

## **Artículo Científico**

### **Prácticas ecoeficientes en las empresas hoteleras de la ciudad de Ibarra – Ecuador** ***Ecoefficient practices in the hotel companies of the city of Ibarra - Ecuador***

Oswaldo Xavier Torres Merlo

[valotorres2@hotmail.com](mailto:valotorres2@hotmail.com)

Universidad UNIANDES extensión Ibarra. Ecuador

Paola Yesenia Carrera Cuesta

[paoyeseniac@hotmail.es](mailto:paoyeseniac@hotmail.es)

Universidad UNIANDES extensión Ibarra. Ecuador

#### **RESUMEN**

La ecoeficiencia nace de la concepción global de los impactos ambientales, ya que mientras las necesidades humanas crecen los recursos para satisfacerlas tienden a decrecer. Existen iniciativas que destacan la importancia de producir o hacer más con menos, como la ecoeficiencia; que hace énfasis en la creación de valor a largo plazo por medio del mejoramiento, lograr una ventaja competitiva a través de una mayor productividad, la eficiencia económica y el menor impacto ambiental. La investigación se realizó con el objetivo de determinar las políticas de ecoeficiencia y buenas prácticas que se utilizan en la gestión de las empresas hoteleras de la ciudad de Ibarra. En la investigación se utilizaron los métodos exploratorio y descriptivo, y como técnica se aplicó la encuesta que fue dirigida a los representantes de 37 hoteles. Luego de su análisis, arrojaron como resultado que el 30 % posee poco conocimiento sobre el tema, sin embargo, la mayoría de ellos muestra interés en aplicarlo por la reducción en los costos, el incremento de la productividad y el reconocimiento de la sociedad. En conclusión, la implementación de políticas ecoeficientes y de buenas prácticas genera beneficios a las empresas al mejorar en calidad, imagen y desempeño económico; por otra parte, el cliente recibe mejor atención y valora positivamente que la empresa cumpla con este tipo de criterios.

**PALABRAS CLAVE:** Ecoeficiencia, buenas prácticas, gestión, eficiencia, impacto ambiental, recursos.

#### **ABSTRACT**

Ecoefficiency is born from the global conception of environmental impacts, since while human needs grow the resources to satisfy them tend to decrease. There are initiatives that highlight the importance of producing or doing more with less, such as the eco-efficiency; that emphasizes in the creation of long-term value through improvement, achieve a competitive advantage through higher productivity, economic efficiency and lower environmental impact. The research was carried out with the objective of determining the eco-efficiency policies and good practices used in the management of

Recibido: 30/01/2018. Aceptado: 19/05/2018

Universidad Regional Autónoma de los Andes UNIANDES

the hotel companies of the Ibarra city. In the research, exploratory and descriptive methods were used, and as a technique the survey was applied. It was addressed to the representatives of 37 hotels. After their analysis showed as a result that 30 % have little knowledge on the subject, however, most of them show interest in applying it because of the reduction in costs, the increase in productivity and the recognition of society. In conclusion, the implementation of eco-efficient policies and good practices generates benefits for companies by improving quality, image and economic performance; on the other hand, the client receives better attention and positively assesses that the company complies with this type of criteria.

**KEYWORDS:** Eco-efficiency, good practices, management, efficiency, environmental impact, resources.

## INTRODUCCIÓN

La economía y la conservación del medio ambiente han tomado importancia debido a la estrecha relación entre estos factores, que ha provocado el desequilibrio entre el hombre y la naturaleza debido a la forma en que se producen los bienes y servicios para la satisfacción de las necesidades humanas. La conciliación del desarrollo económico, el manejo administrativo responsable y la conservación del medio ambiente son los retos actuales que las empresas hoteleras enfrentan como agentes económicos del desarrollo local (Poveda, 2013).

La integración en la gestión hotelera de indicadores de ecoeficiencia y calidad ambiental son aspectos claves en el camino hacia un modelo turístico sustentable, tanto en su dimensión económica, social y ambiental (Arroyo, 2015). Las empresas hoteleras no son ajenas a la creciente preocupación acerca del deterioro del planeta por parte de los turistas, ni a sus exigencias de calidad y de disfrute en un entorno limpio y saludable, en el que la actividad turística sea respetuosa con la preservación de los recursos naturales (Alvarado y Marín, 2014).

