



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE TURISMO

TRABAJO DE GRADO

**“EVALUACIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES
EMPLEADAS POR EL SECTOR HOTELERO DE ALOJAMIENTO DEL
CANTÓN ANTONIO ANTE, PROVINCIA DE IMBABURA”.**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN
TURISMO**

AUTORA: GALINDO LARREA MARÍA FERNANDA.

DIRECTOR: MSC. RAÚL CLEMENTE CEVALLOS CALAPI.

IBARRA

2018

AUTORÍA

Yo, MARIA FERNANDA GALINDO LARREA, portador de la cedula de identidad N.º 100420355-8, declaro bajo juramento que el presente trabajo de grado “EVALUACIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES EMPLEADAS POR EL SECTOR HOTELERO DE ALOJAMIENTO DEL CANTÓN ANTONIO ANTE, PROVINCIA DE IMBABURA”, es de mi autoría y los resultados de la investigación son de mi exclusiva responsabilidad, además que no ha sido previamente presentado para ningún grado ni calificación profesional, y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.


MARIA FERNANDA GALINDO LARREA.
Nro. 100420355-8



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
INGENIERÍA EN TURISMO

CERTIFICACIÓN

CÉDULA DE 100420355-8

Yo, Raúl Clemente Cevallos, en calidad de director del trabajo de titulación denominado: **“Evaluación de las buenas prácticas ambientales empleadas por el sector hotelero de alojamiento del cantón Antonio Ante, provincia de Imbabura”**, de autoría de la Señorita: **Galindo Larrea María Fernanda**, tengo a bien consignar la siguiente calificación **09/10 (NUEVE/DIEZ)**, y una vez que se ha procedido a revisar la estructura metodológica y el contenido científico; para que continúe el trámite correspondiente, previo a la defensa de grado.

Ibarra, 12 de marzo de 2018

MsC. Raúl Clemente Cevallos Calapi.
DIRECTOR DEL TRABAJO DE GRADO



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA
UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE CIUDADANÍA:	100420355-8		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Galindo Larrea María Fernanda		
DIRECCIÓN:	Atuntaqui, Calle Atahualpa 13-41 y Sánchez y Cifuentes		
EMAIL:	mafer_galindo17@hotmail.com		
TELÉFONO FIJO:	(06) 2530-270	TELÉFONO MOVIL:	0980070624
DATOS DE LA OBRA			
TÍTULO:	"Evaluación de las buenas prácticas ambientales empleadas por el sector hotelero de alojamiento del cantón Antonio Ante, provincia de Imbabura"		
AUTOR:	Galindo Larrea María Fernanda		
FECHA:	2018-08-01		
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO			
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/>	PREGRADO	<input type="checkbox"/> POSTGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Ingeniero en Turismo		
ASESOR DIRECTOR:	/ Msc. Raúl Clemente Cevallos Calapi.		

2. CONSTANCIAS:

El autor manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad

sobre el contenido de la misma y saldrán en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 01 días del mes de agosto de 2018.



MARÍA FERNANDA GALINDO LARREA.

Nro. 100420355-8.

DEDICATORIA

Con profundo amor y cariño dedico el presente trabajo de grado a mis padres: FRANCISCO y MIROSLAVA, por los ejemplos de perseverancia y constancia que los caracterizan y que me han infundado siempre, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor.

A toda mi familia y en especial a mi hija MARTINA EMILIANA, quien es todo en mi vida y mi principal razón de lucha y esfuerzo diario, este trabajo es tuyo e inspirado en ti, por tenerme infinita paciencia en todo este tiempo y sobre todo por haberme permitido tomar parte del tiempo que merecías.

Con infinito amor.

AGRADECIMIENTO

Elevo mi gratitud a Dios, por las bendiciones recibidas y en especial por haber hecho realidad este momento tan anhelado en mi vida.

A mis padres FRANCISCO y MIROSLAVA por la constancia siempre de sacar a sus hijos adelante a pesar de todo.

A mis queridos hermanos MAYRA, ANDRES y NATHALY por ser mis compañeros de vida, por convertir los malos pasos en momentos de reflexión, por escucharme y siempre tener algo que decirme, por prestarme su hombro para desahogarme en llanto y por ser mis cómplices en tantas travesuras, gracias a ustedes adquirí el don de la lealtad.

A la UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE por haberme acogido en su institución convirtiéndome en un ente productivo para el país.

A mis docentes Msc. Armando Flores y Msc. Raúl Clemente Cevallos, quienes supieron guiarme en la realización de este trabajo con su conocimiento y dedicación.

Finalmente, a todos los compañeros y compañeras de aula quisiera darles las gracias por los buenos momentos que hemos compartido. Creo que todos hemos aprendido y aprendemos continuamente de todos y de nosotros mismos, tanto profesional como personalmente.

ÍNDICE DE CONTENIDO

AUTORÍA	ii
CERTIFICACIÓN	iii
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	iv
IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA	iv
CONSTANCIAS:	iv
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE FIGURAS	xiii
RESUMEN	xiv
ABSTRACT	xv
INTRODUCCIÓN	xvi
CAPÍTULO I	18
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.	18
Antecedentes.	18
Problema de investigación.	19
Planteamiento del problema.....	19
Formulación del problema.....	20
Delimitación.....	20
Delimitación del espacio geográfico.....	20
Delimitación del tiempo.	21
Interrogantes de investigación.	21
Objetivos.	22
Objetivo general.	22
Objetivos específicos.	22
Justificación.....	22
CAPÍTULO II	24
MARCO TEÓRICO.....	24
Buenas Prácticas Ambientales (BPA).....	24

Conceptualización.....	24
Buenas prácticas ambientales en América Latina.....	25
Buenas prácticas ambientales en Ecuador.	27
Buenas prácticas ambientales para los sectores de alojamiento.	27
Gestión de residuos.	28
Consumo de energía.....	29
Consumo de agua.....	30
Emisiones atmosféricas.	31
Ruido.	32
Objetivos de las buenas prácticas ambientales.	33
Principios básicos de las buenas prácticas ambientales.....	34
Dimensión ambiental.....	34
Dimensión socio - cultural.	35
Dimensión económica.....	36
Dimensión político – normativo.	36
Servicios turísticos.	37
Servicio de alojamiento.	38
Establecimiento de alojamiento.....	38
Clasificación de establecimientos de alojamiento.	39
Gestión ambiental.	42
Componentes.....	43
Cantón Antonio Ante.	43
Generalidades.....	43
Economía.....	44
Turismo.	44
CAPÍTULO III	46
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	46
Tipos de investigación.....	46
Investigación bibliográfica o documental.....	46
Investigación descriptiva.	47
Estudio exploratorio.....	48
Métodos de investigación.....	49
Histórico - lógico.....	49
Deductivo – inductivo	49

Estadístico – matemático.	50
Analítico – sintético.	51
Técnicas de la investigación.	51
Observación.	51
La encuesta.	51
Instrumentos.	52
Cuestionario.	52
Lista de chequeo.	52
Población.	53
CAPITULO IV.	54
ANÁLISIS DE RESULTADOS.	54
Planta hotelera del cantón Antonio Ante.	54
Clasificación.	55
Categorización.	57
Oferta de servicios turísticos en los establecimientos de alojamiento.	58
Condición actual de cumplimiento en buenas prácticas ambientales.	60
Encuesta.	69
Limitantes para el cumplimiento de la normativa ambiental.	76
CAPÍTULO V.	77
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.	77
Conclusiones.	77
Recomendaciones.	79
CAPÍTULO VI.	80
PROPUESTA ALTERNATIVA.	80
Título de la propuesta.	80
Justificación.	80
Fundamentación.	81
Gestión ambiental.	81
Utilidad.	81
Enfoque.	82
Objetivos.	83
General.	83
Específicos.	83
Ubicación sectorial y física.	83

Desarrollo de la propuesta.	84
INTRODUCCIÓN.	85
Política ambiental.	85
Normas de referencia y consulta.	85
MODELO DE GESTIÓN AMBIENTAL.	86
Planificar.	86
Responsables.	87
Políticas ambientales.	87
Objetivos.	88
Hacer.	88
Programas de prevención y reducción de consumos.	88
Gestión energética.	89
Gestión de agua.	90
Compras y almacenes.	92
Gestión de desechos.	93
Huésped.	93
Responsabilidades.	94
Verificar.	97
Medición, análisis y mejora.	97
Auditoría interna.	98
Actuar.	102
Análisis de datos.	102
Mejora continua.	102
Impactos.	102
Difusión.	103
GLOSARIO DE TÉRMINOS.	104
BIBLIOGRAFÍA.	106
LINKOGRAFÍA.	107
ANEXOS.	110

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. El tema ambiental en las constituciones de América Latina.....	25
TABLA 2. Gestión de residuos.	28
TABLA 3. Consumo de energía.....	30
TABLA 4. Consumo de agua.....	31
TABLA 5. Emisiones atmosféricas.	32
TABLA 6. Ruido.....	33
TABLA 7. Clasificación de alojamiento turístico y nomenclatura.....	39
TABLA 8. Planta hotelera del cantón Antonio Ante.	55
TABLA 9. Clasificación de los establecimientos de alojamiento.....	56
TABLA 10. Categorización de los establecimientos de alojamiento.....	57
TABLA 11. Oferta de servicios turísticos.	59
TABLA 12. Gestión de residuos.	61
TABLA 13. Consumo de energía.....	63
TABLA 14. Consumo de agua.....	65
TABLA 15. Emisiones atmosféricas.	67
TABLA 16. Ruido.....	68
TABLA 17. Registros de consumo por recursos.....	70
TABLA 18. Códigos de conducta por áreas.	71
TABLA 19. Buenas prácticas ambientales en el sector hotelero.	72
TABLA 20. Beneficio económico de las prácticas ambientales.	73
TABLA 21. Predisposición de los empleados para emplear BPA.....	74
TABLA 22. Propuesta alternativa.	75
TABLA 23. Fichas de evaluación de desempeño laboral	98
TABLA 24. Ficha de compra de productos.....	99
TABLA 25. Ficha para controlar la contaminación de agua.....	100
TABLA 26. Medidas para controlar la contaminación por residuos.	101

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1. Dimensiones de las buenas prácticas ambientales.	34
FIGURA 2. Esquema del turismo sostenible.	37
FIGURA 3. Componentes en la gestión ambiental.	43
FIGURA 4. Tipo de establecimientos de alojamiento.	56
FIGURA 5. Categorización de los establecimientos de alojamiento.	58
FIGURA 6. Oferta de servicios turísticos.	60
FIGURA 7 Gestión de residuos.	62
FIGURA 8. Consumo de energía.	64
FIGURA 9. Consumo de agua.	66
FIGURA 10. Emisiones atmosféricas.	67
FIGURA 11. Ruido.	69
FIGURA 12. Registros de consumo por recursos.	70
FIGURA 13. Códigos de conducta en las áreas de trabajo.	71
FIGURA 14. Buenas prácticas ambientales en el sector hotelero.	72
FIGURA 15. Beneficios económicos de las prácticas ambientales.	73
FIGURA 16. Predisposición de los empleados para emplear BPA.	74
FIGURA 17. Propuesta alternativa.	75
FIGURA 18. Enfoques en la gestión ambiental.	82
Figura 19. Organigrama institucional.	95
FIGURA 20. Procedimiento para la identificación de aplicación ambiental.	97

RESUMEN

La actividad turística en el Ecuador, es estratégica para el crecimiento del sistema económico del país. En la actualidad presenta cambios evolutivos que han provocado un desarrollo financiero desmedido, debido a obtener grandes cantidades de contaminación ambiental, mismas que significan altos costos poder controlarlos. En tal razón, varias son las herramientas y campañas ambientales que a nivel mundial se han realizado con el fin de conseguir un desarrollo sostenible que promueva la satisfacción de necesidades de la generación presente sin afectar las futuras.

Antonio Ante, uno de los cantones más prósperos de la provincia de Imbabura, está localizado a 105 kilómetros de la capital de la república y a 150 kilómetros de la frontera colombiana, permitiendo mantener una relación comercial bastante amplia entre ambos países. Al ser un cantón con vías de perfeccionamiento y crecimiento turístico próspero, se evaluará las buenas prácticas ambientales específicamente aplicadas en el sector hotelero, para tomar acciones de mejora continua o aplicarlas en el caso de no existir.

Para las bases teóricas de esta investigación, se realizó una revisión bibliográfica de diferentes autores, principalmente en el campo turístico y ambiental. En lo que respecta a la metodología, se aplicó la investigación exploratoria, descriptiva, bibliográfica, junto al método histórico-lógico, deductivo-inductivo, estadístico y a su vez se empleó la técnica de la encuesta y la observación directa.

Palabras claves: Turismo, sector hotelero, prácticas ambientales, modelo de gestión ambiental.

ABSTRACT

The tourist activity in Ecuador is strategic for the growth of the country's economic system. At present it has undergone several evolutionary changes that have caused an excessive financial development, due to obtaining large amounts of environmental pollution, which have taken high costs to control them. In this sense; there are several tools and environmental campaigns that have been carried out worldwide to achieve sustainable development that promotes meeting the needs of the present generation without affecting future generations.

Antonio Ante, one of the most prosperous cantons of the Province of Imbabura, is located 105 kilometers from the capital of the republic and 150 kilometers from the colombian border, allowing to maintain a fairly extensive commercial relationship between both countries. Being a canton with prospects for improvement and prosperous tourist growth, good environmental practices specifically applied in the hotel sector will be evaluated, to take continuous improvement actions or apply them in the event of not existing.

For the theoretical basis of this research, a bibliographic review of different authors was carried out, mainly in the tourist and environmental field. Regarding the methodology, the exploratory, descriptive, bibliographic research was applied, together with the historical-logical, deductive-inductive, statistical, as well as the technique of the survey and direct observation.

Keywords: Tourism, hotel sector, environmental practices, environmental management model.

INTRODUCCIÓN

La problemática ambiental es un tema de preocupación mundial, cada vez son más evidentes las alteraciones ambientales en el planeta a causa de las actividades económicas - hoteleras que surgen y que cada vez se incrementan más y más. Últimamente se trata de fomentar sensibilidad y conciencia en las personas enfocándose en cuidar los recursos, pues son limitados y podrían terminarse en cualquier momento.

El turismo es una de las actividades económicas más importantes a nivel mundial por los ingresos que genera, el número de puestos de trabajo creados, el progreso e inclusión de las comunidades locales, el movimiento de personas, entre otros aspectos que sin duda son positivos. Sin embargo, esto significa que los impactos de la actividad, a partir del consumo de recursos y producción de desechos, también van en aumento.

El desarrollo de esta actividad sin ningún control, regularización o planificación; ha producido impactos ambientales con la construcción de nuevas plantas hoteleras, restaurantes, infraestructuras turísticas, utilización de productos tóxicos no biodegradables y el libre uso de recursos que van degradando y alterando el medio. Todo esto, generado por el uso inadecuado de los recursos y por la incapacidad o desconocimiento de quienes ejercen la actividad turística.

La presente investigación titulada: "Evaluación de las buenas prácticas ambientales empleadas por el sector hotelero del cantón Antonio Ante, provincia de Imbabura", tiene por objeto determinar los servicios que oferta el sector hotelero, evaluar las prácticas ambientales empleadas para así identificar las falencias dentro de sus actividades.

La presente investigación consta de 6 capítulos:

CAPÍTULO I. Problema de investigación. Éste capítulo comprende los antecedentes de la actividad turística hotelera del cantón Antonio Ante, el planteamiento de la problemática existente, con respecto a la falta de aplicación de las buenas prácticas ambientales donde se determinan las causas y efectos que deterioran la calidad ambiental del entorno. También, la formulación del problema de modo interrogativo, la delimitación temporal, territorial y elementos parte del problema

a ser investigados, así como los objetivos y justificaciones teóricas para la realización de esta investigación.

CAPÍTULO II. Marco teórico. Éste capítulo detalla la fundamentación teórica y conceptual de la investigación, que sirvió como sustento científico para el desarrollo del presente trabajo de grado; de igual manera las diferentes fuentes bibliográficas que permitieron establecer un glosario de términos que aporten al conocimiento de ciertos términos nombrados en el transcurso del trabajo.

CAPÍTULO III. Metodología de la investigación. Hace referencia a la metodología empleada en el transcurso investigativo, comprende varios tipos de métodos, técnicas e instrumentos necesarios para la recolección de información requerida para el cumplimiento total de la investigación. De igual manera, se determina la población involucrada y el esquema de la propuesta planteada.

CAPÍTULO IV. Análisis e interpretación de resultados. En esta fase se describen los resultados obtenidos en la investigación realizada a base de cuestionarios y ficha de chequeo aplicados a los establecimientos del sector hotelero del cantón Antonio Ante. Resultados que fueron representados en cuadros y gráficos para mayor entendimiento e interpretación.

CAPÍTULO V. Conclusiones y recomendaciones. Se denota las condiciones en que se desarrolló la investigación en base a la información obtenida en el capítulo anterior, planteando conclusiones y recomendaciones con relación a los objetivos específicos así como las interrogantes de la investigación.

CAPÍTULO VI. Propuesta alternativa. Parte de este capítulo es el diseño de un Modelo de Gestión Ambiental para el sector hotelero del cantón Antonio Ante, en el cual se especifica el título, la justificación e importancia, la fundamentación teórica, los objetivos generales y específicos, la ubicación territorial, el desarrollo de la propuesta, los impactos positivos o negativos que se presentaran en caso de aplicar e implementar dicha propuesta.

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.

Se analizará los antecedentes de la actividad turística hotelera del cantón Antonio Ante, el planteamiento de la problemática existente en el sector hotelero del cantón, con respecto a la falta de aplicación de las buenas prácticas ambientales que emplea este sector, donde se determinan las causas y efectos que deterioran la calidad ambiental del entorno, la formulación del problema de modo interrogativo, la delimitación temporal, territorial y elementos a ser investigados, así como los objetivos general y específicos, con la finalidad de presentar la justificación de la investigación.

1.1. Antecedentes.

El turismo como fenómeno social, cultural y económico, se originó a partir de los últimos 20 años aproximadamente. Sin embargo, históricamente se puede aludir que el ser humano desde los tiempos más arcaicos fue siempre un viajero. Tomando en primer término al hombre primitivo; considerados como grandes recolectores de frutos, cazadores de animales y grandes peregrinos, pues por la necesidad debían desplazarse de un lugar a otro en busca de sus alimentos, viviendas o por inclemencias climatológicas que los obligaban a buscar nuevos sitios para establecerse, así lo manifiesta Cazorla, (2009) en su publicación "Antecedentes de la actividad turística".

El turismo en el cantón Antonio Ante, ha incrementado por varios factores como: el auge industrial textil que impulsa el turismo de compras; siendo muy notable en los fines de semana y alta temporada especialmente el mes de febrero y diciembre, fecha en la cual se realizan diferentes eventos como la Expo-feria Atuntaqui, conocida a nivel nacional.

También se suma la rehabilitación de la antigua Fábrica Textil Imbabura y la antigua estación de ferrocarril, mismos que forman parte de uno de los lugares turísticos más importantes del país a nivel mundial. Se puede mencionar también, las costumbres y tradiciones del pueblo anteño, destacando el desfile de disfraces del 31

de diciembre, comparsas con más de cien años de tradición y que han sido declaradas como Patrimonio Cultural Intangible del país desde el 2007, estos y más factores, han permitido que el turismo del cantón Antonio Ante crezca y se desarrolle de la mejor manera.

El sector hotelero del cantón Antonio Ante, ha elevado su oferta conforme a los requerimientos y expectativas de quienes lo visitan. La presencia de este sector resulta positiva en la economía de la localidad, con respecto al mejoramiento de la calidad de vida e involucramiento de las comunidades; lo cual genera también una serie de repercusiones en contra del ambiente tales como: agotamiento de recursos, generación de residuos, ruido, entre otros. Es muy importante que este sector establezca un compromiso con el medio ambiente con el fin de evitar y minimizar el impacto de su actividad, preservando lo primordial en un destino turístico: la riqueza patrimonial, paisajística y natural.

Es necesario así, crear conciencia ecológica para proteger el ambiente del sector hotelero del cantón Antonio Ante, industria consciente de los beneficios asociados al uso de buenas prácticas ambientales para la empresa, ambiente y sociedad en general. Los cuales, además de reducir costes mejora la imagen social y garantiza la estabilidad de un atractivo para el destino de los turistas.

“El desarrollo sostenible trata de establecer reglas de conducta que tengan como principio básico causar el menor daño posible a la naturaleza y con obligaciones morales hacia las distintas formas de vida”. (ONU, 1972, p.2).

Por ello la necesidad de investigar, si dicho precepto está siendo respetado y ejecutado por el sector hotelero del cantón Antonio Ante, provincia de Imbabura.

1.2. Problema de investigación.

Deficiente aplicación de buenas prácticas ambientales en el sector hotelero, del cantón Antonio Ante, provincia de Imbabura.

1.2.1. Planteamiento del problema.

Existe contaminación ambiental negativa, visualizada en el cantón Antonio Ante por la alta demanda turística del sector hotelero en los últimos años. Las actividades de forma directa o indirecta alteran la calidad ambiental de una zona, por eso se realizará el seguimiento de cada actividad, para minimizar y prevenir desenlaces

fatales a futuro. Se logrará identificar las fuentes responsables de los daños causados al ambiente, evitando la aparición, aumento y propagación mayor de contaminación.

La actividad hotelera en el cantón Antonio Ante genera una serie de repercusiones en el entorno como: agotamiento de recursos, generación de residuos, ruido, aculturalización, entre otros. Es muy importante que este sector establezca un compromiso con el ambiente a fin de minimizar y reducir el impacto generado, preservando los atractivos de un destino turístico y toda la riqueza patrimonial que en ellos se encierra; logrando así, un desarrollo de equilibrio entre los beneficios económicos y protección ambiental.

Es necesario, que el sector hotelero del cantón Antonio Ante, se desarrolle con políticas y prácticas ambientales, a fin de conseguir un equilibrio económico, social y ambiental. Que permita a las generaciones futuras disfrutar de un entorno natural, mejorando su competitividad, imagen y calidad de sus servicios a través de su desempeño amigable con el ambiente.

1.2.2. Formulación del problema.

¿Cuál es el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas ambientales determinadas para el sector hotelero, en el cantón Antonio Ante?

1.3. Delimitación.

1.3.1. Delimitación del espacio geográfico.

La presente investigación se efectuará en el cantón Antonio Ante perteneciente a la provincia de Imbabura, a los establecimientos del sector hotelero que brinden el servicio de alojamiento dentro de esta localidad y que sean legalmente registrados dentro del catastro turístico nacional.

El cantón Antonio Ante está ubicado a 12 kilómetros al suroeste de Ibarra y a 105 km al noroeste de Quito, localizado al noroccidente de Imbabura a una altitud de 2.387 m.s.n.m (metros sobre el nivel del mar), su clima es templado con una temperatura media que oscila entre los 16° y 18° aproximadamente. El idioma utilizado en minoría es el Kichua y en mayoría el castellano; sus límites son al norte: cantón Ibarra, al sur:

cantón Otavalo, al este: cerro Imbabura y al oeste: el cantón Cotacachi y Urcuquí. (GAD Antonio Ante, 2015).

1.3.2. Delimitación del tiempo.

La investigación se realizó durante el mes de marzo a diciembre del 2015 y fue aplicado al sector hotelero del cantón Antonio Ante. Este plan de trabajo denominado: “Evaluación de las buenas prácticas ambientales empleadas por el sector hotelero de alojamiento del cantón Antonio Ante, provincia de Imbabura”, tuvo en su fase inicial una duración de 5 meses donde se realizó la investigación de la problemática, recopilando la mayor cantidad posible de información necesaria para sustentar y llevar a cabo su realización; todo fue posible a través de: documentación, información de apoyo, bibliografías, publicaciones, entre otros.

