL. 35		
Fecha Emisión	Fecha vencimiento	Facturas por pagar*
09-05-2019	20-05-2019	1
Total a pagar Mes * USD		56.02
LECTURA ANTERIOR	LECTURA ACTUAL	CONSUMO MENSUAL
8517	8568	51
sum. proporcional total consumo		0 51
PERIODO DE CONSUMO		08-04-2019 a 09-05-2019
CONSUMO DEL MES		
CONCEPTO	VALOR US\$	VALOR US\$
CONSUMOS DEL MES		48.47
AGUA POTABLE	26.23	
ALCANTARILLADO	20.98	
CARGO FIJO	1.26	
Subtotal Tarifa 0%		48.47
Subtotal Tarifa 12%		0.00
IVA Tarifa 0%		0.00
IVA Tarifa 12%		0.00
VALOR TOTAL FACTURADO		48.47
---IMPORTE POR CONCEPTOS DE TERCEROS DEL MES---		
CONCEPTO	VALOR US\$	VALOR US\$
OTROS VALORES - CEM	1.85	
OTROS VALORES - TASA DE ASEO	5.90	
Total Recaudación de Terceros		7.55
FACTURA ELECTRÓNICA Obtenga su factura electrónica ingresando a: https://www.e-custodia.com.ec		
ESTADO DE CUENTA		VALOR US\$
DEUDA ANTERIOR		0.00
INTERÉS ANTERIOR		0.00
VALOR TOTAL FACTURADO		48.47
TOTAL FACTURADO MES TERCEROS		7.55
DEUDA TOTAL		56.02
CORTE DE SALDO: 09-05-2019		
* No incluye Facturas de Servicio del mes.		

Interaagua
International Water Services
(Guayaquil) Interaagua C.Ltda.
R.U.C.0992153563001

WAZU

Mes	Tipo de Documento	Contrato No.
Jul-2019	AVISO DE PAGO	026-100-024815468 188904
Dirección de Entrega		Datos del Beneficiario
CALLE 2 80 MZ. 0000 - 35		MARITZA ELIZABETH BEHR
Dirección del Predio		Datos del Propietario
CALLE 2 80 MZ. 0000 - 35		R.U.C./C.I.: 0900256993 BEHR JARA MARITZA Y COELLO DIAZ PEDRO
Dir: CIUDADELA LA COGRA MZ. 0001 BL. 35		
Fecha Emisión	Fecha vencimiento	Facturas por pagar*
09-07-2019	18-07-2019	1
Total a pagar Mes * USD		50.78
LECTURA ANTERIOR	LECTURA ACTUAL	CONSUMO MENSUAL
8596	8643	47
Consumo proporcional Total consumo		0 47
PERIODO DE CONSUMO		07-08-2019 a 08-07-2019
CONSUMO DEL MES		
CONCEPTO	VALOR US\$	VALOR US\$
CONSUMOS DEL MES		43.82
AGUA POTABLE	23.60	
ALCANTARILLADO	18.88	
CARGO FIJO	1.27	
INTERES SOBRE DEUDA		0.00
INTERESES	0.08	
Subtotal Tarifa 0%		43.82
Subtotal Tarifa 12%		0.00
IVA Tarifa 0%		0.00
IVA Tarifa 12%		0.00
VALOR TOTAL FACTURADO		43.82
---IMPORTE POR CONCEPTOS DE TERCEROS DEL MES---		
CONCEPTO	VALOR US\$	VALOR US\$
OTROS VALORES - CEM	1.85	
OTROS VALORES - TASA DE ASEO	5.31	
Total Recaudación de Terceros		6.96
Le informamos que actualmente mantiene un saldo pendiente con la empresa en lo indicado, procederemos con la suspensión del servicio conforme establecido en el reglamento de prestación de servicio de Agua Potable en caso se facturará el valor de \$3,34 por corte + IVA y \$2,33 por reconexión - IVA. De contar con una factura emitida, agradeceremos realizar el pago ha fecha de vencimiento.		
ESTADO DE CUENTA		VALOR
DEUDA ANTERIOR		24.28
INTERÉS ANTERIOR		0.19
VALOR TOTAL FACTURADO		43.83
TOTAL FACTURADO MES TERCEROS		6.96
PAGO Y/O DÉBITO BANCARIO		-24.47
DEUDA TOTAL		50.78
CORTE DE SALDO: 08-07-2019		
* No incluye Facturas de Servicio del mes.		

CLAVE DE ACCESO: 0807201901099215356300120261000248154682481546

PLANILLAS DE CONSUMO – ELECTRICIDAD #1154421 (ENE - FEB)



Empresa Pública Estratégica - Corporación Nacional de Electricidad
CNEL EP
 Matriz: Km. 6 1/2 Vía a la Costa Edif. Grace Ceibos Piso 3
 Sucursal: Cda. La Garzota Mz.47, sector 3.
 RUC: 0968599020001
 Contribuyente especial, resolución No. 065
OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD



K200018683215

Nro. Factura 148-999-009938693
 Nro. doc. interno 001920120164
 Fecha de emisión 15-02-2019
 Fecha de vencimiento 02-03-2019
 Número de autorización 1502201901096859902000121489990099386930118057513

Información del consumidor

VALOR A PAGAR **\$488.47**

CUENTA CONTRATO 200018683215 Tipo de tarifa Arconel BTRCSD01 - BT Residencial
 Nombre Cliente COELLO DIAZ PEDRO PERFECTO Dirección del servicio MZ# 1, SOL# 2 . PB - TARQUI
 Cédula 0904903879
 Código Único Eléctrico Nacional 0400113126
 Geocódigo 04081019000183

1. Información Servicio Eléctrico y Alumbrado Público

Número de medidor 1154421
 Tipo consumo Irido Días facturados 33
 Fecha desde 11-01-2019 Fecha hasta 12-02-2019

ene-feb 2019

Descripción	Fecha Hasta	Lectura Actual	Lectura Anterior	Diferencia Consumo	Consumo Subtotal	Consumo Int. Transfer.	Consumo Total	Unidad Medida	Monto (\$)
Energía activa total	12-02-2019	98581.00	94938.00	0.00	1643.00	0.00	1643.00	KWH	237.16

2. Valores pendientes

Deuda Planillas Anteriores (1)	212.75
Subtotal Planillas Anteriores	212.75
VALORES PENDIENTES (2)	212.75



3. Planes de Financiamiento Autorizados por el Consumidor

PLANES DE FINANCIAMIENTO (3)	0.00
-------------------------------------	-------------

Servicio Eléctrico y Alumbrado Público

Límite	Valor Consumo	237.15
Tarifa	Comercialización	7.07
Dignidad	Subsidio Cruzado Solidario	12.21
	Subsidio Servicio Eléctrico (SE)	256.43
	Servicio Alumbrado Público	15.87
	Subtotal Alumbrado Público	15.87
	Intereses por Mora	0.95
	Desconexión	0.50
	Subtotal Otros Rubros	1.45
		0.00
	Base I.V.A. 0%	272.80
	I.V.A. 0%	0.00
	Base Exento de IVA	0.95
	Exento de IVA	0.00
	TOTAL SE Y AP (1)	273.75

Formas de Pago

FORMA DE PAGO	VALOR	PLAZO	TIEMPO
SIN UTILIZACIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO	273.75	15	días

TOTAL (A)	
Servicio Eléctrico y Alumbrado Público (1)	273.75
Valores Pendientes (2)	212.75
Planes de Financiamiento (3)	0.00
TOTAL SECTOR ELÉCTRICO (A)	486.50

Mensajes

Recaudación Terceros

ESTOS VALORES NO FORMAN PARTE DE LOS INGRESOS DE LA EMPRESA ELÉCTRICA

NOTIFICACIÓN DE PAGO DEL TRIBUTOS PARA EL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN GUAYAQUIL
 Beneficiario BEN. C. BOMBEROS GUAYAQUIL
 R.U.C beneficiario 0968514210001
 Fecha de Emisión 15-02-2019
 Cuenta Contrato 200018683215
 Cédula 0904903879
 Nombre COELLO DIAZ PEDRO

CONCEPTO	VALOR
Contribución Bomberos	1.97
TOTAL CONTRIBUCIÓN BOMBEROS (4)	1.97

RESUMEN DE VALORES A PAGAR

PLANILLAS DE CONSUMO – ELECTRICIDAD #1154421 (FEB - MAR)

Empresa Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad
CNEL EP
 Matriz: Km. 6 1/2 Vía a la Costa Edif. Grace Ceibos Piso 3
 Sucursal: Cda. La Garzota Mz 47, sector 3.
 RUC: 0968599020001
 Contribuyente especial, resolución No. 065
OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD

