



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



**“APLICACIÓN DEL MODELO LIMPIA PARA LA EVALUACIÓN
DE LAS PRÁCTICAS MEDIOAMBIENTALES EN EL HOTEL
JOSE ANTONIO DE LA CIUDAD DE PUNO”**

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. ANNIE ROSMERY CHOQUE VELÁSQUEZ

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN TURISMO

PUNO – PERÚ

2019



NOMBRE DEL TRABAJO

"APLICACIÓN DEL MODELO LIMPIA PARA LA EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS MEDIOAMBIENTALES EN EL HOTEL JOSÉ ANTONIO DE LA CIUDAD DE PUNO"

AUTOR

Annie Rosmery Choque Velásquez

RECUENTO DE PALABRAS

36757 Words

RECUENTO DE CARACTERES

199428 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

172 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

2.8MB

FECHA DE ENTREGA

Aug 11, 2023 11:54 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Aug 11, 2023 11:56 AM GMT-5

● 15% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 15% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 7% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)



LIC. JOSE VALDIVIA Y.
ROSENTE S. R. A.
* *



Dr. Julio Cesar Sarcón Huayapá
Coordinador de Investigación
de la EP TURISMO



DEDICATORIA

Porque me han acompañado y brindado su apoyo incondicional durante mi trayecto estudiantil y de vida; dedico este trabajo con todo mi amor a mi familia: A mi **mamá Susana** quien ha sabido guiar mi camino con sus consejos y su infinito amor, formando en mi buenos valores, hábitos y sentimientos. A mi **papá Walter** que, con su ejemplo de vida ha inspirado mis ganas de ser una excelente profesional, por compartir sus experiencias y conocimientos de vida y A mi hermano **Anntony** por ser mi modelo a seguir.

También dedico este trabajo a mi **Annie**, que a pesar de las dificultades y adversidades que tuvimos que pasar salimos adelante, por las veces que no dejamos de luchar por nuestras metas y seguir con esa sonrisa que nos caracteriza.

A mi mejor amiga **Alessandra** quien ha sabido como motivarme en cada momento difícil y brindarme su amistad incondicional.

ANNIE ROSMERY CHOQUE VELASQUEZ



AGRADECIMIENTOS

Agradezco de todo corazón a Dios y al Universo infinito que me han traído hasta aquí, y me han permitido tener la familia que tengo y conocer a las personas que viven a mi alrededor.

También quiero agradecer a mi familia por su apoyo incondicional ya que sin ellos no lo habría logrado.

A mi director de tesis Lic. José Valdivia, quien me brindo su gran apoyo, compromiso y entrega compartiendo sus conocimientos, y la labor de dirección desempeñada en este trabajo de investigación.

A mi querida Alma Mater Universidad Nacional del Altiplano – Puno. A la escuela profesional de TURISMO, facultad de Ciencias Sociales; que me dio la oportunidad de formarme profesionalmente. Y a mis compañeros de clase por dejarme innumerables recuerdos de juventud.

A mi querido centro de Trabajo el Hotel José Antonio de Puno y compañeros de trabajo que me permitieron desarrollar esta tesis en sus instalaciones.

ANNIE ROSMERY CHOQUE VELASQUEZ



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

ÍNDICE GENERAL

INDICE DE FIGURAS

INDICE DE TABLAS

RESUMEN 12

ABSTRACT..... 13

CAPITULO I

INTRODUCCION

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... 17

1.2. FORMULACIÓN DE PROBLEMA 18

1.2.1. Problema general..... 18

1.2.2. Preguntas específicas 19

1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN 19

1.3.1. Hipótesis general 19

1.3.2. Hipótesis específicas 19

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN..... 20

1.4.1. Objetivo general 20

1.4.2. Objetivos específicos 20

CAPITULO II

REVISION LITERARIA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN 21



2.1.1. En el ámbito internacional	21
2.1.2. En el ámbito nacional	26
2.1.3. En el ámbito local.....	29
2.2. MARCO TEÓRICO	32
2.2.1. Obligaciones y responsabilidades ambientales de la empresa hotelera ..	34
2.2.2. Los Hoteles y su impacto ambiental	35
2.2.3. Beneficios empresariales de la aplicación de una política de buenas prácticas ambientales	38
2.2.4. Programa de buenas prácticas ambientales en los hoteles	38
2.2.5. Objetivos y estructura del programa de buenas prácticas ambientales ...	39
2.2.6. Buenas prácticas generales.....	59
2.2.7. Otros aspectos ambientales	61
2.2.8. Los procesos hoteleros	64
2.3. MARCO CONCEPTUAL	70

CAPITULO III

MATERIALES Y METODOS

3.1. VARIABLES	73
3.2. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN	74
3.3. CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DE ESTUDIO	76
3.3.1. Creación	76
3.3.2. Organigrama.....	78
3.3.3. Características de la infraestructura	78



3.3.4. Servicios	80
3.3.5. Cultura organizacional del hotel JAP.....	83
3.3.6. Políticas internas del hotel Josea Antonio de Puno.....	84
3.4. DESCRIPCIÓN DE ÁREAS DEL HOTEL JAP.....	85
3.4.1. Descripción del área administrativa.	85
3.4.2. Descripción del área de recepción.....	86
3.4.3. Descripción del área de housekeeping y mantenimiento	87
3.4.4. Descripción del área de alimentos y bebidas	88
3.4.5. Descripción del área de seguridad y conserjería	89
3.5. SECUENCIA DE LOS PROCESOS OPERATIVOS POR ÁREA DEL HOTEL JAP.....	89
3.5.1. Procesos operativos del área administrativa.	89
3.5.2. Procesos operativos del área de recepción:	91
3.5.3. Procesos operativos del área de housekeeping y mantenimiento.....	92
3.5.4. Procesos operativos del área de alimentos y bebidas.....	95
3.5.5. Procesos operativos del área de seguridad conserjería.....	98

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS.....	99
4.1.1 Resultado del OE1.	99
4.1.2. Resultados para el OE2:	107
4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	119



4.2.1. Contratación de la hipótesis general	119
4.2.2. Discusión de la hipótesis general	120
4.2.3. Contratación de hipótesis específica 1	121
4.2.4. Discusión de la hipótesis específica 1	122
4.2.5. Contratación de hipótesis específica 2	123
4.2.6. Discusión de la hipótesis específica 2	124
V. CONCLUSIONES.....	126
VII. RECOMENDACIONES	128
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	129
ANEXOS.....	132

Área : Gestión de empresas

Tema : Calidad

FECHA DE SUSTENTACION: 12 de agosto del 2019



INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Estructura de un programa de buenas prácticas ambientales	40
Figura 2. Principales ámbitos de impacto ambiental de un hotel	41
Figura 3. Organigrama del Hotel José Antonio de Puno (2018)	78
Figura 4. Tipo y cantidad de habitaciones en el hotel	80
Figura 5. Tarifas Rack publicadas	80
Figura 6. Prácticas medioambientales mas efectivas en los procesos del área Administrativa.....	99
Figura 7. Prácticas medioambientales más efectivas en los procesos del área de Recepción.....	101
Figura 8. Prácticas medioambientales más efectivas en los procesos del área de Housekeeping y Mantenimiento	102
Figura 9. Prácticas medioambientales más efectivas en los procesos del área de Alimentos y Bebidas	104
Figura 10. Prácticas medioambientales más efectivas en los procesos del área de Seguridad y Conserjería.....	106
Figura 11. Nivel de aplicación del modelo Limpia en la gestión de responsabilidad ambiental.....	107
Figura 12. Nivel de aplicación del modelo Limpia en la gestión de Energía.....	109
Figura 13. Nivel de aplicación del modelo Limpia en la gestión del Agua.....	110
Figura 14. Nivel de aplicación del modelo Limpia en la gestión de Residuos.....	111
Figura 15. Nivel de aplicación del modelo Limpia en la gestión de Ruidos y Vibraciones.	113
Figura 16. Nivel de aplicación del modelo Limpia en la gestión de Contaminación Atmosférica.....	114



Figura 17. Nivel de aplicación del modelo Limpia en la gestión de Compromiso con la comunidad Local.....	116
Figura 18. Nivel de aplicación del modelo Limpia en la gestión de buenas prácticas dirigidas al cliente	117
Figura 19. Símbolos de sustancias toxicas	152
Figura 20. Recepción del hotel	165
Figura 21. Vista del Lobby	166
Figura 22. Conserjería	166
Figura 23. Zona de Te de cortesía	166
Figura 24. Bar del hotel	167
Figura 25. Chimenea del bar.....	167
Figura 26. Restaurante del hotel	168
Figura 27. Habitación matrimonial.....	168
Figura 28. Habitación triple.....	169
Figura 29. Lavamanos de habitación	169
Figura 30 Inodoro de habitación.....	170
Figura 31. Amenity.....	170
Figura 32. Frigobar de la habitación.....	171
Figura 33. Bussines Center	171
Figura 34. Salón de juegos.....	172



INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Variables e Indicadores.....	73
Tabla 2. Resultados para la contrastación de la Hipótesis General	119
Tabla 3. Resultados para la contrastación de la Hipótesis Especifica 1	121
Tabla 4. Resultados para la contrastación de la Hipótesis Especifica 2	123



RESUMEN

El trabajo de investigación establece la aplicación del Modelo Limpia para la evaluación de las prácticas medioambientales del hotel José Antonio de la ciudad de Puno en el año 2018, el nivel de compromiso y la responsabilidad empresarial con la conservación y el impacto en el medioambiente en las operaciones de sus diferentes áreas de servicio. La investigación utilizó el método hipotético deductivo, a nivel descriptivo, con un diseño no experimental, y mixto, cualitativo porque analizó opiniones. Para demostrar y comprobar las hipótesis se aplicó métodos cuantitativos. El objetivo general es evaluar las prácticas medioambientales en el hotel José Antonio de la Ciudad de Puno aplicando el Modelo Limpia. La unidad de observación es el hotel José Antonio de la ciudad de Puno y sus prácticas ambientales. La población de estudio son los trabajadores del hotel, para el muestreo se aplicó la técnica del censo, al existir menos de 50 trabajadores en el hotel. Para la recolección de datos se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumentos una libreta de campo y un cuestionario auto-administrado con una escala de Likert adaptada para obtener información relevante que fue sometida a un análisis para verificar su validez y confiabilidad. Se realizaron tabulaciones, aplicando la estadística descriptiva en el programa Microsoft Excel, con frecuencias, medias y porcentajes, para finalmente establecer un análisis interpretativo de conclusiones y recomendaciones. Los resultados obtenidos se pueden y deben utilizar para la toma de decisiones estratégicas en la optimización de los procesos de servicio ambientalmente sostenibles en el hotel José Antonio y otras empresas en la industria hotelera capaces de implantar las buenas prácticas ambientales en sus procesos.

Palabras Clave: Gestión medioambiental, Evaluación medioambiental, Procesos operativos sostenibles, Prácticas Medioambientales, Responsabilidad social.



ABSTRACT

This research will establish the application of the “LIMPIA” Model to evaluate the environmental practices at the Jose Antonio Hotel from Puno city in 2018 through its operations in the different service areas, commitment level and the business responsibility with conservation and environmental impact. The research uses the hypothetical deductive method at descriptive level with a non-experimental design and mixed. It is quantitative since opinions were analyzed to demonstrate and verify the hypothesis, we applied quantitative methods. The general objective is Evaluate the environmental practices at the Jose Antonio Hotel from Puno city applying the “LIMPIA” model. The observation unit is the José Antonio hotel in Puno city and its environmental practices. The study population are the workers from the hotel. The census technique has been applied for the sampling which is set to be less than 50 workers at the hotel. For data collection the technique survey was applied and as instruments a notebook. Also, a self-administered questionnaire with a Likert scale was adapted to obtain relevant information that is going to be subjected to analysis and verify its validity and reliability. Tabs were implemented with the application of descriptive statistics in Microsoft Excel program with frequencies, averages and percentages in order to finally establish an interpretative analysis of conclusions and recommendations. The final results could and should be use to take strategic decisions to optimize the environmental sustainable service process at the Jose Antonio Hotel and other business in the hotel industries capable to implant the good environmental practices in its process.

Key Words: Environmental Management, Environmental Assessment, Sustainable Operating Processes, Environmental Practices, Social Responsibility.



CAPITULO I

INTRODUCCION

El turismo es la industria de mayor crecimiento en el mundo, el Perú y nuestra región no es indiferente a esta tendencia, además se ha convertido en una actividad estratégica para su desarrollo y en un destino muy valorado por los turistas internacionales. Para lograr un destino turístico exitoso, se deben dar ciertas condiciones necesarias para que los turistas colmen sus expectativas y consigan satisfacer sus necesidades y las experiencias que buscan, la principal labor al respecto es el cuidado de los atractivos turísticos y su ecosistema como política de Estado, en contraparte las organizaciones, empresas e individuos componentes del sistema turístico, deben cumplir gestionando la conservación y preservación de estas riquezas invaluable involucrando a la población y a los visitantes, informando continuamente la forma más adecuada de visitar y disfrutar el atractivo sin deteriorarlo.

Puno, turísticamente, complementario al Cusco como principal destino regional, deja lamentablemente una mala impresión en sus visitantes y hasta se le indica en las guías turísticas como deslucida, desordenada, sucia y contaminada. Lo más preocupante es que, el Titicaca, lago Sagrado de los Incas, principal atractivo turístico de la región por ser uno de los lugares más hermosos y misteriosos de América y un ecosistema muy valioso porque constituye una gran reserva de agua que concentra una serie de formas de vida que sostiene a muchas familias, está siendo contaminado por aguas residuales servidas, residuos sólidos y desechos domésticos vertidos desde las diferentes poblaciones aledañas, además de los residuos de la explotación minera que han convertido el grave problema de la contaminación del lago en un problema de Salud Pública de la Región Puno. Todos los efectos inmediatos y mediatos de esta contaminación tendrán una



repercusión más que negativa no sólo en la actividad turística, sino, en la población misma.

Los hoteles son entes contaminantes por sí mismos, debido a la existencia de materiales, personas y actividades que por su volumen y concentración tienden a causar un desequilibrio ecológico, especialmente sensible a las actividades humanas. Los impactos negativos que trascienden de una gestión inadecuadamente planificada y controlada, pueden causar daños y perjuicios irreversibles a los mismos ambientes de los cuales depende su éxito. Así, los hoteles no son ajenos al deterioro que se produce en el ecosistema, ni a sus crecientes exigencias de calidad y de disfrute en un entorno limpio y saludable, donde la actividad turística debe ser respetuosa con la preservación de los recursos naturales.

Un sistema de gestión ambiental facilitará a la empresa turística la prevención y el control de los potenciales daños al entorno consecuencia de sus instalaciones, actividades y servicios, a la vez que permita acreditarse ante la comunidad local, los potenciales turistas y otros grupos de interés los esfuerzos que se realizan para la protección del medio ambiente. (El Insignia, 2016, párr. 6).

El Hotel José Antonio por su envergadura, ubicación y trascendencia, es una unidad operativa ideal para su observación en aspectos de gestión e implementación de prácticas medioambientales, que se pueden definir como aquellas acciones que pretenden reducir el impacto ambiental negativo que causan los procesos y las actividades, en este caso, del hotel.

La implementación de un Sistema de Prácticas Medioambientales debe ser asumida por la empresa hotelera como un paso previo a una adecuada Gestión Ambiental integral con indicadores de eco-eficiencia, para lograr un equilibrio entre sus actividades cotidianas y medio ambiente, con procedimientos capaces de relacionar correctamente



indicadores en sus actividades operacionales de cada servicio y la capacidad de sustentar los recursos, para lo que es necesario tener conciencia de que los recursos, en los que se basa el turismo, son frágiles, y sumado a esto la utilización inadecuada de los recursos como el agua y la electricidad puede recaer en un desequilibrio ecológico.