Una vez realizada la investigación, en la siguiente fase se identifica la necesidad de elaborar el diseño de la propuesta “Elaborar un modelo de gestión ambiental”, que contribuya al desarrollo sustentable del sector hotelero de alojamiento del cantón Antonio Ante, provincia de Imbabura. Teniendo éste proceso completo de una duración de 10 meses.

1.4. Interrogantes de investigación.

- ¿Cuál es la planta hotelera del cantón Antonio Ante?
- ¿En qué porcentaje el sector hotelero del cantón Antonio Ante aplica las buenas prácticas ambientales estipuladas para su actividad?
- ¿Qué dificultades tiene el sector hotelero del cantón Antonio Ante para aplicar buenas prácticas ambientales dentro de sus actividades?
- ¿Cómo puede el sector hotelero del cantón Antonio Ante, desarrollar su actividad con responsabilidad ambiental?

1.5. Objetivos.

1.5.1. Objetivo general.

Evaluar el cumplimiento de las buenas prácticas ambientales del sector hotelero de alojamiento en el cantón Antonio Ante, provincia de Imbabura.

1.5.2. Objetivos específicos.

- Caracterizar la planta hotelera de alojamiento en el cantón Antonio Ante.
- Determinar el nivel de cumplimiento de la normativa ambiental, dispuesta para el sector hotelero con respecto a las buenas prácticas ambientales.
- Establecer las principales limitantes para el cumplimiento de la normativa ambiental relacionada a las buenas prácticas ambientales del sector hotelero del cantón Antonio Ante.
- Diseñar un Modelo de Gestión Ambiental (MGA), para el sector hotelero de alojamiento en el cantón Antonio Ante.

1.6. Justificación.

La calidad ambiental es compromiso de todos quienes hacen uso de los recursos naturales para ejercer una actividad. Con este fin, todas las empresas industriales, asociaciones comerciales y gremios laborales deberían establecer políticas en la empresa o en toda la industria respecto de la gestión de los recursos y del medio ambiente, incluido el cumplimiento de las leyes y requisitos del país en que actúan. (ONU, 1987, p.253).

Con respecto a los establecimientos del sector hotelero en el cantón Antonio Ante, estos deben mantener un comportamiento ambientalmente ético, acorde a la exigencia actual de la sociedad y una necesidad ambiental del planeta. En los últimos años, han existido diversos eventos referentes a desgastes ecológicos, alteraciones climáticas, por ello se debe analizar cuidadosamente la necesidad de integrar en las organizaciones un factor ecológico como un activo de gestión empresarial, puesto

que “la gestión ecológica es la forma de gestión clave para el siglo XXI”. (González, 2009).

La implementación de **prácticas ambientales** en las empresas turísticas de alojamiento, deben definir políticas ambientales, establecer modelos de gestión ambiental y realizar auditorías ambientales. Para lograr un compromiso ambiental con la sociedad, creando conciencia ecológica de quienes se encuentran frente a las actividades turísticas, los mismos que con sus actos puedan transmitir a sus consumidores una conciencia ambientalmente responsable. Todo este proceso se plasmará en documentos como: códigos internos, modelos, planes de conducta ambiental.

La responsabilidad ambiental es un tema que necesita ser regulado para todas las actividades, principalmente en la actividad turística por estar ligada permanentemente con el uso de recursos. Ésta actividad realizada de forma inadecuada generaría gran cantidad de impactos negativos al ambiente.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO.

Para efectos de justificación teórica del uso de buenas prácticas ambientales del sector hotelero de alojamiento en Antonio Ante, se plantean temas relacionados a los establecimientos hoteleros, servicios de hospedaje y el uso de las buenas prácticas ambientales dentro de este sector; estos temas ayudan a concretar el ámbito específico sobre el cual se sitúa la investigación y ayuda a entender los beneficios que trae consigo la incorporación de parámetros ambientales en un establecimiento de alojamiento. Los temas antes mencionados contribuyen de forma general para situar una de las variables de la investigación que es el uso de ***prácticas ambientales*** en los servicios, específicamente en el alojamiento. Finalmente se aborda temas relacionados con la gestión, el uso y utilidad de un modelo de gestión ambiental para este sector.

2.1. Buenas Prácticas Ambientales (BPA).

2.1.1. Conceptualización.

Las buenas prácticas ambientales representan “formas de hacer” para optimizar la gestión de recursos ya sean tangibles y/o intangibles en determinada actividad. En la hostelería, contribuyen a la mejora continua de los servicios que se brindan en los establecimientos de hospedaje mediante la estandarización. Es decir, aplicando parámetros de calidad en cuanto a la infraestructura y equipamiento como a los servicios en sí. (Plan Nacional de Calidad Turística del Perú, 2009).

Una buena práctica ambiental en turismo es una práctica que, respetando la naturaleza y la cultura de la gente, resulta exitosa comercialmente dando bienestar a visitantes como a locales. Esta práctica da una excelente imagen al que la aplica y se vuelve un ejemplo para los demás. (Plan Nacional de Calidad Turística del Perú, 2009).

Se puede definir entonces a las buenas prácticas ambientales, como un modo de gestión dentro de las actividades, cuyo desarrollo se basa en el cuidado y responsabilidad ambiental de manera que genere la mínima afección al ambiente.

2.1.2. Buenas prácticas ambientales en América Latina.

En la mayoría de los países de América Latina y el Caribe se ha expedido una legislación profusa para regular aspectos concretos previstos en las constituciones o en las leyes que, al mismo tiempo, se ha sobrepuesto a la abundante legislación sectorial relacionada con el ambiente, y sus prácticas que paulatinamente se ha ido estableciendo o actualizando (ej. legislación sobre bosques, agua, salud humana). (Rodríguez y Espinoza, 2002).

El interés ambiental que muestra América Latina sobre sus recursos, se ve reflejada en la incorporación del tema ambiental dentro de las constituciones políticas o planes nacionales de desarrollo de muchos países, como se muestra a continuación.

TABLA 1. El tema ambiental en las constituciones de América Latina.

El interés ambiental en las constituciones de países latinoamericanos

Constitución de **Argentina** (2017). Señala que el estado debe proteger los derechos de sus habitantes a un ambiente sano, equilibrado, apto para el desarrollo humano y para que las actividades productivas satisfagan las necesidades presentes sin comprometer las de las generaciones futuras; y tienen el deber de preservarlo.

Constitución Federal de **Brasil** (1988), establece el derecho de todos los ciudadanos a un medio ambiente e impone al poder público y a la colectividad el deber de cuidar del mismo para beneficio de las presentes y futuras generaciones. Establece también que la realización de toda obra o actividad susceptible de causar degradación significativa del ambiente debe estar precedida de un estudio de impacto ambiental.

Constitución Política de **Colombia** (2016), contiene aproximadamente 60 artículos sobre la protección ambiental, destacando: Art. 79. Todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano. La ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo. Es deber del Estado proteger la diversidad e integridad del ambiente, conservar las áreas de especial importancia ecológica y fomentar la educación para el logro de estos fines. Art. 80. El Estado planificará el manejo y aprovechamiento de los recursos naturales, para garantizar su desarrollo sostenible, su conservación, restauración o sustitución.

Constitución política de la república de **Chile** (2010), salvaguarda el derecho a vivir en un ambiente libre de contaminación, correspondiendo al Estado tutelar la preservación de la naturaleza y velar porque este derecho no sea vulnerado. La ley puede establecer restricciones o afectar ciertos derechos para proteger el medio ambiente.

Constitución de la República de **Ecuador** (2008), reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, *sumak kawsay*. Se declara de interés público la preservación del ambiente, la conservación de los ecosistemas, la biodiversidad y del patrimonio del país, la prevención del daño ambiental y la recuperación de los espacios naturales degradados.

Constitución Política de la República de **Panamá** (2004), es deber fundamental del Estado garantizar que la población viva en un ambiente sano y libre de contaminación, en donde el aire, el agua y los alimentos satisfagan los requerimientos del desarrollo. Art. 119. El estado y habitantes tienen el deber de propiciar un desarrollo social y económico que prevenga la contaminación del ambiente, mantenga el equilibrio ecológico y evite la destrucción de los ecosistemas.

Constitución Política de **Perú** (1993), dispone que corresponde al Estado determinar: la política ambiental y promover el desarrollo sostenible de sus recursos naturales; la conservación de la diversidad biológica y de las áreas naturales protegidas; y el desarrollo sostenible de la Amazonía con una legislación adecuada.

2.1.3. Buenas prácticas ambientales en Ecuador.

El Ministerio del Ambiente de Ecuador (MAE), presenta en el año 2013 a través del Sistema Único de Información Ambiental (SUIA), una Guía de Buenas Prácticas Ambientales (GBPA) para las actividades comerciales registradas en distintas categorías. Este documento, presenta una serie de pautas de comportamientos y prácticas ambientales para los sectores industriales, con la finalidad de aplicarlas en sus actividades diarias y poder disminuir los daños generados al ambiente.

La guía de buenas prácticas ambientales menciona que: “Pretende sensibilizar sobre la afección que generamos al medio ambiente, desde nuestras profesiones más comunes, aportando soluciones mediante el conocimiento de la actividad y la propuesta de prácticas ambientales correctas”. (SUIA, 2013, p.4).

Hay que mencionar además, que para una correcta práctica ambiental el sistema único de información ambiental hace referencia a dos formas preventivas para evitar la contaminación: uno, a través de la reducción, minimización o eliminación de los residuos generados en una actividad y dos, en aquellos casos que la generación de residuos sea totalmente inevitable, reutilizarlos.

Es así que, la implementación de buenas prácticas ambientales permite dar un uso extra a aquellos elementos o residuos desechados y proporcionar un uso adicional que extienda su vida útil, para evitar y disminuir la cantidad de residuos generados en las actividades.

2.1.4. Buenas prácticas ambientales para los sectores de alojamiento.

El sistema único de información ambiental, pone a disposición un listado de recomendaciones ambientales dirigidas a las personas cuyas actividades se relacionen con: casa de huéspedes, restaurantes de servicio completo, servicios especiales – alimentos, lugares para beber y demás actividades relacionadas con el servicio de hospedaje de personas. (SUIA, 2013, p.4).

La recomendación establecida por el SUIA hace referencia a los siguientes términos relacionados con:

- Gestión de residuos.

- Consumo de energía.
- Consumo de agua.
- Emisiones atmosféricas.
- Ruido.

2.1.4.1. Gestión de residuos.

La guía de buenas prácticas ambientales, tiene como objetivo reducir los impactos ambientales negativos generados por los sectores de alojamiento y alimentación, para ello se establecen recomendaciones dentro de sus procesos y de manera individual por los trabajadores, usuarios y representantes.

Es importante señalar que, estas guías han sido diseñadas para aplicarlas dentro de las actividades normales de trabajo. Sin sustituir, ni realizar modificaciones profundas en los procesos diarios, logrando grandes cambios desde las acciones más sencillas de operación. A pesar de ser considerados los impactos del sector de alojamiento como “moderados”, es indispensable su control y seguimiento, pues la suma de cientos de malas acciones individuales puede generar grandes daños globales.

A continuación, podrá encontrar las recomendaciones establecidas para una correcta gestión de residuos generados en el sector hotelero de alojamiento.

TABLA 2. Gestión de residuos.

-
- Los residuos de alimentos, aceites y grasas deben separarse en recipientes herméticos y ser dispuestos a un gestor ambiental autorizado, manteniendo registros de esta actividad.
 - Cuente con recipientes diferenciados para la separación de residuos sólidos, los cuales deberán encontrarse rotulados, bajo techo y en sitios que eviten la proliferación de vectores.
 - Induzca al personal de limpieza a cerca de la recolección diferenciada y la disposición final de los residuos generados en las actividades de alojamiento y servicios de alimentación.

- Aproveche los residuos que puedan generar compost y este a su vez ser aprovechado en otras actividades como viveros o jardines.
 - Informe a las personas de los peligros relacionados con los productos químicos que se puedan emplear habitualmente en tareas de limpieza, así se reducirán los riesgos de contaminación y accidentes laborales.
 - Priorice la gestión de los residuos, aplicando la estrategia de las "4R's": Reducción, Reutilización, Reciclaje y Rechaza.
 - Evite la utilización de vajilla desechable.
-

Fuente: SUIA, 2013.

2.1.4.2. Consumo de energía.

La mayoría de fuentes actuales son problemáticas, pero si se innova en el desarrollo pueden suministrar el mismo volumen de energía primaria que el consumido al presente en el planeta. La eficiencia energética sólo puede comprar tiempo mientras se desarrollan medios de bajo consumo de energía basados en fuentes renovables, que deberán constituir el fundamento de la estructura energética mundial durante el siglo XXI. (ONU, 1987, p.39).

La guía de buenas prácticas ambientales, pone a consideración de los establecimientos de alojamiento y alimentación las recomendaciones para el consumo, ahorro y aprovechamiento del recurso energético; limitando el gasto de combustibles en la generación de electricidad y evitando la emisión de gases contaminantes hacia la atmósfera.

(Sistema Único de Información Ambiental, 2013).

A continuación, podrá encontrar las recomendaciones establecidas para una correcta gestión del recurso energético en los establecimientos de alojamiento.

TABLA 3. Consumo de energía.

-
- Utilice la carga máxima en lavadoras y lavaplatos con el propósito de evitar consumir mayor cantidad de agua, energía y detergentes.
 - Apague los acondicionadores de aire, luces y ventiladores cuando se haga el arreglo de los cuartos en las horas de la mañana.
 - Realice mantenimientos programados a los equipos, para evitar incrementar la vida útil y disminuir la generación residuos e incurrir en gastos de repuestos.

 - Desconecte los sistemas eléctricos sin uso.
 - Evite zonas sobre iluminadas.
 - Emplee luminarias de bajo consumo, interruptores con detectores de presencia.

 - Revise periódicamente los sistemas de calefacción y aire acondicionado, si los hubiera.
 - Aproveche la luz solar al máximo, abriendo persianas y cortinas.
 - Use bombillas compactas de bajo consumo y tecnología LED.
-

Fuente: SUIA, 2013.

2.1.4.3. Consumo de agua.

La Guía de Buenas Prácticas Ambientales (GBPA) diseñadas para el sector de alojamiento y de alimentación, busca el ahorro y consumo responsable del recurso hídrico utilizado en las diferentes áreas y actividades relativas al hospedaje de personas. Dichas recomendaciones, tienen como finalidad moderar el consumo y reducir los costos económicos mejorando el comportamiento y uso racional del recurso.

El uso excesivo de agua puede deteriorar o destruir los recursos hídricos locales, poniendo en peligro la disponibilidad de agua para las necesidades locales, agravándose en zonas con una afluencia turística alta. (Centro de Liderazgo Ambiental para Empresas, s.f).

A continuación, podrá encontrar las recomendaciones establecidas para un correcto consumo de agua.

TABLA 4. Consumo de agua.

-
- Promueva la utilización de inodoros con tanques de bajo consumo o en su defecto colocar como contrapeso en la cisterna del tanque una botella de plástico llena de agua o arena.
 - Controle de forma diaria los consumos de agua por zonas, para identificar puntos de desperdicios y de esta manera adoptar medidas de ahorro.
 - Realice revisiones para reparar fugas y evitar pérdidas de agua.
 - Revise el buen funcionamiento de grifos y cisterna.
 - Asegurarse de dejar los grifos bien cerrados (evitar el goteo).
 - Procure reutilizar el agua de limpieza, siempre que las condiciones de higiene lo permitan.
 - Utilice productos de limpieza identificados como de menor agresividad ambiental.
 - Procure instalar sensores en los baños, lavamanos, lavaplatos y otros que activen el flujo de agua solo en la presencia de las manos o de los materiales a lavar
 - Capacite al personal a cerca de las acciones a tomar en cuenta en la limpieza de las instalaciones para evitar fugas de agua, tales como fugas en llaves, duchas de baño, equipos de aire acondicionado entre otros.
-

Fuente: SUIA, 2013

2.1.4.4. Emisiones atmosféricas.

La Guía de Buenas Prácticas Ambientales GBPA, detalla también las recomendaciones adecuadas para controlar las emisiones atmosféricas producidas por los establecimientos de alojamiento y alimentación. Estas emisiones, pueden ser intensamente dañinas ya que pueden alterar la composición atmosférica y afectar la calidad de aire en la zona; la mayoría de estos cambios resultan irreversibles y son provocados por el desconocimiento y la falta de interés de las personas; ya que, tan solo con adoptar nuevas costumbres se puede disminuir la emisión de estas sustancias tóxicas a la atmosfera.

A continuación, podrá encontrar las recomendaciones establecidas para controlar las emisiones atmosféricas en los establecimientos de alojamiento y alimentación.

TABLA 5. Emisiones atmosféricas.

-
- No utilice aerosoles (ambientales, insecticidas, etc.) o sistemas de refrigeración con CFC's.
 - Opte por la utilización de combustibles limpios, para evitar el exceso de CO₂ generado por los automotores del establecimiento.
 - Controle frecuentemente los equipos de calefacción y calderos para evitar fugas de gas y altos consumos de energía.
 - Mantenga correctamente cerrados todos los botes de pinturas, colas y disolventes. Éstos contienen unas sustancias denominadas compuestos orgánicos volátiles (COV's) que se emiten a la atmósfera si no cerramos adecuadamente sus recipientes.
-

Fuente: SUIA, 2013

2.1.4.5. Ruido.

La Guía de Buenas Prácticas ambientales GBPA, considera también al ruido como un factor contaminante, a pesar de tener características imperceptibles que lo diferencian de los demás contaminantes. Éste puede parecer inofensivo mostrado en pequeñas cantidades, pero presentado en grandes proporciones y tiempo prolongado, puede ser muy peligroso para la salud, produciendo daños fisiológicos como la pérdida de audición y psicológicos como la irritabilidad exagerada, por ello la importancia de realizar un seguimiento, control y monitoreo de su presencia en los establecimientos de alojamiento y alimentación.

El ruido se mide en decibelios (dB); y actualmente el máximo de ruidos originados en centros de alojamiento no debe sobrepasar los límites de 40 dB. A continuación podrá encontrar las recomendaciones establecidas para moderar la presencia de ruido en los establecimientos de alojamiento y alimentación. (Sistema Único de Información Ambiental, 2013).

TABLA 6. Ruido.

-
- Atienda y controle el ruido generado por los equipos auxiliares, puede ser causa de mal funcionamiento y puede generar molestias evitables.
 - En las áreas sociales que utilicen equipos de amplificación utilizados no deben ubicarse en sitios que afecten a las viviendas o comercios que se encuentren en la zona y deberán estar ubicados hacia el interior de las instalaciones.
 - En caso de disponer de generadores eléctricos, estos deben encontrarse aislados y en continuo mantenimiento.
-

Fuente: SUIA, 2013

2.1.5. Objetivos de las buenas prácticas ambientales.

Entre los principales objetivos de las buenas prácticas ambientales podemos mencionar:

- Mejorar la sostenibilidad ambiental de las empresas, a través del conocimiento de aquellos problemas generados por las malas acciones ambientales.
- Crear una cultura ambiental en: emprendedores, trabajadores y usuarios.
- Establecer medidas y acciones que promuevan la eficiencia en el manejo de recursos y desechos que tienen un impacto al ambiente.
- Promover la sensibilización, formación y participación de todos los involucrados en la aplicación de buenas prácticas ambientales.
- Disminuir el consumo innecesario de agua, energía eléctrica, suministros y combustibles, utilizando eficientemente los mismos.
- Disminuir la cantidad de residuos sólidos generados y facilitar su reutilización y reciclaje. (Ministerio del Ambiente del Ecuador, 2013).

Definitivamente el objetivo principal de las buenas prácticas ambientales, radica en reducir al máximo el impacto ambiental negativo provocado por la actividad hotelera de alojamiento. Para ello es necesario el compromiso de todos los emprendedores turísticos, trabajadores, clientes y gobiernos locales.

2.1.6. Principios básicos de las buenas prácticas ambientales.

La implementación de las acciones mencionadas anteriormente, permiten mejorar el desempeño operativo de los establecimientos de alojamiento, no sólo estableciendo mecanismos para ellos, sino también dando sentido a cada una de las acciones que se ha propuesto. (Programa de Turismo Sostenible Rainforest Alliance, 2008).

Los principios básicos de las buenas prácticas ambientales se ven reflejados cuando atendemos, en forma balanceada, las siguientes dimensiones:



FIGURA 1. Dimensiones de las buenas prácticas ambientales.

Fuente: Rainforest Alliance, 2008

2.1.6.1. Dimension ambiental.

“La actividad se desenvuelve considerando, a su vez, la forma en que se utiliza los recursos naturales e idealmente, aportando a su conservación y cuidado”. (Programa de Turismo Sostenible Rainforest Alliance, 2008).

Aspectos que se debe tomar en cuenta:

- Reducir la emisión de gases de efecto invernadero.
- Consumir menos cantidad de recursos agua y energía.
- Reducir costos de producción y operación.

- Brindar buen ejemplo a los turistas y a los habitantes de la comunidad mediante la protección del ambiente.
- Adquirir prestigio, frente a turistas que buscan servicios de empresas turísticas responsables con el ambiente.
- Conservar y racionalizar el uso de recursos.
- Preservación del medio ambiente y la belleza natural.
- Mantener una gestión sostenible eficaz.
- Eficiencia en el uso de los recursos e insumos.
- Reciclaje efectivo de los desechos sólidos.

2.1.6.2. Dimensión socio - cultural.

“La actividad se realiza sin perjudicar o afectar el tejido social existente en la comunidad donde se desarrolla, por lo cual, se prevén todas las acciones posibles para respetar la cultura local, preservarla y revitalizarla”.

(Programa de Turismo Sostenible Rainforest Alliance, 2008).

Estos son los contextos mínimos de responsabilidad social que debe realizar una empresa turística asociada a las buenas prácticas ambientales.

- Contribuir al desarrollo local de su comunidad.
- Respalda el respeto hacia las culturas y las poblaciones locales.
- La empresa y la comunidad deben emprender acciones que favorezcan el rescate y la protección del patrimonio histórico-cultural.
- Maximizar los beneficios para el patrimonio cultural y minimizar los impactos negativos.
- Brindar empleo directo e indirecto para las personas de la comunidad.
- Contribuir con la protección de las propiedades y sitios locales que son históricamente, arqueológicamente, culturalmente o espiritualmente importantes, y no impide el acceso de los residentes locales a ellos.
- Utilizar elementos del arte, la arquitectura o del patrimonio cultural local en sus operaciones, diseño, decoración, alimentos o tiendas; al mismo tiempo que respeta los derechos de propiedad intelectual de las comunidades locales.
- Desarrollar la cultura local, regional, nacional e internacional.

2.1.6.3. Dimensión económica.

La actividad se desarrolla con base en prácticas empresariales adecuadas, las cuales aseguran el crecimiento y mantenimiento en el tiempo de la empresa, con lo cual se beneficia a los propietarios, empleados y vecinos de la comunidad donde se desarrolla el negocio. (Programa de Turismo Sostenible Rainforest Alliance, 2008).

- Maximizar los beneficios económicos a la comunidad local y minimizar los impactos negativos.
- Mejorar la calidad de vida las comunidades.
- Integrar a las comunidades y organismos públicos en el desarrollo económico de la localidad.
- Implantar herramientas para organizar, controlar e integrar las acciones de la empresa.