Nro. Factura
 Nro. doc. interno
 Fecha de emisión
 Fecha de vencimiento
 Número de autorización

148-999-010565329
 001600126145
 16-03-2019
 31-03-2019
 1603201901096859902000121489990105653290118057511



K200018683215

Información del consumidor

VALOR A PAGAR \$261.78

CUENTA CONTRATO 200018683215
 Nombre Cliente **COELLO DIAZ PEDRO PERFECTO**
 Cédula **0904903879**
 Código Único Eléctrico Nacional **0400113126**
 Geocódigo **04081019000183**

Tipo de tarifa Arconel
 Dirección del servicio
 BTRCSD01 - BT Residencial
 MZ# 1, SOL# 2 . PB - TARQUÍ

1. Información Servicio Eléctrico y Alumbrado Público

Número de medidor **1154421**
 Tipo consumo **laído**
 Fecha desde **13-02-2019** Días facturados **29** Fecha hasta **13-03-2019**

feb-mar 2019

Descripción	Fecha Hasta	Lectura Actual	Lectura Anterior	Diferencia Consumo	Consumo Subtotal	Consumo Int. Transfer.	Consumo Total	Unidad Medida	Monto (\$)
Energía activa total	13-03-2019	98181.00	96581.00	0.00	1600.00	0.00	1600.00	KWH	225.32

2. Valores pendientes

VALORES PENDIENTES (2)	0.00
------------------------	------

3. Planes de Financiamiento Autorizados por el Consumidor

PLANES DE FINANCIAMIENTO (3)	0.00
------------------------------	------

Formas de Pago

FORMA DE PAGO	VALOR	PLAZO	TIEMPO
SIN UTILIZACIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO	259.81	15	días

Mensajes

Recaudación Terceros

ESTOS VALORES NO FORMAN PARTE DE LOS INGRESOS DE LA EMPRESA ELÉCTRICA

NOTIFICACIÓN DE PAGO DEL TRIBUTO PARA EL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN GUAYAQUIL

Beneficiario **BEN. C. BOMBEROS GUAYAQUIL**
 R.U.C beneficiario **0968514210001**
 Fecha de Emisión **16-03-2019**
 Cuenta Contrato **200018683215**
 Cédula **0904903879**
 Nombre **COELLO DIAZ PEDRO**

CONCEPTO	VALOR
Contribución Bomberos	1.97
TOTAL CONTRIBUCIÓN BOMBEROS (4)	1.97

RESUMEN DE VALORES A PAGAR

Servicio Eléctrico y Alumbrado Público

Limite	Valor
Valor Consumo	225.32
Comercialización	7.07
Subsidio Cruzado Solidario	11.62
Subtotal Servicio Eléctrico (SE)	244.01
Servicio Alumbrado Público	15.07
Subtotal Alumbrado Público	15.07
Intereses por Mora	0.73
Subtotal Otros Rubros	0.73
	0.00
Base I.V.A. 0%	259.08
I.V.A. 0%	0.00
Base Exento de IVA	0.73
Exento de IVA	0.00
TOTAL SE Y AP (1)	259.81

TOTAL (A)	
Servicio Eléctrico y Alumbrado Público (1)	259.81
Valores Pendientes (2)	0.00
Planes de Financiamiento (3)	0.00
TOTAL SECTOR ELÉCTRICO (A)	259.81

PLANILLAS DE CONSUMO – ELECTRICIDAD #1154421 (MAR - ABR)

Empresa Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad
CNEL EP
Matriz: Km. 6 1/2 Vía a la Costa Edif. Grace Ceibos Piso 3
Sucursal: Cda. La Garzota Mz.47, sector 3.
RUC: 0988599020001
Contribuyente especial, resolución No. 065
OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD



Nro. Factura: 148-999-011313101
Nro. doc. interno: 001300134313
Fecha de emisión: 15-04-2019
Fecha de vencimiento: 30-04-2019
Número de autorización: 1504201901096859902000121489990113131010118057513



K200018683215

Información del consumidor

VALOR A PAGAR **\$261.47**

CUENTA CONTRATO 200018683215
Nombre Cliente: COELLO DIAZ PEDRO PERFECTO
Cédula: 0904903879
Código Único Eléctrico Nacional: 0400113126
Geocódigo: 04081019000183

Tipo de tarifa Arconal
Dirección del servicio: MZ# 1, SOL# 2 . PB - TARQUI
BTCRSD01 - BT Residencial

1. Información Servicio Eléctrico y Alumbrado Público

Número de medidor: 1154421
Tipo consumo: leido
Fecha desde: 14-03-2019
Días facturados: 29
Fecha hasta: 11-04-2019

mar-abr 2019

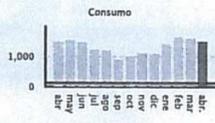
Descripción	Fecha Hasta	Lectura Actual	Lectura Anterior	Diferencia Consumo	Consumo Subtotal	Consumo Int. Transfer.	Consumo Total	Unidad Medida	Monto (\$)
Energía activa total	11-04-2019	99678.00	98181.00	0.00	1497.00	0.00	1497.00	KWH	197.29

2. Valores pendientes

VALORES PENDIENTES (2)	0.00
------------------------	------

3. Planes de Financiamiento Autorizados por el Consumidor

PLANES DE FINANCIAMIENTO (3)	0.00
------------------------------	------



Consumo

Servicio Eléctrico y Alumbrado Público		
Valor Consumo		197.29
Comercialización		7.07
Subsidio Cruzado Solidario		10.22
Subtotal Servicio Eléctrico (SE)		214.58
Servicio Alumbrado Público		44.92
Subtotal Alumbrado Público		44.92
		0.00
Base I.V.A. 0%		259.50
I.V.A. 0%		0.00
TOTAL SE Y AP (1)		259.50

Formas de Pago

FORMA DE PAGO	VALOR	PLAZO	TIEMPO
SIN UTILIZACIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO	259.50	15	días

**EL GOBIERNO
SUBSIDIA
ESTE SERVICIO**

Subsidios del Gobierno

Subsidio Tarifa Eléctrica	3.91
TOTAL:	3.91

TOTAL (A)	
Servicio Eléctrico y Alumbrado Público (1)	259.50
Valores Pendientes (2)	0.00
Planes de Financiamiento (3)	0.00
TOTAL SECTOR ELÉCTRICO (A)	259.50

Mensajes

Recaudación Terceros

ESTOS VALORES NO FORMAN PARTE DE LOS INGRESOS DE LA EMPRESA ELÉCTRICA

NOTIFICACIÓN DE PAGO DEL TRIBUTO PARA EL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN GUAYAQUIL

Beneficiario: BEN C. BOMBEROS GUAYAQUIL
R.U.C beneficiario: 0968514210001
Fecha de Emisión: 15-04-2019
Cuenta Contrato: 200018683215
Cédula: 0904903879
Nombre: COELLO DIAZ PEDRO

CONCEPTO	VALOR
Contribución Bomberos	1.97
TOTAL CONTRIBUCIÓN BOMBEROS (4)	1.97

RESUMEN DE VALORES A PAGAR

PLANILLAS DE CONSUMO – ELECTRICIDAD #1154421 (MAY – JUN



0900113126
Información del consumidor

CUENTA CONTRATO 21
Nombre Cliente CX
Cédula 09
Código Único Eléctrico Nacional 04
Geocódigo 04

1. Información Servicio Eléctrico y /
Número de medidor
Tipo consumo
Fecha desde

Descripción	Valor
Energía activa total	

2. Valores pendientes

VALORES PENDIENTES (2)

3. Planes de Financiamiento Autorizados

PLANES DE FINANCIAMIENTO (3)

Formas de Pago

FORMA DE PAGO	VALOR
SIN UTILIZACIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO	259.81



Medianet
C.N.E.L. EP
C.C. SAN EDUARDO
TELEFONO: 2 20668
GUAYAQUIL - ECUADOR
FOL: 096884420001

COMERCIO: 000000943348 TID: 20091908
VISA ELECT/DEB 438108XXXX6857
VENUE: XX/XXXX CHIP LOTE: 000298
TRANSACCION: 010228 AUTORIZACION: 414965
00 JUL 2019 15:11:26
RED: MEDIANET COMERCIO: 000000943348
CUENTA : CORRIENTE
AP. LABEL: VISA DEBITO

DEBITO

BASE CONSUMO TARIFA 12: US\$ 0.00
BASE CONSUMO TARIFA 0: US\$ 300.00
SUBTOTAL CONSUMO : US\$ 300.00
IVA : US\$ 0.00
TOTAL : US\$ 300.00

AUTORIZACION DEBITO

Firma: _____
Nombre: CLIENTE BANCO PICHINCHA
El establecimiento certifica que la firma del cliente es autentica