El uso de Buenas Prácticas Medioambientales (BPM) es una forma apropiada de desarrollar las tareas propias de un hotel no contaminando al ecosistema, la incorporación de criterios de sostenibilidad ambiental en la gestión supone un importante reto competitivo para el hotel. La creciente sensibilización y preocupación ambiental de los clientes, las exigencias legales en materia de medio ambiente y la necesidad de aplicar herramientas de gestión y tecnologías más limpias en la prestación de los servicios hoteleros son algunas de las cuestiones más relevantes a tener en cuenta en este sentido. En este contexto, una gestión medioambiental es un factor clave en la elección de la oferta turística y hotelera en un mercado cada vez más concienciado sobre los problemas del medio ambiente y los efectos que sobre el entorno pueden tener los productos y servicios de los que disfruta en sus viajes o momentos de ocio. Igualmente, no debemos obviar los costes ambientales en los que incurren los hoteles como consecuencia de malas prácticas en la gestión de los recursos por parte de directivos y empleados de los hoteles o de la ausencia de criterios ambientales en el diseño y mantenimiento de las instalaciones hoteleras.

Otra pretensión de la presente investigación es establecer un inicio, un punto de partida para sensibilizar y plasmar en la gestión de toda la actividad hotelera en Puno, estableciendo criterios que puedan ser emulados y mejorados para atenuar la contaminación de nuestra ciudad y especialmente la del lago Titicaca.

Es innegable que, si no se empieza a gestionar nuestra localidad con objetivos sostenible y sustentables la contaminación del Lago Titicaca y por ende de Puno, se hará



imposible de controlar, afectando los mínimos niveles de vida de la población residente, repercutiendo sensiblemente en la actividad turística, dañando la imagen turística lograda, y es posible que, si se continúa contaminando, incluso, los flujos turísticos no visiten la región. Especialmente en el caso de los hoteles de Puno, como se sustenta en la investigación, son organismos muy contaminantes y en su mayoría carecen de sistemas y procesos amigables con el medio ambiente, deben priorizar sus objetivos estratégicos vinculados a la calidad ambiental y sus repercusiones en el medioambiente local, para mantener los flujos de turismo actuales y captar otros nuevos, ya que la contaminación de nuestro destino se evidencia a cada paso. Los hoteles tendrán que adaptar la oferta de servicios a las nuevas necesidades y sensibilidad ambiental de la demanda para lograr un desempeño efectivo como indicadores de servicios eco-eficientes, si quieren mantenerse competitivamente en el mercado. El primer paso es diagnosticar qué tan amigables con el medio ambiente son sus procesos, o no podrán implementar acciones o sistemas que optimicen sus servicios, mejorar la eficacia, rentabilidad y competitividad de su producto hotelero frente a la gran competencia local y regional.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Si bien es cierto que un conocimiento de buenas prácticas medioambientales es existente en la industria hotelera, pocos lo incluyen en sus políticas, objetivos y sus procesos. Como Industria estos conceptos deben ser actualizados e implementar métodos de gestión para asumir de manera consiente la responsabilidad ambiental y social, así obtener una práctica efectiva como visión estratégica del destino y además ser un incentivo a las demás unidades hoteleras operativas en esta ciudad. Así, la investigación procura:



Establecer buenas prácticas medioambientales en el hotel José Antonio para que así pueda mejorar su posición competitiva en el mercado y alentar a los demás establecimientos de hospedaje de Puno a implementar estas prácticas.

Determinar los procesos de servicio del Hotel José Antonio que son factibles de adoptar acciones medioambientales más eficientes.

Proponer un modelo de gestión de buenas prácticas ambientales adecuado a nuestro contexto, que refleje los diferentes aspectos susceptibles de valoración de acuerdo a las tendencias y estándares internacionales sobre el tema.

Optimizar la calidad de los servicios hoteleros haciéndolos más eficientes con el ajuste de sus procesos a objetivos medioambientales y las nuevas necesidades de la demanda, mejorando los niveles de sensibilidad, conciencia, compromiso y responsabilidad ambiental en los hoteleros, el personal hotelero, los huéspedes y la población involucrada en general.

Generalizar los resultados obtenidos para contribuir al desarrollo económico, social y ambiental de las empresas hoteleras de Puno, además ayudará a la descontaminación y conservación de su principal atractivo turístico, el Lago Titicaca, y el desarrollo de Puno como destino turístico.

Todo ello nos llevó a hacernos las siguientes preguntas investigativas que orientaron la presente investigación:

1.2. FORMULACIÓN DE PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la evaluación de las prácticas medioambientales con la aplicación del Modelo Limpia en el hotel José Antonio de la ciudad de Puno?



1.2.2. Preguntas Especificas

- ¿Cuáles son las prácticas medioambientales más efectivas que se implementan en los procesos operativos del hotel José Antonio de la ciudad de Puno?
- ¿Cuál es el nivel de aplicación del Modelo Limpia en las prácticas medioambientales en el Hotel José Antonio de la ciudad de Puno?
- ¿Es posible desarrollar un Manual de Buenas Prácticas Medioambientales con base en el Modelo Limpia como propuesta para optimizar los procesos operativos del Hotel José Antonio?

1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Hipótesis General

La evaluación de las prácticas medioambientales con la aplicación del Modelo Limpia en el Hotel José Antonio de la ciudad de Puno es de mediana incidencia en sus procesos operativos.

1.3.2. Hipótesis Especificas

- Las prácticas medioambientales más efectivas en los procesos operativos del hotel José Antonio de la ciudad de Puno se implementan en housekeeping y mantenimiento, respondiendo a sus políticas medioambientales.
- El nivel de aplicación del Modelo Limpia en las prácticas medioambientales del Hotel José Antonio de la ciudad de Puno es alto porque casi siempre aplica en sus procesos operativos, siendo más determinante en la gestión del agua.



1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

Evaluar las prácticas medioambientales con la aplicación del Modelo Limpia en el hotel José Antonio de la Ciudad de Puno.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Determinar las prácticas medioambientales más efectivas que se implementan en los procesos operativos del hotel José Antonio de la ciudad de Puno.
- Establecer el nivel de aplicación del Modelo Limpia en las prácticas medioambientales en el Hotel José Antonio de la ciudad de Puno.

Desarrollar un Manual de Buenas Prácticas Medioambientales con base en el Modelo Limpia como propuesta para optimizar los procesos operativos del Hotel José Antonio.



CAPITULO II

REVISION LITERARIA

Si bien existe abundante información sobre el tema de investigación, son pocos los trabajos de investigación encontrados que sirvieron de referencia y que establecen, en la práctica de los procesos hoteleros la aplicación de Buenas Prácticas Ambientales:

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. En el Ámbito Internacional

Baculima y Goercke (2013) en su investigación que tiene por objetivo analizar las buenas prácticas ambientales en el Restaurante El Campo y proponer un manual, concluyen que: Se está aplicando en el Restaurante El Campo gran parte los ítems de la guía de Buenas Prácticas de la CGA (Comisión de Gestión Ambiental). Junto con la protección al medio ambiente, la gestión ambiental constituye una herramienta que ayudará a mejorar los procesos que intervienen en la actividad, a través de la reducción de costos, bienestar en el ambiente laboral y una mejora de la imagen de la empresa (p. 37).

López y Vargas (2012) tienen como objetivo general de investigación la evaluación preliminar de la gestión ambiental en hoteles de destino turístico de Varadero, Cuba, determinando las siguientes conclusiones: Los cuestionarios aplicados y las entrevistas a los directivos permiten afirmar que los establecimientos estudiados presentan como principales fortalezas la disposición a cumplir con las regulaciones ambientales, en particular alcanzar o mantener el aval ambiental de las autoridades, así como en las acciones de gestión ambiental implementadas en relación con los planes de emergencia, la aplicación de estándares ambientales y el control de impactos ambientales, mientras que las mayores debilidades están asociadas a la comunicación de los resultados



ambientales y a la promoción del consumo responsable. Respecto al monitoreo de los aspectos ambientales, este se limita a los consumos de agua y energía. Los hoteles calificados como “líder” o “proactivo”, según su GA (Gestión Ambiental), representan 50 %. En el grupo “reactivo” se ubica 36 % de la muestra (el mayor grupo), lo que evidencia que la gestión ambiental aún no es un proceso totalmente consciente. Solo dos hoteles (14 %) fueron clasificados como “pasivo-indiferente”, avalados por su incipiente gestión y la falta de liderazgo, y ninguno como “negativo” (p. 147).

Castañeda & Valencia (2012) en su investigación tienen el objetivo de conocer la gestión ambiental en los hoteles Dann Carlton, San Fernando Plaza, GHL Confort San Diego y Hotel Mediterraneo, concluyendo que: No en todos los hoteles se reutiliza el agua para otras actividades, en vez de esto cuentan con máquinas que ayudan a reducir el consumo de esta. Algo innovador que se encontró es que, aunque los hoteles cuentan con el sistema de alcantarillado y agua de Medellín, hay uno que realiza pruebas de laboratorio para demostrar y tener un registro de la calidad del agua que provee el hotel. Con relación a la gestión realizada en el consumo de energía en el hotel se asumió que las formas de energía utilizadas eran la energía eléctrica y gas; y que se realizaban controles para que en las maquinas no se presentaran recalentamientos y sobrecargas. Igualmente, se planteó que en las áreas donde se presentaba más gasto de energía eran los restaurantes, cocina, lavandería y habitaciones. Existen soluciones para el manejo de residuos peligrosos, como son las alianzas con empresas de recolección de residuos y riesgos químicos, las cuales se encargan de brindar todo el apoyo a los hoteles desde la capacitación de todos sus empleados, especialmente las mucamas y otros trabajadores de limpieza, hasta la disposición final de estos químicos



(recolección). Las principales fuentes de ruidos en los hoteles provienen del exterior, las actividades humanas y procesos dentro del hotel siendo un factor difícil de controlar; pero no evidenciamos que se tuvieran campañas implementadas en las zonas comunes en los hoteles para sensibilizar a los demás huéspedes (solo se encontró un solo volante en un hotel sobre la contaminación acústica). Es importante resaltar que, en 3 de los 4 hoteles, se tienen ventanas insonorizadas y puertas con protección auditiva como infraestructura que ayuda a minimizar los ruidos del entorno. Un elemento significativo al momento de implementar un buen sistema de gestión ambiental en una organización es el de adquirir insumos y suministros amigables con el medio ambiente, esta es una decisión que se encuentra liderada por el área de compras. Las campañas ambientales no son realizadas sólo para quienes visitan o hacen uso del servicio de los hoteles, sino que también para los empleados. Para cumplir con los certificados, los estándares de calidad y los planes de la empresa, los hoteles investigados crean al interior toda una cultura en aras de mejorar y tener un buen sistema de gestión ambiental, por medio de capacitaciones y sensibilización. Fue posible observar que existen otros instrumentos fuera de los paneles solares para tener una estructura sostenible, como lo son las ventanas y puertas insonorizadas, que no permiten el paso de ruido de una habitación a otro del exterior al interior de las habitaciones. En los resultados encontrados en la presente investigación se evidencian algunas relaciones con investigaciones citadas en el marco teórico. Kirk, D. (como se citó en Castañeda y Valencia 2010) encontró que los recursos que más preocupaban la industria hotelera eran: el agua la energía, el aire, el ruido, los residuos, riesgos químicos y las compras e infraestructuras amigables con el ambiente. Fue así, como durante el proceso de entrevistas y observación se



evidencio que no se descuidó ninguna variable de importancia en el tema de la gestión ambiental, pues son operaciones que se encuentran entrelazadas; y una mala gestión de una de ellas afecta sistémicamente a todos los recursos y operaciones del hotel (p. 10).

Melchiorre (2009) en su tesis establece el objetivo de incorporar los principios de buenas prácticas en las empresas y el desarrollo de una política de turismo responsable para el sector de cabañas de la ciudad de Olavarría, concluyendo que: El principal objetivo de la tesis es establecer los lineamientos para el diseño de un programa de buenas prácticas que lleven a mejorar los estándares de calidad ambiental en la prestación del servicio de alojamiento y contribuir al desarrollo sustentable del destino, aportando datos e información que puedan resultar útiles. En particular, la investigación de tesis se centra en el estudio de la aplicación de las recomendaciones ambientales, y con los resultados del trabajo se pretende que en un futuro cercano las cabañas comiencen a aplicar esta serie de medidas para avanzar hacia un modelo de turismo más sustentable. Tanto el desarrollo como el turismo sustentable son conceptos muy amplios que han llevado a un sin fin de definiciones generales que ofrecen poca orientación para su aplicación práctica. Sin embargo, estos conceptos consensuan que para llegar a un turismo sustentable hay que poseer una planificación integrada basada en objetivos económicos, socioculturales, ambientales y políticos; contando con la toma de decisiones transparente y participativa de todos los agentes involucrados. En cuanto a la responsabilidad de las distintas organizaciones e individuos dentro de este modelo de turismo sustentable, el sector turístico ha comenzado recién a debatir cuál sería el papel de las empresas privadas para contribuir al turismo sustentable. A pesar de que todos los empresarios



entrevistados reconocen los impactos que la actividad turística tiene sobre el ambiente, la sociedad y la economía, perciben el reto del turismo sustentable como algo que debe resolver la sociedad en su conjunto, por lo que los empresarios tienden a trasladar la responsabilidad hacia otros sectores como el sector público o los clientes. A pesar de su contenido ambiguo, el concepto de turismo sustentable ha fomentado numerosas declaraciones internacionales, como por ejemplo la de la Organización Mundial del Turismo (OMT), mencionada en el capítulo II, y está siendo incluida dentro de la política turística de nuestro país, a través del Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable. Debido a su corta experiencia en el sector, son las buenas prácticas o las también llamadas recomendaciones ambientales, los instrumentos políticos más utilizados en el sector de alojamientos turísticos. El sector de alojamiento en la ciudad es considerado un componente de gran importancia para el sector turístico, ya que contribuye a la economía local a través de beneficios directos e indirectos y la creación de empleo. También se caracteriza por un bajo grado de profesionalismo y dependencia de estacionalidad. El sector de cabañas nace en estos últimos años, ante los pedidos no satisfechos de alojamiento en los hoteles durante ciertas épocas del año. De los estudios realizados y las encuestas llevadas a cabo a los propietarios de las cabañas y funcionarios públicos, se puede ver que hasta el día de hoy no existen conductas orientadas a la preocupación ambiental. Sin embargo, tanto el sector público, como los mismos propietarios de las empresas, se mostraron interesados en avanzar en el tema. De hecho, se ha creado una agencia local de desarrollo, donde se invita a las distintas empresas a participar de reuniones, donde se les brinda información turística, definiciones y conceptos



técnicos, permitiendo así un intercambio de ideas, en pos de llevar un proyecto en conjunto (p. 37 y 38).