2.1.6.4. Dimensión político – normativo.

Con la finalidad de conseguir sus objetivos y trabajar de manera sostenible, las empresas deben tener lineamientos que pongan en práctica el uso de elementos económicos, sociales y ambientales que permitan minimizar los impactos negativos y maximizar los positivos de su gestión. (Programa de Turismo Sostenible Rainforest Alliance, 2008).

- Aplicar directrices básicas para que las empresas turísticas se vuelvan más sostenibles.
- Optar por programas de turismo sostenible que cumplan con criterios globales ambientales.
- Ayudar a los programas de certificación y otros programas voluntarios a cerciorarse de que sus estándares cumplan la normativa básica ampliamente aceptada.
- Ofrecer a los programas gubernamentales, no-gubernamentales y privados un punto de partida para elaborar requisitos de turismo sostenible.
- Servir de directrices básicas para las entidades educativas y de capacitación, como escuelas de hotelería y universidades.

En consecuencia, se puede decir que la preocupación ambiental toma fuerza a raíz del crecimiento económico, por ello surge la idea de equilibrar las ganancias económicas obtenidas por el uso de ciertos recursos con medidas que minimicen y recompensen el daño generado.

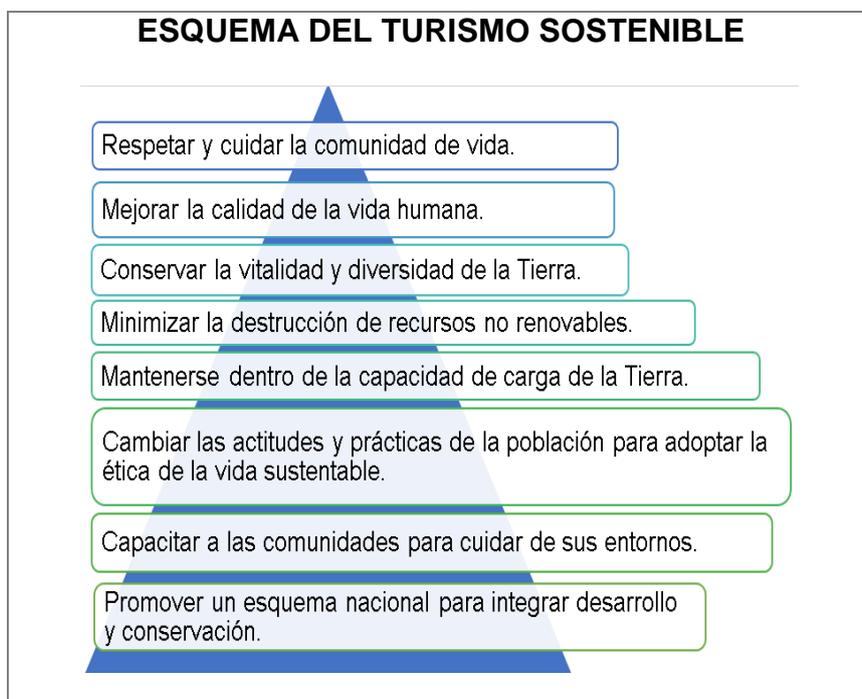


FIGURA 2. Esquema del turismo sostenible.

Fuente: Convención de Río de Janeiro, 1992.

2.2. Servicios turísticos.

Fontalvo, T & Vergara, J. (2010) mencionan que: “una organización de servicios la podemos entender como aquella que, dentro de los resultados con la interacción de sus clientes, se caracteriza por desarrollar transacciones en beneficio de éstos que proporcionan conocimientos o información a sus clientes” (p.23).

Según la OEA (1980) los servicios turísticos, se describen como el resultado de las funciones, acciones y actividades que ejecutadas coordinadamente, por el sujeto receptor, permiten satisfacer al turista, hacer uso óptimo de las facilidades o industria turística y darle valor económico a los atractivos o recursos turísticos.

Se puede definir entonces como el conjunto productos o actividades característicos del turismo, cuya finalidad sea satisfacer las necesidades exigidas

como: transporte, alimentación, recreación, alojamiento y más servicios complementarios significativos para la actividad turística.

2.2.1. Servicio de alojamiento.

Según el Plan Nacional de Calidad Turística del Perú (2011) “El servicio de hospedaje y/o alojamiento es un componente fundamental de la oferta en el sistema turístico ya que sustenta el desarrollo de la actividad turística en cualquier destino al reforzar la motivación de viaje del turista” (p.9).

MINTUR (2015) detalla: “El alojamiento es una actividad turística que puede ser desarrollada por personas naturales o jurídicas, que consiste en la prestación remunerada del servicio de hospedaje, no permanente, a huéspedes nacionales o extranjeros” (p.3).

Según reglamento de alojamiento turístico de Ecuador (2015) puede definir como: “alojamiento a una actividad turística que puede ser desarrollada por personas naturales o jurídicas, que consiste en la prestación remunerada del servicio de hospedaje no permanente, a huéspedes nacionales o extranjeros” (p. 3).

Se puede aludir entonces que el servicio de alojamiento, es una asistencia de carácter turístico que facilita los implementos necesarios para una estancia de una o mas noches a cambio de un valor económico.

2.2.2. Establecimiento de alojamiento

MINTUR (2015), considera: “como una unidad íntegra de negocio destinada al hospedaje no permanente de turistas y que brinda servicios complementarios, para lo cual deberá obtener previamente el registro de turismo y la licencia única anual de funcionamiento” (p.3).

MINTUR (1998) considera: establecimiento de alojamiento turístico, aquel que presta al público el servicio de hospedaje en forma temporal, con áreas e instalaciones comunes, que consta de una edificación o conjunto de edificaciones construidas o acondicionadas para tal fin, y operadas en forma conjunta, ocupando la totalidad o parte de dichas edificaciones. (p.6).

Se puede definir entonces, a un establecimiento de alojamiento como un componente del sector hotelero que se desarrolla gracias a la actividad turística.

Comprende una infraestructura diseñada con las condiciones adecuadas para brindar una estancia confrontable a los turistas que hacen uso de este servicio por una o más noches.

2.2.2.1. Clasificación de establecimientos de alojamiento.

El alojamiento es una actividad turística que puede ser desarrollada por personas naturales o jurídicas, que consiste en la prestación remunerada del servicio de hospedaje no permanente, a huéspedes nacionales o extranjeros, para lo cual se considerarán los requisitos correspondientes a su clasificación y categoría, determinados en el presente Reglamento.

Los establecimientos turísticos pueden ser clasificados de acuerdo a ciertos parámetros como: el tipo de servicio brindado, la calidad del servicio y condiciones de infraestructura que por su magnitud y extensión permitirán clasificarlas de mejor manera.

Según reglamento de alojamiento turístico de Ecuador (2015), los establecimientos de alojamiento turístico se clasifican en:

TABLA 7. Clasificación de alojamiento turístico y nomenclatura.

	Clasificación	Nomenclatura
a)	Hotel	H
b)	Hostal	HS
c)	Hostería	HT
d)	Hacienda Turística	HA
e)	Lodge	L
f)	Resort	RS
g)	Refugio	RF
h)	Campamento Turístico	CT
i)	Casa de Huéspedes	CH

Fuente: reglamento de alojamiento turístico de Ecuador (2015)

- a. Hotel:** Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado, ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente del mismo, cuenta con el servicio de alimentos y bebidas en un área definida como restaurante o cafetería, según su categoría, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con mínimo de 5 habitaciones. (MINTUR, 2015).
- b. Hostal:** Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas o compartidas con cuarto de baño y aseo privado o compartido, según su categoría, ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente del mismo; puede prestar el servicio de alimentos y bebidas (desayuno, almuerzo y/o cena) a sus huéspedes, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones. (MINTUR, 2015).
- c. Hostería:** Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones o cabañas privadas, con cuarto de baño y aseo privado, que pueden formar bloques independientes, ocupando la totalidad de un inmueble o parte independiente del mismo; presta el servicio de alimentos y bebidas, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Cuenta con jardines, áreas verdes, zonas de recreación y deportes, estacionamiento. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones. (MINTUR, 2015).
- d. Hacienda turística:** Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido conforme a su categoría, localizadas dentro de parajes naturales o áreas cercanas a centros poblados. Su construcción puede tener valores patrimoniales, históricos, culturales y mantiene actividades propias del campo como siembra, huerto orgánico, cabalgatas, actividades culturales patrimoniales, vinculación con la comunidad local, entre otras; permite el disfrute en contacto directo con la naturaleza, cuenta con estacionamiento y presta servicio de alimentos y bebidas, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones. (MINTUR, 2015).

- e. Lodge:** Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones o cabañas privadas, con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido conforme a su categoría. Ubicado en entornos naturales en los que se privilegia el paisaje y mantiene la armonización con el ambiente. Sirve de enclave para realizar excursiones organizadas, tales como observación de flora y fauna, culturas locales, caminatas por senderos, entre otros. Presta el servicio de alimentos y bebidas sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones. (MINTUR, 2015).
- f. Resort:** Es un complejo turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado, que tiene como propósito principal ofrecer actividades de recreación, diversión, deportivas y/o de descanso, en el que se privilegia el entorno natural; posee diversas instalaciones, equipamiento y variedad de servicios complementarios, ocupando la totalidad de un inmueble. Presta el servicio de alimentos y bebidas en diferentes espacios adecuados para el efecto. Puede estar ubicado en áreas vacacionales o espacios naturales como montañas, playas, bosques, lagunas, entre otros. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones. (MINTUR, 2015).
- g. Refugio:** Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas y/o compartidas, con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido; dispone de un área de estar, comedor y cocina y puede proporcionar otros servicios complementarios. Se encuentra localizado generalmente en montañas y en áreas naturales protegidas, su finalidad es servir de protección a las personas que realizan actividades de turismo activo. (MINTUR, 2015).
- h. Campamento Turístico:** Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje para pernoctar en tiendas de campaña; dispone como mínimo de cuartos de baño y aseo compartidos cercanos al área de campamento, cuyos terrenos están debidamente delimitados y acondicionados para ofrecer actividades de recreación y descanso al aire libre. Dispone de facilidades exteriores para preparación de comida y descanso, además ofrece seguridad y señalética interna en toda su área. (MINTUR, 2015).

- i. **Casa de huéspedes:** Establecimiento de alojamiento turístico para hospedaje, que se ofrece en la vivienda en donde reside el prestador del servicio; cuenta con habitaciones privadas con cuartos de baño y aseo privado; puede prestar el servicio de alimentos y bebidas (desayuno y/o cena) a sus huéspedes. Debe cumplir con los requisitos establecidos en el presente Reglamento y su capacidad mínima será de dos y máxima de cuatro habitaciones destinadas al alojamiento de los turistas, con un máximo de seis plazas por establecimiento. Para nuevos establecimientos esta clasificación no está permitida en la provincia de Galápagos. (MINTUR, 2015).

2.3. Gestión ambiental.

La Ley de Gestión Ambiental de Ecuador (2004) define como: “Conjunto de políticas, normas, actividades operativas y administrativas de planeamiento, financiamiento y control estrechamente vinculadas, que deben ser ejecutadas por el estado y la sociedad para garantizar el desarrollo sustentable y una óptima calidad de vida”.

La ISO 14001¹ dentro de su capítulo Sistemas de Gestión Ambiental, define que “es parte de la gestión encaminada a lograr la máxima racionalidad en el proceso de decisión relativo a la conservación, defensa, protección y mejora del medio ambiente”.

Se entiende entonces por gestión ambiental, al proceso de actividades organizadas, que los gestores deben llevar a cabo en sus prácticas diarias, basadas estrictamente en el marco legal jurídico. Con el fin de alcanzar los objetivos y metas planteadas. La gestión ambiental debe ser planificada, ejecutada y controlada, realizando proyecciones de actividades a futuro y siguiendo un control que permita justificar sí está logrando o no, los resultados esperados.

¹ ISO 14001: es una norma internacional de gestión ambiental, que ayuda a las organizaciones a identificar, priorizar y gestionar los riesgos ambientales, como parte de sus prácticas habituales.

2.3.1. Componentes.

El autor Weitzenfeld. H, (2012), expone que “un modelo de gestión ambiental consta de “varios elementos que varían de acuerdo a las necesidades y a las expectativas de cada autor y de cada institución”.

Un modelo de gestión ambiental está constituido por componentes esenciales y operativos, los dos son importantes y dependientes uno del otro. Sin embargo, el componente esencial requiere de mayor preocupación pues interviene la parte política – normativa, que rige y supervisa toda operación.

Una acertada gestión ambiental ayuda a reducir riesgos y costes vinculados con sanciones, y construye una imagen pública hacia los clientes, organismos reguladores y principales partes interesadas.



FIGURA 3. Componentes en la gestión ambiental.

Fuente: Weitzenfeld, 2012

2.4. Cantón Antonio Ante.

2.4.1. Generalidades.

El cantón Antonio Ante, según la planificación territorial del país pertenece a la zona 1 y se encuentra ubicada en el centro de la provincia de Imbabura. Cuenta con alrededor de 45.184 habitantes y está conformado por seis parroquias: 2 urbanas

(Atuntaqui, Andrade Marín) y 4 parroquias rurales (Imbaya, Natabuela, Chaltura y San Roque). Gobierno autónomo descentralizado de Antonio Ante (2015).

2.4.2. Economía.

En 1868 el cantón fue parcialmente destruido por un terremoto, posteriormente en 1929 el cantón y sus habitantes resurgen gracias a la presencia de la Fábrica Imbabura, formando así sus inicios textiles con alrededor de 1000 obreros. Dicha fábrica es clave en la historia Anteña, pues proveía de empleo, agua, energía eléctrica, escuelas, centros de salud e infraestructura vial.

Sin duda alguna, la Fábrica Imbabura marcó un boom económico dentro del cantón Antonio Ante, que más tarde por el año de 1965 se terminaría definitivamente a raíz de su cierre, quedando en manos del seguro social por deudas laborales. Un año más tarde, a partir de 1966, luego del cierre de la fábrica Imbabura, nace la pequeña industria textil gracias a la vocación y conocimientos textiles obtenidos en la fábrica Imbabura, los ex obreros montan pequeños talleres en Atuntaqui dirigidos desde sus propias casas. Desde entonces la actividad textil se enraizó por completo en las familias del cantón. (GAD Antonio Ante, 2016).

Desde el año 2000 se destaca nacionalmente la industria textil, con el lanzamiento de la primera feria Expo Atuntaqui, en el feriado de carnaval, fecha en la cual la ciudad acoge a un gran número de visitantes, que vienen a realizar compras. Actualmente Antonio Ante es conocido como un cantón textil, lo cual ha sido un factor importante de dinamización en la economía de la región.

2.4.3. Turismo.

El cantón Antonio Ante, posee una gran variedad de atractivos destacándose notablemente el turismo de compras, artesanal, gastronómico y cultural. Los recursos han sido aprovechados favorablemente por el cantón, adquiriendo cada vez más popularidad, prestigio y acogida por quienes visitan la provincia de Imbabura.

El cantón recibe alrededor de 150.000 personas cada año, cifras que se ven reflejadas por varios factores como: la rehabilitación de la antigua Fábrica Textil Imbabura, actualmente convertida en un museo recreativo y en un Centro de negocios, arte y cultura donde permanentemente se exponen actividades culturales.

Se suma también, la rehabilitación del Ferrocarril que mantiene una de las principales paradas de su recorrido en la Fábrica Imbabura. Gracias a estos factores, grandes plazas se interesan en visitar el cantón promoviendo y extendiendo su crecimiento turístico.

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.

En este capítulo, se detallan los ordenamientos utilizados para el compendio de información, con referencia a los puntos expuestos dentro de los objetivos específicos, y son vinculados directamente con las técnicas y medios que serán empleados para recolectar información y analizar los datos necesarios para la ejecución de la presente investigación. Este proceso metodológico, sigue un orden lógico que permite la adquisición del conocimiento y la recopilación de información; mediante el método de observación, el método inductivo - deductivo, estadístico u otros que respondan a la naturaleza de la investigación; todo ello relacionado con las fuentes y técnicas para la recolección del dato e información.

3.1. Tipos de investigación.

El presente trabajo utilizó para su desarrollo varios tipos de investigación, centrandose su aplicación específicamente en el estudio de campo a través de la exploración del medio, para así poder evidenciar claramente la situación actual por la cual se encuentra atravesando el sector hotelero del cantón Antonio Ante en la provincia de Imbabura.

3.1.1. Investigación bibliográfica o documental.

Según Salazar, H (2009).

Se puede entender como una introducción a cualquiera de las otras investigaciones, constituye una de las primeras etapas de todas ellas, entrega información a las ya existentes como las teorías, resultados, instrumentos y técnicas usadas. Se puede entender como la búsqueda de información en documentos para determinar cuál es el conocimiento existente en un área particular, un factor importante en este tipo de investigación la utilización de la biblioteca y realizar pesquisas bibliográficas. (p.4).

Se ha decidido aplicar la investigación bibliográfica debido a que, a través del proceso de esta investigación se buscará efectuar una cuidadosa indagación sobre las prácticas ambientales que las empresas de alojamiento a nivel mundial practican y así poder incorporar y diseñar un modelo de gestión ambiental que contribuya al desarrollo sustentable de los establecimientos de alojamiento del cantón Antonio Ante.

En tal razón se tomará notas documentadas del desarrollo de los establecimientos de hospedaje a base de textos, monografías, revistas y anuarios, para poder obtener un antecedente inmediato para la ejecución de dicho modelo de gestión ambiental diseñado para los establecimientos de hospedaje del cantón Antonio Ante. Esto, permitirá obtener las condiciones actuales, las lagunas y los problemas que deben de ser objeto en el nuevo tratamiento.

3.1.2. Investigación descriptiva.

Según Arias, (2012), representa la “caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere”.

De acuerdo a varios investigadores que usualmente hacen el uso de este tipo de investigación concuerdan en que; el estudio descriptivo es habitualmente el mejor método de recolección de información, ya que demuestra las relaciones y describe el mundo tal cual es. Este tipo de estudio a menudo se realiza antes de llevar a cabo una investigación, para saber concretamente qué cosas se deberá tratar e incluir dentro de la investigación. Bickman y Rog (1994).

Dentro del presente trabajo investigativo, se ha utilizado para poder alcanzar una interacción con los grupos de personas y empresas que se dediquen a la actividad turística de alojamiento en el cantón Antonio Ante. A través de la cual se podrá identificar las prácticas ambientales que emplean los establecimientos de alojamiento, para ello se interactuara con el participante que son las empresas y los trabajadores de los establecimientos de hospedaje en el cantón Antonio Ante.

3.1.3. Estudio exploratorio.

Según Stracuzzi y Pestana, (2003), define: como la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural. El investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta.

Se empleará el estudio de observación o exploratorio en la presente investigación ya que gracias a este estudio se logrará identificar la manera en las que las empresas de alojamiento del cantón Antonio Ante realizan sus actividades y con mayor correctiva pueden emplear para mitigar y prevenir el impacto ambiental que genera su actividad. A través de este procedimiento sistemático, objetivo y verificable se podrá entrar en contacto con el objeto de estudio en el medio natural donde acontece, en este caso sería las empresas del cantón Antonio Ante que brindan el servicio de alojamiento con la finalidad de describir los fenómenos, hechos o acontecimientos en lo que concierne las prácticas ambientales empleadas y descubrir posibles relaciones entre ellos, sin alterar las condiciones en que suceden.

Para Posso, (2013):

Recopilar los datos de una muestra que se quiera analizar, recoger uno por uno todos los datos, de peso, de edad, de notas escolares, de dinero, de gasto etc. etc. La muestra que se utilice, conocer como se ha recogido, que se ha tenido en cuenta, y después encontrar el valor del intervalo que se va a aplicar, y los datos, como son el recuento, la frecuencia absoluta, relativa las acumuladas etc. y después obtener los datos como la media, la mediana, la desviación media, la típica, la varianza, la índice densimetría y un largo etc. La estadística es una ciencia multidisciplinar que si está convenientemente aplicada sin intereses de ningún tipo puede servir como condicionante a las decisiones de todo tipo para mejorar ciertos aspectos en el ámbito humano. (p. 85).

3.2. Métodos de investigación.

3.2.1. Histórico - lógico.

Para Pérez, G. (2009):

Lo histórico está relacionado con el estudio de la trayectoria real de los fenómenos y acontecimientos en el de cursar de una etapa o período. Lo lógico se ocupa de investigar las leyes generales del funcionamiento y desarrollo del fenómeno, estudia su esencia. Lo lógico y lo histórico se complementan y vinculan mutuamente. Para poder descubrir las leyes fundamentales de los fenómenos, el método lógico debe basarse en los datos que proporciona el método histórico, de manera que no constituya un simple razonamiento especulativo. De igual modo lo histórico no debe limitarse sólo a la simple descripción de los hechos, sino también debe descubrir la lógica objetiva del desarrollo histórico del objeto de investigación. (p. 62).

Este método teórico se empleó al efectuar la revisión bibliográfica y documental de la temática, se encuentra vinculado al análisis y estudio de las diferentes normas ambientales por las que ha atravesado el turismo, ayudando a determinar las prácticas ambientales que debe efectuar el sector hotelero. Sirvió además, para determinar un panorama general de los contenidos de estudio y de sus orígenes hasta la actualidad.

3.2.2. Deductivo – inductivo

Según Cegarra, J. (2012):

“El método deductivo lo empleamos corrientemente tanto en la vida ordinaria como en la investigación científica. Es el camino lógico para buscar la solución a los problemas que nos planteamos. Consiste en emitir interrogantes acerca de las posibles soluciones al problema planteado y en comprobar con los datos disponibles si estos están de acuerdo con aquellas”. (p. 82).

“Mientras tanto que el método inductivo conjuntamente con el anterior es utilizado en la ciencia experimental. Consiste en basarse en enunciados singulares, tales como

descripciones de los resultados de observaciones o experiencias para plantear enunciados universales, tales como hipótesis o teorías". (p. 83).

Se ha decidido aplicar el método deductivo- inductivo ya que permite definir características principales en el proceso investigativo, el método deductivo constituye un punto clave dentro de la investigación porque permitirá sacar las consecuencias sobre la gestión ambiental de los establecimientos de alojamiento del cantón Antonio Ante y a su vez el método inductivo permitirá entender el fenómeno ambiental aún no explicado que mantienen los establecimientos de alojamiento en el cantón Antonio Ante, o bien para desarrollar y explicar su proceso. A demás se analizarán también las experiencias con el fenómeno estudiado y poder descubrir cuales en realidad son las prácticas ambientales que usan los establecimientos de alojamiento.

3.2.3. Estadístico – matemático.

Para Posso, (2013):

Este método trata de recopilar los datos de una muestra que se quiera analizar, recoger uno por uno todos los datos, de peso, de edad, de notas escolares, de dinero, de gasto etc. etc. La muestra que se utilice, conocer como se ha recogido, que se ha tenido en cuenta, y después encontrar el valor del intervalo que se va a aplicar, y los datos, como son el recuento, la frecuencia absoluta, relativa las acumuladas etc. y después obtener los datos como la media, la mediana, la desviación media, la típica, la varianza, el índice densimetría y un largo etc. La estadística es una ciencia multidisciplinar que si está convenientemente aplicada sin intereses de ningún tipo puede servir como condicionante a las decisiones de todo tipo para mejorar ciertos aspectos en el ámbito humano". (p. 85).