En el Ecuador el sector turístico representó en el año 2014 el 2 % del PIB y se ubica en el tercer rubro de las exportaciones no petroleras después del banano y el camarón. El ingreso de divisas por concepto de turismo registrado en la balanza de pagos también ha mantenido una tendencia de ascenso y en 2014 se situó en \$ 1.506,2 millones, alcanzando un 14 % de incremento con respecto al año anterior (Meléndez, 2015).

Asimismo, el turismo fue el generador de 344.800 empleos directos e indirectos, lo que indica la importancia de este sector en la economía nacional. Con el afán de posicionar al turismo como una industria estratégica se ha generado grandes inversiones en el sector hotelero, donde han iniciado varias construcciones y pronto habrá una gran oferta de habitaciones. Según el Ministerio de Turismo, en 2014 los empresarios privados invirtieron \$ 211 millones en el sector (Meléndez, 2015).

No existen datos de empresas hoteleras de la ciudad de Ibarra, que muestre informes independientes y completos de ecoeficiencia y buenas prácticas, en la que se dé a conocer sobre sus políticas, indicadores de recursos humanos, medioambiente y desempeño económico; por lo que adicionalmente se desconoce los impactos que estas ocasionan a la sociedad y el medioambiente.

Por tanto, es necesario generar compromisos formales por parte de las empresas hoteleras, para mejorar sus prácticas laborales y condiciones de trabajo, el cuidado y respeto al medioambiente, para minimizar sus impacto (Sayago, Valero y Egáñez, 2014). Si el deseo, es convertir a la ciudad en un destino turístico nacional e internacional se debe aumentar su cuidado, para poder contar con un turismo sustentable, que apreciando la riqueza cultural y natural, se sientan satisfechos de alojarse en los hoteles de la localidad. Es así que, la competitividad del sector hotelero debe fundamentarse en la calidad a través de la aplicación de herramientas y prácticas de gestión compatibles con la conservación del medio ambiente (Jiménez, 2015).

La Comisión Mundial de Medio Ambiente y Desarrollo de 1987, señala que el desarrollo social y la sustentabilidad pueden ser aplicadas a cualquier aspecto de la sociedad humana, sobre la cual se sustentan los principios básicos del ámbito turístico. A partir de esta instancia, se aprueban medidas como la Agenda 21 y el Código Ético Mundial para el Turismo promulgados por la Organización Mundial de Turismo en 1999 (Centro de Estudios para la Planificación y Desarrollo Sustentable del Turismo, 2007).

De acuerdo a *World Business Council for Sustainable Development (WBCSD*, por sus siglas en inglés) la ecoeficiencia consiste en proporcionar bienes y servicios a un precio competitivo, que satisfaga las necesidades humanas y la calidad de vida, al tiempo que reduzca progresivamente el impacto ambiental y la intensidad de la utilización de recursos a lo largo del ciclo de vida, hasta un nivel compatible con la capacidad de carga estimada del planeta (Ortiz, Quintero y Pérez, 2014).

La ecoeficiencia fue concebida por el WBCSD para describir las prácticas que tienen conexiones positivas entre la eficiencia económica y ecológica (Ortiz, Quintero y Pérez, 2014). Las investigaciones sobre desarrollo indica que mientras las distintas maneras de satisfacer las necesidades humanas crecen progresivamente, los recursos para satisfacer dichas necesidades tienden a decrecer. La Comisión Mundial sobre Medio Ambiente y Desarrollo de las Naciones Unidas señala que la protección del medio ambiente debe convertirse en un asunto de supervivencia para todos, por lo que satisfacer las necesidades del presente, sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras, es el principio fundamental del desarrollo sostenible (Sayago, Valero y Egáñez, 2014).