2.1.2. En el ámbito Nacional

Zarate (2017) determina como objetivo la aplicación de Prácticas Ambientales en el Hotel Hollywood según el Manual del MINCETUR, llegando a las conclusiones siguientes: El Hotel Hollywood cuenta con un desarrollo de prácticas ambientales de manera indirecta, manifiesta un regular compromiso por el medio ambiente por parte del personal del hotel. La Arquitectura sostenible se aplica de manera regular, como resultado un 100% del personal del hotel considera que se maneja las prácticas ambientales, haciendo buen uso de recursos naturales y una relación armoniosa con la naturaleza. En cuanto a la clasificación y gestión de residuos a corto, mediano y largo plazo un 83.3% lo consideran regular, mientras que un 16.7% lo considera bueno. Para la gestión sostenible del agua un 8.3% indica que la actividad es mala, mientras que un 91.7% indica que es regular, por lo que es necesario optimizar el recurso. Para la gestión sostenible de la energía un 8.3% es malo y un 91.7% es regular, su utilización debe optimizarse por ser uno de los recursos de más costo en las operaciones. No se evidencia algún tipo de comunicación, el personal sabe poco acerca de la buena gestión ambiental, lo mismo sucede con los huéspedes, son pocos los que tienen cuidado con relación al medio ambiente. No existe material informativo que promueva o ayude tanto al personal como a los huéspedes a contribuir con el tema del medio ambiente. (p. 39)

Córdova (2016), establece el objetivo general conocer las prácticas ambientales que se realizan en establecimientos de hospedaje del balneario de Huanchaco, concluyendo: Las prácticas ambientales más frecuentes en



establecimientos de hospedaje del balneario de Huanchaco, durante los meses de Julio - Setiembre del presente año fueron: “Utilización de focos ahorradores o similares”, “Desarrolla acciones para economizar energía”, “Transmite al huésped la preocupación por el medio ambiente”, “Incentiva y facilita la colaboración ambiental de los clientes en la áreas del hotel”, “Reduce la frecuencia del cambio de ropa de cama y toallas por decisión del cliente”, “Identifica los posibles impactos ambientales del hotel”, “Hace recolección selectiva de residuos sólidos”. Mientras que las prácticas ambientales menos frecuentes son: “Utiliza sensores de presencia”, “Realiza capacitaciones sobre educación ambiental para los empleados”, “Establece y cuantifica objetivos y metas ambientales”, “Compra productos reciclables, ecológicos y reutilizables”, “Hace compost de material orgánico en las dependencias del hotel”, “Contrata consultoría externa para aumentar la eficacia ambiental”, “Reutiliza agua de lluvia en jardinería y descargas del baño”, “Utiliza grifos que interrumpen el flujo de agua automáticamente”, “Elabora manuales para implementar los programas ambientales”, “Capta energía a través de paneles solares”, “Utiliza argumentos ecológicos en las campañas de marketing”, “Estimula prácticas ambientales en sus proveedores” y “Desarrolla planes de monitoreo y mantenimiento periódico”. Las calificaciones obtenidas ubican a los hospedajes como establecimientos que no aplican las prácticas ambientales de forma adecuada. Hay mucho desconocimiento de la existencia de las buenas prácticas ambientales, y todo referente a ellas. La aplicación del cuestionario ha permitido tener una idea general de cómo se encuentran los establecimientos de hospedaje en relación al medioambiente. Las entidades encargadas de capacitar a los establecimientos de hospedaje deben ser más exigentes en el cumplimiento de las buenas prácticas ambientales, con la



finalidad de que no sea una opción sino un deber de cada empresa, caso contrario serán pocas las que voluntariamente accedan a implementarlas. (p. 34)

Villafuerte (2015) en su tesis tiene por objetivo conocer la influencia de la gestión ambiental de los hoteles en la preservación del medio ambiente en la ciudad de Huacho, concluye que: La investigación demuestra de manera fehaciente que la falta de gestión ambiental en la empresa hotelera, índice de manera directa en la preservación del medio ambiente. Queda establecido que el uso indiscriminado de los recursos naturales se debe a la falta políticas ambientales en la empresa, ya que estas influyen de manera significativa. La investigación permite conocer que las buenas prácticas ambientales influyen en el manejo de desechos sólidos en la empresa hotelera. Las empresas hoteleras de la ciudad de Huacho no reciclan y hacen uso indiscriminado de la energía, esto debido a que no han establecido gestión de buenas prácticas ambientales en las actividades que realizan para brindar el servicio. El uso de los productos tóxicos de limpieza es utilizado por los colaboradores de manera inadecuada, debido a que la empresa no cuenta con sistemas de información ambiental. El uso de los productos tóxicos de limpieza no es utilizado por los colaboradores de manera adecuada, ya que las empresas no han establecido políticas ambientales en las diferentes áreas, que deben ser cumplidos. La investigación permite conocer que las empresas hoteleras, la falta de interés que muestran los gerentes, frente a la preservación e implantar gestión ambiental. El 80% de los gerentes desconocen el significado de buenas prácticas ambientales, por esa razón muchos de ellos inciden en que no hacen uso de estas en las actividades que realizan. Existe un pleno desconocimiento de los impactos negativos que las empresas hoteleras



generan en el medio ambiente, por parte de los colaboradores y usuarios, ya que no se realizan actividades para preservarlo. (p. 138)

2.1.3. En el ámbito Local

Lujano (2017) en su tesis de grado establece el objetivo de conocer la eco-gestión del área de housekeeping de las cadenas hoteleras 4 estrellas: Casa Andina Private Collection y Sonesta Posada del Inca en Puno y su incidencia en el turismo receptivo, presenta las siguientes conclusiones: Los turistas receptivos del Hotel Casa Andina Private Collection evaluaron: Implantación de un sistema de gestión ambiental (52.1%) “bueno”; Código de buenas prácticas medioambientales (52.1%) “bueno”; Política de inversiones y contrataciones (52.1%) “bueno”; Prevención y control del riesgo de accidentes y crisis medioambientales (64,6%) “muy bueno”; Normativa de gestión medioambiental (70,8%) “muy bueno”; Desarrollo de resultados medioambientales (47,9%)“muy bueno”; Formación y motivación del personal para el logro de los objetivos medioambientales (47,9%) “bueno”. Para el Hotel Sonesta Posada del Inca, Implantación de la gestión medioambiental (100%) “muy bueno”; Código de buenas prácticas medioambiental (100%) “muy bueno”; Política de inversiones, contrataciones y compras medioambiental (100%) “muy bueno”; Normativa de gestión medioambiental (100%) “muy bueno”; Prevención de las repercusiones que la actuación del establecimiento puede tener sobre el medio sociocultural de la zona (100%) “muy bueno”; Normativa de gestión medioambiental (43,3%) “muy bueno”; Control de desarrollo de los resultados gestión medioambiental (55%) “muy Bueno”; Formación y motivación del personal para el logro de objetivos medioambientales (65%) “muy bueno”; En relación a la comunicación de la gestión medioambiental (53,3) “bueno”. Se identificó que existe interés por parte



de los gerentes y los jefes del área de Housekeeping de las Hoteles de Cuatro estrellas caso de Casa Andina y Sonesta Posada del Inca, debido a que su público externo (Cliente – Turista) son cada vez más exigentes en mantener el medio ambiente. Los puntos críticos donde es factible realizar con mayor urgencia esta gestión orientada al cuidado del medio ambiente, son los siguientes: energía eléctrica, consumo de agua, utilización de productos químicos a nivel de mantenimiento, limpieza y reciclaje de desechos (p. 99).

Ticona (2015) en la investigación determina el objetivo de evaluar la gestión de prácticas ambientales en el hotel Isla Suasi y su incidencia en el turista receptivo, concluye: Los turistas receptivos del Hotel Isla Suasi, establecieron sobre las prácticas ambientales, (100%) que si tienen referencia básica sobre el trato del medio ambiente y la practican. Así mismo deducen que el paisaje está conservado en toda la isla; (90%) valora que existe información sobre el cuidado medioambiental; sobre la práctica ambiental en el destino para conservar el medio ambiente (25%) expresó prender la luz lo necesario y no usar el inodoro para arrojar residuos; (17%) manifestó ducharse ahorrando el agua y cerrar los grifos al lavarse los dientes o afeitarse. El hotel Isla Suasi no tiene establecido ningún tipo de manejo de residuos sólidos, los residuos producidos en las diferentes áreas, se van al mismo recipiente, para ser retirados posteriormente por el camión recolector municipal (p. 104).

Ochoa (2012) en su tesis de grado tiene por objetivo conocer los niveles de gestión medioambiental en los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno y presenta las siguientes conclusiones: Colectivamente los hoteles tres estrellas de la ciudad de Puno tienen una pobre imagen corporativa en lo que concierne a su gestión medioambiental, ya que el 100% no cuenta con acreditación o



certificación medioambiental. Sin embargo el 53% de los establecimientos tiene una alta incidencia en la aplicación de algunas herramientas del sistema de gestión ambiental basados en criterios ecológicos, con políticas y códigos implantados y establecidos mayoritariamente de forma informal, implementando acciones consideradas amigables para la conservación del medio ambiente y de su entorno, notándose esta tendencia en los hoteles con mayor número de habitaciones... 60% de sus empleados reciben capacitación en cuestiones medioambientales, el uso adecuado de recursos, uso de materiales no contaminantes o biodegradables, además que facilitan información logrando sensibilizar a sus huéspedes para su cooperación. Los trabajadores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno cuentan con un alto grado de compromiso con respecto a su relación con el medio ambiente... 65% cuenta con un alto grado de conocimiento e información sobre la política medioambiental del hotel poniéndola en práctica... 55% está muy dispuesto a adoptar medidas personales para el cambio de hábitos en sus áreas de trabajo que contribuyan a mejorar la conservación del medioambiente... La capacitación, en cambio, tiene un grado medio, notándose que es insatisfactoria para el personal, lo que dificulta la aplicación de un sistema de gestión medioambiental. Para el 57% de clientes de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno la gestión medioambiental no fue un factor determinante para elegir su hotel, pero están sensibilizados y dispuestos a cooperar con el uso sostenible de los recursos del hotel... 80% con el ahorro del agua, 75% con el ahorro de energía eléctrica, 78% con la selección de desperdicios y el uso de contenedores adecuados... En cuanto a su percepción de ruidos está medianamente controlados, así mismo el control de emisiones a la atmósfera... los hoteles cuentan con pocas áreas verdes, por lo que califican la gestión



medioambiental de los hoteles como pobre... por lo que 56% no recomendarían el hotel donde se hospedaron.

Finalizada la revisión de los antecedentes de los temas relacionados al proyecto de investigación podemos concluir que el turismo es una de las actividades económicas más importantes y que todos los destinos turísticos están preocupados por los impactos de la actividad, a partir del consumo de recursos, suministros y de la producción de desechos, también van en aumento, específicamente la aplicación de las medidas de manejo para la gestión medio ambiental en la hotelería busca la sostenibilidad y la competitividad donde el punto de partida es el establecimiento de políticas, la sensibilización de los empleados y el compromiso empresarial con la adopción de buenas prácticas en sus procedimientos, concluyendo con sistemas de eco-eficiencia en todos sus procesos.

La sustentabilidad se ha convertido en el problema central del desarrollo turístico, son las autoridades locales las que tienen el rol principal a establecer las políticas públicas y determinar el grado de participación de la población y de la empresa al generar los vínculos necesarios entre las instituciones claves que deban ser involucradas en los procesos que aseguren la sustentabilidad.

2.2. MARCO TEÓRICO

Para el Centro de Actividad Regional para la Producción Limpia (CAR/PL, 2006), toda empresa moderna debería incorporar hoy en día los criterios de protección del medio ambiente, esenciales para la gestión general del negocio dentro de una política general de responsabilidad social corporativa y asumir la parte de responsabilidad que le corresponde en la conservación y mejora del medio ambiente. Una empresa comprometida con el medio ambiente es una empresa comprometida con una sociedad cada vez más consciente de los temas ambientales y que empieza a exigir a los agentes



económicos una actuación contundente en este sentido. Para la empresa, el desarrollo sostenible significa la creación de riqueza, a la vez que disminuye el impacto ambiental de su actividad. El aumento de la eco-eficiencia es la forma principal de contribución de las empresas al desarrollo sostenible y, cada vez más, se considera un elemento de primer orden en el diseño de estrategias empresariales. Aunque la industria hotelera no se encuentre entre las que generan un mayor impacto ambiental visible sobre el entorno, esto no quiere decir que no sea necesario su compromiso con el medio ambiente y la incorporación de prácticas ambientales respetuosas, buscando la implicación de sus clientes como parte fundamental del proceso de prestación del servicio. Por otro lado, se trata de una actividad que afecta a muchas personas de los municipios receptores y estas buenas prácticas contribuirán a mejorar la integración de los establecimientos en el territorio y las relaciones con sus vecinos (p. 13).

Esta Guía de buenas prácticas ambientales en el sector de los hoteles es la segunda de una serie de guías y manuales que el Centro tiene pensado realizar en el campo de los servicios y que se inició con la publicación de la Guía de buenas prácticas ambientales en el sector de las oficinas. La guía expone, de un modo sencillo y probado, cómo implantar un Programa de Buenas Prácticas Ambientales en los Hoteles y cuáles deben ser las condiciones y requisitos que es preciso tener en cuenta para su aplicación.

Está claro que la introducción de una gestión ambientalmente respetuosa debe realizarse progresivamente, ya que dicha implementación no debe implicar unos costes que tornen inviable el negocio; por el contrario, a la larga debe suponer un ahorro en los costes, además de mejorar la imagen ante los clientes.

El Insignia (2016) plantea que, “la contaminación es la presencia en el ambiente de toda sustancia que en cualquiera de sus estados físicos y químicos al incorporarse o actuar en la atmósfera, agua, suelo, flora, fauna o cualquier elemento natural, altera o



modifica su composición y condición natural, causando desequilibrio ecológico”. El turismo contribuye de manera muy significativa a las economías de los países en vías de desarrollo y a los aspectos del ambiente natural y sociocultural que constituyen importantes recursos turísticos y que atraen al público por su valor estético. Sin embargo, una gran cantidad de los mismos aspectos son especialmente sensibles a la transformación producto de las actividades humanas. Los impactos negativos que trascienden de un desarrollo turístico inadecuadamente planificado e incontrolado, pueden causar daños y perjuicios irreversibles a los mismos ambientes de los cuales depende el éxito del proyecto. Los hoteles no son ajenos al deterioro que se produce en el ecosistema, ni a sus crecientes 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. (p. 1-4).

2.2.1. Obligaciones y Responsabilidades Ambientales de la Empresa Hotelera

Para el CAR/PL (2006), las obligaciones y las responsabilidades con el ambiente nacen en el momento en que las personas y las empresas asumen que el medio donde viven está amenazado y que es necesaria una regulación para evitarlo. Nos encontramos en una fase inicial de este proceso, impulsada por un cambio en la conciencia de las personas que nos hace cambiar el consumismo y el crecimiento económico a cualquier precio por un desarrollo que nos permita seguir avanzando en el futuro. Como respuesta a una petición de la sociedad, las Administraciones han creado un marco jurídico ambiental obligatorio para las empresas, tanto en el ámbito estatal como regional y local (...) Con el paso del tiempo, y de acuerdo con sus posibilidades, los países han incorporado diferentes normas que se refieren básicamente a la necesidad de realización de estudios de



impacto ambiental, la gestión correcta de los residuos, el tratamiento de las aguas residuales o la limitación de emisiones contaminantes (p. 13 y 14).

Pero el presente estudio evalúa, las actividades que la empresa hotelera puede realizar de forma voluntaria, como pueden ser los sistemas de gestión ambiental y, sobre todo, las buenas prácticas ambientales.

2.2.2. Los Hoteles y su Impacto Ambiental

Para El Insignia (2016) los Sistemas de Gestión de la Calidad, la Seguridad y el Ambiente cuyos requisitos (...) según la norma Internacional ISO 14001 son los instrumentos que pueden aportar mayor relevancia y utilidad práctica para un hotel, dado que favorecen la mejora continua y la adopción de sistemáticas eficaces y de calidad en la gestión hotelera. Un sistema de gestión ambiental ayudara a una empresa turística a controlar y prevenir algunos daños en el entorno a consecuencia de las actividades que se realizan durante su servicio y sus instalaciones; de esta manera acreditar ante, los potenciales turistas, la comunidad local y otros grupos de interés los esfuerzos que se realizan para la protección del medio ambiente (párr. 5 y 6).