Dentro del presente documento, este método se utilizó para establecer una base numérica referencial. Específicamente, fueron las estadísticas de la cantidad de establecimientos que existen en el cantón Antonio Ante, el porcentaje de establecimientos por clase y categoría, número de servicios ofertados, plazas disponibles, fuentes de trabajo y por último la determinación del nivel de conocimiento y aplicación de las buenas prácticas ambientales dentro de sus actividades.

3.2.4. Analítico – sintético.

Eliseo, R. (2009) lo define como: “el análisis de las cosas o de los fenómenos; la palabra análisis, del griego análisis-descomposición, significa examinar, descomponer o estudiar minuciosamente una cosa” (p. 8).

El método sintético se refiere entonces, al sumario de las cosas o de los fenómenos; la palabra síntesis se refiere a la composición de un todo mediante la unión de sus partes, el método sintético, por lo tanto, es aquel que procede de lo simple a lo complejo.

Este método nos lleva, a determinar las causas, efectos y los principios a las conclusiones, porque llega a la verdad de las cosas, separando primero los elementos que intervienen en la realización de un fenómeno y después reúne los elementos que tienen relación lógica entre si hasta completar y demostrar la verdad.

3.3. Técnicas de la investigación.

3.3.1. Observación.

Carrillo, (2011) define: “la observación es un acto en el que entran en una estrecha y simultánea relación el observador (sujeto) y el objeto; dependiendo del tipo de investigación el objeto tomaría el lugar del sujeto(s) observable(s)”. (p.5).

Se ejecutará la observación del fenómeno ambiental en los establecimientos de alojamiento del cantón Antonio Ante, para la recolección de información en lo que concierne las prácticas ambientales efectuadas por dichos establecimientos, se ha elegido este método ya que proporcionará la recolección de los datos directamente de las actividades diarias en las empresas y de sus trabajadores.

3.3.2. La encuesta.

La encuesta es un instrumento de la investigación de mercados que consiste en obtener información de las personas encuestadas mediante el uso de cuestionarios diseñados en forma previa para la obtención de información específica. (Hernández, Cantín, López & Rodríguez, 2013).

Se aplicarán encuestas a los administradores y/o propietarios, y trabajadores de los establecimientos del sector hotelero del cantón Antonio Ante, con el fin de determinar el grado de aplicación y conocimientos que poseen referente a la gestión ambiental en el ámbito hotelero.

3.4. Instrumentos.

3.4.1. Cuestionario.

Casas, E (2003) define: “El instrumento básico utilizado en la investigación por encuesta es el cuestionario, que es un documento que recoge en forma organizada los indicadores de las variables implicadas en el objetivo de la encuesta”. (p.3).

Se realizará un guion orientativo a partir del cual se diseñará el cuestionario de las encuestas que serán dirigidas a los administradores y/o propietarios de los establecimientos del sector hotelero del cantón Antonio Ante, así como a sus trabajadores. Con la finalidad de conocer si los establecimientos tienen conocimientos acerca de las buenas prácticas ambientales que su actividad debe aplicar y de igual manera su grado o nivel de aplicación.

3.4.2. Lista de chequeo.

Las listas de chequeo permiten realizar un primer inventario o verificación de las características de la empresa, pueden aplicarse también a conglomerados empresariales y pueden acondicionarse de acuerdo con la estructura objeto de chequeo. Este instrumento permite identificar puntos débiles así como oportunidades de mejora a través de la verificación de un listado de aspectos presentes o no en el área a revisar. Pueden aplicarse en las diferentes actividades de la empresa y en los diferentes eslabones de la cadena del producto. UNAD (2007).

A los establecimientos de alojamiento del sector hotelero del cantón Antonio Ante, se aplicó una lista de chequeo con el fin de evaluar si cumple o no las prácticas ambientales que están establecidas estrictamente para este sector, evaluando el comportamiento de la organización y aprovechando toda la información que ellas le brindan para conocer el desarrollo de la actividad.

3.5. Población.

La población a ser evaluada en la presente investigación, son todos los establecimientos que pertenezcan al sector hotelero, es decir aquellos que brinden el servicio de alojamiento en el cantón Antonio Ante.

El cantón Antonio Ante cuenta con un total de 17 establecimientos que brindan el servicio de alojamiento, entre los cuales se puede encontrar una amplia variedad de tipos de alojamiento para cada uno de las comarcas, ya que el cantón cuenta con: hotel, hosterías, hostel residencia, moteles, cabañas y pensiones, entre las cuales se puede encontrar establecimientos desde primera hasta tercera categoría respectivamente.

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS DE RESULTADOS.

El presente capítulo muestra las principales acciones empleadas por los establecimientos de alojamiento en el cantón Antonio Ante, con respecto a las buenas prácticas ambientales estipuladas para este sector. Se muestra, en primera instancia los datos a mostrarse como parte del análisis correspondiente a la identificación de los establecimientos de alojamiento en el cantón Antonio Ante, así como sus características más relevantes.

Seguidamente se detallan las condiciones actuales de cumplimiento de buenas prácticas ambientales para los establecimientos de alojamiento; para obtenerlo, se aplicó una ficha de chequeo a cada establecimiento con el fin de conocer el nivel de conocimiento y cumplimiento en cada área e identificar las limitaciones que impiden su correcta ejecución.

4.1. Planta hotelera del cantón Antonio Ante.

En un cantón como Antonio Ante, en el que el turismo se ha convertido en una actividad que va en aumento, el alojamiento turístico resulta de vital importancia y los turistas que visitan Antonio Ante disponen de una planta hotelera suficiente y de calidad. Para poder cubrir todos esos requerimientos, existen diferentes tipos de establecimientos de alojamiento en el cantón Antonio Ante, donde destacan: hosterías, moteles, hotel, hostel, pensión y cabañas.

Todos los establecimientos existentes en el cantón Antonio Ante, cuentan con licencia anual de funcionamiento y registro turístico; por ello, constan en el catastro turístico de la provincia de Imbabura.

A continuación podrá encontrar en detalle la oferta hotelera del cantón y datos informativos como: tipo, categoría, número de plazas y trabajadores.

TABLA 8. Planta hotelera del cantón Antonio Ante.

LOCALIDAD	TIPO	NOMBRE	CATEGORIA	N°	N°	N°
				T.	H.	P.
Atuntaqui	Hotel	Panamericano	Segunda	11	33	70
	Hostería	Sta. Rosa del Moras	Primera	4	14	54
		Rummi Sissa	Segunda	5	12	27
	Hostal	Imbabura Real	Tercera	3	12	29
	Residencia					
	Motel	Paraíso	Segunda	7	16	32
	Pulsaciones	Segunda	3	11	22	
San Francisco de Natabuela	Cabañas	Claro de Luna	Tercera	2	7	14
	Hostería	Pueblo Viejo	Primera	6	43	90
		Natabuela	Segunda	11	18	68
	Motel	Cupido	Primera	10	12	24
		Delirios	Segunda	8	14	28
		Enigma	Segunda	2	8	16
		Bellavista	Tercera	2	8	16
		Los Sauces	Tercera	3	8	16
San Roque	Motel	El Cisne	Tercera	4	15	30
		Shefayim	Tercera	3	7	14
	Pensión	Rincón de Anayani	Tercera	1	6	12
Establecimientos: 17						
TOTAL	Trabajadores:			85		
	Habitaciones :				244	
	Plazas:					562

Fuente: Catastro turístico Nacional, 2015.

4.1.1. Clasificación.

En el cantón Antonio Ante existen 17 establecimientos registrados bajo la denominación de establecimientos de alojamiento turístico; de ellos el 53%, es decir 9 son moteles; el 23% corresponde a hosterías y en cuanto a hostales, hoteles y cabañas existe un establecimiento de cada clase respectivamente, representando

cada uno el 6% del total de establecimientos en el cantón. Adicionalmente, el cantón tiene una capacidad de 562 plazas disponibles, generando empleo a alrededor de 85 personas en el cantón.

TABLA 9. Clasificación de los establecimientos de alojamiento.

TIPOLOGIA	FRECUENCIA	%
Hostal	1	6
Hostería	4	23
Hotel	1	6
Motel	9	53
Cabañas	1	6
Pensión	1	6
Hacienda Turística	0	0
Lodge	0	0
Resort	0	0
Campamento	0	0
Refugio	0	0
TOTAL	17	100

Fuente: Catastro turístico Nacional, 2015.

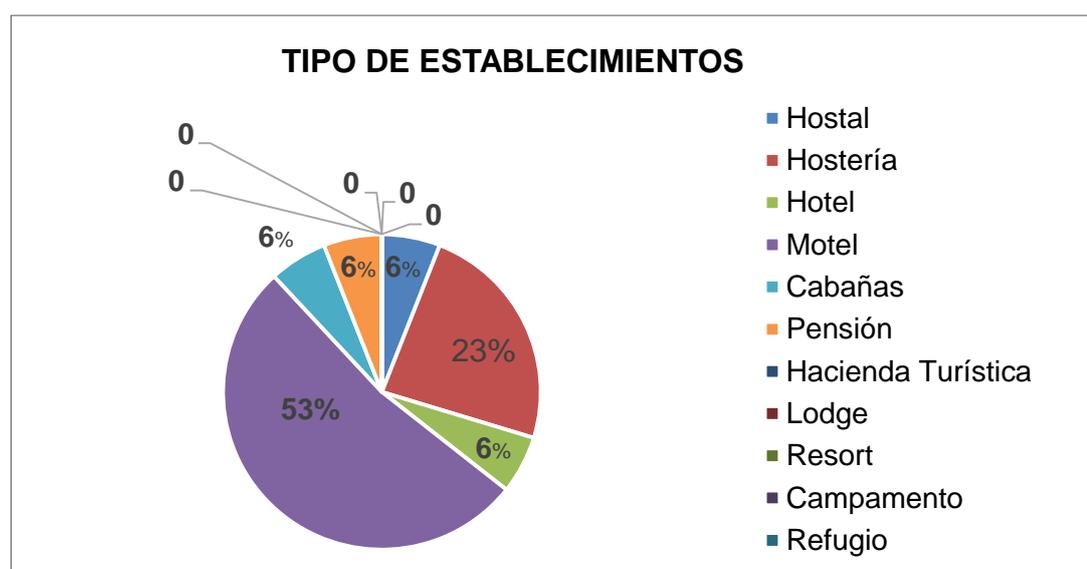


FIGURA 4. Tipo de establecimientos de alojamiento.

4.1.2. Categorización.

“Es competencia privativa de la Autoridad Nacional de Turismo establecer a nivel nacional las categorías oficiales según la clasificación de los establecimientos de alojamiento turístico y sus requisitos”. Reglamento de alojamiento turístico de Ecuador (2015, p.9).

Como se evidencia anteriormente (ver tabla 8), en el cantón Antonio Ante existen establecimientos de alojamiento bajo diferentes categorías, cada uno reúne requisitos técnicos establecidos que permiten medir la infraestructura, cantidad y tipo de servicios que prestan los establecimientos de alojamiento turístico a los huéspedes. Se considera a un establecimiento de “primera” como el de más alta categoría y de “quinta” como el de más baja categoría.

El levantamiento de información, muestra que en Antonio Ante 3 de los 17 establecimientos son de primera categoría; representando el 18% del total de establecimientos, el 41% obtienen categoría segunda y el otro 41% restante se encuentran en tercera categoría, no se muestran categorías únicas dentro del cantón.

TABLA 10. Categorización de los establecimientos de alojamiento.

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
Primera	3	18
Segunda	7	41
Tercera	7	41
Cuarta	0	0
Quinta	0	0
TOTAL	17	100

Fuente: Catastro turístico Nacional, 2015

A continuación se muestra, mediante representación gráfica que los establecimientos de segunda y tercera categoría representan el mayor porcentaje de establecimientos con el 41% cada uno.

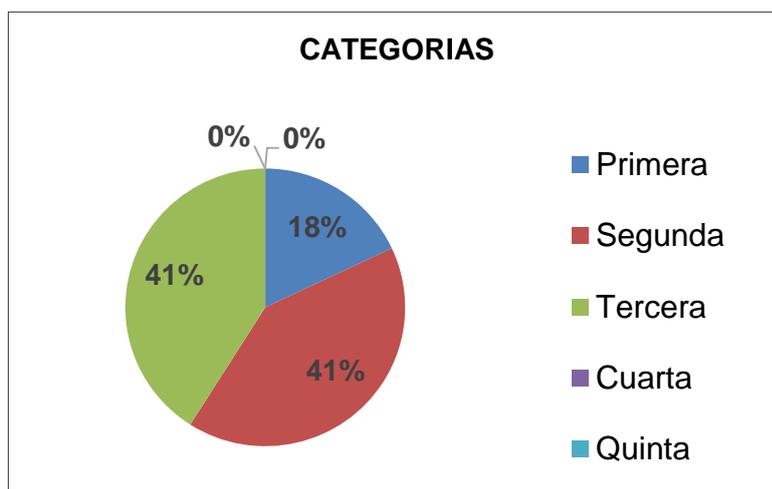


FIGURA 5. Categorización de los establecimientos de alojamiento.

Fuente: Catastro turístico Nacional, 2015.

4.1.3. Oferta de servicios turísticos en los establecimientos de alojamiento.

En un mundo y etapa globalizada que cambia constantemente y la hotelería es parte de él. Los avances y modificaciones en la operación de los hoteles ha sido necesaria, para poder cubrir los requerimientos y expectativas de los visitantes. Pero no solamente se deben a la introducción de nuevas tecnologías, sino también, a la cantidad y sobre todo calidad de los servicios. Durante los últimos años muchos hoteles han tenido que realizar cambios en su operación, para poder brindar servicios complementarios y adicionales al de una habitación, con los objetivos de brindar un mejor servicio, aumentar las utilidades y ofrecer una mayor calidad de vida a sus empleados.

La gestión del turismo en el cantón Antonio Ante, demuestra el crecimiento y mejora de la oferta; con miras a ser un sector preponderante en la economía local de los anteños, quienes motivados por las ventajas que presta el cantón, han decidido emprender sus actividades económicas dentro de este campo.

Los servicios turísticos de los establecimientos de alojamiento del cantón, poseen particularidades que los identifican unos del otro dentro del sector del ocio, predominando los grupos ofertantes de alojamiento, alimentación y otros demás adheridos a la oferta como se muestra a continuación.

TABLA 11. Oferta de servicios turísticos.

Servicios complementarios		Sí	No	%
a.	Áreas deportivas	4	13	24
b.	Áreas infantiles	2	15	12
c.	Áreas verdes	6	11	35
d.	Habitación	17	0	100
e.	Hidromasaje	1	16	6
f.	Lavandería y tintorería	6	11	35
g.	Parqueadero privado	14	3	82
h.	Piscina	4	13	24
i.	Restaurante	5	12	29
j.	Room service 24 horas	14	3	82
k.	Sala de eventos	5	12	29
l.	Sauna	1	16	6
m.	Spa	3	14	18
n.	Turco	2	15	12
o.	Wifi	8	9	47
SI		92		36%
NO		163		64%
TOTAL		255		100%

Fuente: Levantamiento de información, 2015

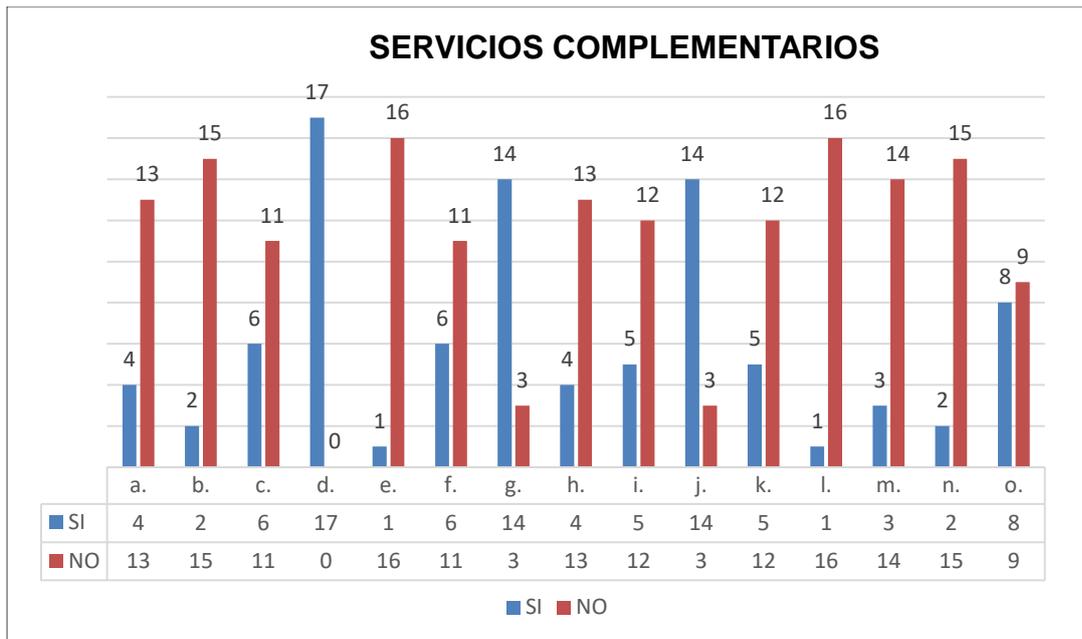


FIGURA 6. Oferta de servicios turísticos.

Como se logra evidenciar en el gráfico anterior, el 64% de establecimientos no brindan servicios complementarios como áreas verdes, infantiles, piscina y demás. Tomando en cuenta que el 53% de los establecimientos son moteles, no representan cifras preocupantes, ya que estos son considerados como establecimientos de paso y de poca duración, por lo que su naturaleza no amerita la existencia de varios servicios complementarios como los demás tipos de establecimientos.

4.2. Condición actual de cumplimiento en buenas prácticas ambientales.

Para determinar las condiciones actuales de cumplimiento de buenas prácticas ambientales en establecimientos de alojamiento de Antonio Ante, se estableció una lista de chequeo que permitió verificar si el establecimiento cumple o no, con las prácticas ambientales establecidas. Fue necesario también la aplicación de una encuesta a los administradores y/o trabajadores para conocer el nivel de conocimiento y compromiso ambiental que poseen. La lista de chequeo consta de 5 ítems, que alberga temas referentes a: gestión de residuos, consumo de energía, consumo de agua, emisiones atmosféricas y ruido. Para entender mejor éste apartado tenemos la siguiente tabla.

TABLA 12. Gestión de residuos.

ÍTEM 1				
a. Gestión de residuos				
	Indicador	Cumplimiento		
		SI	NO	+/-
a.1	Separa los residuos de alimentos, aceites y grasas en recipientes herméticos.	7	10	-
a.2	Dispone de un gestor ambiental autorizado para eliminar estos residuos, manteniendo registros de esta actividad.	3	14	-
a.3	Cuenta con recipientes diferenciados para la separación de residuos sólidos, debidamente rotulados, bajo techo y en sitios que eviten la proliferación de vectores.	15	2	+
a.4	Induce al personal de limpieza a cerca de la recolección diferenciada y la disposición final de los residuos generados en las actividades de alojamiento y servicios de alimentación.	15	2	+
a.5	Aprovecha los residuos que generan compost y este a su vez es aprovechado en otras actividades como viveros o jardines.	6	11	-
a.6	Informa a las personas de los peligros relacionados con los productos químicos habitualmente empleados en tareas de limpieza, para evitar riesgos de contaminación y/o accidentes laborales.	6	11	-
a.7	Prioriza la gestión de los residuos, aplicando la estrategia de las "4R's": Reducción, Reutilización, Reciclaje y Rechazo.	9	5	+
a.8	Evita la utilización de vajilla desechable.	17	0	+
SI (+)		81	60%	
NO (-)		55	40%	
TOTAL		136	100%	

Fuente: Sistema único de información ambiental, (2013).

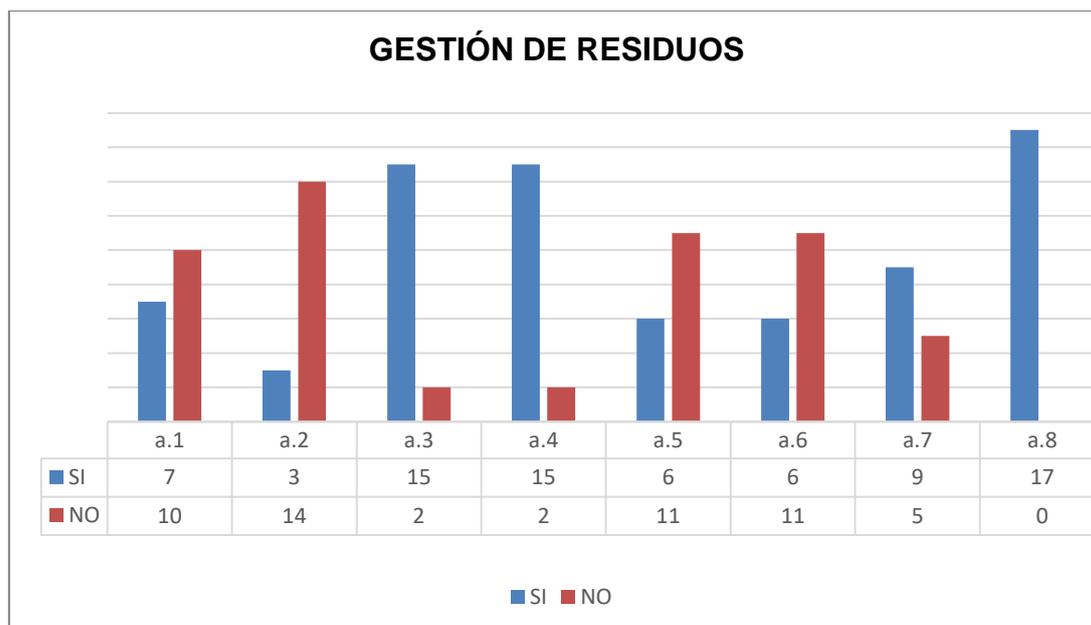


FIGURA 7 Gestión de residuos.

Fuente: Levantamiento de información.

De los 17 establecimientos de alojamiento que se evaluaron durante la presente investigación, se puede observar que el 60% lleva una adecuada gestión de residuos, debido principalmente al programa de clasificación domiciliaria que rige en el cantón desde el año 2007. “Hoy en día, los pobladores del cantón clasifican adecuadamente, reutilizan, reciclan los residuos sólidos cumpliendo con horarios y días dispuestos para su recolección”. (GAD Antonio Ante, 2016).

Sin embargo, tras concurrir algunos años desde la aplicación de este programa, puede notarse en pequeñas cantidades ciertas anomalías como: clasificación inadecuada, falta de contenedores específicos para cada residuo y sin rotulación respectiva, irrespeto de horarios y días de recolección. Producido principalmente, por la falta de seguimiento del programa y la descontinuada capacitación ambiental. Todo esto se ve reflejado en el 40% de establecimientos que incumplen con las recomendaciones para una correcta gestión de residuos, a pesar de mantener un programa de recolección vigente.

TABLA 13. Consumo de energía.

ÍTEM 2				
b. Consumo de energía				
	Indicador	Cumplimiento		
		SI	NO	+/-
b.1	Utiliza la carga máxima en lavadoras y lavaplatos con el propósito de evitar consumir mayor cantidad de agua, energía y detergentes.	12	5	+
b.2	Apaga los acondicionadores de aire, luces y ventiladores cuando se arregla las habitaciones en horas de la mañana.	10	7	+
b.3	Realiza mantenimientos programados a equipos, con el fin de incrementar la vida útil y disminuir la generación de residuos e incurrir en gastos de repuestos.	6	11	-
b.4	Desconecta los sistemas eléctricos sin uso.	5	12	-
b.5	Evita tener zonas sobre iluminadas.	12	5	+
b.6	Emplea luminarias de bajo consumo y/o interruptores con detectores de movimiento.	13	4	+
b.7	Revisa periódicamente los sistemas de calefacción y aire acondicionado, si los hubiera.	6	11	-
b.8	Aprovecha la luz solar al máximo, abriendo persianas y cortinas.	14	3	+
b.9	Usa bombillas compactas de bajo consumo y tecnología LED.	13	4	+
SI (+)		91	59%	
NO (-)		62	41%	
TOTAL		153	100%	

Fuente: Sistema único de información ambiental, (2013).