Valor de consumo	290,75
(2) Total Pendientes	335,40
Contrib Bomberos	1,97
Recolección de Basura	0,00
(3) Total Otros Valores	1,97
Valor electricidad (1)+(2)	632,15

VALOR A PAGAR (1)+(2)+(3) 634,12

SUBSIDIOS

Cocción Eléctrica 0,00
Calentamiento Agua 0,00
Tarifa Eléctrica 26,87
Tarifa Ignidad 0,00

****ESTE DOCUMENTO NO TIENE VALOR TRIBUTARIO****

Descargue sus facturas en nuestra página web
www.cnel.gub.ec

148-999-010565329
001600126145
16-03-2019
31-03-2019

148-999-0105653290118057511

VALOR A PAGAR \$261.78

11 - BT Residencial
X# 2 - PB - TARGUI

Sumo Subtotal	Consumo Int. Transfer.	Consumo Total	Unidad Medida	Monto (\$)
1600.00	0.00	1600.00	KWH	225.32

Mayo/Junio 2019

Limite	Tarifa	Ignidad	Valor
Valor Consumo			225.32
Comercialización			7.07
Subsidio Cruzado Solidario			11.82
Subtotal Servicio Eléctrico (SE)			244.01
Servicio Alumbrado Público			15.07
Subtotal Alumbrado Público			15.07
Intereses por Mora			0.73
Subtotal Otros Rubros			0.73
Base I.V.A. 0%			259.68
I.V.A. 0%			0.00
Base Exento de IVA			0.73
Exento de IVA			0.00
TOTAL SE Y AP (1)			259.81

TOTAL (A)	
Servicio Eléctrico y Alumbrado Público (1)	259.81
Valores Pendientes (2)	0.00
Planes de Financiamiento (3)	0.00
TOTAL SECTOR ELÉCTRICO (A)	259.81

Mensajes

Recaudación Terceros

ESTOS VALORES NO FORMAN PARTE DE LOS INGRESOS DE LA EMPRESA ELÉCTRICA

NOTIFICACION DE PAGO DEL TRIBUTO PARA EL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN GUAYAQUIL	
Beneficiario	BEN.C. BOMBEROS GUAYAQUIL
R.U.C beneficiario.	0968514210001
Fecha de Emisión	16-03-2019
Cuenta Contrato	200018683215
Cédula	0904903879
Nombre	COELLO DIAZ PEDRO

CONCEPTO	VALOR
Contribución Bomberos	1.97
TOTAL CONTRIBUCIÓN BOMBEROS (4)	1.97

PLANILLAS DE CONSUMO – ELECTRICIDAD #1154422 (APR – MAY)



Empresa Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad
CNEL EP
 Matriz: Km. 6 1/2 Vía a la Costa Edif. Grace Caibos Piso 3
 Sucursal: Cda. La Garzota Mz.47, sector 3.
 RUC: 0968599020001
 Contribuyente especial, resolución No. 065
OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD

Nro. Factura 148-999-012106530
 Nro. doc. interno 001950143808
 Fecha de emisión 15-05-2019
 Fecha de vencimiento 30-05-2019
 Número de autorización 1505201901096859902000121489990121065300118057512



K200017456613

VALOR A PAGAR \$187.17

Información del consumidor

CUENTA CONTRATO 200017456613 Tipo de tarifa Arceñel BTRSD01 - BT Residencial
 Nombre Cliente COELLO DIAZ PEDRO PERFECTO Dirección del servicio MZ# 1, SOL# 2. PB - TARQUI
 Cédula 0904903879
 Código Único Eléctrico Nacional 0400113129
 Geocódigo 04081019000182

1. Información Servicio Eléctrico y Alumbrado Público

Número de medidor 1154422
 Tipo consumo leido
 Fecha desde 12-04-2019
 Fecha hasta 10-05-2019
 Días facturados 29

Apr-May 2019

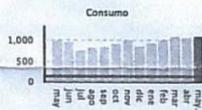
Descripción	Fecha Hasta	Lectura Actual	Lectura Anterior	Diferencia Consumo	Consumo Subtotal	Consumo Int. Transfor.	Consumo Total	Unidad Medida	Monto (\$)
Energía activa total	10-05-2019	83862.00	82779.00	0.00	1083.00	0.00	1083.00	KWH	128.53

2. Valores pendientes

VALORES PENDIENTES (2) 0.00

3. Planes de Financiamiento Autorizados por el Consumidor

PLANES DE FINANCIAMIENTO (3) 0.00



Servicio Eléctrico y Alumbrado Público

Valor Consumo	126.53
Comercialización	7.07
Subsidio Cruzado Solidario	6.88
Subtotal Servicio Eléctrico (SE)	140.28
Servicio Alumbrado Público	44.92
Subtotal Alumbrado Público	44.92
Base I.V.A. 0%	185.20
I.V.A. 0%	0.00
TOTAL SE Y AP (1)	185.20

Formas de Pago

FORMA DE PAGO	VALOR	PLAZO	TIEMPO
SIN UTILIZACIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO	185.20	15	días



Subsidio Tarifa Eléctrica 19.03-
TOTAL: 19.03-

TOTAL (A)	
Servicio Eléctrico y Alumbrado Público (1)	185.20
Valores Pendientes (2)	0.00
Planes de Financiamiento (3)	0.00
TOTAL SECTOR ELÉCTRICO (A)	185.20

Mensajes

Recaudación Terceros

ESTOS VALORES NO FORMAN PARTE DE LOS INGRESOS DE LA EMPRESA ELÉCTRICA

NOTIFICACIÓN DE PAGO DEL TRIBUTO PARA EL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN GUAYAQUIL
 Beneficiario BEN.C. BOMBEROS GUAYAQUIL
 R.U.C beneficiario. 0968514210001
 Fecha de Emisión 15-05-2019
 Cuenta Contrato 200017456613
 Cédula 0904903879
 Nombre COELLO DIAZ PEDRO

CONCEPTO	VALOR
Contribución Bomberos	1.97
TOTAL CONTRIBUCIÓN BOMBEROS (4)	1.97

RESUMEN DE VALORES A PAGAR

PLANILLAS DE CONSUMO – ELECTRICIDAD #1154422 (FEB – MAY)



Empresa Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad
CNEL EP
Matriz: Km. 6 1/2 Vía a la Costa Edif. Graca Ceibos Piso 3
Sucursal: Cdia. La Garzota Mz.47, sector 3.
RUC: 0968599020001
Contribuyente especial, resolución No. 065
OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD

Nro. Factura
Nro. doc. Interno
Fecha de emisión
Fecha de vencimiento
Número de autorización

148-999-010564776
001940125861
16-03-2019
31-03-2019
1603201901096859902000121489990105647760118057514

148-999-010564776
001940125861
16-03-2019
31-03-2019



K200017456613

Información del consumidor

VALOR A PAGAR \$150.04

CUENTA CONTRATO 200017456613

Nombre Cliente COELLO DIAZ PEDRO PERFECTO

Cédula 0904903879

Código Único Eléctrico Nacional 0400113129

Geocódigo 04081019000182

Tipo de tarifa Arconel

Dirección del servicio

BTCRSD01 - BT Residencial

MZ# 1, SOL# 2, PB - TARQUI

1. Información Servicio Eléctrico y Alumbrado Público

Número de medidor 1154422

Tipo consumo leido

Fecha desde 13-02-2019

Días facturados 29

Fecha hasta 13-03-2019

Cognu
feb-mar. 2019

Descripción	Fecha Hasta	Lectura Actual	Lectura Anterior	Diferencia Consumo	Consumo Subtotal	Consumo Int. Transfor.	Consumo Total	Unidad Medida	Monto (\$)
Energía activa total	13-03-2019	81722.00	80645.00	0.00	1077.00	0.00	1077.00	KWH	125.51

2. Valores pendientes

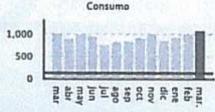
VALORES PENDIENTES (2)	0.00
------------------------	------

3. Planes de Financiamiento Autorizados por el Consumidor

PLANES DE FINANCIAMIENTO (3)	0.00
------------------------------	------

Formas de Pago

FORMA DE PAGO	VALOR	PLAZO	TIEMPO
SIN UTILIZACIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO	148.07	15	días



Servicio Eléctrico y Alumbrado Público

Valor Consumo	125.51
Comercialización	7.07
Subsidio Cruzado Solidario	6.63
Subtotal Servicio Eléctrico (SE)	139.21
Servicio Alumbrado Público	8.45
Subtotal Alumbrado Público	8.45
Intereses por Mora	0.41
Subtotal Otros Rubros	0.41
Bases I.V.A. 0%	147.66
I.V.A. 0%	0.00
Bases Exento de IVA	0.41
Exento de IVA	0.00
TOTAL SE Y AP (1)	148.07