La Nueva ISO 14001: 2015 en el sector Hotelería, menciona que “el sector hotelero se ha convertido en un consumidor significativo de los recursos naturales y fabricados. Por lo tanto, tiene un impacto significativo sobre las reservas mundiales. Aunque, por otro lado, es necesario para que los hoteles continúen siendo atractivos y competitivos en el mercado actual. Para ello existen muchas áreas que las cadenas hoteleras pueden examinar mediante el uso de la norma ISO 14001 2015. De esta manera se asegurarán de que sus impactos ambientales son gestionados y minimizados” (...) Si una organización cuenta con un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) y está certificado en la norma ISO 14001:2015, por lo



general se está familiarizado con la identificación de los aspectos ambientales. La identificación y la minimización de los aspectos ambientales que existen para las industrias hoteleras son clave para reducir el impacto del sector en el medio ambiente (párr. 2 y 3).

Según la nueva ISO 14001: 2015 en el sector Hotelería, los aspectos en que se puede intervenir, se pueden resumir en los siguientes:

Reclutar a personal local: Además, es útil animar a los trabajadores a utilizar el transporte público y compartir coche siempre que sea posible. Los hoteles contratan un gran volumen de personal y reducir al mínimo el impacto de los viajes de estos es una cuestión clave. Otra cuestión es el impacto de horarios de trabajo partidos. Estos requieren que la gente viaje más de una vez al día para trabajar. No obstante puede considerarse la posibilidad de tratarlo con el personal para intentar evitar estas situaciones.

Utilizar productos de la zona: Aparte de apoyar la economía local, esto reducirá al mínimo el impacto en el medio ambiente. De hecho conllevaría una disminución de los efectos del transporte y del uso del mismo.

Administrar los procesos de alimentos de manera eficiente: Debe tenerse en cuenta cómo se ordena la comida, desde donde, y cuánto se desperdicia. Es recomendable consultar con el equipo y encontrar un sistema adecuado. Por consiguiente, la capacidad para almacenar, refrigerar y congelar los bienes debe coincidir con la mayor exactitud posible con las demandas de los clientes. Como resultado, la gestión prudente no sólo disminuirá el impacto ambiental, sino también supondrá un ahorro para la organización.

Utilizar productos reciclables: Es recomendable contar con proveedores certificados en ISO 14001:2015. Cualquier decisión por pequeña que sea puede



ayudar a reducir el impacto medio ambiental. Por ejemplo, el uso de servilletas de papel reciclables es más eficiente que las servilletas lavables.

Obtener el derecho básico: Los huéspedes del hotel pueden esperar elementos de lujo y un buen servicio, pero las personas son cada vez más conscientes de la necesidad de proteger el medio ambiente. Esto incluye no calentar las habitaciones y estancias desocupadas o usar bombillas y sensores de bajo consumo para garantizar que pasillos no utilizados no se encienden. Otra medida es tratar de llevar a cabo el lavado de la ropa de cama y toallas de manera eficiente. Cada vez más, vale la pena idear un proceso mediante el cual establecer la mejor práctica para todo lo anterior. Es importante comunicarlo al personal y a los huéspedes por igual. De hecho, es sensato utilizar buenas prácticas ambientales como punto de venta.

Establecer una cultura de la positividad del medio ambiente: La norma ISO 14001:2015 requiere que se establezca la mejora continua y que ésta se pueda demostrar. Debe asegurarse de que su hotel toma decisiones informando tanto a nivel local, como de manera estratégica. La restauración y la compra son acontecimientos cotidianos en el sector de la hotelería. Por ello, es necesario asegurarse de que se tienen en cuenta cuestiones ambientales durante la toma de decisiones. Una buena práctica podría ser el uso de materiales ecológicos de origen local para la restauración. Con una línea de pensamiento así en el proceso de planificación y toma de decisiones, se puede garantizar una mejora continua y constante.



2.2.3. Beneficios Empresariales de la Aplicación de una Política de Buenas Prácticas Ambientales

Según el CAR/PL (2006) la gestión ambiental de un establecimiento hotelero o la aplicación de un programa de buenas prácticas ambientales es una oportunidad para mejorar el negocio y conseguir un ahorro económico a largo plazo. Entre otras, la aplicación de criterios ambientales puede comportar las siguientes ventajas:

- Reducción de los costes energéticos.
- Reducción de los costes de eliminación de residuos.
- Mejora de las relaciones con la comunidad local.
- Mayor competitividad internacional.
- Mejora de la imagen de la empresa.
- Reducción de los costes de control.
- Disminución de los riesgos de incidentes.
- Argumento de venta a un público cada vez más concienciado.
- Menor riesgo de reclamaciones judiciales y penalizaciones.
- Más facilidad de acceso a líneas de crédito (p. 14).

2.2.4. Programa de Buenas Prácticas Ambientales en los Hoteles

Para la formulación de un programa establecemos el proceso sugerido por el CAR/PL (2006), establece “la reducción de los impactos que comportan sobre el entorno las diversas actividades económicas” (p. 21).



2.2.5. Objetivos y Estructura del Programa de Buenas Prácticas Ambientales

Según el CAR/PL (2006), Los principales objetivos que se plantea un Programa de Buenas Prácticas Ambientales en los Hoteles son los siguientes:

- Dar a conocer las buenas prácticas ambientales a la empresa hotelera; con la implantación del Programa se persigue la mejora de los hábitos del personal y los proveedores del hotel, así como la colaboración de sus clientes, a través de unas actuaciones sencillas en su aplicación, pero que representarán una reducción de los impactos ambientales, un ahorro económico y una mejora de la imagen externa para el establecimiento hotelero.
- Mostrar los impactos negativos que comporta sobre el entorno su no aplicación y, al contrario, los beneficios ambientales y de ahorro que supone su cumplimiento; con el objetivo de hacer más atractivo el Programa, se ha intentado mostrar el impacto negativo de una mala gestión sobre el entorno, pero también que los beneficios generados por la aplicación de estas prácticas no son únicamente ambientales, sino que también comportan un ahorro económico para el hotel, además de permitir mejorar su imagen en un momento en que la sensibilidad ambiental de la población acoge positivamente las iniciativas empresariales en este sentido.
- Formar sobre su aplicación y sobre los beneficios que puede comportar en la gestión del hotel. Con el objetivo de conseguir una correcta adquisición de los conocimientos sobre las buenas prácticas adoptadas por el hotel y su correcta aplicación, se realizan unas actividades formativas dirigidas a todos los trabajadores de los establecimientos hoteleros.

- Sensibilizar a los trabajadores sobre la importancia de una política ambiental; El equipo directivo desempeñará una función básica en la puesta en marcha y el seguimiento del Programa y deberá trabajar, además, para conseguir motivar al personal, haciéndole entender la importancia de su implicación para su éxito, el porqué del Programa y mostrándole los beneficios que implica tanto para el propio establecimiento como para el medio ambiente y la sociedad en general.

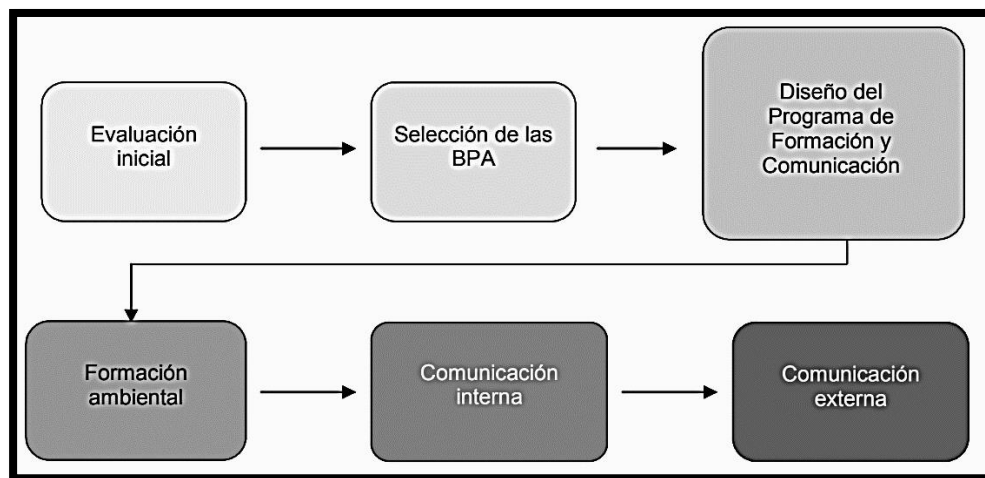


Figura 1. Estructura de un programa de buenas prácticas ambientales

2.2.5.1. Evaluación Inicial: Situación de Partida

Las buenas prácticas ambientales son el conjunto de hábitos personales y colectivos que hacen que la actuación de cada una de las personas que conforman una organización permita realizar una gestión ambiental correcta, que minimice el impacto ambiental de la actividad. Debe tenerse en cuenta que en la actividad de alojamiento el cliente forma parte del proceso y que, por tanto, interesa que participe junto a los empleados en la aplicación de las buenas prácticas.

Se trata de llevar a cabo aquellas prácticas que reduzcan al máximo los impactos sobre el medio ambiente con los recursos de que se dispone en cada momento.

Para identificar las buenas prácticas que pueden aplicarse en un hotel, deberán estudiarse los procesos que se siguen en la producción del servicio y analizar los impactos que estas actuaciones tienen sobre el medio ambiente.

Así, antes de plantearse cuáles son las buenas prácticas ambientales que se pueden aplicar en un establecimiento, es conveniente realizar un proceso de diagnóstico para comprobar en qué punto del proceso de ambientación se encuentra el hotel.

Un cuestionario puede servir para tener una primera aproximación a los diferentes campos de actuación en los que se podría parcelar la futura actuación. Las respuestas serán un buen punto de partida y una orientación sobre el estado de la cuestión y las primeras medidas que se deben tomar.

Existen tres ámbitos en los que podemos clasificar los impactos principales de un hotel sobre el territorio: los residuos, el agua y la energía, sobre la base de los cuales se puede realizar la evaluación inicial de la actuación ambiental.

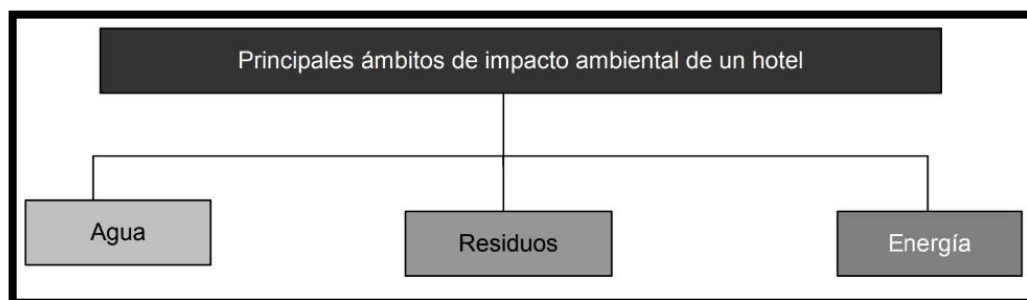


Figura 2. Principales ámbitos de impacto ambiental de un hotel

a) Agua:

El agua es un recurso natural escaso, indispensable para la vida y para el desarrollo de la inmensa mayoría de las actividades económicas; es irremplazable, no ampliable por la mera voluntad de los seres humanos,



irregular en su forma de presentación en el tiempo y en el espacio, fácilmente vulnerable y susceptible de usos sucesivos. Partiendo de esta constatación, la gestión de este bien tiene que tender a reducir al máximo las cantidades consumidas. Es importante conocer los consumos que se producen en los diversos departamentos del hotel a lo largo de un período de tiempo para poder detectar y corregir consumos excesivos y planificar sistemas de ahorro.

Existen diversas prácticas ambientales que tienden a reducir consumos:

- Realizar controles de consumo.
- Correcto mantenimiento de la red.
- Plantas depuradoras que permitan reutilizar el agua.
- Instalación de descalcificadoras de agua.
- Electrodomésticos con programas de ahorro de agua.
- Dispositivos de reducción de consumo.
- Información y concienciación de trabajadores y clientes.
- Sistemas de recogida de aguas pluviales.
- Subir el fondo de las piscinas a 1,80 m o 2,20 m.
- Cubrir las piscinas cuando no se utilicen, lo cual evita la evaporación.
- Instalar piscinas con circuito cerrado de depuración que reutiliza el agua.
- Riego de áreas verdes con agua de pozo o agua de lluvia.
- Riego de áreas verdes por goteo, exudación o aspersión.

Cuestionario de autoevaluación

- ¿Sabemos cuál es el consumo de agua del hotel?



- ¿Conocemos cuál es el consumo de agua sectorizado o por departamentos?
- ¿Conocemos los sistemas de ahorro de agua existentes en el mercado?
- ¿Se aplica algún sistema de ahorro de agua en el hotel?
- En caso afirmativo, ¿se deben contabilizar los efectos de ahorro desde su aplicación?
- ¿Comprobamos periódicamente las instalaciones para evitar fugas y otros funcionamientos anómalos que provoquen un mayor consumo de agua?
- ¿Disponemos de cisternas, con doble pulsador o descarga interrumpida, para ahorrar agua?
- ¿Disponemos de maquinaria con dispositivos de ahorro de agua?
- ¿Se recoge y almacena el agua de la lluvia para su uso posterior?
- Si disponemos de zona ajardinada, ¿utilizamos el sistema de riego más eficiente?
- Si disponemos de una piscina, ¿utilizamos el sistema más eficiente, de modo que el agua de la piscina sea reutilizada?
- ¿Hemos seleccionado las especies vegetales propias del territorio que no necesitan excesivas aportaciones adicionales de agua?
- ¿Concienciamos a nuestro personal sobre la importancia del ahorro de agua?
- ¿Comunicamos a nuestros clientes la importancia del ahorro de agua?

Cada sector del hotel tiene un consumo diferente de agua. De esta forma, en las zonas de mayor consumo, mayor podrá ser el ahorro en litros de agua.



b) Residuos:

Residuo es cualquier sustancia u objeto del que se desprende su poseedor o que tenga la intención u obligación de desprenderse. La filosofía de tratamiento de los residuos actualmente más aceptada y reconocida puede resumirse en los siguientes puntos:

- Reducción de la producción de residuos sobre la base de los criterios de consumo ecológico.
- Reutilización de los residuos producidos, buscando posibles alternativas de uso.
- Reciclaje de los residuos para su posterior uso como materia prima con la misma o diversa función.
- Como última alternativa, será necesario eliminar los residuos que queden según los procedimientos establecidos.

Es necesaria una gestión correcta de los residuos que puede iniciarse con la política de compras; adquirir productos en envases retornables, fomentar aquéllos que impliquen la reducción de los envases y embalajes o evitar los productos tóxicos o contaminantes; realizar también una recogida selectiva en contenedores especializados; valorizar los residuos para su posible reutilización; realizar una correcta gestión de los mismos.

La gran cantidad de basura generada por el sector hotelero implica a su vez una gran responsabilidad. Es importante, en primer lugar, distinguir entre los diferentes tipos de basuras: orgánicas, envases, vidrio, papel y aquéllas que contengan sustancias tóxicas, siguiendo un tratamiento adecuado para cada uno de ellas. Deberá cumplirse con la



legislación existente que regula la gestión de los residuos, sin perjuicio de aplicar de manera voluntaria criterios más estrictos e instar por la reducción, reutilización y reciclaje, y una correcta eliminación de los residuos.