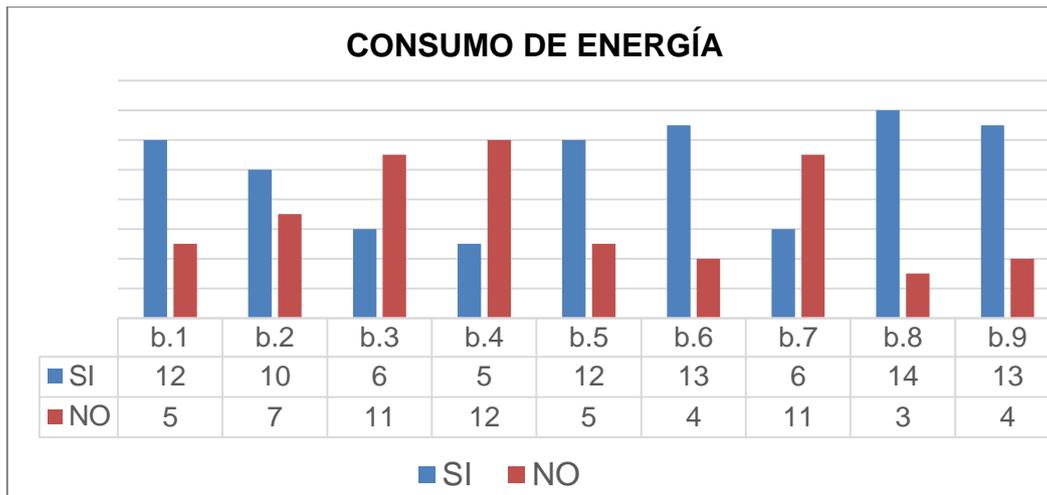


FIGURA 8. Consumo de energía.

Fuente: Levantamiento de información.

Hasta hace algunas décadas, la gestión de energía no era un elemento sustancial en la administración de una empresa. La falta de conciencia en torno a cómo el desperdicio energético estaba asociado al deterioro del planeta hizo que las empresas obviaran la necesidad de racionalizar sus recursos energéticos, a menos de que éste desperdicio también se viera reflejado en un alto costo económico para la compañía. (Salomón, 2017, p.1).

Partiendo de este precepto, una correcta gestión energética debería ser preocupación de todas las empresas, sin importar la actividad que desarrollen; así cumplir con los nuevos marcos de sustentabilidad, racionalizar los gastos económicos o incluso proyectar una imagen responsable frente a la sociedad.

El tema energético en los establecimientos de alojamiento del cantón Antonio Ante, muestra un alto conocimiento de las partes involucradas, el 59% de establecimientos reflejan interés por realizar un correcto uso de este recurso; preocupándose por controlar las zonas sobre iluminadas, revisando que luces innecesarias se encuentren prendidas y también se puede ya observar en algunos establecimientos el uso de iluminarias de bajo consumo o sensores de movimiento, actividades que representan de gran ayuda al momento de gestionar dicho recurso. En el 41% de establecimientos restantes, se puede notar la inexistencia de medidas preventivas, por lo que es necesario mejorar esta gestión y reemplazar los sistemas caducos por unos de mayor rendimiento y durabilidad.

TABLA 14. Consumo de agua.

ÍTEM 3				
c. Consumo de agua				
	Indicador	Cumplimiento		
		SI	NO	+/-
c.1	Promueve la utilización de inodoros con tanques de bajo consumo o en coloca como contrapeso en la cisterna del tanque una botella de plástico llena de agua o arena.	4	13	-
c.2	Controla de forma diaria los consumos de agua por zonas, para identificar puntos de desperdicios y de esta manera adoptar medidas de ahorro.	0	17	-
c.3	Realiza revisiones para reparar fugas y evitar pérdidas de agua.	8	9	+
c.4	Revisa el buen funcionamiento de grifos y cisterna.	16	1	+
c.5	Se asegura de dejar los grifos bien cerrados (evitar el goteo).	15	2	+
c.6	Procura reutilizar el agua de limpieza, siempre que las condiciones de higiene lo permitan.	6	11	-
c.7	Utiliza productos de limpieza identificados como de menor agresividad ambiental.	7	10	-
c.8	Procura instalar sensores en los baños, lavamanos, lavaplatos y otros que activen el flujo de agua solo en la presencia de las manos o de los materiales a lavar.	3	14	-
c.9	Capacita al personal a cerca de las acciones a tomar en cuenta en la limpieza de las instalaciones para evitar fugas de agua, tales como fugas en llaves, duchas de baño, equipos de aire acondicionado entre otros.	16	1	+
SI (+)		75	49%	
NO (-)		78	51%	
TOTAL		153	100%	

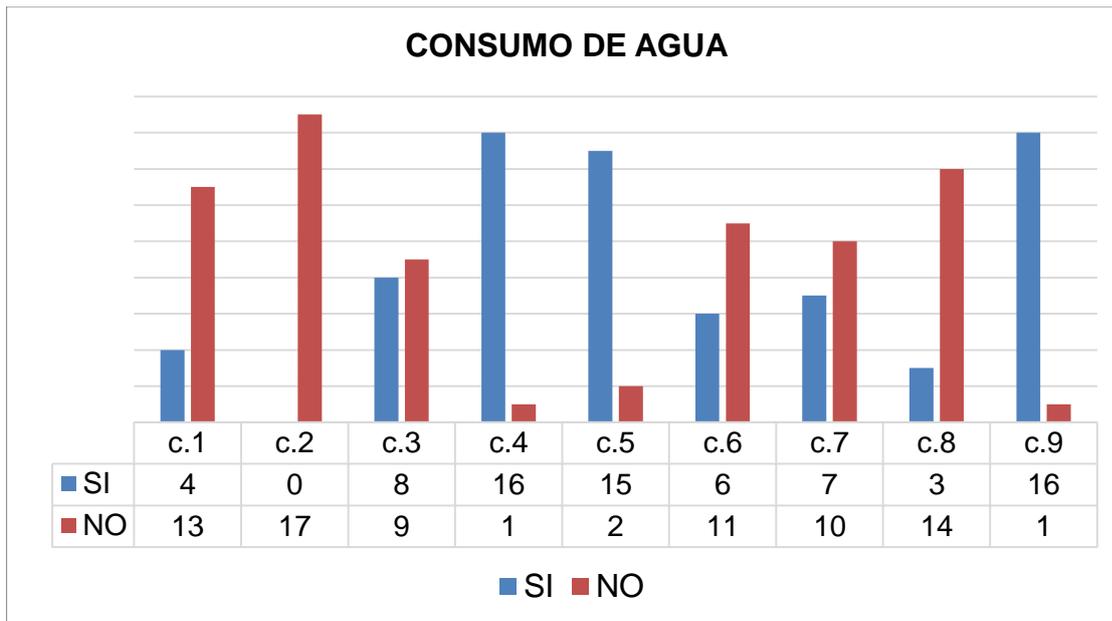


FIGURA 9. Consumo de agua.

Fuente: Levantamiento de información.

Como resultado de la investigación realizada a los establecimientos de alojamiento en el cantón Antonio Ante, sobresale que la mayoría de estos no llevan un control de consumo del recurso hídrico, el 51% de establecimientos no cumplen con las recomendaciones dispuestas para este sector. Una de las falencias más críticas son los sistemas inteligentes, a base de sensores o cierres automáticos, que evitan la presencia de llaves abiertas o fugas inesperadas.

Los establecimientos que sí manejan medidas de consumo para este recurso, realizan actividades como: revisión del correcto funcionamiento de grifos, revisión de llaves bien cerradas para evitar el goteo y formación básica al personal a cerca de las acciones a tomar en cuenta en la limpieza de las instalaciones. Iniciativas como éstas, muestran preocupación por regular el consumo de agua en la actividad turística de alojamiento en el cantón Antonio Ante, mostrando gran interés por optar algunas de estas recomendaciones que al inicio son vistas como un gasto; pero que representarían a futuro, un ahorro e inversión que mejore la apariencia del establecimiento y permita diferenciarse de la competencia.

TABLA 15. Emisiones atmosféricas.

ÍTEM 4				
d. Emisiones atmosféricas				
	Indicador	Cumplimiento		
		SI	NO	+/-
d.1	No utiliza aerosoles (ambientales, insecticidas, etc.) o sistemas de refrigeración con CFC's.	9	8	+
d.2	Opta por la utilización de combustibles limpios, para evitar el exceso de CO2 generado por los automotores del establecimiento.	1	16	-
d.3	Controla frecuentemente los equipos de calefacción y calderos para evitar fugas de gas y altos consumos de energía.	12	5	-
d.4	Mantiene correctamente cerrados todos los botes de pinturas, colas y disolventes. Éstos contienen unas sustancias denominadas compuestos orgánicos volátiles (COV's) que se emiten a la atmósfera si no cerramos adecuadamente sus recipientes.	16	1	+
SI (+)		38	56%	
NO (-)		30	44%	
TOTAL		68	100%	

Fuente: Sistema único de información ambiental, (2013).

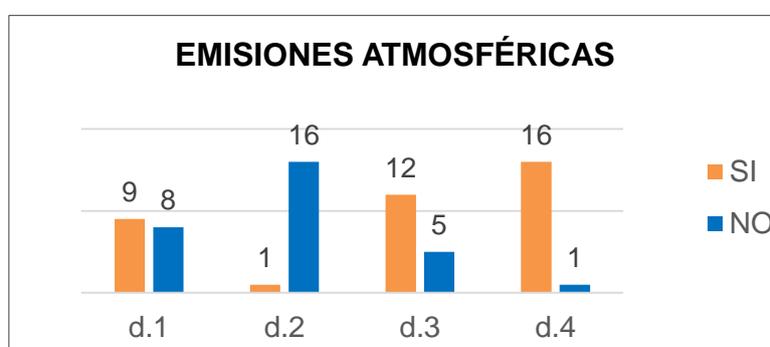


FIGURA 10. Emisiones atmosféricas.

De los 17 establecimientos de alojamiento investigados en el cantón Antonio Ante, el 56% cumplen con las disposiciones establecidas para el control de emisiones atmosféricas, destacando notablemente la prevención de emisión de gases por botes de pinturas, colas y disolventes mal cerrados. Es importante señalar que, a pesar de obtener una alta puntuación positiva los trabajadores de los establecimientos de alojamiento, tienen un alto índice de desconocimiento en este tema; pues no identifican fácilmente las alternativas de combustibles limpios, razón por la cual obtienen una baja puntuación en el numeral (d.4).

TABLA 16. Ruido.

ÍTEM 5				
e.Ruido				
	Indicador	Cumplimiento		
		SI	NO	+/-
e.1	Atiende y controla el ruido generado por los equipos auxiliares, puede ser causa de mal funcionamiento y puede generar molestias evitables.	7	10	-
e.2	En las áreas sociales utiliza equipos de amplificación en sitios que no afecten a las viviendas o comercios que se encuentren en la zona.	12	5	+
e.3	En caso de disponer de generadores eléctricos, estos se encuentran aislados y en continuo mantenimiento.	3	14	-
SÍ (+)		22	43	
NO (-)		29	57	
TOTAL		51	100%	

Fuente: Sistema único de información ambiental, (2013).

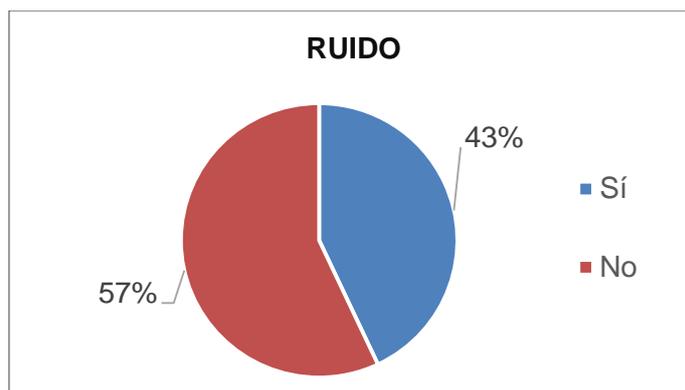


FIGURA 11. Ruido.

El ruido se mide en decibelios (dB) y actualmente el máximo de ruidos originados en centros de alojamiento no debe sobrepasar los límites de 40 dB. (Sistema Único de Información Ambiental, 2013).

Dentro del sector hotelero de alojamiento, la generación de ruido puede provocar molestias en los huéspedes, es por eso que se debe monitorear y eliminar los principios de ruido asociados a fuentes externas. En los establecimientos de alojamiento del cantón Antonio Ante, las principales fuentes de ruido encontradas son: las salas de eventos y banquetes cercanas a la zona de habitaciones y en algunos establecimientos los ruidos producidos por el transporte, principalmente en aquellos establecimientos ubicados en la panamericana norte.

La gestión acústica no está totalmente controlada en los establecimientos de alojamiento del cantón Antonio Ante, pues el 57% no tienen un adecuado control de ruido, ya sea por equipos auxiliares que se encuentren en mal estado y produzcan molestias auditivas o por maquinaria ruidosa como los generadores, que no se encuentren ubicados en zonas alejadas de las habitaciones.

4.2.1. Encuesta.

Encuesta dirigida a administradores y/o trabajadores encargados de los establecimientos de alojamiento en el cantón Antonio Ante, con la finalidad de conocer la perspectiva ambiental, en cuanto a las buenas prácticas ambientales estipuladas para este sector.

PREGUNTA 1.

¿Mantiene el establecimiento un registro mensual de consumo de alguno de los siguientes recursos?

TABLA 17. Registros de consumo por recursos.

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Residuos generados.	13	15%
Consumo eléctrico.	19	22%
Consumo de agua.	7	8%
No realiza.	46	54%
TOTAL	85	100%

Fuente: Levantamiento de información.

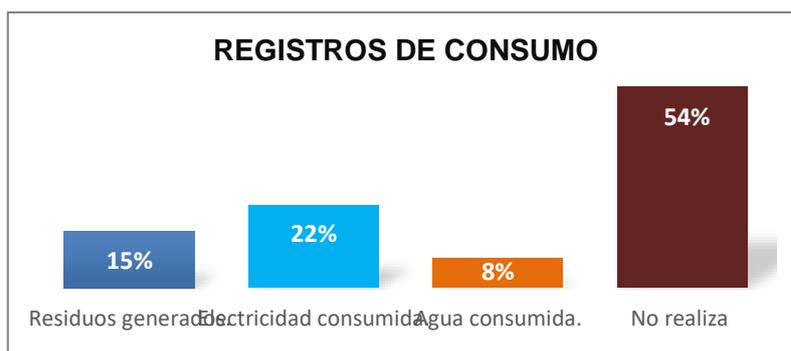


FIGURA 12. Registros de consumo por recursos.

Fuente: Levantamiento de información.

Los registros, son muy importantes para gestionar el consumo de recursos y controlar la generación de residuos, porque a través de ellos los establecimientos pueden llevar el control real de su consumo e identificar rápidamente fugas o fuentes de descarga, que estén provocando un uso excesivo fuera de lo normal. Conforme a los resultados obtenidos de las encuestas, el 54% de establecimientos, no realizan ningún tipo de registro, algo realmente preocupante; pues desconocen totalmente el consumo en su establecimiento, evitando poder tomar medidas de precaución que ayuden a disminuir la cantidad de consumo de los recursos. Adicionalmente, el 8% de los establecimientos mantiene registros de consumo de agua potable, pero no son analizados periódicamente y los registros no estarían cumpliendo el objetivo deseado.

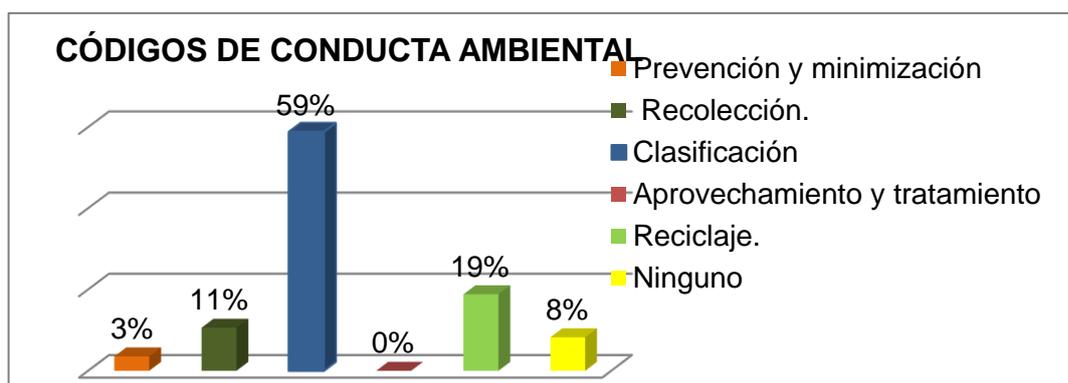
PREGUNTA 2.

¿El establecimiento cuenta con un código de conductas ambientales para cada puesto de trabajo? Como:

TABLA 18. Códigos de conducta por áreas.

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Prevención y minimización	3	3%
Recolección.	9	11%
Clasificación	50	59%
Aprovechamiento y tratamiento	0	0%
Reciclaje.	16	19%
Ninguno	7	8%
TOTAL	85	100%

Fuente: Levantamiento de información.

**FIGURA 13.** Códigos de conducta en las áreas de trabajo.

Como resultado de las encuestas aplicadas a los trabajadores de los establecimientos de alojamiento del sector hotelero del cantón Antonio Ante, se determinó que el 8% de los establecimientos no tienen ningún código de conducta ambiental implementado dentro de sus actividades. Los demás establecimientos realizan actividades de cuidado ambiental como: prevención y minimización de residuos, representando el 4% de realización en los establecimientos y la clasificación de los residuos generados se muestra como la conducta ambiental que más practica el sector hotelero de alojamiento del cantón Antonio Ante; con un 59% de aplicación, es decir que en la mayoría de establecimientos de alojamiento se clasifica la basura, debido principalmente al programa de recolección de residuos que se realiza en el cantón.

PREGUNTA 3.

¿Cree Ud. que el uso de prácticas ambientales en el sector hotelero del cantón Antonio Ante contribuye a un desarrollo sostenible?

TABLA 19. Buenas prácticas ambientales en el sector hotelero.

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
SÍ	80	94%
NO	5	6%
TOTAL	85	100%



FIGURA 14. Buenas prácticas ambientales en el sector hotelero.

De acuerdo a los datos obtenidos, las encuestas revelan que el 94% de los trabajadores de los establecimientos de alojamiento del cantón Antonio Ante, consideran que implementar buenas prácticas ambientales en este sector ayuda a la actividad, para desarrollarse de manera sustentable, manteniendo un respeto y equilibrio ambiental con respecto a sus actividades con los nuevos marcos de sustentabilidad y así poder proyectar una imagen responsable frente a la sociedad.

PREGUNTA 4.

¿Considera usted que la implementación de prácticas ambientales en el sector hotelero de alojamiento, refleja beneficios económicos para el establecimiento?

TABLA 20. Beneficio económico de las prácticas ambientales.

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
SÍ	80	94 %
NO	5	6 %
TOTAL	85	100 %

Fuente: Levantamiento de información.

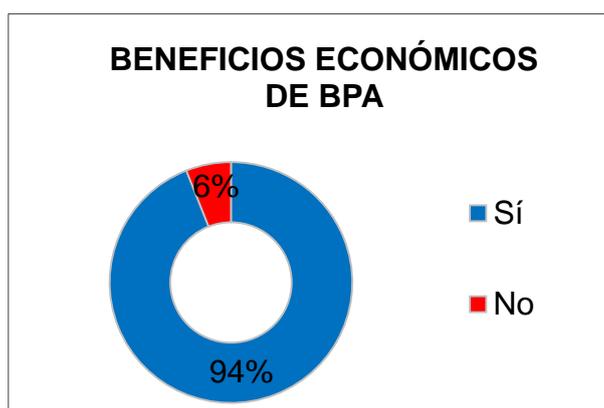


FIGURA 15. Beneficios económicos de las prácticas ambientales.

Según los datos obtenidos por las encuestas realizadas a los trabajadores de los establecimientos de alojamiento del sector hotelero del cantón Antonio Ante el 94% cree que implementar buenas prácticas ambientales beneficia económicamente a los establecimientos ya que ahorra el consumo de recursos, disminuyendo el consumo y dinero a pagar por los mismos.

PREGUNTA 5.

¿Usted como empleado, estaría dispuesto a realizar buenas prácticas ambientales en sus actividades encomendadas?

TABLA 21. Predisposición de los empleados para emplear BPA.

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
SÍ	73	86 %
NO	12	14 %
TOTAL	85	100 %

Fuente: Levantamiento de información.

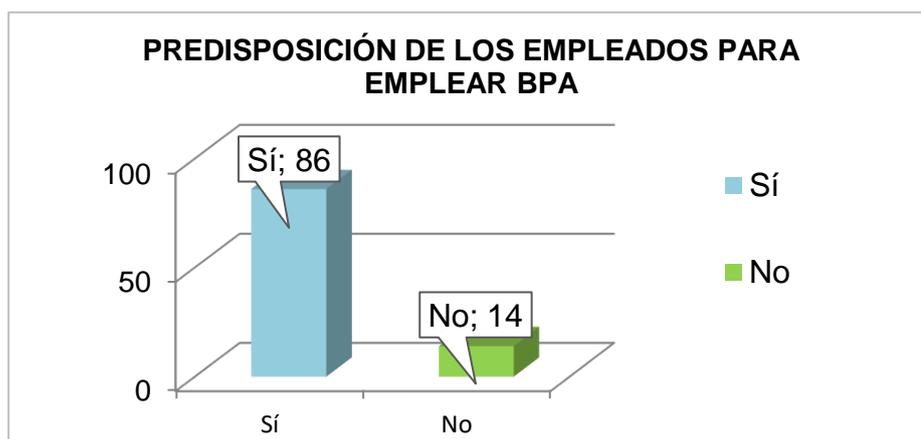


FIGURA 16. Predisposición de los empleados para emplear BPA.

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 86% de empleados estarían dispuestos a emplear buenas prácticas ambientales, siempre que hayan recibido la capacitación y los materiales necesarios. El 14% se muestra en desacuerdo pues creen que interferirá en sus actividades complicando o demorando las actividades que usualmente realizan. En sí, se puede dar a conocer el verdadero propósito de las buenas prácticas ambientales, para mostrar que su aplicación es sencilla y aplicable a todas las actividades y áreas de los establecimientos turísticos de alojamiento.