EL GOBIERNO SUBSIDIA ESTE SERVICIO

Subsidios del Gobierno

Subsidio Tarifa Eléctrica	19.24
TOTAL:	19.24

TOTAL (A)	
Servicio Eléctrico y Alumbrado Público (1)	148.07
Valores Pendientes (2)	0.00
Planes de Financiamiento (3)	0.00
TOTAL SECTOR ELÉCTRICO (A)	148.07

Mensajes

Recaudación Terceros

ESTOS VALORES NO FORMAN PARTE DE LOS INGRESOS DE LA EMPRESA ELÉCTRICA

NOTIFICACIÓN DE PAGO DEL TRIBUTO PARA EL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN GUAYAQUIL

Beneficiario BEN.C. BOMBEROS GUAYAQUIL

R.U.C beneficiario: 0968514210001

Fecha de Emisión: 16-03-2019

Cuenta Contrato: 200017456613

Cédula: 0904903879

Nombre: COELLO DIAZ PEDRO

CONCEPTO	VALOR
Contribución Bomberos	1.97
TOTAL CONTRIBUCIÓN BOMBEROS (4)	1.97

RESUMEN DE VALORES A PAGAR

PLANILLAS DE CONSUMO – ELECTRICIDAD #1154422 (MAT - JUN)



Empresa Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad
CNEL EP
 Matriz: **Mt. 6 1/2 Via a la Costa Edif. Gracia Caibos Piso 3**
 Sucursal: **Cdla. La Garzota Mz.47, sector 3.**
RUC: 0968599020001
Contribuyente especial, resolución No. 005
DEBIDAMENTE OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD

Nro. Factura: 148-999-012828097
 Nro. doc. interno: 001940152244
 Fecha de emisión: 17-06-2019
 Fecha de vencimiento: 02-07-2019
 Número de autorización: 1706201901096859902000121489990128280970118057510



K200017456613

Información del consumidor

VALOR A PAGAR \$124.16

CUENTA CONTRATO 200017456613

Nombre Cliente: **COELLO DIAZ PEDRO PERFECTO**
 Cédula: **0904903879**
 Código Único Eléctrico Nacional: **0400113129**
 Geocódigo: **0408019000182**

Tipo de tarifa: **Arconel**
 Dirección del servicio:

BTCRSD01 - BT Residencial
MZ# 1, SOL# 2. PB - TARQUI

1. Información Servicio Eléctrico y Alumbrado Público

Número de medidor: **1154422**
 Tipo consumo: **leído**
 Fecha desde: **11-05-2019**
 Días facturados: **32**
 Fecha hasta: **11-06-2019**

May-Jun 2019

Descripción	Fecha Hasta	Lectura Actual	Lectura Anterior	Diferencia Consumo	Consumo Subtotal	Consumo Int. Transfer.	Consumo Total	Unidad Medida	Monto (\$)
Energía activa total	11-06-2019	84814.00	83862.00	0.00	952.00	0.00	952.00	KWH	105.39

2. Valores pendientes

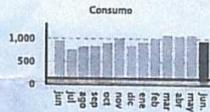
VALORES PENDIENTES (2) **0.00**

3. Planes de Financiamiento Autorizados por el Consumidor

PLANES DE FINANCIAMIENTO (3) **0.00**

Formas de Pago

FORMA DE PAGO	VALOR	PLAZO	TIEMPO
SIN UTILIZACIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO	122.19	15	días



Límite Tarifa Dignidad

Servicio Eléctrico y Alumbrado Público

Valor Consumo	105.39
Comercialización	4.24
Subsidio Cruzado Solidario	5.48
Subtotal Servicio Eléctrico (SE)	115.11
Servicio Alumbrado Público	0.93
Subtotal Alumbrado Público	0.93
Intereses por Mora	0.15
Subtotal Otros Rubros	0.15
Base I.V.A. 0%	0.00
I.V.A. 0%	122.04
Base Exento de IVA	0.00
Exento de IVA	0.15
TOTAL SE Y AP (1)	122.19



Subsidios del Gobierno	
Subsidio Tarifa Eléctrica	22.56
TOTAL:	22.56

TOTAL (A)	
Servicio Eléctrico y Alumbrado Público (1)	122.19
Valores Pendientes (2)	0.00
Planes de Financiamiento (3)	0.00
TOTAL SECTOR ELÉCTRICO (A)	122.19

Mensajes

Recaudación Terceros

ESTOS VALORES NO FORMAN PARTE DE LOS INGRESOS DE LA EMPRESA ELÉCTRICA

NOTIFICACIÓN DE PAGO DEL TRIBUTO PARA EL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN GUAYAQUIL	
Beneficiario	BEN. C. BOMBEROS GUAYAQUIL
R.U.C beneficiario	0968514210001
Fecha de Emisión	17-06-2019
Cuenta Contrato	200017456613
Cédula	0904903879
Nombre	COELLO DIAZ PEDRO
CONCEPTO VALOR	
Contribución Bomberos	1.97
TOTAL CONTRIBUCIÓN BOMBEROS (4)	1.97

MATRIZ DE RESIDUOS SOLIDOS

TIPOS DE RESIDUOS									
DD-MM-AA	Orgánicos (Kg)		Plásticos (Kg)	vidriosos (Kg)	metálicos (Kg)	Papel / Cartón (Kg)	Polvo / Ceniza	Misceláneos (Kg)	Total (kg)
	General	Desechos sanitarios							
	6.45	0.48	0.14	0.25		0.15	NO		7.47
	6.67	0.35	0.13	0.16	0.05	0.24	NO		7.6
	6.45	0.21	0.38	0.11		0.4	NO		7.55
	6.78	0.45	0.88	0.17	0.04	0.33	NO		8.65
	6.48	0.12	0.1	0.21	0.06	0	NO		6.97
	6.14	0.23	0.15	0.11		0	NO		6.63
	6.77	0.11	0.42	0.14		0.15	NO		7.59
	45.74	1.95	2.20	1.15	0.15	1.27	NO	0	52.46

Fuente: Personal Nazu House

ANEXO E

COTIZACION DE EQUIPOS - EL ROSADO S.A

CORPORACION EL ROSADO S.A

COTIZACION No. 20006904

Cliente : 305146 CORPORACION EL ROSADO S.A.

Cédula/RUC : 0990004196001

Contacto : EDOC EDOC

Dirección : AV. 9 DE OCTUBRE 729 Y BOYACA - GARCIA AVILES

Teléfono 1 : 3702400

Teléfono 2

: 3702400

Forma de Pago : 30DC

030 Días

Fecha Emisión : 16.08.2019

Fecha de Entrega

: INMEDIATO

Fecha Validez : 18.08.2019

Descuento

: 0.00 %

Observaciones :

DETALLE

Código	Artículo	Cantidad	Tamaño	Color	Referencia	Barra Proveedor	UxC	Precio Unidad	Precio Total
40165863	INOD FV TRENTO BLANCO	1.00 UN	120.00 CM		E176-BL	106316	0	143.89	143.89
40025409	LLAVE FV PRESSMATIC LAV LIVIANA CROMADO	1.00 UN	12.00 CM		0361 CR	106316	0	62.19	62.19
40291697	LAVADORA INVERTER LG 16KG	1.00 UN	69.00 CM		WT16WSB	117292	0	457.95	457.95
40359837	SECADORA ELECTRICA DE CARGA FRONTAL 17KG	1.00 UN	79.00 CM		SMW819SDEC W1	102785	0	677.68	677.68
40296366	BARRA SEGURIDAD 36" P/ BAÑO ACERO INOX	1.00 UN	107.00 CM		4999629	112655	10	24.99	24.99

Subtotal 1	1,366.70
Descuentos	0.00
Subtotal 2	1,366.70
IVA % 12.00	164.00
TOTAL	1,530.70

ANEXO F
PRODUCTO FINAL

**PROGRAMA DE GESTIÓN Y MONITOREO
AMBIENTAL**

INTRODUCCIÓN

El Programa de Gestión y Monitoreo Ambiental para Nazu House Bed & Breakfast tiene como objetivo principal proporcionar una base o guía mediante la cual los directivos del hostel podrán realizar sus actividades de manera responsable y sostenible con el medio ambiente.

El presente programa está conformado por secciones específicas que engloban componentes de gestión administrativa, gestión y monitoreo ambientales.