Un tratamiento eficiente en materia de residuos permitirá no sólo evitar una contaminación innecesaria de nuestro entorno, sino que también conllevará beneficios económicos, reducirá los costes de transporte y eliminación, de abastecimiento de productos que pueden ser reutilizados, y favorecerá a su vez la imagen del hotel ante los huéspedes y lugareños, distinguiendo entre los considerados peligrosos y los no peligrosos.

Cuestionario de autoevaluación

- ¿Conocemos el volumen de residuos que genera el hotel?
- ¿Conocemos este volumen por tipo de residuo?
- ¿Sabemos dónde se originan los residuos?
- ¿Se separan los diferentes tipos de residuos?
- ¿Se trabaja para reducir al máximo los residuos generados?
- ¿Se sigue algún proceso de reutilización de los residuos?
- ¿Se sigue algún proceso de reciclaje de los residuos?
- ¿Se sigue un tratamiento de las aguas residuales generadas?
- ¿Recogemos los aceites usados de cocina para su gestión correcta?
- ¿Comunicamos a nuestros trabajadores la importancia de reducir, reciclar o reutilizar los residuos generados?
- ¿Seleccionamos a nuestros proveedores según el tipo y cantidad de embalaje de los productos que nos proporcionan?



- ¿Ofrecemos a nuestros clientes la posibilidad de separar los diferentes tipos de residuos?
- ¿Tenemos contratado algún servicio externo de recogida de residuos?
- ¿Conocemos el destino final de nuestros residuos?

c) *Energía*

Al igual que con el agua, lo primero que debemos hacer para conseguir una correcta gestión energética en el hotel es conocer los datos actuales de consumo. A partir de los datos obtenidos, podremos adoptar los procedimientos que se consideren más adecuados para ajustar los consumos energéticos con criterios ambientales y de ahorro. Es importante que los equipos consuman sólo la energía requerida para su funcionamiento, que sólo funcionen cuando sea necesario y que su funcionamiento sea el correcto para evitar pérdidas. Es necesario empezar con la contratación del servicio eléctrico en función de las necesidades reales del hotel (tensión, potencia, discriminación horaria, etc.) para conseguir una optimización de la prestación.

La iluminación acostumbra a consumir entre un 15 y un 25% del total de la energía requerida en el hotel, lo que hace recomendable un estudio preciso de las necesidades de iluminación. Es conveniente aprovechar al máximo la luz natural utilizando la iluminación artificial sólo cuando sea necesaria, preferir equipos adecuados a cada ubicación, incorporar métodos que garanticen un consumo más bajo, e instalar sistemas de detección de presencia en sectores como los lavabos y jardines, por ejemplo, todo ello teniendo siempre presente su correcto mantenimiento.



Los motores eléctricos que hacen funcionar los aparatos del hotel también representan una parte considerable del consumo eléctrico, especialmente los aparatos de climatización. En este apartado, será necesario tener en cuenta en el proceso de compra las características técnicas de los aparatos, y comprar aquéllos que incorporen las mejores tecnologías de ahorro en el proceso de sustitución de aparatos obsoletos.

La climatización, que representa cerca de un 20% del consumo eléctrico total, requiere unas estrategias específicas que variarán en función de las posibilidades de inversión, básicamente el aislamiento del edificio, la instalación de termostatos, el mantenimiento de los sistemas, etc.

El uso de fuentes energéticas con menor impacto sobre el medio, como puede ser el gas natural o la incorporación de sistemas de generación de energía limpia como las placas fotovoltaicas, deberá tenerse presente en la construcción de nuevos establecimientos o en las ampliaciones y reformas de los existentes para atenuar las repercusiones ambientales de los establecimientos. El aislamiento es otro de los aspectos que a menudo se olvida y que incide de forma importante en las pérdidas energéticas, pudiendo evitarse de forma relativamente sencilla.

Cuestionario de autoevaluación

- ¿Conocemos la cantidad de energía consumida en nuestro hotel?
- ¿Utilizamos diferentes fuentes de producción de energía?
- ¿Realizamos un máximo aprovechamiento de la luz natural?
- ¿Hemos adecuado las instalaciones para tener una climatización eficiente?



- ¿Disponemos de sistemas aislantes para mantener la temperatura interior?
- ¿Se tiene en cuenta la eficiencia energética de los electrodomésticos que se compran?
- ¿Se tienen instalados sistemas de iluminación de bajo consumo?
- ¿Existen instalados interruptores con temporizador?
- ¿Existen instalados termostatos en los sistemas de climatización?
- ¿Utilizamos fuentes de energía «limpia»?
- ¿Usamos programas de lavado en frío y plena carga en la lavandería?
- ¿Comunicamos a nuestros trabajadores la importancia del ahorro de energía?
- ¿Informamos a nuestros clientes de la importancia del ahorro energético?

2.2.5.2. Selección de Buenas Prácticas Ambientales

Para el CAR/PL (20016) Una vez analizada la situación inicial, podremos plantearnos una serie de preguntas que nos llevarán a decidir cuáles son las buenas prácticas que podemos aplicar y cuáles aplicaremos efectivamente en nuestro establecimiento. Obviamente, no es necesario aplicar todas las buenas prácticas posibles ni aplicarlas todas en un primer momento, podemos periodificar su aplicación estableciendo un calendario de puesta en marcha en función de diversas variables como pueden ser el impacto ambiental que evitan, el coste, la disponibilidad de personal, la dificultad técnica, la renovación de maquinaria, etc.

El proceso de implantación de las buenas prácticas correrá a cargo del equipo directivo del hotel, que decidirá qué prácticas se aplicarán, cuál



será el proceso a seguir y quién será el responsable. Si bien es necesaria la implicación de la totalidad de los empleados del hotel para conseguir el éxito de la implantación.

Será imprescindible contar con la opinión de los implicados en los procesos. Ellos deberán aportar su experiencia práctica ante la posible introducción de la buena práctica. Así, tanto los responsables de los diferentes departamentos como el resto de trabajadores serán escuchados e informados antes de la puesta en marcha del Programa.

La dirección deberá:

- Definir los objetivos ambientales que se pretenden conseguir, en función de los recursos disponibles, para poder evaluar los resultados de nuestras acciones. Éstos deberán ser realistas y hacerse públicos para motivar a los trabajadores e incluso a los clientes de nuestro establecimiento hotelero.
- Hacer partícipe a todo el personal en la definición de los objetivos.
- Establecer el Programa de Buenas Prácticas que se aplicará en el hotel.
- Designar al responsable o responsables del Programa, indicando claramente sus funciones.
- Definir y hacer pública la política ambiental del hotel, así como un documento de declaración ambiental explicativo de lo que se está llevando a cabo en el hotel en esta materia.
- Facilitar la difusión del compromiso ambiental del hotel entre los diferentes agentes implicados.
- Velar por la formación y sensibilización del personal.



- Buscar nuevos sistemas para el ahorro energético y considerar las energías alternativas a implantar.
- Incentivar propuestas de actuaciones que contribuyan a la mejora de la calidad ambiental.
- Asignar los recursos en aquellos medios e instrumentos necesarios para llevar a cabo las buenas prácticas ambientales, así como en las actuaciones preventivas necesarias para minimizar el impacto ambiental.
- Crear programas de información y sensibilización para los agentes implicados.
- Supervisar la aplicación de las buenas prácticas definidas. Realizar el seguimiento de su implantación, corrigiendo los posibles problemas que surjan en su aplicación.
- Evaluar la eficacia de las actuaciones ambientales, incluida la formación.
- Liderar o participar en las actuaciones ambientales del territorio donde se ubica el hotel.
- Comunicar a las autoridades competentes los incidentes ambientales que la normativa establezca.

2.2.5.3. Diseño del Programa de Formación y Comunicación

La implantación del Programa se realizará mediante el seguimiento de tres vías paralelas de divulgación:

- Un plan de formación para los empleados del hotel.
- Un plan de comunicación interna para los empleados del hotel.
- Un plan de comunicación externa para los clientes del hotel.



El proceso de aplicación de unas buenas prácticas ambientales en el hotel se debe planificar, debe realizarse en etapas, de acuerdo con los trabajadores implicados y con las posibilidades técnicas y económicas de que se dispone. Deberemos además evitar una programación de máximos poco realista e irrealizable, que sólo comportaría un sentimiento de frustración por parte de los directivos y del resto de trabajadores implicados.

Es necesario trabajar en una planificación adaptada a la medida de nuestras posibilidades, que vaya planteando objetivos que se puedan conseguir y que sean cuantificables, de manera que se implique al personal y a la clientela en su consecución. Se trata de hacer pequeños avances y marcarse objetivos asumibles, en un proceso dinámico de mejora continua.

2.2.5.4. Formación Ambiental

a. Consideraciones Previas

El plan de formación pretende ser sencillo de implantar por parte de los responsables de los hoteles, y atractivo y de fácil asimilación por parte del personal que lo recibirá. La formación, que se realizará por departamentos en los hoteles que por sus dimensiones y volumen de personal así lo requieran, evitará conceptos teóricos o genéricos y se centrará en el día a día de la actividad hotelera. Se realizará un análisis de las buenas prácticas que posteriormente se aplicarán en cada departamento. Será básica la motivación del personal por parte de los



formadores y jefes de departamento con vistas a conseguir el éxito de la implantación de las buenas prácticas.

Objetivos:

- El objetivo del Plan de Formación en Buenas Prácticas Ambientales en la empresa consiste en:
- Dar a conocer a los directivos y al resto del personal de la empresa hotelera los impactos ambientales que su actividad económica provoca en el entorno y las actuaciones que cada persona que conforma la organización puede realizar para minimizar este impacto.
- Sensibilizar al personal del hotel sobre la importancia de llevar a cabo un programa de buenas prácticas ambientales en el hotel.
- Mejorar los conocimientos y actitudes del personal del hotel, necesarias para llevar a cabo un programa de buenas prácticas ambientales en la empresa hotelera.

Metodología: La formación del personal del hotel en materia de buenas prácticas se realiza por departamentos en aquellos establecimientos que por sus dimensiones lo requieran, de manera que los conocimientos que reciban los trabajadores sean lo más prácticos y cercanos posible a su actividad diaria. En los hoteles más pequeños se puede realizar conjuntamente para todo el personal. Además, todas las acciones formativas serán de carácter presencial si bien en el caso que exista un servicio de intranet en la empresa, se podría estudiar la implantación de una formación virtual de apoyo que también servirá de recordatorio a los trabajadores como instrumento de comunicación.



La base de la formación serán las buenas prácticas concretas que se han decidido aplicar en el hotel. Se realizará una exposición de la buena práctica concreta, su aplicación y los beneficios en el ámbito ambiental que comporta.

A partir de aquí, se intentará establecer un diálogo con los asistentes. Partiendo de la buena práctica ambiental concreta, se conducirá la reflexión hacia los motivos que llevan a la conveniencia de su aplicación. Se tratarán los impactos que su no realización comporta sobre el medio ambiente, englobándolos en los grupos correspondientes a residuos, ahorro de agua, ahorro de energía, contaminación atmosférica o sonora.

b. Equipo Docente

Las clases referentes a las buenas prácticas ambientales dirigidas a la totalidad del personal podrán ser impartidas por un experto externo o por personal propio del hotel con la correspondiente formación y capacitación pedagógica. En cualquier caso, los responsables de la formación deberán reunir unos requisitos de competencia:

- Conocimientos: de la materia que debe impartir, de tipo pedagógico, metodologías, etc.
- Habilidades técnicas: organización y planificación, discurso claro e inteligible, capacidad de motivación y sensibilización.
- Actitudes: dialogante, mentalidad abierta, saber trabajar en equipo, responsable, disciplinado.

Recursos pedagógicos: Se utilizará el material pedagógico que se considere necesario para reforzar la explicación teórica con el objetivo de



mostrar de una forma clara los impactos negativos que produce una determinada acción y los beneficios que una buena práctica ambiental comportaría. En este sentido, los recursos pedagógicos previstos serán:

- Trípticos: se facilitarán a los asistentes unos trípticos que recogerán las buenas prácticas generales o correspondientes a los departamentos, con un espacio libre para que puedan introducir anotaciones. Estos trípticos también tendrán una función de recordatorio para los trabajadores una vez finalizada la formación.
- Proyecciones en PowerPoint: el docente dispondrá de material de apoyo para las explicaciones que podrá ser proyectado a lo largo de la sesión.
- Transparencias: el material de apoyo para el docente se ofrecerá también en formato de transparencias, lo cual previene el caso de no disponer del apoyo informático adecuado para las proyecciones en PowerPoint.

Todos los instrumentos contendrán espacios destinados a la personalización del producto por parte del hotel en caso de que se desee (fotografías, imágenes, logotipos, etc.).

c. Calendario

Las acciones formativas se establecerán en un calendario pactado entre la dirección y el resto de trabajadores, en función de las características propias de cada departamento, las necesidades del servicio y la rotación de personal. Se intentará realizar la formación en horario laboral y en aquellos períodos de menor carga de trabajo en el hotel.



d. Instalaciones

Siempre que sea posible, se recomienda realizar las acciones formativas en las mismas instalaciones del hotel. Lo más indicado sería la habilitación de una sala con esta finalidad para impartir los contenidos más teóricos y combinarlo con unas explicaciones más prácticas que se realizarían en todas las instalaciones del hotel para mostrar de manera más clara la aplicabilidad concreta de las buenas prácticas propuestas.

e. Asistentes

El número de asistentes irá en función del personal adscrito a cada departamento, pero se intentará que los grupos no superen las 15 personas para fomentar la participación y la formación eminentemente práctica en la materia.

f. Duración

Se recomienda que la duración de las sesiones formativas se sitúe en una hora y media - dos horas (máximo) para mantener la atención de los asistentes.

g. Evaluación

La evaluación de las acciones formativas se basará, por un lado, en la acción propiamente dicha y, por el otro, en la consecución de los objetivos previstos.

Los instrumentos de evaluación reactiva consistirán en:

- Un cuestionario que se facilitará a los asistentes a la acción, al término de ésta. Este cuestionario recogerá, en una primera parte, la opinión de los asistentes sobre qué les ha parecido el desarrollo del curso



(metodología, docencia, materiales, etc.). La segunda parte del cuestionario presentará una serie de preguntas para evaluar la asimilación de los contenidos y la consecución de los objetivos previstos en el plan de formación. No se presentará como una evaluación de conocimientos propiamente dicha para no provocar una reacción contraria o una desmotivación de los asistentes en la futura aplicación de las BPA. Las preguntas que se plantearán serán del tipo: «¿Qué aspectos de los explicados en la acción formativa aplicará a su puesto de trabajo?».

- Un informe de valoración, realizado por el formador, basado en el desarrollo del curso y una puesta en común del grupo, servirá para evaluar la consecución de los objetivos establecidos en el plan de formación.

Los instrumentos de valoración de la transferencia, que se aplicarán a los tres meses de la finalización del plan de formación, consistirán en:

- Unos informes de valoración realizados por los jefes de departamento o el responsable del programa, donde evaluarán el nivel de consecución de los objetivos del plan de formación.
- Unos cuestionarios que cumplimentarán los trabajadores. Se evaluará la consecución de los objetivos planteados en las acciones formativas, las dificultades encontradas debidas a los procesos o a las instalaciones y las propuestas de mejora que sugiere el personal.

Los indicadores básicos que se utilizarán para valorar la eficacia del programa formativo son:



- Nivel de conocimientos sobre los impactos ambientales y su minimización.
- Nivel de predisposición para asumir y aplicar los conocimientos recibidos.
- Nivel de conocimientos sobre buenas prácticas ambientales y actitudes.