¿Qué tiene de especial la Ecoeficiencia? existen muchas iniciativas ambientales que destacan la importancia de producir o hacer más con menos; sin embargo, la ecoeficiencia tiene otras características importantes como el énfasis en la creación de valor a largo plazo, en el mejoramiento continuo, vinculando la excelencia ambiental con la excelencia empresarial (Cámara de Comercio – Lima, 2013).

En los países latinoamericanos la aplicación de estrategias de ecoeficiencia ha sido limitada y, en muchos casos patrocinadas por corporaciones transnacionales. La aplicación de estrategias de ecoeficiencia implica contar con apoyo material y financiero para invertir en tecnologías limpias y en la formación del recurso humano. Por ejemplo el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), a través del Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN) ha tomado el tema de la ecoeficiencia como parte de su programa de desarrollo de grupos de proyectos, cuyo interés es aumentar el número relacionados con la ecoeficiencia a través de la concesión de préstamos para el financiamiento de

Recibido: 30/01/2018. Aceptado: 19/05/2018

planes en aras de introducir producciones más limpia y la gestión ambiental. Adicionalmente, ha financiado a través del FOMIN actividades de capacitación en áreas de producción más limpia, gestión ambiental y ecoeficiencia (CEPAL, 2005).

Como resultado de estos proyectos se puede citar lo logrado en países como:

- México, donde aunque no existe una política oficial de impulsar la ecoeficiencia, constan diversas iniciativas privadas de esta naturaleza como una forma de reforzar la política ambiental.
- El consejo empresarial argentino para el desarrollo sostenible ha incorporado el concepto de ecoeficiencia como un medio para avanzar en la utilización de producciones más limpia.
- El concepto de Parque Industrial Ecoeficiente en Colombia, ha alcanzado un considerable desarrollo, como una alternativa de unión en aquellos sectores productivos, que por sus características específicas necesitaban un comportamiento ambiental riguroso.
- En Perú actualmente se trabaja por una organización público-privada llamada EDPYME, que gestiona con pequeñas empresas, y ha incorporado la ecoeficiencia como una respuesta del pequeño empresario al deterioro ambiental y a la necesidad de supervivencia de las empresas a través del aumento y mejoramiento de la productividad (González y Morales, 2016).

Por otra parte, la ecoeficiencia es una oportunidad de mejora que permite a las empresas ser más responsables y rentables, permite fomentar la innovación, el crecimiento y la competitividad, es un proceso que permite lograr una ventaja competitiva sostenida a través de una mayor productividad, el menor impacto ambiental y el desarrollo integral de los recursos humanos (Programa de Transformación Productiva, 2014).

Las buenas prácticas de gestión son una estrategia para optimizar el uso de los recursos y procesos de generación de bienes y servicios en general, con lo que se busca aumentar la competitividad, prevenir y minimizar los impactos ambientales, que debe ser complementada con otras como la promoción del consumo sostenible, la educación ambiental, la agregación de valor a grupos de interés lo que conllevará a un desarrollo sostenible más eficiente y eficaz para el país (Programa de Transformación Productiva, 2014).

Para evaluar la función que cumple el turismo en la sociedad se requiere analizar las prácticas cotidianas de los operadores y prestadores de servicios, por lo que las buenas prácticas constituyen lineamientos de mejora continua, que desde las empresas de alojamiento se debería aplicar en las áreas operativas y de gestión (Castañeda, 2016). De igual manera, según estudios realizados, existe en la actualidad una creciente conciencia ambiental y social en los turistas que necesita ser considerada por las empresas hoteleras en su operatoria diaria, con acciones tendientes a contribuir al uso responsable de los recursos y a la conservación de dichas áreas (González, 2014).

El Plan Nacional de Desarrollo 2017–2021, manifiesta que es indispensable regresar la mirada hacia los recursos naturales como ejes fundamentales para el desarrollo y la satisfacción de las necesidades, busca garantizar los derechos de las actuales y futuras

Recibido: 30/01/2018. Aceptado: 19/05/2018

Universidad Regional Autónoma de los Andes UNIANDES

generaciones como aporte para el mejoramiento de la calidad de vida, garantizando el derecho humano a vivir en un ambiente sano (Plan Nacional de Desarrollo 2017–2021, 2017).