Como parte del componente administrativo, se establecen la misión y visión empresariales, además de las políticas ambientales correspondientes. Por su parte, en la sección de gestión ambiental se exponen las prácticas sostenibles necesarias, las metas de ahorro propuestas y la respectiva cotización de la propuesta. Con respecto a la sección de Monitoreo, en esta se detalla el proceso de seguimiento de equipos y de evaluación de las prácticas o medidas implementadas.

La finalidad de este documento es brindar información especializada a la gerencia y al personal de Nazu House sobre la manera óptima de realizar sus actividades, los cambios y mejoras que pueden aplicar, el rendimiento de estos y los beneficios ambientales, sociales y financieros que se despliegan.

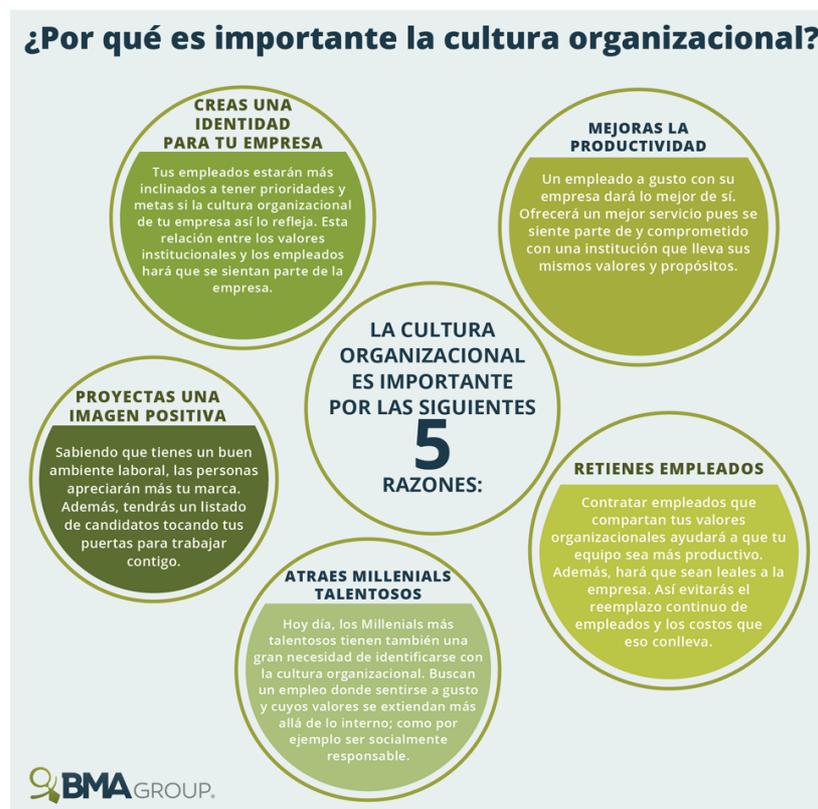
1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

En esta sección se presenta la misión, visión y los valores institucionales de Nazu House B&B, elementos que conforman la cultura organizacional y definen las conductas, características y acciones que establecen el marco o base organizacional dentro del cual laboran los empleados y se toman las decisiones administrativas.

Además, se plantean las políticas ambientales requeridas para proporcionar, a la gerencia del hostel, lineamientos que orienten la realización de sus actividades, que les indiquen lo que se debe hacer, lo que no se debe hacer y cuál es la mejor forma de hacerlo.

En conjunto, representan los peldaños necesarios, de acuerdo a la Rainforest Alliance para cumplir con los criterios de calidad como empresa sostenible, responsable social, económica y ambientalmente.

Ilustración F.1 Importancia de la Cultura Organizacional



Fuente: BMA GROUP

4.1.1 ¿Por qué es importante declarar la misión de la empresa?

De acuerdo con Kotler 2001, Fundamentos de Marketing, “una organización existe para lograr algo.” A esto, es necesario añadir que cuando una empresa inicia sus actividades, generalmente tiene una misión o propósito claros. Sin embargo, a medida que transcurre el tiempo, la empresa crece y ofrece nuevos productos a sus clientes, es posible que su propósito como organización pierda solidez.

Ante esto, toda institución debe plantearse constante preguntas como ¿cuál es su negocio? ¿Quiénes son sus clientes? ¿Qué es lo que ellos valoran? Y ¿cómo satisfacer sus necesidades?

Es así que, de acuerdo a Kotler (2011), “una declaración de misión clara actúa como “mano invisible” que guía al personal de la organización” (p. 35). Cabe recalcar que, al tener una misión definida, los miembros de la empresa sienten que su trabajo es relevante y que contribuye de manera significativa a las vidas de los clientes.

A continuación, se presenta la misión, visión, valores institucionales y políticas para Nazu House B&B.

1.1. Misión

Ofrecemos una experiencia distinta y memorable que permita a nuestros clientes escapar de la rutina y conectar con la naturaleza en un establecimiento comprometido con el ambiente.

1.2. Visión

Ser un hostel sostenible que brinde servicios personalizados y de excelencia a personas amigables con el ambiente que buscan una experiencia diferente, en conexión con la naturaleza.

1.3. Valores Institucionales

- ✓ Innovación: disposición al cambio y renovación constante, a la evolución continua, implementando nuevos y mejores procesos.
- ✓ Integridad: actuar en toda circunstancia con honestidad, respeto y ética, siendo congruentes en lo que expresamos y en las decisiones y acciones tomadas.

- ✓ Pasión y entrega: interés y dedicación en ofrecer lo mejor de uno mismo.
- ✓ Respeto ecológico: ser consciente y hacer conscientes a los demás de la necesidad de cuidar y preservar el medio ambiente.
- ✓ Vocación de servicio: mantener una actitud empática hacia a los demás y esmerarse por brindar un excelente servicio

1.4. Políticas Ambientales

Las políticas ambientales representan un conjunto de normas que señalan las acciones y protocolos de actuación que comunican a los miembros de la empresa la forma en que se debe proceder para cuidar el medio ambiente.

- Difundir el compromiso ambiental entre el personal de la empresa, los proveedores, y los clientes.
- Fomentar y concientizar a los miembros de la organización sobre los impactos ambientales que su actividad pueda ocasionar, convocándolos a mantener un control de los mismos, y del rendimiento ambiental de las actividades generales de la empresa.
- Incentivar en toda la cadena de valor incluyendo proveedores, clientes, personal y demás, el compromiso con el medio ambiente y la responsabilidad que tenemos como actores clave para usar conscientemente los recursos, reducir nuestros residuos, y disminuir nuestros impactos.
- Monitorear y dar seguimiento a las actividades de la organización.
- Realizar capacitaciones constantes en las que se eduque e informe al personal sobre las acciones que pueden emprender para contribuir a la sostenibilidad del hostel.
- Realizar compostaje de los residuos orgánicos del hostel para reutilizarlos en el mantenimiento de las áreas verdes.
- Realizar y participar en eventos y convenciones ambientales, apoyando proyectos empresariales innovadores.
- Reducir la producción de residuos de plástico mediante el uso de materiales alternativos como el papel, el metal, y otros.
- Usar eficientemente los recursos naturales, energéticos e hídricos para disminuir nuestros impactos en el ambiente.

2. GESTIÓN AMBIENTAL

Para realizar la adecuada gestión ambiental es imprescindible tener claros los siguientes conceptos.

➤ ¿Qué es el desarrollo sostenible?

El concepto se deriva de una serie de esfuerzos y análisis que resultaron en el que ha llegado a ser conocido como informe Brundtland y que fue publicado en 1987 bajo el título de “Nuestro futuro común”. En este informe, se usa por primera vez el concepto de “desarrollo sostenible” como “aquel que garantiza la satisfacción de las necesidades del presente sin comprometer las posibilidades de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades”. Esta definición base fue revisada y modificada con el paso del tiempo.

Actualmente, el desarrollo sostenible se basa en tres pilares o ámbitos fundamentales: social, económico y ambiental. La división de estos tres ayuda a entender mejor el concepto y lo que implica.

➤ ¿Qué es el turismo sostenible?

Este concepto está estrechamente relacionado con el desarrollo sostenible. De acuerdo con la Organización Mundial de Turismo (OMT) es ***“El turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas”***.

Cabe recalcar que el turismo sostenible no es una forma especial de turismo ni va enfocado a un mercado específico. Todas las formas de turismo, incluyendo el turismo masivo, deben buscar ser sostenibles.

El turismo sostenible es integral, no se trata sólo de prevenir y manejar los impactos negativos potenciales (Rainforest Alliance, 2009).

➤ ¿Qué son las prácticas sostenibles?

Son acciones cuyo objetivo es prevenir, corregir y/o mejorar ciertos aspectos de la operación de la empresa. Se pueden implementar en todas las áreas de servicio y operación. Las buenas prácticas deben garantizar que se produce el

menor impacto posible sobre los recursos, que mejora la calidad del producto turístico, a la vez que mejora la imagen de la empresa frente al cliente, que la gestión empresarial es más eficiente y que consigue un mejor desempeño socioeconómico.