2.2.5.5. Comunicación Interna

Es aquella que irá dirigida a los trabajadores del establecimiento hotelero.

El objetivo será triple:

- Recordar a los trabajadores las buenas prácticas ambientales estudiadas en el período de formación y la necesidad de su aplicación real en el puesto de trabajo.
- Sensibilizar al trabajador sobre la necesidad de aplicación de las buenas prácticas ambientales para reducir los impactos negativos del funcionamiento del hotel sobre el medio ambiente.
- Aumentar la implicación de los trabajadores en la aplicación práctica del Programa de Buenas

Prácticas Ambientales en el Hotel:

Los instrumentos que se utilizarán serán básicamente en soporte impreso y las comunicaciones mediante la red informática interna. En el caso de carecer de ésta, se usarán los métodos más tradicionales de comunicación verbal y en soporte papel. Los elementos de comunicación interna que se proponen son:



- Trípticos de buenas prácticas ambientales para los trabajadores.
- Póster general de buenas prácticas ambientales para los trabajadores.
- Póster específico de buenas prácticas por departamentos para los trabajadores.

Estos materiales se presentan a los trabajadores durante las acciones formativas y posteriormente se reparten (en el caso de los trípticos) o bien se colocan en aquellas ubicaciones del hotel que se consideren más adecuadas como elemento recordatorio para los trabajadores. Además, elaboraremos una propuesta de “Manual de buenas prácticas medioambientales”.

2.2.5.6. Comunicación Externa

La comunicación externa va dirigida básicamente a los clientes, pero también a los proveedores y otros actores externos, como pueden ser Administraciones públicas, medios de comunicación, etc.

Los objetivos respecto a los clientes serán principalmente dar a conocer el Programa y las Buenas Prácticas Ambientales que se aplican en el hotel y aquellas que ellos pueden adoptar voluntariamente, así como sensibilizarlos, aumentar su implicación y, finalmente, potenciar la imagen del hotel como empresa comprometida con el medio ambiente.

Los instrumentos que podrán utilizarse son vídeos, displays, adhesivos, información en el directorio del hotel, información en la página web del hotel, la comunicación verbal personal, los elementos de publicidad del hotel o a través de las relaciones públicas.

Los elementos de comunicación externa propuestos son:

- Display de recepción.



- Trípticos para el display de recepción informando a los clientes del Programa.
- Carta para los clientes (directorío de las habitaciones).
- Tríptico de buenas prácticas ambientales para los clientes (habitaciones).
- Adhesivo para el cambio de toallas en los baños.
- Indicativo para los inodoros con doble tecla de descarga.

Respecto al resto de los destinatarios de la comunicación externa, los objetivos también serán los de dar a conocer el Programa, potenciar la imagen ambientalmente respetuosa del hotel y, en menor medida, sensibilizar en materia ambiental.

Los elementos de comunicación dirigidos a los clientes del hotel se presentarán en varios idiomas, mientras que los dirigidos a los trabajadores del hotel lo harán en la/s lengua/s local/es.

Los objetivos de comunicación con los proveedores también se centrarán en dar a conocer el programa, sensibilizarlos para conseguir su colaboración y aumentar su implicación.

2.2.6. Buenas Prácticas Generales

Se incluyen en este apartado aquellas buenas prácticas ambientales dirigidas a todo el personal del hotel.

- Hacer un uso racional del agua, no dejando grifos abiertos cuando no sea necesario.
- Aprovechar al máximo la luz natural. La idea básica en iluminación es la del aprovechamiento máximo de la luz natural, que es mejor para la vista y no



tiene ningún coste. Puede acompañarse esta medida pintando las paredes con colores claros que absorben menos la luz o abriendo las cortinas.

- Apagar las luces siempre que no sean necesarias. Una acción tan simple como desconectar las luces cuando no son necesarias, intentando aprovechar al máximo la luz natural, nos permite un importante ahorro energético
- Evitar la iluminación excesiva de exteriores (fachadas, balcones, letreros). Una iluminación correctamente diseñada, que destaque los lugares precisos y utilice bombillas de bajo consumo, nos ayudará a economizar energía sin perder luminosidad.
- Arrojar cada residuo en su contenedor siempre que se disponga de contenedores para la separación de los diferentes tipos de residuos.
- Ajustar el volumen de voz y los aparatos para evitar la contaminación acústica. Los niveles sonoros considerados correctos están entre los 40 decibelios durante el día y los 30 decibelios durante la noche. El confort de las personas que se alojan en el hotel, pero también el de los trabajadores, depende en un grado elevado del nivel de ruidos que se producen en las diversas áreas en las diferentes horas del día.
- Informar a los clientes y colaboradores de las actuaciones ambientales que se llevan a cabo.
- Seguir los procedimientos definidos desde la Dirección, para asegurar la máxima eficiencia y respeto por el medio ambiente.
- Ser responsable de la propia actuación ambiental y aportar propuestas de mejora a la Dirección.
- Avisar a los responsables del funcionamiento incorrecto de cualquier instalación que pueda provocar efectos ambientales negativos.



2.2.7. Otros Aspectos Ambientales

2.2.7.1. Contaminación Atmosférica

Los principales focos de contaminación de un hotel son:

- Calderas y equipos de combustión.
- Equipos de climatización y refrigeración.
- Aerosoles de los productos de limpieza.

En el caso de las calderas y los equipos de combustión, se intentará sustituir los combustibles fósiles por el gas natural, se estudiará el posible uso de sistemas de cogeneración, sistemas de aislamiento, controles periódicos de emisiones, planes de limpieza y mantenimiento, regulación de la temperatura del agua caliente, etc.

Respecto a los equipos de climatización y refrigeración, se usarán sistemas que no contengan CFC ni HCFC, que actúan sobre la capa de ozono, y se llevarán a cabo las correspondientes acciones de limpieza y mantenimiento. En el caso de los aerosoles de limpieza, éstos serán sustituidos por productos ecológicos que funcionarán con difusores manuales. No debe olvidarse, por último, la conveniencia de utilizar sistemas²⁶ de aprovechamiento de energías alternativas no contaminantes, como puede ser la energía solar, especialmente en lugares con una alta insolación anual. Esto se aplica especialmente en la región mediterránea.

2.2.7.2. Contaminación Acústica

Las molestias causadas por ruidos no deseables pueden afectar de manera importante al rendimiento laboral de los trabajadores, así como a la calidad de la estancia de los clientes del hotel.



Se considera que los niveles sonoros deberían estar entre los 40 decibelios durante el día y los 30 decibelios durante la noche. Para conseguir este objetivo se trabajará en sistemas de aislamiento, ubicación de maquinaria ruidosa en lugares lejanos e insonorizados, realización de las actividades más ruidosas en horarios que causen las menores molestias posibles, carteles donde se pida silencio, etc. Asimismo, se tendrán en cuenta criterios de construcción sostenible en posibles ampliaciones o rehabilitaciones del hotel.

2.2.7.3. Aguas Residuales

También hay que considerar que los hoteles son grandes generadores de aguas residuales, eliminadas en fregaderos, duchas, lavabos, suelos, baños, lavaplatos y jardines. Estas aguas, si no son tratadas correctamente, como ocurre en muchas zonas actualmente, constituyen un peligro tanto para los seres humanos como para el medio ambiente, ya que contaminan las fuentes locales de agua, agricultura, ríos y mares, lo cual provoca un mayor riesgo para la propagación de enfermedades. Una correcta gestión de las aguas residuales no sólo significa un menor gasto de este bien escaso, sino también una protección²⁷ del hábitat que nos rodea

2.2.7.4. Paisaje y Biodiversidad

Cuidar el medio ambiente no es sólo un imperativo moral para todos los seres humanos, sino que contribuye también a promover la imagen de la empresa y conservar la calidad del destino turístico.

Este interés del sector hotelero puede traducirse tanto en acciones concretas, como la cooperación respecto a una determinada especie en



peligro, como en la promoción de actividades en que los huéspedes se relacionen con el entorno de manera responsable. Es importante que se informe a los huéspedes del hotel sobre los parques naturales que pueden visitar, o sobre las especies protegidas.

2.2.7.5. *Conservación de la Cultura Local*

El turismo debe ser un aporte para los lugareños y no una amenaza, para lo cual es necesaria una relación sinérgica entre ambos. El turismo debe instar por la incorporación de la población local, respetando la conservación de la cultura tradicional.

2.2.7.6. *Buenas Prácticas Dirigidas a los Clientes*

Mantener las luces apagadas mientras no sean necesarias. En muchos hoteles pequeños no se utilizan las tarjetas que desconectan automáticamente las luces de las habitaciones y otros espacios, con lo cual es recomendable hacer un recordatorio a los clientes en este sentido.

Ducharse en vez de bañarse implica un ahorro considerable de agua. La cantidad de agua consumida para llenar una bañera es muy superior a la consumida en una ducha.

Proponer a los clientes un sistema para establecer cuándo creen necesario cambiar las toallas y las sábanas para evitar hacerlo a diario. El lavado diario de toallas y ropa de cama, nada habitual en el ámbito doméstico, implica un gasto energético importante, consumo de productos contaminantes y la generación de residuos.

Si se detecta alguna anomalía en las instalaciones (fugas, goteos, ...) avisar al personal del hotel. En los establecimientos hoteleros se realizan revisiones periódicas de las instalaciones, aun así, es posible que



no se detecten todas las anomalías, especialmente en las habitaciones ocupadas. Si los clientes informan de las anomalías, éstas podrán ser resueltas con más rapidez, lo cual evitará incomodidades y posibles efectos negativos sobre el entorno.

Mantener la temperatura recomendada de la climatización. En los establecimientos hoteleros en los que no haya un sistema de climatización centralizada, se recordará la conveniencia de mantener una temperatura recomendada de confort.

No usar el inodoro para arrojar residuos. Utilizar las papeleras. El lugar correcto para depositar los residuos generados son las papeleras. Arrojar objetos directamente al alcantarillado genera una contaminación fácilmente evitable.

Cerrar los grifos al lavarse los dientes o afeitarse. Gracias a esto, podemos ahorrar hasta 10 litros de agua cada vez que nos lavamos los dientes o afeitamos.

Tirar los residuos de forma selectiva. El establecimiento hotelero debe facilitar la colaboración de los huéspedes, por lo que resulta conveniente incorporar basureros de colores o con separación que permitan que el cliente sea partícipe de la política de manejo de residuos del hotel.

2.2.8. Los Procesos Hoteleros

Pérez, (2010) Determina que existen numerosos autores que han definido el concepto proceso desde diversas ópticas de acuerdo al campo del conocimiento que estudian. No obstante, todos coinciden de manera general en que un proceso constituye un conjunto de pasos interrelacionados que transforman las entradas en



salidas. Para la presente investigación, se tomaron en cuenta las definiciones brindadas por dos sistemas para la gestión de la calidad debido a la estrecha relación que sostienen con el logro de la satisfacción de los clientes.

“Un proceso constituye un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”, (norma ISO 9000, 2005 “terminos y definiciones” párr. 3).

Por su parte, según el modelo de la European Foundation for Quality Management (EFQM) plantea que “Un proceso consiste en una secuencia de actividades que van añadiendo valor mientras se produce un determinado producto o servicio a partir de determinadas aportaciones”. (Escuela Europea de Excelencia, 2015, p. 7).

Ambas definiciones resultan válidas, pero insuficientes a los fines del presente trabajo. Un elemento que se desea incorporar es la determinación de los grupos de interés de la entidad y sus necesidades, como punto de partida para el diseño de procesos efectivos. Por lo tanto, la autora define que un proceso es un conjunto de actividades que teniendo en cuenta los requisitos de los grupos de interés, y utilizando recursos humanos, tecnológicos y materiales transforman las entradas en salidas añadiendo valor. Los procesos son responsables, en gran parte, de diferenciar las empresas. Aunque dos organizaciones se dediquen al mismo negocio en condiciones similares, la forma de actuar y sus flujos de trabajo se encargan de distinguir una de otra. Este aspecto es vital a la hora de lograr una ventaja competitiva, tan necesaria en el mercado actual. La capacidad de adaptación, como una de las características de los procesos, posibilita a las entidades un rápido ajuste a las necesidades del entorno. Por otra parte, los procesos facilitan la mejora continua de la organización al permitir la



identificación y gestión de las desconexiones que puedan existir entre las diferentes actividades o áreas. Es importante mencionar además que estos se pueden controlar frecuentemente y sin dificultad alguna a través de la incorporación de indicadores de medida que pueden referirse a valores de tiempo, costo o calidad. Todo lo anterior origina que la organización se autorregule constantemente y alcance resultados más eficaces al menor costo y en el menor tiempo posible. Es preciso aclarar que comúnmente se tienden a confundir los conceptos de procedimientos y procesos. Esto se debe en cierta medida al auge de los sistemas de aseguramiento de la calidad establecidos conforme a la norma ISO 9001:2005, los cuales han estado soportados por una serie de procedimientos documentados, necesarios debido a las exigencias de los propios requisitos de dicha norma.

Los procedimientos constituyen “la definición documental de cómo deben llevarse a cabo las actividades que componen el proceso”. Beltrán y Col, 2002 (mencionado en Pérez, 2010) Están orientados a estándares que deben cumplirse siempre que se ejecute una tarea, y especifican de manera clara cuál debe ser el proceder ante cada situación que se pueda presentar. Existen diferencias que se deben tener presentes con el objetivo de manejar correctamente dichos significados y que son vitales a la hora de definir los procedimientos de cualquier tarea.

Según la norma ISO 9000 (2015) “el enfoque de procesos es la aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación de las interacciones de estos procesos, así como su gestión”.

Para Ulacia (2007) (mencionado en Pérez, 2010) plantea que, pensar la dirección a partir de los procesos de la empresa facilita la orientación hacia los



resultados y el sentido de la totalidad; enriquece la comunicación grupal e interpersonal; fortalece el trabajo en equipo en tanto cada miembro de la organización comprende su rol y la importancia del mismo dentro de ésta y hace mucho más fácil la alineación hacia los objetivos ante la ocurrencia de problemas. Se puede afirmar, además, que bajo este enfoque la misión principal de la empresa se convierte en la búsqueda constante de la manera más eficiente de añadir valor a todos los grupos de interés, incluyendo la propia empresa.

Su aplicación hace necesario que la organización realice una sucesión de operaciones como esclarecimiento constante de las actividades que componen el proceso: “definición de los responsables, identificación de las relaciones entre procesos, y medir y analizar los resultados de cada uno para obtener datos que permitan la mejora continua”. Beltrán y Col (2002) (mencionado en Pérez, 2010, p.13).

Existen dos factores determinantes para el desarrollo adecuado del enfoque de procesos en las organizaciones. En primer lugar el liderazgo, imprescindible para dirigir e impulsar el esfuerzo de toda la entidad, ya que implantar dicho modelo de gestión significa enfrentarse a poderosas barreras como pueden ser el predominio del pensamiento funcional arraigado durante décadas, la formación de los especialistas condicionada a una sola disciplina, la escasez de modelos de organización y gestión integrada de los procesos, la actitud de los órganos superiores que aún orientan, certifican y controlan funcionalmente, entre otras. Por otra parte, resulta indispensable la capacidad de la organización y la disposición de sus miembros a incorporar equipos de trabajo multifuncionales, que aseguren el éxito de los procesos de principio a fin.



Domínguez (2011) nos dice que, los **procesos** que tienen lugar en las organizaciones pueden ser clasificados en tres categorías fundamentales: Procesos Estratégicos, Procesos Operativos u Operacionales y Procesos de Soporte. Centrar la atención en los operativos y dentro de una misma categoría establece procesos prioritarios y secundarios, siendo estos últimos los que apoyan la realización de los prioritarios.