Desde el 2008, el Ecuador asume el reconocimiento de los derechos de la naturaleza, orientando sus esfuerzos al respeto integral de su existencia, a su mantenimiento y a la regeneración de sus ciclos vitales y procesos evolutivos, a través del establecimiento de políticas y estrategias que promover la eficiencia y una mayor participación de energías renovables sostenibles como medida de prevención de la contaminación ambiental (Senplades, 2013).

Por tanto, la gestión eficiente procura la sustentabilidad, a través de las buenas prácticas de manejo, que son acciones concretas para conservar y usar de manera responsable el medio ambiente, contribuir al desarrollo sociocultural y generar rentabilidad; este concepto responde a los criterios globales del turismo sostenible. De esta manera, una gestión sostenible tiene como propósito fundamental ser una guía para que la toma de decisiones, la administración y las operaciones diarias de la empresa se realicen bajo una perspectiva sostenible (Zamora, 2015).

La aplicación de políticas ecoeficientes y de buenas prácticas generará beneficios para la empresa y para el cliente. Para la empresa implica una mejora en la calidad e imagen, un mejor desempeño económico y social que se convierte en ahorros de costos, al hacer más eficiente su operación, mejorar su competitividad al diferenciarse con un negocio más amigable con el medio ambiente y la cultura local (Divizia, 2012).

Por su parte, el cliente valora positivamente que la empresa cumpla con este tipo de criterios, pues representan una de sus principales motivaciones en la toma de decisión. Como todo proceso, la implementación efectiva de buenas prácticas requiere de cambios de actitud y de gestión como una forma de vida y una filosofía dentro de la empresa para lograr un cambio, no sólo en el sector hotelero turístico sino en toda la ciudadanía (Arreaga, Gordillo y Álava, 2017).

Por tanto, esta investigación pretende determinar que políticas de ecoeficiencia y buenas prácticas se utilizan en los hoteles de la ciudad de Ibarra – Ecuador y cuál sería la motivación para su implementación.

## **MÉTODOS**

Para el estudio de la ecoeficiencia y las buenas prácticas de gestión, realizado desde una perspectiva cualitativa, se utilizó el método descriptivo con la finalidad de conocer la percepción acerca las tendencias sobre la temática que se aplican en las empresas hoteleras. La investigación fue realizado en la ciudad de Ibarra – Ecuador, durante el segundo semestre del año 2017.

A partir de un universo de 69 empresas hoteleras de la ciudad de Ibarra, se trabajó con un total de 37 hoteles seleccionados a través de muestreo aleatorio simple y que cumplieran con los criterios de inclusión y exclusión.

### **Criterios de inclusión**

- Hoteles ubicados en la zona urbana del cantón Ibarra

- Hoteles de primera, segunda y tercera categoría.

### Criterios de exclusión

- Hoteles ubicados en la zona rural del cantón Ibarra
- Hoteles que no estuvieron de acuerdo en participar en la investigación
- Hoteles de cuarta y quinta categoría.

Cómo técnica se empleó la encuesta que permitió conocer cómo se ejecutan las actividades y las prácticas que se realizan de manera directa dentro de las organizaciones. Como instrumento se aplicó un cuestionario a los representantes de los hoteles de la ciudad para determinar las políticas ecoeficientes y de buenas prácticas que emplean; las cuales posteriormente fueron analizadas e interpretadas estadísticamente.

### RESULTADOS

A través de la investigación se evidencia las políticas de ecoeficiencia y prácticas de gestión que se realizan en las empresas; como se puede observar en la Tabla 1 están se relacionan con las actividades de gestión, el consumo de energía, agua, útiles de oficina y la disposición de los desechos.