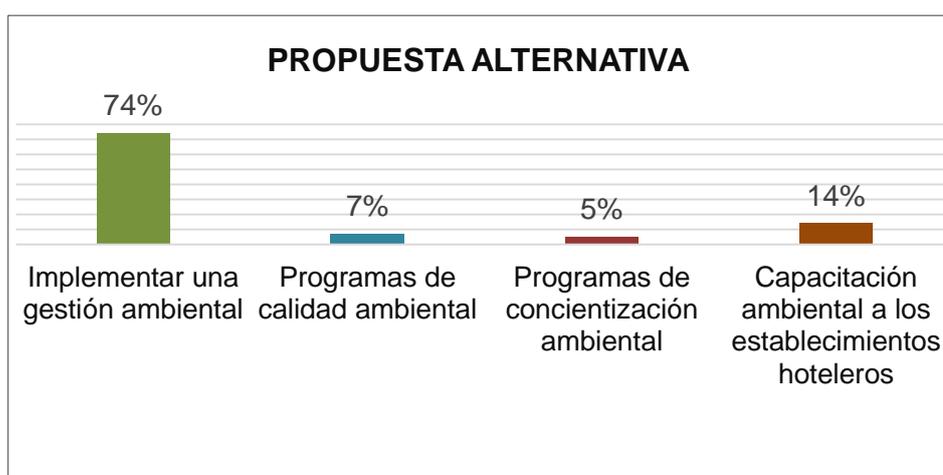
PREGUNTA 6.

¿Qué medida cree usted, ayudaría al sector hotelero del cantón Antonio Ante a desarrollar su actividad de modo ambientalmente responsable?

TABLA 22. Propuesta alternativa.

RESPUESTA	FR	%
La implementación de gestión ambiental	63	74
Programas de calidad ambiental	6	7
Programas de concientización ambiental	4	5
Capacitación ambiental a los establecimientos hoteleros	12	14
TOTAL	85	100

Fuente: Levantamiento de información.

**FIGURA 17.** Propuesta alternativa.

Según las encuestas aplicadas a los administradores y trabajadores de los establecimientos de alojamiento del cantón Antonio Ante, se logró identificar que el 74% de encuestados, consideran que un modelo de gestión ambiental contribuirá al desarrollo sustentable del sector hotelero en el cantón; por lo tanto, es la medida que se planteará al sector hotelero de alojamiento para elevar su nivel de autoexigencia, y comprometerse con la calidad y la excelencia ambiental, como fundamentos de su negocio. Asumiendo las responsabilidades ambientales, garantizando los derechos del consumidor y cumplimiento con los deberes legales vigentes.

4.3. Limitantes para el cumplimiento de la normativa ambiental.

Gracias a la lista de chequeo y encuestas aplicadas a los establecimientos de alojamiento y colaboradores, se logró identificar las siguientes limitantes que dificultan el conocimiento y práctica de buenas prácticas ambientales dentro de la operación turística de alojamiento en Antonio Ante:

- Actividad turística empírica, existe emprendedores turísticos sin estudio o profesionales en diferentes áreas y los establecimientos no son dirigidos por profesionales en turismo.
- Falta de capital para crecer, realizar inversiones y cambios de mejora en los establecimientos.
- Escaso impulso de desarrollo por parte de los órganos rectores, que promuevan e incentiven al sector hotelero a realizar actividades más limpias y responsables.
- Falta de compromiso y gestión de las autoridades, para regular la actividad turística mediante buenas prácticas ambientales.
- Falta de seguimiento y capacitación continua en programas vigentes, como la recolección de desechos en el cantón.
- Ausencia de planes de planificación, de comercialización y producción de los establecimiento enfocadas a una responsabilidad ambiental.
- Limitación para el cumplimiento de mejoras, por la falta de tiempo de los propietarios y los administradores no pueden tomar ese tipo de decisiones.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

El presente capítulo proyecta las conclusiones alcanzadas en el proceso investigativo, con la finalidad de dar a conocer los aspectos más relevantes sobre la evaluación de las buenas prácticas ambientales empleadas por los establecimientos de alojamiento en el cantón Antonio Ante. Con respecto a las recomendaciones, representan las posibles soluciones para tratar el problema mencionado a inicios de la investigación, cuyo propósito radica en implementar procedimientos definidos que puedan prevenir efectos ambientales adversos, así como promover acciones y actividades que preserven y mejoren la calidad ambiental.

5.1. Conclusiones.

- La planta hotelera del cantón Antonio Ante, cuenta con 17 establecimientos de alojamiento, de los cuales en su mayoría son moteles representando el 53%, seguido con un 24% los establecimientos de hosterías y en cuanto a hostel, hotel y cabañas en el cantón existe tan solo una unidad de establecimientos de cada clase respectivamente, es decir que estas últimas clasificaciones de alojamiento representan el 6% cada una del total de establecimientos en todo el cantón.
- La capacidad de alojamiento del cantón es de 662 plazas disponibles con un total de 244 habitaciones, de los cuales 3 establecimientos corresponden a primera categoría representando el 18% del total de los mismos, el 41% obtienen categoría segunda y el 41% restante se encuentran en tercera categoría.
- El nivel de aplicación de buenas prácticas ambientales en el sector hotelero del cantón Antonio Ante, es menor a lo esperado ya que no se están cumpliendo plenamente dentro de las actividades, de acuerdo a los resultados obtenidos el 53% de estos establecimientos no aplican buenas prácticas ambientales.

Resultados que, representan un grave problema para el sector hotelero y pone en riesgo el prestigio del cantón.

- La gestión de residuos en el cantón Antonio Ante, muestra participación activa por parte de la municipalidad, habitantes y empresas privadas, gracias a ello el sector hotelero obtuvo un 60% referente a la correcta gestión de residuos.
- El área de mayor descuido en el sector hotelero del cantón Antonio Ante, es el registro diario de consumos de recursos, un punto clave de partida para el reconocimiento prematuro de influencias externas que provoquen un consumo desmedido.
- Dentro de las principales limitantes para el cumplimiento de la normativa ambiental establecida para el sector hotelero de alojamiento en el cantón Antonio Ante, podemos encontrar la falta de capacidad y gestión para introducir buenas prácticas ambientales en el desarrollo de la actividad turística con un 45% de los establecimientos, seguido con uno 39% se notó el bajo nivel educativo de los emprendedores turísticos en el cantón, razón por la cual su mínima intención de generar una actividad amigable al medio ambiente.

5.2. Recomendaciones.

- Es necesario que los propietarios y usuarios de los establecimientos de alojamiento del cantón Antonio Ante, tomen conciencia de la importancia de implementar buenas prácticas ambientales dentro de sus actividades y la necesidad de protección de los recursos naturales y patrimoniales.
- El sector hotelero del cantón Antonio Ante, debe desenvolverse con políticas y prácticas ambientales, cuyo fin sea conseguir un desarrollo económico, social y ambientalmente equilibrado, que permita a las generaciones futuras disfrutar de un entorno natural, mejorando su competitividad, imagen y calidad de sus servicios a través de su desempeño amigable con el ambiente.
- El sector hotelero debe implementar capacitaciones frecuentes a empleados y clientes, en cuanto a la aplicación de las buenas prácticas ambientales dentro de sus establecimientos y en caso de que no realice, debe incorporar inmediatamente a sus actividades e involucrar a sus trabajadores y clientes.
- El GAD Municipal de Antonio Ante, debe realizar inspecciones frecuentes para determinar si estos establecimientos una vez otorgada la licencia ambiental de funcionamiento están o no aplicando en sus actividades.
- El GAD Municipal de Antonio Ante, debería crear un programa de distinción verde que motive a los establecimientos a alcanzar estándares de calidad ambiental.
- Crear un modelo de gestión ambiental para el sector hotelero del cantón Antonio Ante, que destaque el valor e importancia del cuidado y preservación del ambiente, a través de actividades responsables con el ambiente.

CAPÍTULO VI

6. PROPUESTA ALTERNATIVA.

El presente capítulo propone el diseño de un modelo de gestión ambiental para el sector hotelero del cantón Antonio Ante. En el avance del capítulo se definen los objetivos, programas, tareas y acciones presentes. Dicha propuesta surge de la necesidad de gestionar adecuadamente la operación turística de alojamiento en el cantón, mediante directrices previamente planificadas que impulsen una práctica ambiental en el servicio turístico y posicione al cantón como una potencia del turismo ecuatoriano en la responsabilidad ambiental.

6.1. Título de la propuesta.

Modelo de gestión ambiental para el sector hotelero del cantón Antonio Ante, provincia de Imbabura.

6.2. Justificación.

La actividad turística representa para la economía mundial un elemento clave de progreso en las localidades y el cantón Antonio Ante, no es una excepción. Sin embargo, para lograr su perfeccionamiento es importante proveer a los usuarios un servicio de calidad, acorde a sus exigencias y concepciones. Según el nuevo perfil del turista de la OMT, éstos se han convertido en un mercado más informado con tendencia a establecimientos que alcancen distinciones de calidad vinculadas a una práctica ambiental responsables. (Organización Mundial de Turismo, 2013).

El sector de alojamiento en el cantón Antonio Ante tiene participación activa en el ámbito turístico, por ello la necesidad de proponer instrumentos y directrices que mejoren la imagen de los establecimientos hacia sus clientes y que posteriormente contribuya en la adquisición de reconocimientos, certificaciones o aprobaciones ambientales.

La temática ambiental dentro de las actividades turísticas es muy importante; ya que, a más de brindar prestigio al establecimiento permite alcanzar reputación y posición dentro del nuevo mercadeo verde ya que este busca llegar a mercados atractivos en donde la calidad ambiental es un requerimiento básico del cliente, según lo menciona Hoof, Monroy y Saer (2008) en su libro Producción más limpia.

6.3. Fundamentación.

6.3.1. Gestión ambiental.

La gestión ambiental puntualiza los requerimientos mínimos que debe acoger cada gestión empresarial y que se deben cumplir a lo largo de todo el proceso productivo en un determinado servicio. Según el Programa de fortalecimiento institucional Colombiano (2002) una gestión ambiental: “consiste en un conjunto de elementos agrupados con un criterio determinado, que interrelaciona los elementos del conjunto, y las relaciones de éste con su entorno”. (p. 24).

La aplicación de una gestión ambiental, refleja el compromiso de la empresa de servicio para garantizar la satisfacción del cliente y es el primer documento que solicita un ente certificador cuando va a auditar un establecimiento, por lo cual debe ser un documento elaborado con mucho detalle y claridad.

6.3.1.1. Utilidad.

Dentro de las organizaciones, la gestión ambiental contribuye a:

- Implantar políticas ambientales, especificando los procedimientos y los requisitos de la organización.
- Inspeccionar el uso de buenas prácticas ambientales y facilitar las actividades de aseguramiento.
- Suministrar las bases documentales para las auditorias.
- Demostrar que la actividad cumple con los requisitos ambientales exigidos para cada sector. (Senlle, 2001).

6.3.1.2. Enfoque.

Comprende las potencialidades y oferta ambiental de un sector, a fin de buscar un manejo adecuado y encontrar la solución más factible. El enfoque representa también, el punto de vista apuntado hacia una determinada dirección, entre los más relevantes encontramos:



FIGURA 18. Enfoques en la gestión ambiental.

- **Estratégico:** porque la gestión ambiental está proyectada a futuro, las acciones y prioridades se encuentran asociadas a un resultado viable en un plazo determinado. Este enfoque exige definir metas y horizontes, para poner en evidencia la relación entre las acciones y los objetivos previstos de tal forma que las primeras sean consecuencia de los segundos.
- **Proactivo:** porque se orienta a realizar acciones y proyectos dirigidos a promover el desarrollo de las potencialidades y recursos locales. Dentro de este enfoque se encuentra el diseño de planes, programas e incorporación de instrumentos para medir el desempeño y los logros obtenidos.
- **Integral:** porque a más de su globalidad incluye también la oferta natural de su problemática ambiental local, identificando con plena claridad sus causas y consecuencias, previas, presentes, futuras y remotas, permitiendo así establecer con claridad las relaciones que vinculan una con otra y estableciendo además sus potencialidades y oportunidades con criterio realista y objetivo.

- **Participativo:** porque la responsabilidad es de todos y no sólo de una dependencia, establece escalones en los niveles de participación que permitan a los involucrados asumir las decisiones y su ejecución.

6.4. Objetivos.

6.4.1. General.

Contribuir con el diseño de un modelo de gestión ambiental para el sector hotelero del cantón Antonio Ante, en base a las normas ambientales internacionalmente usadas.

6.4.2. Específicos.

- Determinar los componentes necesarios para el desarrollo de un modelo de gestión ambiental, en base a las normativas ambientales nacional e internacionalmente aceptadas.
- Proveer a los establecimientos de alojamiento en el cantón Antonio Ante, de un instrumento que permita su mejoramiento continuo y garantice su responsabilidad ambiental.

6.5. Ubicación sectorial y física.

Cantón: Antonio Ante.

Parroquias: Atuntaqui, San Francisco de Natabuela, San Roque.

Provincia: Imbabura.

Límites: Norte: cantón Ibarra; Este: Cerro Imbabura; Oeste: Cantones Cotacachi y Urcuquí y al Sur: cantón Otavalo.

Sector productivo: Hotelería.

7. Desarrollo de la propuesta.



Modelo de gestión ambiental para el sector hotelero de alojamiento del cantón Antonio Ante.



Las empresas que aseguran la calidad ambiental, tienen mejor relación con sus clientes, fidelizándolos y posicionándose en el mercado.

Galindo Larrea María Fernanda.

2017-2018

INTRODUCCIÓN

El modelo de gestión ambiental para los establecimientos de alojamiento, busca brindar una guía para las empresas vinculadas al sector hotelero en el cantón Antonio Ante, que deseen alcanzar los estándares máximos de responsabilidad ambiental, mediante la implementación de procedimientos que vayan encaminados al logro de la eficiencia en los servicios ofertados.

Para lograr resultados positivos es necesario, inicialmente implantar un sensible cambio de actitud en el manejo de los asuntos ambientales; mediante la aplicación de prácticas limpias, acciones correctivas y de formación; que permitan orientar las organizaciones hacia una gestión ambiental más limpia, mejorando los hábitos del personal y administradores de los establecimientos de alojamiento, así como de sus clientes.

7.1. Política ambiental.

Todo el personal administrativo y operacional de los establecimientos de alojamiento, deben realizar a conciencia cada una de sus labores de forma que se garantice el cumplimiento de las recomendaciones ambientales proyectadas. De igual manera, todos y cada uno de los miembros de la empresa deben ser conscientes de los requisitos legales que intervienen en la prestación del servicio donde la prevención y la mejora continua sean herramientas fundamentales del accionar diario; previniendo errores, proponiendo soluciones idóneas a través de una comunicación eficiente y asertiva que permita mejorar el accionar de la empresa.

7.2. Normas de referencia y consulta.

La implantación de un Sistema de gestión Ambiental dentro de la hostelería, es un ámbito complejo, no obstante se lo puede gestionar y adaptar a la realidad de cada establecimiento. Para efectos de éste instrumento se ha tomado como referencia la Norma ISO 14001: 2015.

Así mismo:

- Legislación Ambiental - Certificación de registro ambiental CATEGORÍA I.
- Norma Técnica Ecuatoriana: NTE INEN 2891, "Hoteles y apartamentos turísticos - Requisitos para la prestación del servicio"
- Reglamento de Alojamiento Turístico- RO. 465.
- Ley de Turismo del Ecuador.

7.3.MODELO DE GESTIÓN AMBIENTAL.

El modelo de gestión ambiental es un prototipo básico, adquirido como guía antes de la aplicación de un sistema de gestión ambiental, puesto que orienta y hace referencia a todos los elementos del mismo, como son: archivo de documentos, registros, resultados, entre otros.

El presente modelo gestión ambiental, pretende mejorar la actividad turística en los establecimientos de alojamiento, que voluntariamente deseen implantar a sus actividades una gestión ambiental normalizada con: objetivos, programas de acción y de supervisión. Con resultados observables mediante la evaluación continua, participación activa de los trabajadores y representantes de la empresa.

El presente documento se basa en los fundamentos de mejora continua, sustentada en los requisitos de la norma ISO 14001:2015, con el enfoque PHVA² (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar).

7.3.1. Planificar.

Inicialmente se deben establecer los procesos necesarios, relacionados con los reglamentos ambientales exigidos y las políticas ambientales anteriormente establecidas; con la finalidad de conseguir los resultados deseados.

Para una correcta gestión en los establecimientos de alojamiento, las unidades operativas a considerar son los siguientes aspectos:

- Consumo energético.
- Consumo hídrico.
- Gestión de residuos.

² PHVA: es un enfoque que promueve un proceso interactivo, usado en las organizaciones para conseguir la mejora continua.

- Gestión de compras.

7.4. Responsables.

Se propone al administrador, o de no ser el caso al gerente como responsable de la aplicación eficaz del modelo de gestión ambiental, para que con un compromiso firme guíe su trabajo y el de todos los colaboradores en el desarrollo e implementación de la gestión ambiental que se base en éste documento.

Para esto se debe garantizar:

- Canales de comunicación eficiente, para que la organización puede desenvolverse de forma adecuada.
- El establecimiento debe definir políticas ambientales, objetivos y metas acordes a la realidad de cada institución.
- Revisiones de todos los procesos productivos por parte de la dirección.
- Provisión de los recursos necesarios.

7.4.1. Políticas ambientales.

Los establecimientos dirigen sus actividades y esfuerzos de prestación de servicios de alojamiento con la finalidad de desarrollar con ellos un proceso de mejora continua basada en una correcta gestión de residuos. Por ello se debe elaborar una política ambiental, ajustándose ésta a la realidad objetiva del establecimiento; sin embargo, algunos parámetros que se debe tomar en cuenta son:

- Reducir los impactos negativos, generados por el consumo de recursos y la generación de residuos al prestar el servicio propio de un establecimiento de alojamiento.
- Revisar periódicamente el estado de la gestión ambiental, con el objeto de detectar puntos débiles, establecer las acciones necesarias, fijar objetivos y documentar los avances realizados.
- Asegurar que todos los empleados, reciban la información y formación necesaria para la comprensión de los aspectos ambientales de su área, de manera que puedan colaborar plenamente en su puesta en marcha y consecución.

- Transmitir a todo el personal la importancia de su colaboración y aportación de sugerencias.
- Informar a visitantes y clientes sobre las medidas implantadas en el establecimiento, para promover su aplicación e incorporar progresivamente al resto de partes interesadas al esfuerzo por mejorar la calidad y protección ambiental. (Pueden realizarlo a través de afiches informativos, señalética y/o capacitaciones permanentes).
- Poner a disposición del público interesado la información de relevancia sobre la empresa y trabajar con la comunidad local por la protección ambiental, la prosperidad económica y la identidad cultural de la zona.
- Así mismo, aceptar de forma explícita la posibilidad de que estas políticas sean revisadas con la periodicidad necesaria y si procede, modificada y adaptada a las realidades de cada establecimiento.

7.4.2. Objetivos.

- Proteger el entorno natural, mediante la prevención y eficiencia de recursos.
- Mitigar y reducir los impactos ambientales negativos.
- Controlar la forma en la que desarrollan los servicios turísticos de alojamiento.
- Aportar a la obtención de beneficios económicos y operacionales en los establecimientos de alojamiento.

7.5. Hacer.

7.5.1. Programas de prevención y reducción de consumos.

A partir de la política ambiental propuesta y como resultado a la necesidad de desarrollar una actividad basada en buenas prácticas ambientales, en los establecimientos asociados al servicio de alojamiento, se plantean los siguientes programas de gestión ambiental enfocados a:

Gestión energética: alcanzar la reducción del consumo energético y la progresiva utilización de energías más limpias y eficientes.

Gestión de agua: reducir el consumo de agua, mediante el cambio de los hábitos de consumo.

Compras y almacenes: efectuar compras sostenibles, que puedan ayudar a productores artesanos, elegir productos ecológicos y evaluar a proveedores desde un punto de vista medioambiental.

Generación de desechos: realizar una gestión responsable de los residuos generados en el establecimiento, a través de sistemas de recolección y reciclaje de los residuos.

Huésped: sensibilizar a los huéspedes en el cuidado ambiental, mediante acciones de comunicación efectivas.

Para asegurar una correcta aplicación es necesario crear:

- Un instructivo de trabajo, donde se oriente las actividades o recomendaciones que el empleado debe realizar.
- Dispositivos de seguimiento y control (Hojas de registro, fichas de evaluación y control, u otro documento que el establecimiento posea o pueda desarrollar para controlar las diferentes actividades que se realizan).

7.5.1.1. Gestión energética.

La eficiencia energética, representa para los establecimientos de alojamiento un ahorro de costos, se estima que los establecimientos de alojamiento turísticos, llegan a gastar hasta el 10% del costo total de producción. Es por ello que el ahorro de energía empleada en la iluminación de instalaciones, cocción de alimentos o calefacción, puede disminuir considerablemente el gasto y además contribuir a proteger el clima y a la conservación de los recursos naturales. Para la sustentabilidad económica y ambiental del sector hotelero, es necesario reducir el consumo energético y optar por la utilización de energías limpias y eficientes.

Por eso, es necesario sensibilizar al personal y a los clientes, a realizar medidas prácticas de gestión, para reducir el consumo sin disminuir el confort, mejorar la eficiencia energética y sustituir las fuentes de energía fósil por energías renovables. El primer paso a la hora de implantar una gestión energética sustentable debe ser el

análisis y seguimiento de los consumos de energía en el establecimiento hotelero, así se tendrá una base inicial comparativa que permita visualizar el ahorro obtenido.

Por ello se sugieren las siguientes medidas para el ahorro de energía en el turismo y el hotelería:

- Aproveche al máximo la luz natural en habitaciones y exteriores del establecimiento.
- Sustituir cortinas oscuras por otras transparentes, especialmente donde sea necesario la iluminación.
- Sustituir medios de iluminación convencional por bombillas ahorradoras.
- Chequear el tiempo de operación de todos los equipos de energía.
- Chequear y ajustar los niveles de iluminación
- Desconectar calefacción, climatización e iluminación en áreas desocupadas.
- Ajustar equipos para lograr su máxima eficiencia.
- Utilizar tecnologías automatizadas que regulan el sistema energético como: controles por tiempo, sensores de movimiento, etc.
- Programe un mantenimiento adecuado de los sistemas de iluminación y limpie las lámparas y luminarias con regularidad.
- Utilice lavadoras y lavavajillas con su capacidad máxima y con programas de ahorro. A ser posible, lave en frío o a bajas temperaturas. El 80% de la energía que se consume se emplea para calentar el agua.
- Compruebe la etiqueta de eficiencia energética de los equipos eléctricos y electrónicos que adquiere.
- No utilice el modo en espera stand-by de televisores y otros aparatos electrónicos. Desconéctelos de la red cuando no están en uso.
- Analice la posibilidad de optar por energías renovables para dar apoyo al sistema eléctrico del establecimiento.

7.5.1.2. Gestión de agua.

El agua es un recurso limitado, y por ende su consumo debe ser limitado también. En un establecimiento de alojamiento, la cantidad utilizada varía en función de la actividad y de los servicios ofrecidos, pero también depende mucho de los sistemas técnicos y de la sensibilización que mantengan los empleados y clientes.

La reducción del consumo hídrico puede resolverse de manera sencilla, ecológica y relativamente rápida mediante el ahorro y el aumento de la eficacia de su uso. El primer paso para tomar conciencia del gasto de agua y poder determinar las necesidades de cambio en los hábitos de consumo, es conocer el porcentaje del consumo actual que están teniendo las instalaciones. Las mediciones reales, permitirán observar el ahorro obtenido en cada periodo e identificar precozmente daños o averías que desperdicien este recurso.