Procesos Estratégicos: Son los procesos responsables de analizar las necesidades y condicionantes de la sociedad, del mercado y de las empresas, para a partir del análisis de todo ello y el conocimiento de las posibilidades de los recursos propios, emitir las guías adecuadas al resto de procesos de la organización y así asegurar la respuesta a las mencionadas necesidades y condicionantes.

Procesos Operativos/o Claves: Son los procesos que tienen contacto directo con el cliente, de hecho, son los procesos a partir de los cuales el cliente percibirá y valorará la calidad.

Procesos de Soporte/o apoyo: Son los procesos responsables de proveer a la organización de todos los recursos necesarios, en cuanto a personas, maquinaria y materia prima, para a partir de los mismos poder generar el valor añadido deseado por los clientes. “La metodología establece que los procesos operativos son los claves” (p. 4).

Para González 2002 (mencionado en Domínguez, 2011), establece una clasificación adicional al considerar que existen macro-procesos o supra-procesos, procesos y subprocesos sencillos en función de la cantidad de actividades y departamentos involucrados y de la importancia del proceso.



Supra-proceso: conjunto de procesos afines interrelacionados entre si y organizados en función de un objetivo común para la prestación de un servicio. Un supra-proceso puede estar integrado por procesos de diferentes clasificaciones (Realización, Apoyo y Dirección).

Proceso: conjunto de actividades interrelacionadas entre sí que, a partir de una o varias entradas de materiales o información, dan lugar a una o varias salidas también de materiales o información con valor añadido. «Es la forma natural de organización del trabajo».

Subprocesos: parte de un proceso, que se interrelaciona con este y está compuesto por una o más actividades cuyos resultados están claramente definidos dentro del proceso al que pertenece y su clasificación puede ser igual o diferente de la de este.

El éxito de toda organización depende cada vez más de que sus procesos empresariales estén alineados con su estrategia, misión y objetivos. De ahí, que el enfoque en procesos, después de muchos años de haberse aplicado, constituye actualmente una herramienta de gran utilidad. Zaratiegui,1999 (citado en Dominguez, 2011, p. 4)

Amozarrain (1999) “los conceptos fundamentales: proceso, proceso relevante, proceso clave, subproceso, sistema, procedimiento, actividad, tarea, los cuales se relacionan con el enfoque de gestión y resultan necesarios considerar para facilitar su identificación, selección y estudio”. (citado en Dominguez, 2011, p. 5)

El proceso es un conjunto de actividades interconectadas y encaminadas a la consecución de un objetivo en forma de servicio que ofrece al cliente un



beneficio cuantificable, éste se medirá en términos de sensaciones culminadas en un concepto de bienestar total.

Para Vargas & Quezada (2016) el Proceso Hotelero aborda todas las Áreas del Hotel ya sean estas Operativas (Manejo de los servicios del Hotel) y Comerciales (Manejo de las ventas y reservas del Hotel) las cuales se detallan a continuación:

Áreas operativas

- Recepción
- Ama de llaves
- Área de Alimentos y Bebidas.
- Área de Mantenimiento.
- Área de Animación Turística

Áreas comerciales

- Área de Mercadeo
- Área de Operación y Tarifas
- Área Corporativa.
- Área Tour and Travel

2.3. MARCO CONCEPTUAL

“**Buenas Prácticas Ambientales**, se pueden definir como aquellas acciones que pretenden reducir el impacto ambiental negativo que causan los procesos las actividades del hotel. La implantación de Buenas Prácticas debe ser asumida por la empresa”. (El Insignia, 2016, p. 8).

Eco eficiencia es un término que alude a la prestación de servicios de alojamiento y restauración que satisfagan las necesidades de los potenciales clientes y que conlleven



una mejora en la calidad de vida de la comunidad local, a la vez que se promueve la reducción progresiva de los impactos ambientales. (El Insignia, 2016, p. 7).

Gestión Medioambiental, La gestión del medioambiente se traduce en un conjunto de actividades, medios y técnicas tendentes a conservar los elementos de los ecosistemas y las relaciones ecológicas entre ellos, en especial cuando se produce alteraciones debidas a la acción del hombre. (Ortiz, A. 2009, p. 1).

“**Hotel:** Establecimiento de hospedaje que cuenta con no menos de 20 habitaciones y que ocupa la totalidad de un edificio o parte del mismo completamente independizado, constituyendo sus dependencias una estructura homogénea”. (MINCETUR, 2015, p. 4)

Plan de Gestión Ambiental, es aquel que se caracteriza por establecer acciones para controlar, corregir, compensar y prevenir los efectos o impactos ambientales negativos provenientes de algunas actividades industriales. Dado que cada actividad o proyecto genera distintos tipos de riesgos según su calidad, tamaño y modo operandi, el plan de gestión ambiental debe cumplir un debido diseño de medidas, acompañado de un constante seguimiento, monitoreo y evaluación como herramientas para el logro de los objetivos ambientales. (OSD, 2019, p. 1).

Política Ambiental, Es un conjunto de principios e intenciones formales respecto al medio ambiente. Se trata de un documento guía para la mejora ambiental y su cumplimiento es algo fundamental para la integridad y el éxito del Sistema de Gestión Ambiental basado en la norma ISO14001. (Nueva ISO, 2014, p. 16)



Proceso, es “un conjunto de actividades, interconectadas, encaminadas a la consecución de un objetivo en forma de servicio o producto final”. (Martinez, 2008, p. 2).

Proceso Hotelero, en el caso del hotelería los procesos alcanzan una dimensión que raramente se da en otros sectores. Un hotel ofrece un conjunto de servicios con una duración claramente inferior a la mayoría de los servicios prestados por una empresa de otro sector. Todo ello dentro de un marco en el que la elección del cliente está basada en unos parámetros más cercanos a las expectativas de ocio, de relajación, descanso, notoriedad, que a la propia necesidad de contratar dichos servicios. (Martinez, 2008, p. 3).

CAPITULO III

MATERIALES Y METODOS

3.1. VARIABLES

Tabla 1

VARIABLES e Indicadores

VARIABLES	INDICADORES	INCIDENCIA	MUESTRA	TECNICA
INDEPENDIENTE <i>Prácticas Medioambientales en los procesos operativos.</i>	- Administración	- Alta	CENSO	TECNICA 1.Documental o bibliográfica 2. Observación directa 3. Encuesta 4. Estadística descriptiva INSTRUMENTOS 1. Fichas bibliográficas 2.Fichas de observación 3. Cuestionario auto administrado con escala de Likert adaptada 4. Tablas y figuras
	- Recepción	- Media alta		
	- Housekeeping y Mantenimiento	- Mediana		
	- Alimentos y bebidas	- Media baja		
	- Seguridad	- Baja		
DEPENDIENTE <i>Aplicación del Modelo Limpia.</i>	- Responsabilidad ambiental	- Nunca aplica	CENSO	TECNICA 1.Documental o bibliográfica 2. Observación directa 3. Encuesta 4. Estadística descriptiva INSTRUMENTOS 1. Fichas bibliográficas 2.Fichas de observación 3. Cuestionario auto administrado con escala de Likert adaptada 4. Tablas y figuras
	- Gestión de energía	- Casi nunca aplica		
	- Gestión del Agua	- Casi nunca aplica		
	- Gestión de residuos	- Neutro		
	- Gestión de ruidos	- Casi siempre aplica		
	- Contaminación atmosférica	- Siempre aplica		
	- Compromiso con la comunidad local	- Siempre aplica		
	- Buenas prácticas ambientales dirigidas al cliente	- Siempre aplica		

Fuente: Elaboración propia



3.2. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

Para esta investigación se empleará el **método hipotético-deductivo** planteado por Popper (1934), puesto que las teorías se construyen como conjeturas o suposiciones especulativas y provisionales que el intelecto crea en un intento de solucionar problemas y de proporcionar una explicación adecuada del comportamiento de algunos aspectos del mundo o el universo. Luego las hipótesis deberán ser falseadas o han de ser comprobadas en forma rigurosa por la observación o la experimentación

La investigación es de **diseño no experimental**. Porque el estudio se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente para después analizarlos y transversal ya que se recopilarán datos en un momento único a fin de aproximarnos a la solución del problema en sus componentes y características más resaltantes. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010)

El **tipo de investigación es aplicada**. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), debido a que se tiene como finalidad la resolución de problemas prácticos inmediatos en orden a transformar las condiciones del acto productivo y a mejorar la calidad del producto.

El **nivel de estudio es descriptivo**. Para Morán y Alvarado (2010), porque busca especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades, o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis que nos permita contrastar la hipótesis con la realidad a fin de aproximarse a la solución del problema, tanto en componentes como en sus características más resaltantes. La dimensión de análisis es de carácter socio-ambiental, ya que abarca la prestación de servicios de hospedaje y la influencia de los mismos en el medio ambiente e incluso en los clientes internos; y de carácter cuantitativo porque permitirá examinar los datos de manera numérica, especialmente en el campo de la estadística.



Asimismo, Morán y Alvarado (2010) establecen que las técnicas constituyen elementos de investigación precisos, específicos y concretos en la ejecución de la investigación, las técnicas de investigación utilizadas en el presente estudio y que operacionalizarán en la práctica los diversos indicadores:

Técnica documental o bibliográfica que permitirá revisar la documentación de carácter teórico sobre la materia, elementos de sustento en la ejecución de la tesis. Instrumento: fichas bibliográficas.

Técnica de la observación directa que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis. La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos. Instrumento: Fichas de observación.

Técnica de la encuesta: Apoyados de un instrumento de recolección de datos como el cuestionario se aplicará una encuesta a los directivos y trabajadores del hotel José Antonio, responsables de la política y procesos ambientales, sobre temas de investigación. El cuestionario auto administrado será el instrumento de recolección de datos, de carácter criterial, basado en modelos ya aplicados, que permitirá obtener información con alternativas de respuesta en escala de Likert adaptada

Técnica de la estadística: En el procesamiento de los datos obtenidos en el trabajo de campo se aplicará la estadística descriptiva, los cuales serán cuantificados, luego sometidos a un tratamiento estadístico mediante frecuencias, medias, porcentajes, tablas, cuadros estadísticos, correlaciones, etc. con el programa Microsoft Excel, como elemento que ofrece mayor nivel de precisión y confiabilidad cuando se trata de medir los resultados.



Para el análisis de los datos e interpretación de resultados se establecerá mediante la correlación de la información observada y los resultados de los cuestionarios interpuestos con el uso de una **escala modificada de Likert**, para cada caso.

La unidad de análisis y observación, es decir, los elementos de los cuales obtendremos la información para realizar la investigación son las áreas de servicios hoteleros del hotel José Antonio, durante los meses de agosto a noviembre del año 2018.

La población de estudio es el total de 50 trabajadores del Hotel José Antonio, conformada por ejecutivos, responsables de servicios y operadores de servicios

Para la determinación del tamaño de la muestra se utilizará la técnica del censo al establecerse que el número de trabajadores del Hotel José Antonio (JAP).

3.3. CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DE ESTUDIO

3.3.1. Creación

La cadena de hoteles José Antonio fue creada hace más de 50 años, con la familia Caro Tiravanti provenientes del departamento de Cajamarca, el primer hotel en apertura fue el denominado Hotel José Antonio de Lima por su fundador y dueño César Eduardo Caro Tiravanti y esposa Elvira Jesús Tiravanti Herrera, con 86 habitaciones, el nombre “José Antonio” proviene del nombre de su segundo hijo, 10 años más tarde y debido a la afluencia de turistas que hubo en la época, decidieron abrir otro hotel también en la ciudad de Lima - Miraflores cuyo nombre sería Hotel José Antonio Executive con 48 habitaciones.

El 28 de enero del 2003 se inauguró el tercer hotel José Antonio en la ciudad de Cusco, al ser esta una ciudad con bastante acogida de turistas es el primer hotel de la cadena con mayor cantidad de habitaciones siendo 126.

Los esposos Caro Tiravanti tuvieron 4 hijos, Cesar Javier, José Antonio, Carlos Humberto y José Luis Caro Tiravanti, por un tiempo se compartió la



gerencia con su primer hijo Cesar Javier, lastimosamente este fue destituido debido a una malversación de fondos siendo obligado por su padre dirigir una pequeña empresa de exportadores de palta. Desde entonces el Sr. Cesar E. Caro compartió la gerencia con su segundo hijo, el economista José Antonio Caro Tiravanti, su tercer hijo el Ingeniero Carlos Humberto se encargó del diseño y supervisó las construcciones de los 3 últimos hoteles, su último hijo se encarga de la gerencia del área de compras para abastecer los 5 hoteles.

Debido a las ganancias obtenidas por estos 3 hoteles, se inauguró un cuarto hotel, esta vez en la ciudad de Puno ya que es un punto estratégico siendo un paso obligado para muchos turistas que quieren visitar Bolivia, por ser frontera con este país. Para el año de 2005 el señor Cesar E. Caro Tiravanti compro 3 terrenos de diferentes dueños que poco después se convertiría en uno solo, un año más tarde en el 2006 se inició la construcción del hotel, el mayor inconveniente que se tuvo con todo el proceso fue la instalación de agua potable para el hotel, por lo que se realizó un contrato con la entidad que brinda agua EMPSA Puno S.A. para el 12 de Marzo del 2008 se inauguró el hotel José Antonio de Puno con 106 habitaciones y 46 trabajadores, entre ellos camareros, mozos, recepcionistas, botones, cocineros etc. Hasta la fecha el hotel tuvo 6 gerentes residentes, siendo el último el Sr. Christian saco Díaz.

A inicios del año 2017 se inaugura el quinto hotel también de 4 estrellas el Hotel José Antonio Deluxe, con 190 habitaciones ubicado en la ciudad de Lima, Bellavista.