➤ **¿Cómo nos beneficia la implementación de buenas prácticas?**

Su adopción y aplicación beneficiará ambiental, sociocultural y económicamente al emprendimiento y a la comunidad.

Las buenas prácticas pueden contribuir a:

- ✓ Ahorrar en el consumo de recursos e insumos.
- ✓ Captar un mercado turístico de calidad, con la misma visión de sostenibilidad de la operación turística.
- ✓ Concienciar a clientes, personal y proveedores acerca la importancia de tener una visión de sostenibilidad.
- ✓ Lograr que la empresa sea más competitiva debido a su calidad de servicio y responsabilidad.
- ✓ Mejorar la administración de la empresa y sus procesos de operación.
- ✓ Mejorar la imagen de la empresa y obtener reconocimiento público en el mercado local, nacional e internacional.
- ✓ Proteger y mejorar el ambiente.
- ✓ Vivir y trabajar en un ambiente más sano y placentero para todos.

➤ **¿Cómo usar esta guía?**

Esta guía de buenas prácticas para turismo sostenible está dividida en tres ámbitos a) Uso del agua; b) Uso de energía eléctrica y c) Manejo de Desechos. Cada una de estas partes está diseñada de tal forma que se pueda ubicar la información rápida y sencilla.

El objetivo de estas acciones es mostrar que es posible gestionar una empresa bajo criterios de sostenibilidad. Con este esfuerzo, logra el reconocimiento público, además de la satisfacción plena de sus visitantes, a la vez que mejoran y ahorran constantemente.

2.1. USO DEL AGUA

2.1.1. ¿Qué es el agua?

Es un recurso natural esencial para los seres vivos. Todo lo que tiene vida en el mundo necesita del agua para existir, crecer y desarrollarse.

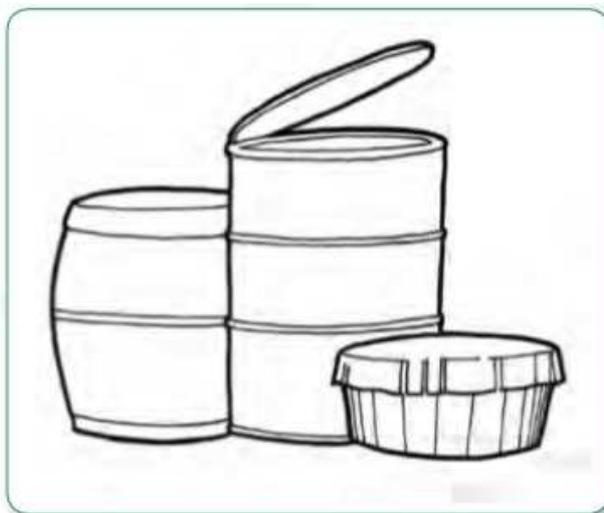
El agua potable es la que produce beneficio en las actividades antropológicas. Los humanos, usan el agua para tomar, limpiar, cocinar, bañarse, regar los cultivos, navegar, generar energía eléctrica, moler granos y muchas actividades más. No debe tener olor, color, bacterias, parásitos, insectos, sustancias tóxicas ni nada dañino para la salud.

2.1.2. ¿Cuáles son las buenas prácticas para el uso adecuado?

1. Proteger las fuentes y lugares de almacenamiento de agua

Los lugares en donde se guarda el agua deben limpiarse periódicamente, mantenerse cerrados, sin exponerse a la luz del sol y alejados de cualquier fuente de contaminación.

Imagen F.11 Usemos recipientes adecuados para almacenar el agua



Fuente: Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Comunidades de Latinoamérica (2009)

2. Usar agua potable

Para evitar enfermedades en nuestra familia y en los turistas, siempre debe asegurarse de estar usando agua potable en la cocinar y al momento de beber. Por otro lado, cada cierto tiempo se debe realizar exámenes del agua en un laboratorio para garantizar la buena calidad.

3. Reducir el consumo diario de agua

La mayoría de las veces se usa de más este recurso. Por lo que existen muchas formas para reducir este consumo, especialmente al momento de cocinar, regar el jardín, huerta, entre otras.

4. Uso de aparatos y mecanismos de bajo consumo

Para esto se pueden colocar grifos de agua a presión, sanitarios de bajo consumo, cabezas de duchas mejoradas entre otros mecanismos que ayudan a usar menos agua.

5. Evitar y reparar las fugas de agua

Las fugas representan un gasto innecesario. Para evitarlas, se debe realizar revisiones (Mantenimiento preventivo) mensuales en los tanques, tuberías y llaves de agua. No esperar a que haya un problema para arreglarlo.

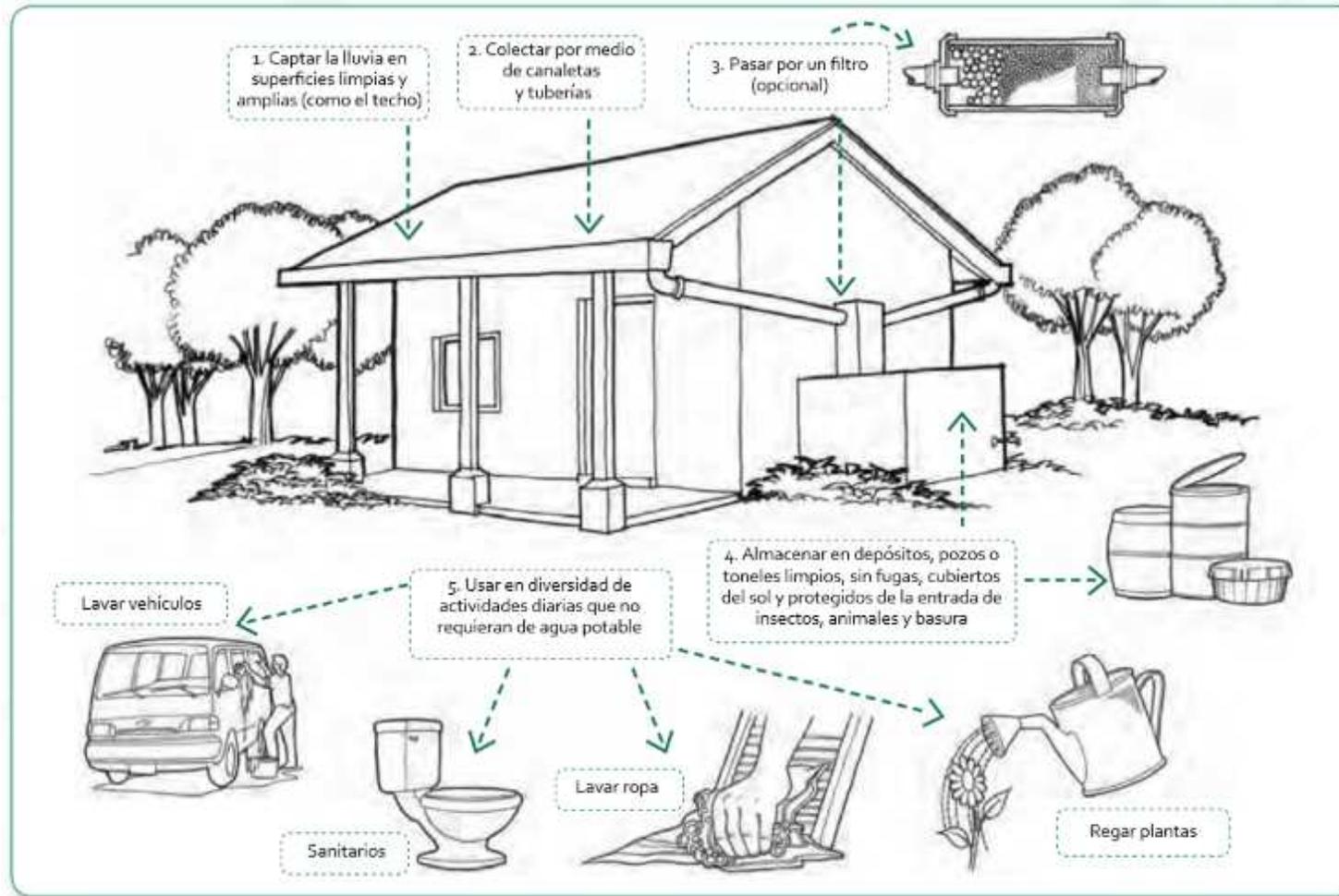
6. Aprovechar el agua de lluvia

Ver Imagen F.2 Captación, almacenamiento y uso del agua de lluvia

7. Motivar a los empleados y clientes a participar en el uso adecuado del agua

Para lograr que todos apliquemos las buenas prácticas debemos sensibilizar, informar y/o capacitar a turistas y empleados.