**Tabla 1.** Prácticas aplicadas en las empresas

N°	GESTIÓN	SI	%	NO	%
GE 1	Se revisa y optimiza los turnos laborales en la empresa	33	89,2 %	4	10,8 %
GE 2	Se fomenta un grato ambiente de trabajo, promoviendo los valores corporativos.	34	91,9 %	3	8,1 %
GE 3	Cuenta el hotel con manual de procedimientos y funciones	26	70,3 %	11	29,7 %
GE 4	Cuenta con una base de datos de los clientes que se hospedan en el hotel	31	83,8 %	6	16,2 %
GE 5	Organiza, clasifica y codifica los insumos, mercadería y suministros que el establecimiento requiere.	29	78,4 %	8	21,6 %
GE 6	El hotel planifica actividades para fomentar el ahorro de recursos como agua, energía y papel	30	81,1 %	7	18,9 %
N°	CONSUMO DE ENERGÍA	SI	%	NO	%
CE 1	Se apagan los equipos eléctricos y electrónicos en los ambientes que no son utilizados y al terminar la jornada de trabajo	23	62,2 %	14	37,8 %
CE 2	Se apagan las luminarias de los ambientes que no están siendo utilizados	33	89,2 %	4	10,8 %
CE 3	Se limpia periódicamente las luminarias para mejorar la calidad de la iluminación	27	73,0 %	10	27,0 %
CE 4	Tienes focos ahorradores en el hotel.	33	89,2 %	4	10,8 %
CE 5	Ubica los escritorios y zonas de trabajo en lugares donde se pueda aprovechar la máxima iluminación natural.	25	67,6 %	12	32,4 %
CE 6	Utiliza interruptores automático o sensores infrarrojos para el encendido o apagado de las luces	22	59,5 %	15	40,5 %
CE 7	Hay un registro estadístico de la facturación de energía eléctrica	27	73,0 %	10	27,0 %
CE 8	Se ha realizado una inspección al estado de las instalaciones eléctricas en los últimos 3 meses	24	64,9 %	13	35,1 %
CE 9	Hay algún sistema de incentivo para la eficiencia energética	10	27,0 %	27	73,0 %

Recibido: 30/01/2018. Aceptado: 19/05/2018

Universidad Regional Autónoma de los Andes UNIANDES

N°	CONSUMO DE AGUA	SI	%	NO	%
CA 1	Existen fugas de agua en los grifos o servicios higiénicos del hotel	12	32,4 %	25	67,6 %
CA 2	La antigüedad de las instalaciones sanitarias es mayor a 10 años	23	62,2 %	14	37,8 %
CA 3	Posee inodoros ahorradores en los servicios higiénicos	17	45,9 %	20	54,1 %
CA 4	Posee grifería ahorradora en los servicios higiénicos	17	45,9 %	20	54,1 %
CA 5	Sabes que el agua se puede reusar	27	73,0 %	10	27,0 %
CA 6	Se reusa el agua en el hotel	17	45,9 %	20	54,1 %
CA 7	Se programa el riego de áreas verdes en horas de menor intensidad solar.	17	45,9 %	20	54,1 %
CA 8	Hay una persona que se encargue de monitorear el uso eficiente del agua	20	54,1 %	17	45,9 %
CA 9	Hay un registro estadístico de la facturación de agua potable	25	67,6 %	12	32,4 %
CA10	Se ha realizado una inspección al estado de las instalaciones sanitarias en los últimos 3 meses.	14	37,8 %	23	62,2 %
N°	USO DE ÚTILES DE OFICINA	SI	%	NO	%
UO 1	Se maneja un listado de inventario de materiales de oficina para las compras	27	73,0 %	10	27,0 %
UO 2	Mantienen stocks de materiales de oficina	28	75,7 %	9	24,3 %
UO 3	Existen materiales que se compran con la idea de ser reusados	20	54,1 %	17	45,9 %
UO 4	La empresa posee algún método de reciclaje o tratamiento especial para reutilizar el papel.	19	51,4 %	18	48,6 %
UO 5	Utilizan los medios virtuales para comunicaciones internas	20	54,1 %	17	45,9 %
UO 7	Hay una persona que se encargue de monitorear el uso eficiente de los útiles de oficina	21	56,8 %	16	43,2 %
N°	DISPOSICIÓN DE DESECHOS SÓLIDOS	SI	%	NO	%
DS 1	Existen normas establecidas para la minimización de residuos sólidos	14	37,8 %	23	62,2 %
DS 2	Las personas usan los diversos recipientes adecuadamente según el tipo de residuo a disponer	23	62,2 %	14	37,8 %
DS 3	Hay alguna coordinación con la municipalidad o empresas privadas para programas de reciclaje	12	32,4 %	25	67,6 %
DS 4	El tema del manejo de residuos sólidos es percibido por los colaboradores como prioritario	21	56,8 %	16	43,2 %
DS 5	Sabes qué son las tecnologías limpias, y las energías renovables	21	56,8 %	16	43,2 %
DS 6	Dona o vende los equipos, muebles u otros elementos que son reemplazados pero que aún tienen vida útil	28	75,7 %	9	24,3 %