Para una mejor gestión del recurso hídrico, puede seguir algunos de estos consejos:

- Instale una red efectiva de contadores de agua (puede hacerlo por zonas o áreas si considera necesario). El seguimiento y control de consumos es la mejor manera de conocer los puntos de mayor consumo y de prevenir fugas o consumos elevados.
- Revise periódicamente la instalación para detectar fugas.
- Planifique un mantenimiento periódico, para prevenir averías.
- Instale grifos con temporizador en lavabos y aseos.
- En las tareas de limpieza procure usar la cantidad necesaria de agua. Utilice la dosis correcta de productos de limpieza. Una mayor cantidad de producto no mejora el resultado de la limpieza, sólo incrementa la carga contaminante del agua.
- Instale sistemas de riego de bajo consumo (aspersión, goteo, exudación, etc.) y adapte la frecuencia de riego a la meteorología, para evitar los que sean innecesarios a causa de la lluvia.
- Recoja las aguas pluviales en depósitos y destínelas a otros usos o al riego de jardines.
- Realice campañas de sensibilización para el personal y los clientes, proporcionando la información necesaria para conseguir un uso responsable del agua mediante carteles o notas informativas en zonas de trabajo, aseos y habitaciones.

7.5.1.3. Compras y almacenes.

Una de las áreas de gestión de mayor significación para la eficiencia de la gestión ambiental, corresponde a los departamentos de compras y almacenes; principalmente porque los productos a utilizarse es responsabilidad directa de cada establecimiento. En función de lograr el mejor desempeño y minimizar los daños ambientales que puede derivarse del uso de los productos de consumo en el turismo y la hotelería se pueden aplicar un conjunto de estrategias y medidas como:

- Comprar productos empacados de forma más sencilla y con menos plásticos.
- Reducir el uso de productos desechables, preferir envases retornables.
- Preferir productos cuyos envases tengan el logotipo de reciclable o reciclado.
- Reutilizar bolsas plásticas para las compras.
- No comprar productos derivados de especies en peligro de extinción.
- Preferir bebidas en envases de cristal.
- Revisar qué productos contienen en su envase y embalaje información sobre sus características y modos de empleo, así como orientaciones para evitar sobreconsumo o afectaciones a la salud.
- Cumplir las normas de rotación de los productos en almacén para evitar caducidad.
- Comprar detergentes biodegradables (no fosfatados) y blanqueadores oxigenados.
- Comprar alimentos frescos siempre que sea posible.
- Comprar cubiertos, platos, copas, y otros no desechables.
- Preferir fertilizantes orgánicos.
- Evitar equipos con refrigerantes agresivos a la capa de ozono.
- Evitar compra de mobiliarios manufacturados con maderas duras tropicales.
- Evitar compra de pinturas con base aceite.
- Comprar baterías recargables.
- Adquirir equipos eléctricos de bajo consumo.

7.5.1.4. Gestión de desechos.

Dentro de la hostelería la generación de desechos es uno de los principales problemas encontrados y el de mayor complejidad de tratamiento. En función de la gestión de esta tarea se pueden implementar diferentes soluciones para su disminución, como las que se enuncia a continuación:

- Reciclar aluminio, acero, papel, cartón, plásticos, etc.
- Reutilizar sábanas, toallas y otros artículos en otros usos.
- Reducir el gasto de papel de escritorio, usándolo óptimamente.
- Registrar todas las sustancias tóxicas y peligrosas, incluyendo blanqueadores, limpiadores, ácidos, pesticidas, insecticidas, solventes, preservativos para madera, adhesivos, derivados del petróleo, etc.
- Emplear recipientes reutilizables para alimentos, líquidos de limpieza y otros.
- Optimizar el uso de los residuos orgánicos.
- Verificar la calidad del agua tratada antes de desecharla o reutilizarla.
- Revisar las fuentes de emisión de sonidos indeseables.
- Reemplazar el clorado de piscinas por procesos no tóxicos (ozonización, productos microbiológicos, etc.).
- Sustituir los gases refrigerantes agresivos a la capa de ozono (o equipos que los contienen).
- Instalar recolectores debidamente rotulados y diferenciados con las facilidades necesarias para realizar una correcta clasificación. .

7.5.1.5. Huésped.

La razón de ser y la más importante la actividad turística son sus visitantes, por ello es indispensable tomar en cuenta el comportamiento y compromiso de los huéspedes para mejorar el desempeño ambiental de cada establecimiento, por lo que es posible implementar múltiples iniciativas ambientales entre las que se encuentran:

- Informe a sus clientes de la política ambiental del establecimiento, exprese su compromiso con el desarrollo sustentable, invitándoles a colaborar en este compromiso.

- Ubique en un lugar visible esta política, puede ser en la sala de espera o recepción.
- Entregue a los visitantes información a su llegada que les anime a adoptar hábitos de consumo más eficientes durante su estancia.
- Disponga en recepción y salones de folletos turísticos y publicaciones del entorno en que se ubica el establecimiento, de su patrimonio natural o cultural, de las posibilidades de ocio y recreación.
- Fomente entre los turistas la práctica de un turismo sostenible y respetuoso con el entorno.
- Elabore un código de conducta ecológica o responsable. Registre las sugerencias medioambientales y analícelas como oportunidades de mejora.
- Ofrecer a opción del huésped, sólo renovar la toalla cuando se coloque en la bañera.
- Ofrecer la opción de cambiar la ropa de cama en días alternos.
- Colocar carteles, logotipos, etc., que reflejen la política ambiental del hotel.
- Colgar pinturas o material fotográfico que expresen los atractivos naturales locales.

7.6. Responsabilidades.

Dependiendo del número de empleados con que cuente el establecimiento se definirá su organigrama institucional. No obstante se debe realizar una investigación interna y un análisis posterior para determinar la estructura organizacional más idónea para cada uno.

Un organigrama tentativo podría ser el siguiente:

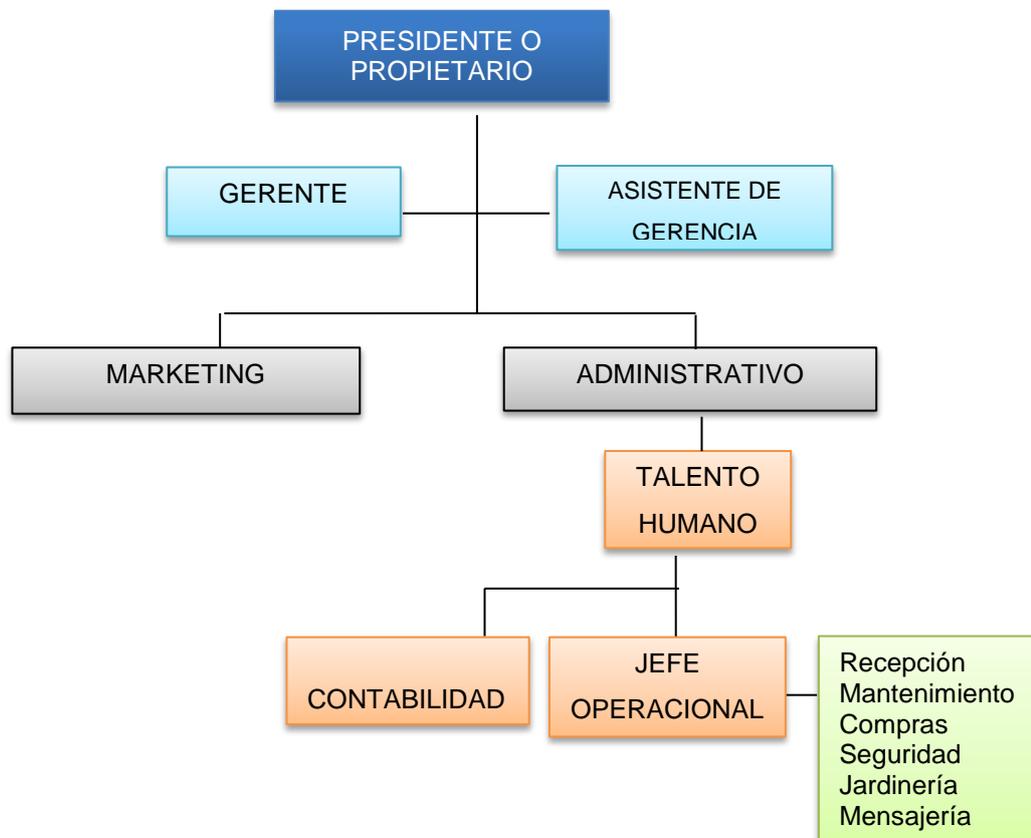


FIGURA 19. Organigrama institucional.

Delegar responsabilidades para el cumplimiento cabal de estas recomendaciones, es la clave principal para el correcto desarrollo empresarial, además que facilita la ejecución dentro de los procesos.

En la propuesta se detalla las funciones de cada empleado y del Jefe de Operaciones (Asistente General) quien reporta los logros o inconvenientes directamente al Gerente General y quien debe también garantizar el buen funcionamiento del sistema de calidad.

- **Dirección de control:** formada por altos directivos (propietarios, gerentes, dueños, etc), su principal función es revisar y aprobar cambios en el modelo de gestión ambiental, en caso de ser necesario. Son los principales interesados en obtener los resultados de seguimiento al proceso para identificar falencias, evaluar y jerarquizar los aspectos ambientales en este sector. La dirección de cada establecimiento facilita, además, los recursos suficientes para mantener y desarrollar el modelo de gestión ambiental. Por recursos se entiende el

personal necesario (con cualidades y/o calificaciones adecuadas) y las tecnologías necesarias y custodiar la documentación del sistema de gestión ambiental como: registros, declaraciones, entre otros.

- **Administrativos:** pueden ser representantes de un miembro directivo en su ausencia, pueden nombrar un responsable de la gestión ambiental que asegure el cumplimiento y observe constantemente la ejecución de los lineamientos asignados a cada gestión.
- **Talento humano:** Garantiza una buena comunicación entre todos los niveles de organización, elabora y controla el proceso de reclutamiento, selección, ingreso e inducción del personal para asegurar la elección de los candidatos más idóneos, coordina programas de capacitación y entrenamiento. Controla y supervisa el desempeño laboral de cada empleado a fin de garantizar un buen ambiente laboral.
- **Jefe operacional:** Es el responsable de la gestión ambiental, tiene que colaborar con el cumplimiento y la observación constante de todas las exigencias derivadas de los requisitos legales, de los permisos y autorizaciones administrativas y de otros requisitos vinculantes (asumidos voluntariamente por la organización). Es además, responsable de asegurar que los requisitos del modelo de gestión ambiental estén establecidos, implantados y mantenidos al día y de informar su correcto funcionamiento a la dirección del establecimiento para su revisión y como base para la mejora continua.
- **Comisión ambiental:** realiza el control y seguimiento de los planes aprobados, sirve de foro para la toma de decisiones de relevancia ambiental, confirma la implantación de todos los requisitos que exige el sistema de gestión ambiental, revisa el grado de eficacia e identifica las acciones de mejora para perfeccionarlo y adicionalmente revisa su avance trimestralmente y anualmente.

7.7. Verificar.

7.7.1. Medición, análisis y mejora.

El proceso de medición, análisis y mejora constituye el pilar fundamental del mejoramiento continuo y por ende del logro de la aplicación ambiental en el servicio.

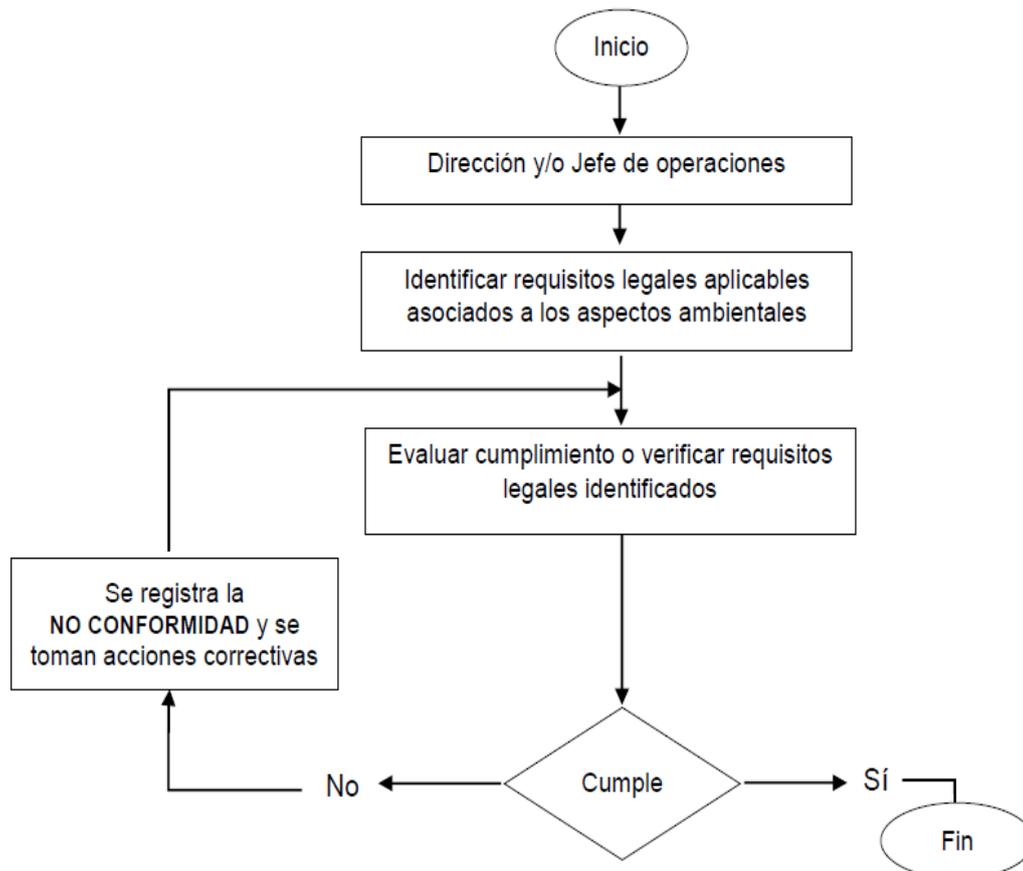


FIGURA 20. Procedimiento para la identificación de aplicación ambiental.

Este procedimiento tiene como objetivo determinar la aplicación y evaluación periódicamente del cumplimiento de los requisitos ambientales aplicables. Primeramente, la dirección de cada establecimiento debe identificar los requisitos legales del sector hotelero asociados a los aspectos ambientales, para periódicamente evaluar el cumplimiento y si se incumple se registra la no conformidad y se procede a una nueva evaluación, al finalizar la misma y comprobado su cumplimiento concluye el proceso.

7.7.2. Auditoría interna

Las auditorías internas deben ser planificadas y ejecutadas por la alta dirección de la empresa en periodos que ellos consideren necesarios. No obstante se sugiere que se realice una auditoría interna al menos 1 vez cada dos años o de ser posible más pronto. Dentro de éste aspecto lo que se busca es ver la conformidad de las actividades con la Norma ISO 9001.

Los instrumentos y procesos dependerán de la dirección que la alta directiva designe. Como uno de los instrumentos para éste fin podemos mostrar el siguiente ejemplo:

TABLA 23. Fichas de evaluación de desempeño laboral

Fichas de evaluación de desempeño laboral						
Nombre (empleado):						
Área a la que pertenece:						
Cargo desempeñado:						
Evaluador:						
Área de calificación	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Puntaje
Resultados que obtiene						
Comprende los procedimientos a desarrollar						
Cumplimiento de tareas						
Calidad						
No precisa supervisión para emplear bien las disposiciones						
Sabe lo que tiene que hacer						
Mantiene los errores al mínimo						
Nos desperdicia recursos						
Relaciones Interpersonales						
Se integra al equipo de trabajo						

Colabora a los demás trabajadores						
Corrige a los demás trabajadores que incumplen con sus tareas						
Trabajo de Equipo						
Aportar a su área de trabajo con ideas o recomendaciones						
Puede emplear el programa con sus compañeros sin problema						
Puntaje Total:.....						
Observaciones:.....						
Firmas:						
Evaluador:..... Evaluado:.....						

TABLA 24. Ficha de compra de productos.

RAZÓN SOCIAL DEL ESTABLECIMIENTO		
(Ejemplo: Hotel Panamericano)		
Ficha de compra de productos		
Solicitado por: (Chef o Ama de Llaves, etc) (se deberá especificar el nombre)	Encargado de la compra: (nombre)	Aprobado por: (nombre y cargo)
PRODUCTO	CANTIDAD	PRECIO
(nombre del producto)	(cantidad en unidades, peso, volumen, etc)	(coste)
DESCRIPCIÓN DE LOS PRODUCTOS		
.....		
RECIBIDO POR: (nombre y firma)	ENTREGADO POR: (nombre y firma)	
ANEXOS: facturas, recibos o fotografías de ser necesario.		

TABLA 25. Ficha para controlar la contaminación de agua.

Hostal "....."						
Medidas para controlar la contaminación de agua						
Actividades	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	SI	NO
PREVENTIVAS						
Mantenimiento de sistemas de tratamiento de descargas líquidas contaminadas provenientes del área de cocina y lavandería						
Utilización de productos biodegradables						
DE CONTROL						
Monitoreo trimestralmente los parámetros de las descargas líquidas						
Entrega de caracterización físico químicas a la Entidad de Seguimiento						
CORRECTIVAS						
Análisis de los informes de caracterización físico - química, luego del reporte por parte de la Entidad de Seguimiento						
Implementar procesos en el tratamiento de descargas líquidas.						
Empleado: Cargo: Observaciones : <div style="text-align: center;">_____</div>						

TABLA 26. Medidas para controlar la contaminación por residuos.

Hostal "....."						
Medidas para controlar la contaminación por residuos						
Actividades	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	SI	NO
PREVENTIVAS						
Mantiene los residuos sólidos que genera completamente identificados y para lo cual dispuso de un lugar de almacenamiento provisional hasta su disposición final.						
Separa los residuos que pueden ser reciclados y reutilizados.						
DE CONTROL						
Entrega de caracterizaciones físico químicas a la Entidad de Seguimiento						
Entrega de aceite usado a un gestor ambiental, para darle para su disposición final, una vez al año						
Monitoreo anual de desechos sólidos.						
CORRECTIVAS						
Análisis de los informes de caracterización físico - química, luego del reporte por parte de la Entidad de Seguimiento						
El aceite y lodos serán manejados de acuerdo a lo establecido en la norma técnica para su disposición final						
Empleado: Cargo: Observaciones : <hr style="width: 20%; margin: 0 auto;"/>						

7.8. Actuar.

7.8.1. Análisis de datos

Realizado en trabajo conjunto con la dirección del establecimiento y el jefe operacional encargado del modelo de gestión ambiental, mediante el uso de la herramienta que considere oportuna y viable, debe realizar el análisis de todos los datos obtenidos a través de los procesos de verificación antes descritos.

7.9. Mejora continua.

Uno de los pilares fundamentales para lograr la gestión ambiental del sector hotelero en el cantón Antonio Ante, es la mejora continua, ésta forma parte de la política que los establecimientos deben implementar. Luego del análisis de datos los establecimientos deben aspirar a mejorar los procesos y proponer actividades de mejora continua que les permita seguir creciendo en competitividad y mejorar desempeño mediante directrices ambientales que optimicen su desarrollo, para alcanzar así más competitividad en el mercado.

7.10. Impactos.

La presente propuesta permite dotar de un instrumento que facilite la inclusión de estándares ambientales en los establecimientos de alojamiento y mediante esto satisfacer a la demanda hotelera.

El beneficio social radica en la prestación de servicios de buena calidad y en el respeto al ambiente generando servicios garantizados.

Económicamente, el desarrollo de la industria del turismo, específicamente en el sector del alojamiento permite el fortalecimiento de otras actividades que se ven beneficiadas indirectamente de la visita de turistas. Además ahorrar recursos que representarían beneficios económicos.

En cuanto al ambiente, al propender siempre una cultura ambiental se modifica los comportamientos y costumbres, impactando no solo a los emprendedores turísticos sino también al resto de involucrados: proveedores, turistas, trabajadores, comunidades y demás.

7.11. Difusión

- A través de los propios establecimientos de alojamiento del cantón Antonio Ante.
- Reunión de socialización del instrumento con cada uno de los propietarios de los establecimientos.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Calidad ambiental. Los atributos mensurables de un producto o proceso que indican su contribución a la salud e integridad ecológica.

Calidad de vida. Vínculo dinámico entre el individuo y el ambiente en donde la satisfacción de necesidades implica la participación continua y creativa del sujeto en la transformación de la realidad.

Capital natural. Riqueza ecológica de un país. Un balance de la actividad humana la naturaleza requiere que las decisiones económicas tomen en cuenta el consumo actual y el futuro ambiental.

Carga total de contaminación. Masa de un contaminante específico que ha sido descargada en el ambiente, en un período determinado. Este concepto es, bajo determinadas circunstancias, más importante que la especificación misma de la capacidad de concentración del contaminante de ese medio.

Certificado ambiental. Instrumento administrativo que acredita, en forma exclusiva, la aprobación y habilitación a los generadores, transportistas y operadores del sistema de manipulación, transporte, tratamiento o disposición final que los inscriptos aplican a los residuos peligrosos. Se renueva anualmente.

Conservación de la biodiversidad. Es la gestión de las interrelaciones humanas con los genes, las especies y los ecosistemas, a fin de producir los mayores beneficios para la generación actual y a la vez mantener sus posibilidades de satisfacer las necesidades y aspiraciones de las futuras generaciones; sus elementos consisten en salvar, estudiar y utilizar la biodiversidad.

Contaminación. Liberación de sustancias que de manera directa o indirecta, que causan efectos adversos sobre el medio ambiente y los seres vivos.

Contaminante. Un constituyente de un material o residuo que se sabe o sospecha que es agente de riesgo.

Control ambiental. Medidas legales y técnicas que se aplican para disminuir o evitar la alteración del entorno o consecuencia ambiental producida por las actividades del hombre, o por desastres naturales, y para abatir los riesgos de la salud humana.

Costos ambientales. Riesgos económicos intangibles de un proyecto de cierta envergadura. La economía tradicional ha ignorado tanto estos costos, como los

sociales. Muchos proyectos ejecutados sin tomar en consideración estos costos producen impactos ambientales.

Desarrollo sustentable. Representa un modelo de crecimiento económico global que satisface las necesidades actuales de la humanidad, sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras, para satisfacer sus propias necesidades.

Energías alternativas. La proveniente de la incineración de desechos, sin gases contaminantes.

Gestión ambiental. Conjunto de procedimientos mediante los cuales una entidad pública puede intervenir para modificar, influir u orientar los usos del ambiente así como los impactos de las actividades humanas sobre el mismo.

Sistema de Gestión Ambiental (SGMA). Aquellos aspectos de los sistemas generales de una empresa, incluyendo las organizaciones, prácticas y recursos, que llevan a cabo y dan apoyo a la función de gestión ambiental.