Imagen F.12 Captación, almacenamiento y uso del agua de lluvia



Fuente: Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Comunidades de Latinoamérica (2009)

2.2. USO DE LA ENERGÍA ELÉCTRICA

2.2.1. ¿Qué es la electricidad?

Se trata de un recurso que se obtiene de distintas fuentes naturales y se usa en todo el mundo, en hogares, negocios, industrias, vehículos entre otros más.

El humano ha especializado distintas tecnologías para transformar los recursos naturales en energía.

Estos recursos no renovables o limitados como el petróleo, el gas y el carbón, son aquellos que se acaban. Estas fuentes de energía, además de que se agotan, tienen la gran desventaja de ser unas de las principales causantes de contaminación en el mundo debido a que su combustión genera humo y gases tóxicos para el ambiente.

4.1.2 2.2.2. ¿Cuáles son las buenas prácticas para el uso adecuado?

1. Reducir el consumo diario de energía

Se puede disminuir considerablemente el consumo de energía cambiando ciertos hábitos negativos o adoptando practicas positivas (Ver Imagen F5)

2. Instalar mecanismos para ahorrar energía

Un ejemplo muy común es sustituir los bombillos tradicionales por ahorradores de energía, también existen equipos y artefactos de bajo consumo.

3. Evitar y repara daños en las instalaciones y aparatos

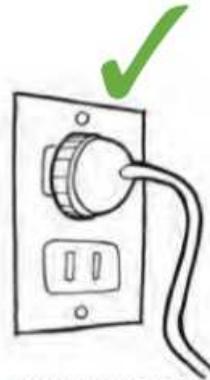
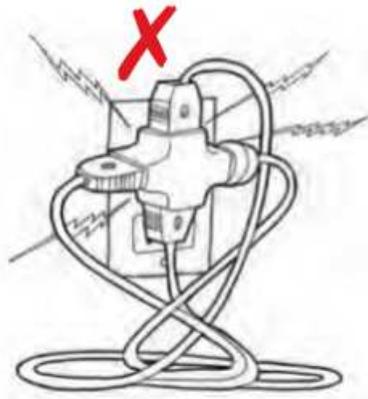
Muchos gastos innecesarios son causados por fallas o desperfectos en las instalaciones y/o aparatos que usan electricidad, gas o cualquier combustible. Por lo que se debe revisar las conexiones y aparatos periódicamente y realizar mantenimientos preventivos.

4. Motivar a clientes y empleados a participar en el ahorro de energía

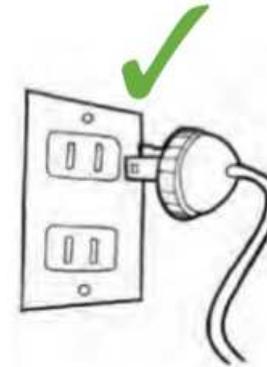
Un ejemplo de esto es pedirles que apaguen las luces y aparatos eléctricos que no se están usando.

Imagen F.13 Ahorremos energía con actos simples

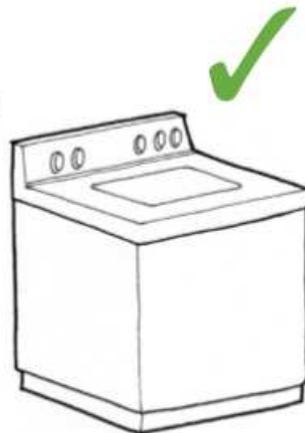
Algunas acciones simples de implementar para el ahorro de energía son:



Conectar únicamente un aparato por tomacorriente para evitar la sobrecarga.



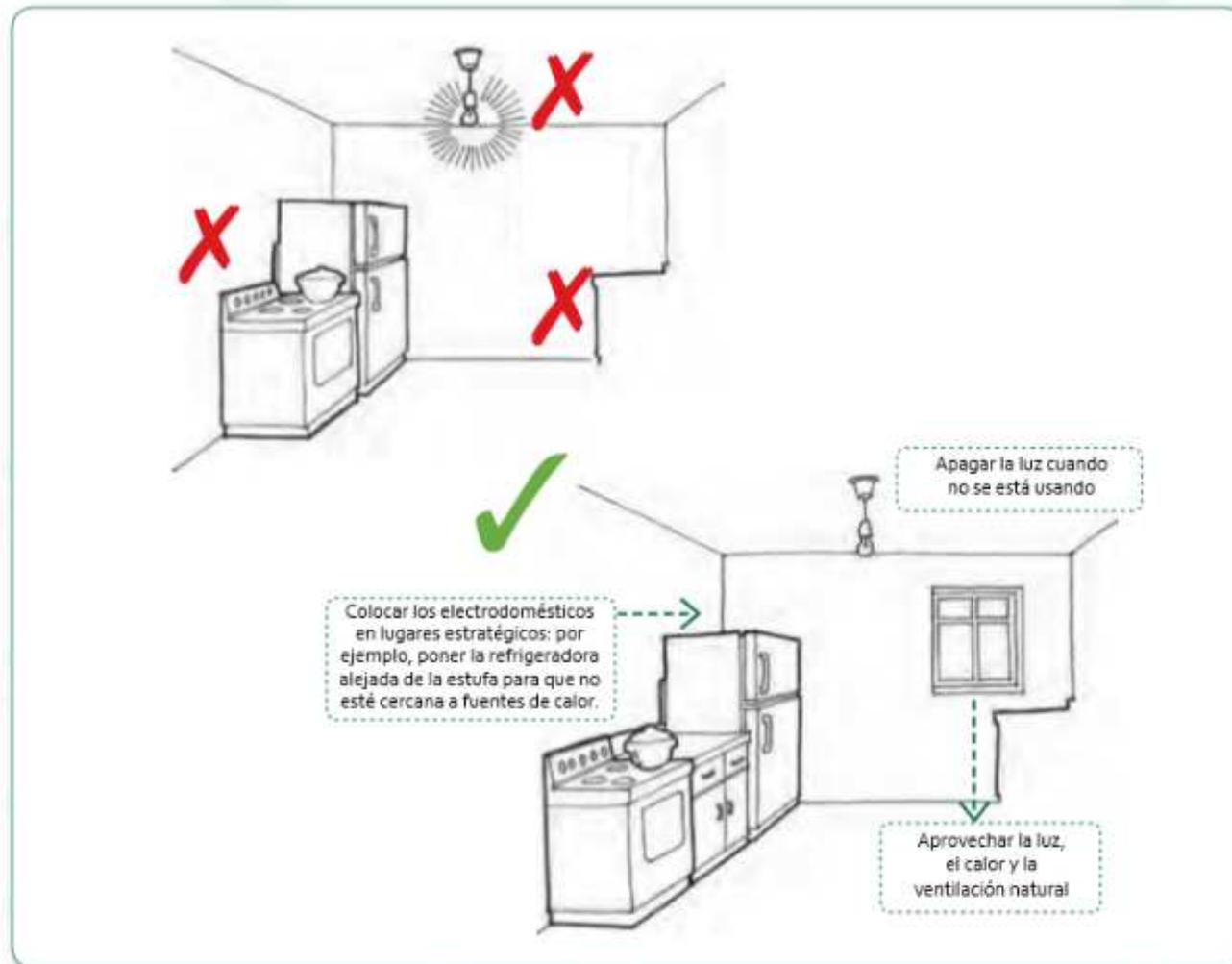
Desconectar aparatos eléctricos cuando no se están usando.



Utilizar los aparatos eléctricos a su capacidad ideal y cuando sea estrictamente necesario: por ejemplo, llenar la lavadora de ropa siempre que se va usar.

Fuente: Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Comunidades de Latinoamérica (2009)

Imagen F.14 Ahorremos energía con actos simples



Fuente: Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Comunidades de Latinoamérica (2009)

2.3. MANEJO DE DESECHOS SÓLIDOS

2.3.1. ¿Qué son los desechos sólidos?

Es todo material, sustancia u objeto que resulta de nuestras actividades diarias. La basura es algo que se busca desprender o deshacer porque ha perdido su valor, ha dejado de ser útil por lo que se suele pensar que ya no sirve. Muchas veces esta puede volver a ser útil. Hay varios tipos de basura: orgánica, inorgánica y tóxica (Ver ilustración: Separemos los desechos).

2.3.2. ¿Cuáles son las buenas prácticas para el manejo de desechos sólidos?

Es necesario que cambiemos nuestra mentalidad en relación con la basura. En lugar de considerarla como algo inútil, usarla como un recurso que se puede reutilizar.