**Fuente:** Encuestas levantadas en el proyecto de investigación  
**Autores:** Oswaldo Torres y Paola Carrera

Los resultados obtenidos permiten concluir que el 83.80 % de los representantes de los hoteles de la ciudad de Ibarra consideran que sus prácticas empresariales son amigables con el medio ambiente, a pesar de que solamente el 51.4 % considera que el cuidado del medio ambiente es importante y únicamente el 29.73 % conoce sobre lo que es la ecoeficiencia.

Aproximadamente el 70 % de los recursos que más se consumen son el agua y la energía eléctrica, lo que a su vez requiere que los valores asignados para el pago de

dichos servicios sean elevados; razón por la cual, el 78,4 % de los encuestados manifiestan que les gustaría aplicar estrategias que ayuden al ahorro de los recursos empresariales, ya que en la actualidad solamente el 56,8 % de ellos incentiva en su organización el cuidado de los mismos.

Como resultado de la encuesta se pudo determinar que las empresas llevan varios años en el ámbito hotelero, por lo que manifiestan que el conocimiento que poseen sobre el negocio ha sido producto de la práctica y del quehacer cotidiano de la empresa antes que de un conocimiento adquirido técnicamente, por lo que el 70.27 % no ha escuchado sobre la ecoeficiencia.

El 91.89 % indican que sí estarían dispuestas a conocer sobre el tema, pero sobre todo a implementar un programa de ecoeficiencia basado en el cuidado medio ambiental, lo que demuestra que tienen la apertura para crecer organizacionalmente. Al mismo tiempo, se preocupan por el cuidado del medio ambiente y no solamente en la obtención de réditos económicos, el cuál es su principal objetivo en los últimos años. En la actualidad señalan que muestran más interés en la satisfacción de las necesidades de los clientes que los visitan.

Como se puede observar en la Tabla 1, un alto porcentaje de las empresas cuentan con documentos empresariales y de trabajo, sin embargo se pudo determinar que en algunos casos no se aplican ya que no han sido socializados adecuadamente con el personal, además de que no se encuentran estandarizados.

Con respecto a las buenas prácticas de gestión los resultados de la investigación muestran que el 67.57 % de los empresarios hoteleros de la ciudad de Ibarra tratan de capacitar periódicamente a sus trabajadores al menos cada seis meses, además de que existe un alto nivel de preocupación por el talento humano.

Si bien es cierto los datos demuestran que solamente el 54.1 % de las empresas tienen establecido incentivos económicos por el desempeño laboral de sus trabajadores, prácticamente el 90% de ellas aplican otros tipos de incentivos como, el revisar y optimizar los turnos de trabajo, de tal manera que las actividades se distribuyan adecuadamente con la finalidad de fomentar un ambiente de trabajo agradable entre los miembros de la organización.

Con lo que respecta al consumo de agua se observa que el 73 % manifiesta conocer la importancia de reusar el agua, pero solamente el 45.9 % lo hace al preocuparse por mantener las instalaciones sanitarias en buen estado para evitar fugas de agua y al reparar de manera inmediata las mismas.

Adicionalmente, cabe mencionar que el manejo de los residuos se los realiza de acuerdo a normas establecidas para el manejo de los mismos, tales como la utilización de diferentes recipientes según el tipo de residuo, y el 76 % de ellos manifiesta que dona o vende los equipos, muebles u otros elementos que son reemplazados pero que aún tienen vida útil, demostrando que trabajan con criterios de responsabilidad social empresarial.