BIBLIOGRAFÍA

- Alcalde, P. (2007). *Calidad*. Thomson Paraninfo. España
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación*. Caracas: Oriol Ediciones.
- Bickman, L., & Rog, D. (1994). *Manual y métodos de investigación social aplicada*. London: SAGE publications.
- Bisset, R. (1996). *Manual del recurso de formación de EIA*. Ginebra: División de Tecnología, Industria y Economía.
- Fontalvo Tomas, & Vergara Juan Carlos. (2010). *La Gestión de la Calidad en los Servicios ISO 9001:2008*. España: Eumed – Universidad de Malaga.
- GAD Antonio Ante. (2016). *Economía*. . Atuntaqui.
- González, P., Guerrero, E., & Ramos, R. (2014). *Introducción al Turismo*. México: Patria.
- Gurría, M. (2004). *Introducción al Turismo*. México: Trillas. 1era edición.
- Hoof, M. (2008). *Producción más limpia*. Bogotá: Alfaomega y la Universidad de los Andes, Facultad de administración.
- Hurtado, I., & Toro, J. (2000). *Paradigmas y métodos de la investigación en tiempos de cambio (1)*. Venezuela : Episteme Consultores Asociados C. A.
- León, I., & Toro, J. (2005). *Paradigmas y métodos de la investigación en tiempos de cambio (2)*. Venezuela: EPISTEME CONSULTORES ASOCIADOS C. A.
- MINTUR. (2016). *Reglamento de Alojamiento Turístico*. Quito.
- Plan Nacional de Calidad Turística del Perú. (2009). *Manual de Buenas Prácticas de Gestión de Servicio de Alojamiento en el Marco del Turismo Rural Comunitario*. Lima.
- Programa de Turismo Sostenible Rainforest Alliance. (2008). *Buenas Prácticas para Turismo Sostenible*. Guatemala: Estudio SAE.
- Rodríguez Becerra , M., & Espinoza, G. (2002). *Gestión ambiental en América Latina y el Caribe : evolución, tendencias y principales prácticas*. Washington: David Wilk.
- Senlle, A. (2001). *ISO 9000:2000-Calidad y Excelencia*. Gestión 2000. España
- SUIA. (2013). *Sistema Unico de Informacion Ambiental*. Ecuador: Subsecretaría de Calidad Ambiental – MAE.
- UNWTO. (2013). *Turismo y nuevas tecnologías*. San José - Costa Rica.

LINKOGRAFÍA

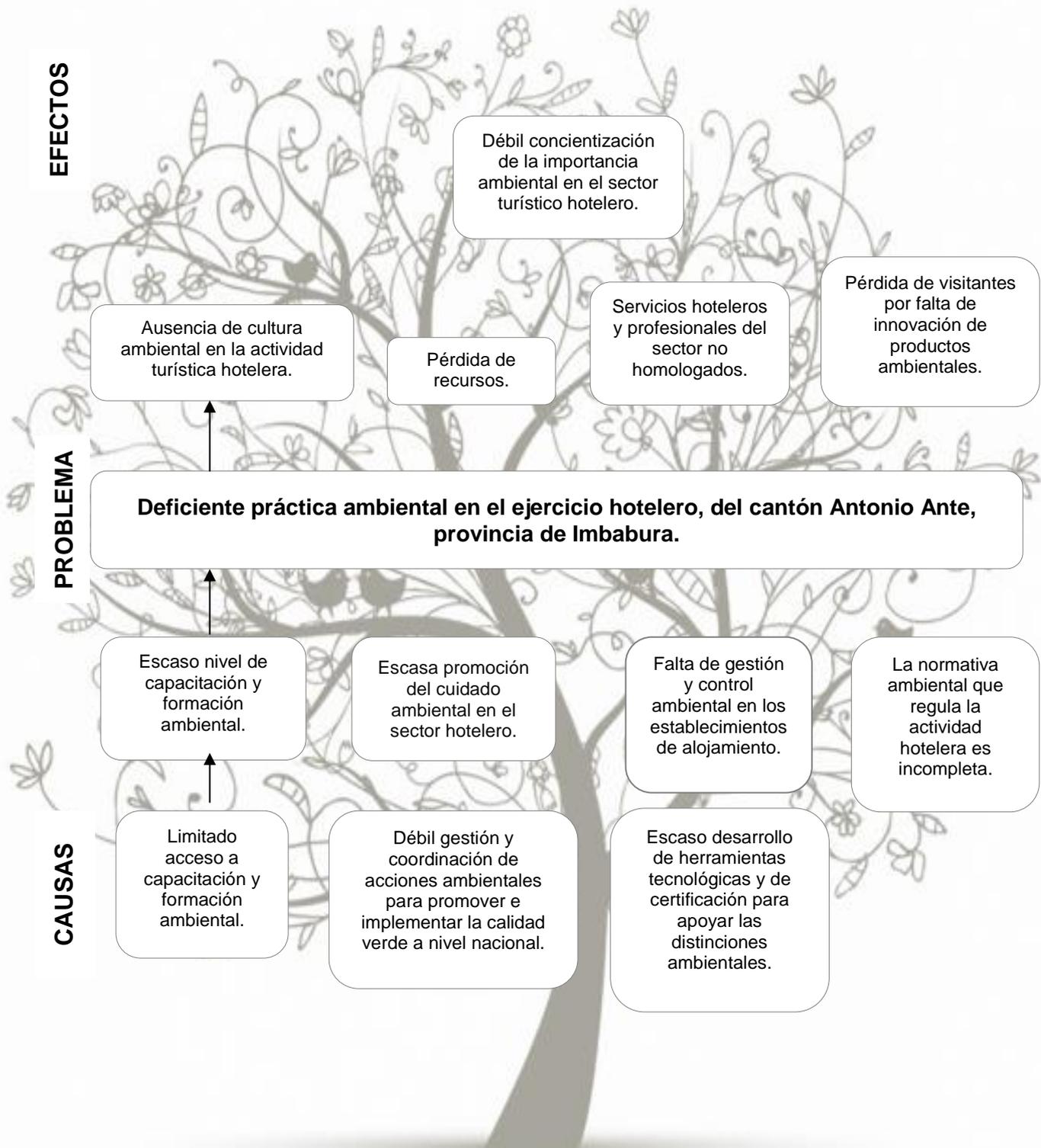
- Aparicio, A., Palacios, W., Martínez, A., Verduzco, C., & Retana, E. (s.f.). *Métodos de Investigación Avanzada*. Obtenido de [https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/Met_Inves_Avan/Presentaciones/Cuestionario_\(trab\).pdf](https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/Met_Inves_Avan/Presentaciones/Cuestionario_(trab).pdf)
- Beltrami, M. (2002). *OCIO Y VIAJES EN LA HISTORIA: ANTIGÜEDAD Y MEDIOEVO*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010a/646/index.htm>
- Carrillo, N. (2011). *Presentación que muestra la técnica de la observación y sus respectivos instrumentos*. Obtenido de <http://es.slideshare.net/nelsycarrillo/tecnica-de-observacin-8201750>
- Cazorla, M. (2009). *Antecedentes de la actividad turística*. Obtenido de www.pucesi.edu.ec/congreso_coisint/wp-content/.../02/Otros-sitios-de-Interes.pdf
- Slideshare (2015). *Catastro turístico de Imbabura*. Obtenido de <http://es.slideshare.net/Amvz/cap-i-antecedentes-de-la-actividad-turstica>
- Cea, A. (2004). *MÉTODOS DE ENCUESTA*. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/215125383/Cea-Ma-Angeles-2004-Metodos-de-Encuesta>
- De la Maza, H. (2007). *MANEJO Y CONSERVACIÓN DE RECURSOS FORESTALES*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/295545746_Manejo_Integrados_de_Recursos_Naturales_Manejo_de_la_vegetacion_Urbana_En_Hernandez_J_De_La_Maza_CL_Estades_C_eds_2007_Biodiversidad_manejo_y_conservacion_de_Recursos_forestales_Editorial_Universitari
- Flores, J. (2001). *LOS OBJETIVOS Y PROCESOS DE LA AUDITORIA AMBIENTAL*. Obtenido de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/6104>
- González, P. (2009). *Ordenamiento ecológico y ordenamiento territorial: retos para la gestión del desarrollo regional sustentable en el siglo XXI*. Obtenido de

- http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-45572009000300002
- Iribarren, F. (s.f.). *EVALUACION DE IMPACTO AMBIENTAL*. Obtenido de http://www.jfhcs.unp.edu.ar/catedras/Impacto_Ambiental/Impacto_Ambiental/Textos/EIA.pdf
- Jiménez, J. (2003). *Los Métodos Estadísticos en El Nuevo Método Científico*. Obtenido de <https://www.sefh.es/bibliotecavirtual/erroresmedicacion/010.pdf>
- Konj, J., & Flores, V. (2002). *LOS OBJETIVOS Y PROCESOS DE LA AUDITORIA AMBIENTAL*. Obtenido de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/quipukamayoc/2001/segundo/objetivos_procesos_auditor%C3%ADa.htm
- Lloyd's Register Group Websites. (s.f.). *ISO 14001*. Obtenido de <http://www.lrqe.es/certificaciones/iso-14001-medioambiente/>
- María, C. (2009). *Antecedentes de la Actividad Turística Evolución y Características de los viajes a través de la Historia*. Recuperado el 3 de julio de 2015, de <http://es.slideshare.net/Amvz/cap-i-antecedentes-de-la-actividad-turistica>
- Ministerio del Ambiente del Ecuador. (2013). *Guía de Buenas Prácticas Ambientales*. Obtenido de <http://maetransparente.ambiente.gob.ec/documentacion/cursos/gbpa/GBPA.pdf>
- Nelsy, C. (2011). *Técnica de observación*. Obtenido de Presentación que muestra la técnica de la observación y sus respectivos instrumentos: <http://es.slideshare.net/nelsycarrillo/tcnica-de-observacin-8201750>
- ONU. (1972). *Declaración de Estocolmo*. Obtenido de http://es.wikipedia.org/wiki/Declaraci%C3%B3n_de_R%C3%ADo_sobre_el_Medio_Ambiente_y_el_Desarrollo
- Palella, S., & Martins, P. (2003). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/363153712/Palella-y-Martins-Metodologia-de-la-Investigacion-Cuantitativa-pdf>
- Plata, C., & García, R. (2008). *Metodología de la investigación*. Obtenido de http://colbertgarcia.blogspot.com/2008_05_01_archive.html
- Salazar, H. (2009). *Investigación Bibliográfica*. Obtenido de <http://es.slideshare.net/HernanSalazar/investigacin-bibliografica-2463165>

- Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales. (2013). *Impacto ambiental y tipos de definición y objetivo*. Obtenido de <http://www.semarnat.gob.mx/temas/gestion-ambiental/impacto-ambiental-y-tipos/definicion-y-objetivo>
- Secretaría Técnica Nacional Ambiental. (2010). *Definición y Objetivo*. Obtenido de <http://www.semarnat.gob.mx/temas/gestion-ambiental/impacto-ambiental-y-tipos/definicion-y-objetivo>.
- Sistema Único de Información Ambiental. (2010). *Programas y servicios*. Obtenido de <http://www.ambiente.gob.ec/sistema-unico-de-informacion-ambiental-suia/>
- Sistema Único de Información Ambiental. (2013). Obtenido de Guía de Buenas Prácticas Ambientales para los Sectores de Alojamiento y Servicios de Alimentación:
<http://suia.ambiente.gob.ec/documents/10179/185866/33+GBPA+ALOJAMIENTO+Y+SERVICIOS+DE+ALIMENTACION.pdf/6bc45ccf-144d-41e6-be7e-9d405d69d17f?version=1.0>
- Turismo. (2008). *Ley Federal de Turismo*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/LEY-DE-TURISMO.pdf>
- Unión General de Trabajadores. (s.f.). *Guía de Buenas Prácticas Ambientales*. Obtenido de http://www.ugt.es/Publicaciones/guiamambiente_UGT3folleto.pdf
- Viña, G. (2003). *Bases conceptuales de auditoría ambiental como un instrumento de prevención de la contaminación*. Obtenido de http://www.bibliotecavirtual.info/wp-content/uploads/2013/07/bases_conceptuales_auditoria_ambiental_gerardovina.pdf

ANEXOS

Anexo 1. Árbol de problemas.



Anexo 2. Matriz categorial.

CONCEPTO	CATEGORIAS	DIMENSION	INDICADOR
Representan la manera de optimizar la gestión de recursos en una determinada actividad. Dentro de la hostelería, contribuye a la mejora continua de los servicios mediante la estandarización, aplicando parámetros ambientales en su desarrollo.	Buenas prácticas ambientales.	Buenas prácticas ambientales en los sectores de alojamiento.	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de residuos. • Consumo de energía. • Consumo de agua. • Emisiones atmosféricas. • Ruido.
El alojamiento es una actividad turística que puede ser desarrollada por personas naturales o jurídicas, consiste en la prestación remunerada del servicio de hospedaje, no permanente, a huéspedes nacionales o extranjeros.	Servicio de alojamiento.	Clasificación de establecimientos de alojamiento.	<ul style="list-style-type: none"> • Hotel. • Hostal. • Hostería. • Hacienda turística. • Lodge. • Resort. • Refugio. • Campamento turístico. • Casa de huéspedes.
Conjunto de políticas, normas, actividades operativas y administrativas de planeamiento, financiamiento y control estrechamente vinculadas, que deben ser ejecutadas por el Estado y la sociedad para garantizar el desarrollo sustentable y una óptima calidad de vida.	Gestión ambiental.	Componentes esenciales.	<ul style="list-style-type: none"> • La política. • El derecho. • La administración ambiental.
		Componentes operativos.	<ul style="list-style-type: none"> • Investigación y acopio de información ambiental. • Planificación ambiental. • Administración o manejo ambiental. • Equipamiento o infraestructura. • Desarrollo de la normativa legal.

Anexo 3. Matriz de coherencias.

Problema de investigación:	
Deficiente aplicación de buenas prácticas ambientales en el sector hotelero, del cantón Antonio Ante, provincia de Imbabura.	
Formulación del problema:	Objetivo general de investigación:
¿Cuál es el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas ambientales determinadas para el sector hotelero, en el cantón Antonio Ante?	Evaluar el cumplimiento de las buenas prácticas ambientales del sector hotelero de alojamiento en el cantón Antonio Ante, provincia de Imbabura.
Interrogantes de investigación:	Objetivos específicos:
1. ¿Cuál es la planta hotelera del cantón Antonio Ante?	1. Caracterizar el sector hotelero de alojamiento en el cantón Antonio Ante.
2. ¿En qué porcentaje el sector hotelero del cantón Antonio Ante aplica las buenas prácticas ambientales estipuladas para su actividad?	2. Determinar el nivel de cumplimiento de la normativa ambiental, dispuesta para el sector hotelero con respecto a las buenas prácticas ambientales.
3. ¿Qué dificultades tiene el sector hotelero del cantón Antonio Ante para aplicar buenas prácticas ambientales dentro de sus actividades?	3. Establecer las principales limitantes para el cumplimiento de la normativa ambiental relacionada a las buenas prácticas ambientales del sector hotelero del cantón Antonio Ante.
4. ¿Cómo puede el sector hotelero del cantón Antonio Ante desarrollar su actividad con responsabilidad ambiental?	4. Diseñar un modelo de gestión ambiental para el sector hotelero de alojamiento en el cantón Antonio Ante.

Anexo 4. Lista de chequeo.

Control de aplicación de buenas prácticas ambientales en los establecimientos de alojamiento del cantón Antonio Ante.

1. Datos de localización				
Provincia:		Cantón:		
Parroquia:				
Urbana: <input type="checkbox"/>		Rural: <input type="checkbox"/>		
2. Fotografía referencial				
Descripción de la fotografía:				
3. Datos informativos				
Razón social:				
Propietario(a):				
Administrador(a):				
Área del establecimiento:m2				
ÍTEM 1				
f. Gestión de residuos				
	Indicador	Cumplimiento		
		SI	NO	+/-
a.1	Separa los residuos de alimentos, aceites y grasas en recipientes herméticos.			
a.2	Dispone de un gestor ambiental autorizado para eliminar estos residuos, manteniendo registros de esta actividad.			
a.3	Cuenta con recipientes diferenciados para la separación de residuos sólidos, debidamente rotulados, bajo techo y en sitios que eviten la proliferación de vectores.			
a.4	Induce al personal de limpieza a cerca de la recolección diferenciada y la disposición final de los			

	residuos generados en las actividades de alojamiento y servicios de alimentación.			
a.5	Aprovecha los residuos que generan compost y este a su vez es aprovechado en otras actividades como viveros o jardines.			
a.6	Informa a las personas de los peligros relacionados con los productos químicos habitualmente empleados en tareas de limpieza, para evitar riesgos de contaminación y/o accidentes laborales.			
a.7	Prioriza la gestión de los residuos, aplicando la estrategia de las "4R's": Reducción, Reutilización, Reciclaje y Rechazo.			
a.8	Evita la utilización de vajilla desechable.			
VALORACIÓN TOTAL				
ÍTEM 2				
g. Consumo de energía				
	Indicador	Cumplimiento		
		SI	NO	+/-
b.1	Utiliza la carga máxima en lavadoras y lavaplatos con el propósito de evitar consumir mayor cantidad de agua, energía y detergentes.			
b.2	Apaga los acondicionadores de aire, luces y ventiladores cuando se arregla las habitaciones en horas de la mañana.			
b.3	Realiza mantenimientos programados a equipos, con el fin de incrementar la vida útil y disminuir la generación de residuos e incurrir en gastos de repuestos.			
b.4	Desconecta los sistemas eléctricos sin uso.			
b.5	Evita tener zonas sobre iluminadas.			
b.6	Emplea luminarias de bajo consumo y/o interruptores con detectores de movimiento.			

b.7	Revisa periódicamente los sistemas de calefacción y aire acondicionado, si los hubiera.			
b.8	Aprovecha la luz solar al máximo, abriendo persianas y cortinas.			
b.9	Usa bombillas compactas de bajo consumo y tecnología LED.			
VALORACIÓN TOTAL				
ÍTEM 3				
h. Consumo de agua				
	Indicador	Cumplimiento		
		SI	NO	+/-
c.1	Promueve la utilización de inodoros con tanques de bajo consumo o en coloca como contrapeso en la cisterna del tanque una botella de plástico llena de agua o arena.			
c.2	Controla de forma diaria los consumos de agua por zonas, para identificar puntos de desperdicios y de esta manera adoptar medidas de ahorro.			
c.3	Realiza revisiones para reparar fugas y evitar pérdidas de agua.			
c.4	Revisa el buen funcionamiento de grifos y cisterna.			
c.5	Se asegura de dejar los grifos bien cerrados (evitar el goteo).			
c.6	Procura reutilizar el agua de limpieza, siempre que las condiciones de higiene lo permitan.			
c.7	Utiliza productos de limpieza identificados como de menor agresividad ambiental.			
c.8	Procura instalar sensores en los baños, lavamanos, lavaplatos y otros que activen el flujo de agua solo en la presencia de las manos o de los materiales a lavar.			
c.9	Capacita al personal a cerca de las acciones a tomar en cuenta en la limpieza de las instalaciones para evitar fugas de agua, tales como fugas en llaves,			

	duchas de baño, equipos de aire acondicionado entre otros.			
VALORACIÓN TOTAL				
ÍTEM 4				
i. Emisiones atmosféricas				
	Indicador	Cumplimiento		
		SI	NO	+/-
d.1	No utilice aerosoles (ambientales, insecticidas, etc.)o sistemas de refrigeración con CFC's.			
d.2	Opte por la utilización de combustibles limpios, para evitar el exceso de CO2 generado por los automotores del establecimiento.			
d.3	Controle frecuentemente los equipos de calefacción y calderos para evitar fugas de gas y altos consumos de energía.			
d.4	Mantenga correctamente cerrados todos los botes de pinturas, colas y disolventes. Éstos contienen unas sustancias denominadas compuestos orgánicos volátiles (COV's) que se emiten a la atmósfera si no cerramos adecuadamente sus recipientes.			
VALORACIÓN TOTAL				
ÍTEM 5				
j. Ruido				
	Indicador	Cumplimiento		
		SI	NO	+/-
e.1	Atienda y controle el ruido generado por los equipos auxiliares, puede ser causa de mal funcionamiento y puede generar molestias evitables.			
e.2	En las áreas sociales que utilicen equipos de amplificación utilizados no deben ubicarse en sitios que afecten a las viviendas o comercios que se encuentren en la zona y deberán estar ubicados hacia el interior de las instalaciones.			

e.3	En caso de disponer de generadores eléctricos, estos deben encontrarse aislados y en continuo mantenimiento.			
VALORACIÓN TOTAL				
PERCEPCIÓN PERSONAL FINAL				
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES				



Anexo 5. Cuestionario de encuesta.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA
CARRERA DE INGENIERÍA EN TURISMO

“Evaluación de las buenas prácticas ambientales empleadas por el sector hotelero, del cantón Antonio Ante, provincia de Imbabura”.

Encuesta: “Las prácticas ambientales dentro del sector hotelero”.

Objetivo: La presente encuesta tiene el fin de recolectar información para realizar la investigación respectiva sobre la aplicación de buenas prácticas ambientales de los establecimientos hoteleros del cantón Antonio Ante.

Se pide de la manera más comedida se dignen en llenar de forma clara y honesta la siguiente encuesta, ya que de su honestidad y colaboración depende que esta encuesta tenga éxito.

Cuestionario:

Las respuestas son de selección múltiple y puede marcar todas las opciones que considere necesarias para una respuesta correcta.

Encuestador:	Galindo Ma. Fernanda	Encuesta	
		N°	
1.	<p style="text-align: center;">¿Mantiene el establecimiento el registro diario de consumo por áreas de los siguientes recursos?</p> <p style="text-align: center;"> <input type="checkbox"/> Residuos generados. <input type="checkbox"/> Electricidad consumida. <input type="checkbox"/> Agua consumida. <input type="checkbox"/> No realiza </p>		

2.	<p>¿El establecimiento cuenta con un código de conductas ambientales específicas para cada puesto de trabajo? Como:</p> <p><input type="checkbox"/> PreVENCIÓN y minimización</p> <p><input type="checkbox"/> RecoLECCIÓN.</p> <p><input type="checkbox"/> CLASIFICACIÓN</p> <p><input type="checkbox"/> APROVECHAMIENTO y tratamiento</p> <p><input type="checkbox"/> RECICLAJE.</p> <p><input type="checkbox"/> NINGUNO</p>
3.	<p>¿Cree Ud. que el uso de prácticas ambientales contribuye al desarrollo sostenible del sector hotelero en el cantón Antonio Ante?</p> <p><input type="checkbox"/> Sí</p> <p><input type="checkbox"/> No</p> <p>¿Por qué?:.....</p> <p>.....</p>
4.	<p>Cree usted que: ¿La implementación de buenas prácticas ambientales representa un beneficio económico para el establecimiento?</p> <p><input type="checkbox"/> Sí</p> <p><input type="checkbox"/> No</p> <p>¿Por qué?:.....</p> <p>.....</p>
5.	<p>¿Usted como empleado, estaría dispuesto a realizar buenas prácticas ambientales dentro de sus actividades?</p> <p><input type="checkbox"/> Sí</p> <p><input type="checkbox"/> No</p> <p>¿Por qué?:.....</p> <p>.....</p>

6.	<p>¿Qué medida cree Ud. ayudaría al sector hotelero del cantón Antonio Ante a desarrollar su actividad con responsabilidad ambiental?</p> <p><input type="checkbox"/> Implementar gestión ambiental en los establecimientos de alojamiento.</p> <p><input type="checkbox"/> Efectuar programas de calidad ambiental.</p> <p><input type="checkbox"/> Promover programas de concientización ambiental.</p> <p><input type="checkbox"/> Realizar capacitaciones ambientales en establecimientos de alojamiento.</p>
7.	<p>¿Considera Ud. que el sector hotelero de alojamiento presenta obstáculos que impiden la aplicación de buenas prácticas ambientales en sus actividades?</p> <p>Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p>¿Cuáles?</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

Anexo 6. Resultado análisis de URKUND.



Urkund Analysis Result

Analysed Document: TESIS 08-03-2018.docx (D36253555)
Submitted: 3/8/2018 5:41:00 PM
Submitted By: mafer_galindo17@hotmail.com
Significance: 3 %

Sources included in the report:

TESIS KVFA-FINAL.docx (D15000247)
BENITEZ JOSELYN.pdf (D25454371)

Instances where selected sources appear:

3