1. Cambiar los hábitos de consumo

Es decir, consumir menos y consumir productos que no generen basura o desechos innecesarios. Para lograrlo, puede seguir estas recomendaciones básicas, a) Optar por productos con menos empaque o sin empaque; b) Escoger productos naturales o que respetan la naturaleza; c) Elegir productos y empaques reutilizables, reciclables o retornables; d) Comprar productos en presentaciones grandes y no en porciones individuales y e) Comprar solo lo necesario.

2. Reducir el volumen de desechos

Para esto es necesario aplastar, comprimir y reducir al máximo el tamaño de lo que se tira. De modo que ocupará menos espacio en el hogar, camiones recolectores y lugares de disposición final.

3. Separar los residuos

Ver Imagen F.6 Separemos los desechos.

4. Reutilizar todos los productos que se puedan

Consiste en “volver a utilizar” las cosas una y otra vez, antes de sustituirlas, destruirlas, deshacerse de ellas. Existen decenas de productos que se pueden reutilizar y miles de formas creativas de hacerlo.

5. Contribuir con el reciclaje de residuos

El reciclaje consiste en utilizar, una y otra vez, la materia del que está hecho un producto por medio de un proceso industrial. Significa que podemos disminuir el uso de recursos naturales como árboles, energía, agua y combustible; a la vez que se reduce la contaminación y los volúmenes de basura.

6. Aprovechar los residuos orgánicos para elaborar abono o gas metano

Con estos desechos se puede elaborar abono orgánico, también llamado compost, una fuente ideal de nutrientes para la tierra. El material orgánico que no se destine a compost puede hacerse fermentar para producir gas metano, un combustible apto para el uso en el hogar o la industria.

7. Elaborar un plan de manejo de residuos

Deberá contemplar, políticas de consumo; sistemas de reducción y separación; asociación con empresas de reciclaje; reutilización de productos; compostaje; etc. La meta es diseñar e implementar acciones para contribuir en el manejo correcto de nuestros desechos sólidos.

8. Involucrar a los clientes y empleados en el buen manejo de los desechos sólidos

Para motivar a los turistas en ayudarnos con los programas de abono, reutilización y reciclaje; por ejemplo, se pueden colocar basureros designados a la separación de desechos debidamente identificados.

Imagen F.15 Separemos los desechos

X

Separar la basura es muy sencillo y beneficioso.

La basura mezclada trae muchas consecuencias negativas para el ambiente y nuestra salud.

La separación más sencilla es en tres grupos:

Desechos orgánicos: son los que se pudren y descomponen y que provienen de algo vivo como las hojas de árboles, paja, madera, plumas, papel, estiércol, cáscaras de frutas, elotes, semillas, restos de verduras, comidas, huesos y otros.

Productos reciclables o reutilizables como: Papel y cartón, algunos tipos de plástico, vidrio y aluminio.

Desechos tóxicos o peligrosos como las baterías, aerosoles, envases de plaguicidas, medicamentos vencidos, productos químicos, tintes y otros. El recipiente también es considerado tóxico.



Fuente: Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Comunidades de Latinoamérica (2009)

4.1.3 METAS DE AHORRO

Para llevar a cabo el Programa propuesto, se establecieron las siguientes metas de ahorro mensuales:

Ilustración F.2 Metas de ahorro mensuales



Fuente: Elaboración propia

Es decir que se propuso como meta de ahorro mensual para el primer periodo de \$100 manteniendo esta cantidad durante todo el año. Para el segundo, se propuso un incremento de \$10, teniendo como ahorro de \$110, durante los meses del segundo año. De esta manera, la cantidad establecida como meta de ahorro mensual de cada año se mantendría, con la adición de \$10 entre un año y otro.

Por tanto, las metas de ahorro de costos anuales serían:

Ilustración F.3 Metas de ahorro mensuales



Fuente: Elaboración propia

En base a esto, se realizó un análisis financiero en el que se considera el siguiente costo de inversión:

Tabla F.1 Cotización de la propuesta

Ítem	C. Unitario	Cantidad	Costo Total
Llave a presión	\$ 54,21	1	\$ 54,21
Inodoro doble descarga	\$ 137,57	1	\$ 137,57
Tacho (mediano) para desechos orgánicos	\$ 10,56	1	\$ 10,56
Tacho (mediano) para desechos plásticos	\$ 11,44	1	\$ 11,44
Tacho (mediano) para desechos papel y cartón	\$ 10,15	1	\$ 10,15
Lavadora y Secadora Inverter	\$ 915,78	1	\$ 915,78
Sensor de movimiento (Interior; cobertura 360°)	\$ 16,33	3	\$ 48,99
Sensor de movimiento (Exterior; cobertura 180°)	\$ 9,85	3	\$ 29,55
Barra para personas con movilidad reducida	\$ 24,99	1	\$ 24,99
Sub Total			\$ 1.243,24
IVA 12%			\$ 149,19
TOTAL			\$ 1.392,43

Fuente: Elaboración Propia

Para determinar el costo total de la propuesta, se consideran los costos de instalación de equipos y los gastos de mantenimiento del sistema eléctrico, equipos de climatización y línea blanca; semestrales de los mismos.

Tabla F.2 Valor total de propuesta

CONCEPTO	C. UNITARIO	CANTIDAD	COSTO TOTAL
Costo de Inversión	\$ 1.392,43	1	\$ 1.392,43
Costos de Instalación	\$ 40,00	1	\$ 40,00
Gastos de mantenimiento semestral	\$ 300,00	2	\$ 600,00
Afiche informativo sobre el uso consciente de los recursos.	\$ 1,00	5	\$ 5,00
TOTAL			\$ 2.037,43

Fuente: Elaboración Propia

Es necesario recordar la importancia de alcanzar las metas de ahorro propuestas mensuales y anuales, para obtener el máximo beneficio posible. De acuerdo con el estudio realizado, el Programa que se propone es 31% rentable.

3. MONITOREO AMBIENTAL

Esta guía no podría estar completa sin tener herramientas con la que se puedan medir por un periodo de tiempo el consumo de cada eje. Para esto se han diseñado las siguientes matrices en las que se podrá registrar el consumo diario de acuerdo con cada eje.

3.1. Matriz seguimiento de agua

Para este recurso se tiene la siguiente matriz. La cual se puede completar con la ayuda de las lecturas del medidor de agua del establecimiento, en la que se registra el consumo por M³. El valor de consumo diario se consigue restando el consumo actual de la lectura anterior.

DD/MM/AA	LECTURA ANTERIOR	LECTURA ACTUAL	CONSUMO (M ³)
DOMINGO			
LUNES			
MARTES			
MIERCOLES			
JUEVES			
VIERNES			
SABADO			
TOTAL SEMANA			

Fuente: Elaboración Propia

3.2. Matriz seguimiento de electricidad

Para realizar el registro del consumo eléctrico se debe tener presente los registros de los medidores eléctricos.

DD/MM/AA	LECTURA ANTERIOR	LECTURA ACTUAL	CONSUMO (KWH)
DOMINGO			
LUNES			
MARTES			
MIERCOLES			
JUEVES			
VIERNES			
SABADO			
TOTAL SEMANA			

Fuente: Elaboración Propia

3.3. Matriz seguimiento de residuos solidos

Para realizar el adecuado seguimiento de los desechos, es necesario que se encuentren correctamente separados para luego proceder a pesarlos.

	Residuos Orgánicos (Kg)		Residuos Plásticos (Kg)	Residuos vidriosos (Kg)	Residuos metálicos (Kg)	Residuos de Papel / Cartón (Kg)	Residuo de Polvo / Ceniza
	General	Desechos sanitarios					(SI / NO)
DOMINGO							
LUNES							
MARTES							
MIERCOLES							
JUEVES							
VIERNES							
SABADO							
TOTAL SEMANA							

Fuente: Elaboración Propia

Adicionalmente para evaluar constantemente el nivel de implementación de buenas prácticas que se está alcanzando. Se puede usar el “Cuadro de Evaluación y Monitoreo (CEM)” elaborado por la Rainforest Alliance en el 2013. En este documento se puede evaluar de forma fácil y sencilla los emprendimientos turísticos en el tema de buenas prácticas.

El cual comprende una serie de preguntas las que deben ser respondidas de forma participativa y sincera. De esta forma, se tendrá una idea de qué tanto se cumple con la implementación de buenas prácticas.

Se puede acceder al documento con el siguiente enlace <https://www.rainforest-alliance.org/business/es/resource-item/cuadro-de-evaluacion-y-monitoreo-buenas-practicas-de-turismo-sostenible-para-comunidades-de-latinoamerica/>