Finalmente, hay que señalar que de acuerdo a la investigación las principales motivaciones que tienen los empresarios hoteleros para implementar políticas

ecoeficientes y de buenas prácticas de gestión en sus establecimientos se enfoca en tres aspectos:

- a) El ahorro económico producto del cambio en los procesos al implementar estrategias que les permitan reducir sus costos y maximizar la utilidad.
- b) El incremento de la productividad debido a una mejor organización, dirección y control de las actividades y tiempos de ejecución de los procesos.
- c) El que se convierte en la principal ventaja competitiva, el reconocimiento como una empresa socialmente responsable con la colectividad y el medio ambiente.

## **DISCUSIÓN**

En el mundo de los negocios, se puede resumir a la ecoeficiencia como producir más con menos, adicionalmente a la búsqueda del ahorro económico producto de la conservación de los bienes y servicios que posee la empresa. Solorza, Saenz y Hurtado (2016) señalan que es importante la optimización de los recursos en una empresa dentro de un objetivo de máxima eficacia posible, confirmando lo determinado en la investigación donde 91.9% (34) empresas estaría de acuerdo en aplicar estrategias de ecoeficiencia y buenas prácticas para el uso óptimo de los recursos y lograr una mayor productividad con fines ecológicos.

A pesar de la importancia de los aspectos financieros, humanos y materiales de una empresa, también se debe reconocer la importancia que tiene en las organizaciones los documentos que enmarquen las actividades diarias que se deben ejecutar en sus procesos. El estudio realizado por Roca y García (2016) aunque no se relaciona directamente con la ecoeficiencia, pero al ser del ámbito de gestión, abarca a cualquier tipo de organización y demuestra que el contar con manuales de procedimientos genera actividades más eficientes en un 90%, corroborando los hallazgos de la investigación.

Para que las empresas progresen, es necesario generar un buen clima laboral. Danna Buitrago, Orlando y Gómez (2017) en su investigación, sobre el clima laboral en hoteles de Colombia y México, señalan que los hoteles que tienen un buen clima laboral tienen un 81% más de eficiencia al implementar prácticas y políticas dirigidas al manejo del personal. Estos resultados confirman que es vital que el lugar de trabajo sea agradable y estimulante tal como lo señalan el 91.9% de encuestados.

Con respecto a los servicios básicos, se determinó que el 70% de los hoteles aplican políticas para el ahorro de energía eléctrica, y solo el 60% aplica estrategias para cuidar el agua potable. En contraste la investigación realizada por Solorza, Saenz y Hurtado (2016) sobre las prácticas ambientales para hoteles ecológicos en Bogotá demostró que la implementación de políticas de ecoeficiencia permite la optimización de los recursos y reduce entre un 30% y 50% de un año a otro.

## **CONCLUSIONES**

La ecoeficiencia y la gestión de buenas prácticas en los hoteles de la ciudad de Ibarra, se la realiza de manera empírica y tienen como objetivo principal obtener réditos económicos a través de la satisfacer las necesidades del cliente pero no consideran la manera de hacerlo.

Los hoteles no manejan un manual de procesos de gestión, por lo que las actividades no están estandarizadas, causando demoras en sus operaciones y no se cumplan con las expectativas de los clientes y por ende la imagen del hotel se vea comprometida.

Es importante crear alternativas de manejo ambiental basado en una administración y manejo sustentable, puesto que en la actualidad el reconocimiento social por el cuidado ambiental atrae a clientes, lo que genera a la vez beneficios económicos a la empresa.

Las empresas hoteleras deben planificar e implementar actividades para fomentar el ahorro de los recursos como la energía, agua y papel, para optimizar costos y maximizar beneficios.

La ecoeficiencia es una herramienta empresarial que permite la reducción del impacto ambiental, a la vez de propiciar el desarrollo integral del talento humano y la comunidad local; convirtiéndola en una ventaja competitiva innovadora.

La investigación de mercado proporciona información a las empresas sobre las necesidades y expectativas de los clientes, los negocios exitosos comprenden dichas necesidades y las satisfacen exitosamente.

## REFERENCIAS

- Alvarado, A. C., y Marín, L. F. (2014). La asociatividad empresarial como factor de competitividad basado en la ecoeficiencia. *Revista Clepsidra*. 10(19), 59-84.
- Arreaga, C. Gordillo, L. y Álava, N. (2017). La Empresa y el Desarrollo Sostenible en el Ecuador en el 2015: Revisión de Literatura. *RECIMUNDO*. 1(4), 439-471.
- Arroyo, L. (2015). Manual de Buenas Prácticas: Construyendo Capacidades para la Integración de los Derechos Humanos en la Responsabilidad Social empresarial en Centroamérica. San José, Costa Rica.
- Cámara de Comercio – Lima. (2013). Manual de Prácticas ecoeficientes. Lima, Perú.
- Castañeda, J. (2016). Contabilidad ambiental: Conexión entre el crecimiento económico empresarial y la protección medioambiental. *Revista Lidera*. (11), 83-88.
- Centro de Estudios para la Planificación y Desarrollo Sustentable del Turismo (CEPLADES-Turismo). (2007). *Manual de buenas prácticas para destinos turísticos de montaña*. Neuquén, Argentina.
- CEPAL (2005). *Ecoeficiencia: marco de análisis, indicadores y experiencias*. Santiago de Chile, Chile.
- Danna-Buitrago, J.A, Orlando, N y Gómez, M.I, (2017). Administración del recurso humano: estudio de caso en el sector hotelero de puebla (México) y de Bogotá (Colombia) mediante el modelo de indicadores de gestión sostenible y asociatividad (MIGSA). *Revista Global de Negocios*. 5(1), 25-37
- Divizia, V. (2012). La ecoeficiencia y su impacto en el medio ambiente. *Paideia*. 2(3).
- González, M. (2014). Análisis crítico sobre la conceptualización y medición de la ecoeficiencia empresarial crítica. *Ciencia en su PC*. (2), 93-107.

- González, M. y Morales, M. (2016). Evaluación de la interacción entre la ecoeficiencia empresarial y los actores del desarrollo local sostenible. *Anuario Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, VII*, 103-122.
- Jiménez, J. (2015). *Cómo mide la contabilidad sustentable La dimensión social y la importancia del Empleo dentro de ésta. Conferencia llevada a cabo en el XX. Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática, México, D.F.*
- Meléndez, A. (2015). El despunte (¿o no?) de la industria hotelera. *Gestión Economía y Sociedad*. Edición 250 / Abril – Mayo 2015.
- Ministerio del Ambiente del Perú. (2010). *Ecoeficiencia Empresarial: Casos de éxito y desafíos a futuro*. Lima, Perú.
- Ortiz, M. G., Quintero, G. M., & Pérez, M. M. (2014). Estado Del Arte Sobre La Interacción Entre La Ecoeficiencia Empresarial Y Los Actores Del Desarrollo Local Sostenible: Análisis Crítico. *Desarrollo local sostenible*. (20).
- Poveda, I. (2013). El desarrollo sostenible a nivel empresarial. *Ciencia en su PC*. (1\*), 100-111.
- Programa de Transformación Productiva (PTP) del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2014). *Guía de buenas prácticas para prestadores de servicios en turismo de naturaleza*. Bogotá, Colombia.
- Roca, A. F., & García, C. M. Q. (2016). Importancia De Los Manuales De Procedimientos Para La Mejora De Los Procesos Operativos En Las Agencias De Aduanas. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*. (2016\_10).
- Sayago, R. P., Valero, T. O., y de Egáñez, M. (2014). Ecoeficiencia aplicada a la empresa CVA CAFÉ CA. *Sustentabilidad al Día*. (1), 1-22.
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo - Senplades (2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021*. Quito, Ecuador.
- Solorza, A., Saenz, D. y Hurtado, E. (2016). Prácticas ambientales para hoteles ecológicos en Bogotá. *Revista estudiantes fac.cien.econ*. VI (1), 99-111.
- Zamora, E. (2015). *Buenas prácticas de manejo en las empresas turísticas: cómo impacta y cuánto implica*. Programa de Turismo Sostenible – Rainforest Alliance.