En noviembre del 2017 fallece el señor Cesar Eduardo Caro T., formándose así la Junta Nacional de Acción por los hermanos Caro Tiravanti,

manteniendo además el puesto de Gerente general de toda la Cadena el Sr. José Antonio Caro Tiravanti. (Hoteles José Antonio, 2019)

3.3.2. Organigrama

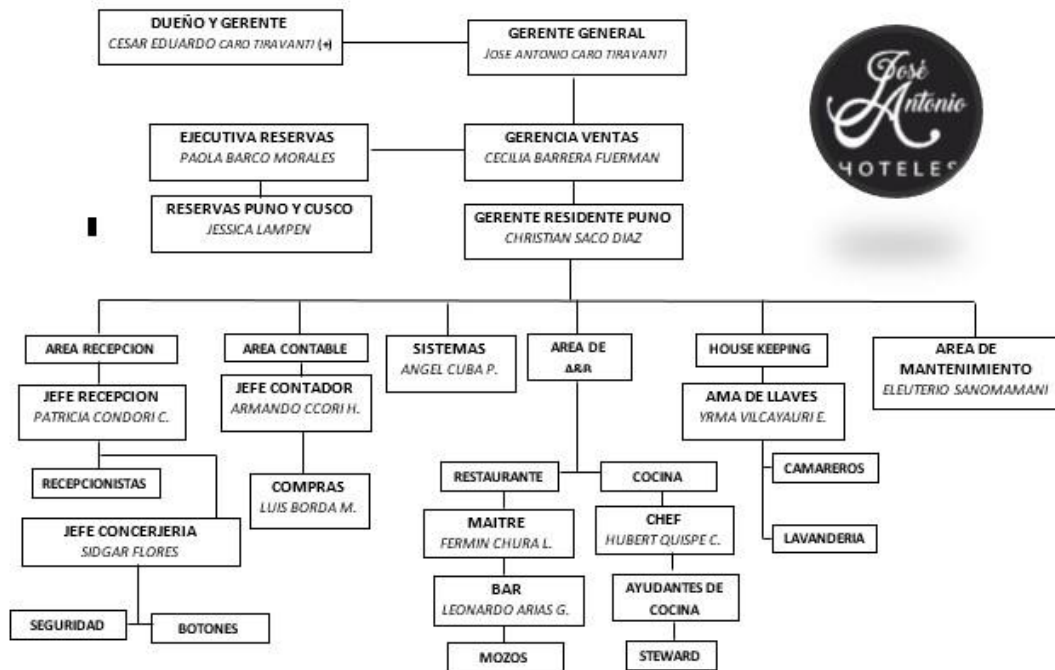


Figura 3. Organigrama del Hotel José Antonio de Puno (2018)

3.3.3. Características de la infraestructura

El Hotel José Antonio de la ciudad de Puno cuenta con:

- Número de Pisos: 7
- Número de ascensores: 4
- Número de cámaras de seguridad: 14

Sub suelo: Planta de tratamiento

1er Piso:

- Seguridad
- Storage
- Lavandería
- Maquinas (calderas)
- Mantenimiento



- Oficina de Ama de Llaves
- Salón pequeño de Eventos Tricolor

Piso Intermedio (existe un piso entre el primer y segundo piso)

- Vestidores del personal
- Servicios Higiénicos del personal y duchas
- Comedor del personal
- Almacén General

2do Piso:

- Recepción
- Lobby
- Café bar
- Restaurante
- Almacén de restaurante
- Cocina
- Oficinas Administrativas (Gerencia, Contabilidad y sistemas)
- Tienda de artesanía
- Servicios higiénicos comunes
- Salón de juegos
- Salón de eventos Taquile
- Bussiness Center

3er Piso al 6to Piso: 27 habitaciones (2 habitaciones sin vista al lago y 25 con vista, 1 cuarto de servicio y 3 espacios de ascensor).

7mo Piso: Una especie de terraza sin construir (No se permite el ingreso).

NÚMERO DE HABITACIONES:	106
SWB (Simples):	24
DWB (Doubles):	69
TWB (Triples):	8
SWT (Suites):	5

Figura 4. Tipo y cantidad de habitaciones en el hotel

Muelle del Hotel: El hotel José Antonio de Puno tiene un embarcadero y muelle, el cual está unido al hotel mediante un puente peatonal construido por encima de la carretera, el cual está a la disposición de sus todos sus clientes, en especial de aquellos que tendrán un recorrido turístico por el Lago Titicaca.

3.3.4. Servicios

Alojamiento:

TARIFAS RACK	NACIONAL	EXTRANJERO
Simples	S/.484	S/.416
Dobles	S/.553	S/.475
Triples	S/.622	S/.535
Suites	S/.864	S/.743
Cama Adicional	S/.130	S/.108

Figura 5. Tarifas Rack publicadas

El Hotel está abierto las 24 horas del día los 7 días de la semana, cualquier huésped que desee alojarse en el Hotel es bienvenido, se mantiene una tarifa publicada en el lobby del Hotel, como también existen las tarifas corporativas confidenciales las cuales tienen que concretadas directamente con el Área de Reservas en Lima (vía correo electrónico Reservas2@hotelesjoseantonio.com).



Todas las tarifas incluyen el servicio de Desayuno Buffet y para residentes nacionales incluye los impuestos.

- CHECK IN: A partir de las 15:00 p.m.
- CHECK OUT: Hasta las 12:00 m.

Oxígeno: El servicio de Oxígeno se brinda en cualquier momento que el huésped lo solicite, tanto en la habitación o en el lobby. Los primeros 10 o 15 minutos son de cortesía del Hotel. Sin embargo, si el huésped necesitara más tendrá que pagar:

- ½ tanque: \$ 11.00
- 1 tanque: \$ 22.00

Restaurante y Bar:

El servicio de Restaurante, ofrece desayuno buffet (el cual está incluido en la tarifa de alojamiento para todos sus huéspedes), almuerzo y cena a la carta. También cuenta con el servicio de Bar también a la carta, además, cualquier cliente que solo desee el servicio de restaurante o bar, mas no el alojamiento también es bienvenido. Existen 3 horarios de atención tanto para los huéspedes como para el público en general:

- Desayuno Buffet: 05:00 a.m. a 10:00 a.m.
- Platos a la carta: 12:00 p.m. a 10:00 p.m.
- Bar: 02:00p.m. a 10:00 p.m.
- Room Service: 05:00 p.m. a 10:00 p.m. (solo para huéspedes)

Lavandería:

Los servicios en Lavandería son 3 (lavado normal, lavado en seco y planchado). Los cuales son exclusivamente para huéspedes del hotel, quienes



podrán adquirir este servicio mediante las instrucciones que se tienen en todas las habitaciones del hotel.

Salón de eventos:

El salón de eventos es un servicio que se puede brindar a empresas o personas que deseen realizar cualquier tipo de eventos desde reuniones, charlas, congresos, etc. Hasta matrimonios, fiestas, etc. Las facilidades que brinda el hotel para cada tipo de evento por lo general son: 1 Computador Laptop, 1 Proyector multimedia, Ecran, Wifi en todos los ambientes. Existen dos ambientes con diferentes capacidades, las cuales veremos a continuación:

- Salón TAQUILE: Aula: 80 personas, Auditorio: 180 personas, Directorio: 45 personas
- Salón AMANTANI: Aula: 25 personas, Auditorio: 50 personas

Bussines center: Consta de 2 máquinas computadoras, disponibles las 24 horas y no requiere de algún costo extra (free service).

Sala de entretenimiento:

Consta de una mesa de billar, una mesa de Ping Pong y una mesa de mini fulbito. Además, existen juegos de mesa (cartas, monopolio y jenga) los cuales se puede solicitar en el Front desk del Hotel.

Venta de Amenity:

Corta uñas, Lima de uñas, Peine, Pasta dental, Enjuague bucal, Cepillo de dientes, Toallas higiénicas, Tapones higiénicos, Desodorante para caballeros y damas, Bloqueador solar, Pañuelos, Lips Stick, Preservativos, Máquina de afeitar, Adaptador de tomacorriente, Baterías AA, AAA, 12 voltios.



Shuttle buss:

Ya que el hotel está ubicado en una zona alejada de la ciudad este servicio solo se brinda a huéspedes que vengan con Agencias de Viajes que tienen convenio con el hotel, entre los horarios de salidas son: 3:30 p.m., 4:30 p.m., 5:30 p.m. y de retorno: 5:00 p.m., 6:30 p.m., 8:30 p.m.

Traslados taxi:

Debido a la lejanía del hotel, se tiene una alianza con empresas de transporte que brindan la movilidad de los huéspedes de forma segura, por lo general el costo específico debería ser S/. 15.00 nuevos soles hasta el centro de la ciudad.

3.3.5. Cultura Organizacional del Hotel JAP

MISIÓN: Ofrecer experiencias excepcionales a nuestros huéspedes

VISIÓN: Ser considerados como la empresa peruana líderes en hostelería y restauración, en los lugares donde estamos ubicados.

OBJETIVOS: Como cadena hotelera esta no cuenta con objetivos establecidos;

Sin embargo, en la práctica se cumplen con los siguientes:

- Satisfacer permanentemente los requerimientos de los clientes huéspedes y visitantes.
- Lograr relevancia en las redes sociales, en especial Trip Advisor.

VALORES

- Hospitalidad: acogemos y hacemos sentir con amabilidad y generosidad a nuestros invitados.
- Trabajo en Equipo: trabajamos en equipo para lograr nuestros objetivos
- Integridad: hacemos lo correcto siempre.
- Responsabilidad: Somos responsables en nuestras decisiones y actos



- Innovación: Aportamos ideas para mejorar nuestro trabajo
- Liderazgo: Somos líderes en lo que hacemos
- Pasión: Brindamos la mejor atención e inspiramos a los demás.

Cabe resaltar que la cultura organizacional del hotel la propuso el gerente actual Christian Saco, ya que el hotel y la cadena no cuentan con una en concreta.

3.3.6. Políticas Internas del Hotel Josea Antonio de Puno

- Todo huésped está obligado a inscribirse en la recepción y firmar su Tarjeta de Registro, presentando sus documentos de identificación; de acuerdo al Reglamento de Establecimientos de Hospedaje.
- La hora de salida es a la 12:00 pm.
- Las cuentas deberán ser canceladas a su presentación.
- El hotel tiene el derecho a exigir el retiro de un huésped que realice o promueva actos contra la moral o el orden público de acuerdo al Reglamento de Establecimientos de Hospedaje.
- Nos gustan los animales, pero no en el hotel.
- No se aceptan Cheques personales. Se ruega a los huéspedes establecer su Crédito con la debida anticipación en la Recepción en el caso de no pagar en efectivo.
- Tenemos a su disposición en su habitación Cajas de seguridad para guardar sus valores. El hotel no se responsabiliza por pérdidas o extravíos que se produzcan en las habitaciones o en cualquier otra dependencia del hotel.
- Los huéspedes pueden formular sus reclamos o sugerencias llenando el formulario que para tal efecto se encuentra en su habitación.
- El Hotel se reserva el derecho de admisión y de exigir el pago de la habitación por adelantado.



- Está prohibido fumar dentro de las habitaciones, en caso de hacerlo se cobrará una multa por daños al inmueble.

3.4. DESCRIPCIÓN DE ÁREAS DEL HOTEL JAP

Para el presente trabajo de Investigación tendremos que describir la infraestructura del hotel José Antonio Puno, de esta manera tendremos una idea más clara para realizar la propuesta de manual de Buenas prácticas medioambientales. El hotel cuenta con las siguientes Áreas:

- Área Administrativa
- Área de Recepción
- Área de Housekeeping y Mantenimiento
- Área de Alimentos y Bebidas
- Área de Seguridad y Conserjería

3.4.1. Descripción del Área Administrativa.

El área administrativa del Hotel JAP está compuesta por Gerencia, Contabilidad, Compras y Sistemas.

Gerencia: La oficina del Gerente cuenta con un computador, un teléfono, un escritorio y dos sillones, Además de un anaquel pequeño en el cual se guardan documentos importantes del Hotel.

Contabilidad: Contabilidad consta de una sola oficina tiene tres anaqueles grandes donde se guardan todos los documentos (Boletas, facturas) que emiten el hotel a todos los clientes y que emiten al hotel todos nuestros proveedores durante el año actual, y algunos de años pasados que puedan ser importantes. Además de dos computadores, tres escritorios, un teléfono y una impresora.

Compras: La oficina de compras funciona en la misma oficina del área contable, sin embargo, posee un ambiente especial en la planta intermedia entre el



primer y segundo piso, que funciona como Almacén, de todos los productos que llegan de Lima.

Sistemas: En una oficina pequeña entre Gerencia y Contabilidad, donde se encuentra todos los equipos que habilitan y controlan el programa o sistema SHIOL, además cuenta con un teléfono y un computador.

3.4.2. Descripción del Área de Recepción

La recepción del hotel es una de las áreas más importantes de hotel ya que es el centro del movimiento de los huéspedes y área común donde todos los clientes del hotel tienen acceso a esta área está compuesto por el front desk, el hall y pasadizo que llevan a diferentes áreas del hotel como al restaurant, al bar, salones de convenciones, a los ascensores, las escaleras y los servicios higiénicos comunes.

Front desk: La recepción, propiamente dicha del hotel está equipado con todo lo necesario, los cuales están acomodados en el front desk que es el mueble principal característico de esta área, que es utilizado como escritorio por los huéspedes y recepcionistas, el mueble tiene diferentes compartimientos, dos computadoras, dos teléfonos, dos POS de cobro en tarjeta, como también útiles de escritorio (lápices, tijeras, reglas, etc.) existe un espacio aparte donde se encuentra la impresora de boletas y facturas denominado el back office, allí también encontraremos la central telefónica. Además, cuenta con una oficina pequeña para el jefe del área en donde encontraremos un computador, los amenities a la venta, un tanque de extintor y el botiquín de primeros auxilios del hotel.

Lobby: Cuenta con un lobby muy grande, los sillones están divididos para 4 personas (en total para 16, divididos respectivamente) y 6 personas (en total para 12, divididos respectivamente), todos tienen vista al lago Titicaca. Existe un mini



desk para el personal conserje, en el interior se guardan las mascarillas de oxígeno, desinfectantes y tasas limpias para reponer en el espacio de té de cortesía. Además, encontraremos la mesa de Te de cortesía, consiste en dos termos grandes de muña y coca, con tasitas pequeñas respectivamente.

3.4.3. Descripción del Área de Housekeeping y Mantenimiento

Lavandería: El cuarto de lavandería es un lugar amplio consta de 4 lavadoras medianas y dos secadoras grandes, una calandria grande, un anaquel grande donde se guarda toda la lencería limpia, a un lado se encuentra un teléfono, el cuaderno de ocurrentes, el tablero de habitaciones y su respectivo rooming list.

Oficina de ama de llaves: En la oficina de la ama de llaves se encuentra todos los productos de limpieza y productos de Minibar en cantidad, es ella quien distribuye a los diferentes encargados de cada piso para que las distribuyan habitación por habitación, también hay productos nuevos tales como batas sleepers, etc. que solamente se brindan si el huésped lo solicita, además guarda los objetos olvidados de las habitaciones.

Cuarto de limpieza o privado: En 4 pisos del hotel existen estos cuartos de limpieza o “privado”, en este lugar encontramos todo lo necesario para la limpieza de las habitaciones, como líquidos limpiadores y desinfectante de baños, aerosoles, detergentes, jabones especiales, escobas, aspiradoras, ventiladoras, calefactores, etc. Todos los productos de limpieza importantes que los camareros utilizan, también se almacena el carrito de limpieza que usa cada camarero.

Mantenimiento: En esta parte del Hotel se encuentran las calderas que brindan agua caliente a todas las habitaciones del hotel, también está la oficina del jefe de área, donde se encuentra todo tipo de herramientas necesarias para reparación de algún desperfecto del hotel, ya sea tanto en las habitaciones como



de las instalaciones. Además, se almacena los productos de uso para el jardín del hotel, como mangueras, insecticidas, abono, etc.

3.4.4. Descripción del Área de Alimentos y Bebidas

El área de alimentos y bebidas cuenta con tres ambientes, uno para cocina, un restaurante y un bar los cuales detallaremos a continuación:

Cocina: La cocina cuenta con una cocina industrial grande de 8 compartimentos, dos refrigeradoras industriales, un horno industrial mediano, una campana grande extractora de humo, amplios espacios para la preparación de la comida y repisas llenas de platos y tazas de porcelana de diferente tamaño, etc. Existe un espacio mediano donde se encuentran tres grifos de agua con sus respectivas armazones para el lavado, ya sea de los productos que se usaran para la cocina como de los servicios usados como los platos, cubiertos, ollas, sartenes, etc. Existen dos tachos grandes en donde se depositan todos los residuos generados por la cocina.

Restaurante: Se encuentra al lado izquierdo del hotel, con vista al algo, ofreciéndole un ambiente acogedor y fresco, tiene una chimenea en su interior y alrededor de 25 mesas divididas para 4 y 6 personas. Además, cuenta con un Mini Front Desk, en su interior una computadora, una impresora de comandas, un teléfono y un POS. Cerca de la puerta existe otro computador el cual se usa para introducir solamente las ordenes de los clientes. También cuenta con un mesón grande y otro pequeño el cual es usado para ofrecer el desayuno Bufete. Dos vitrinas grandes donde se pueden almacenar vasos o copas. Cuenta con un patrie que es la conexión con la cocina, en su interior existe un microondas y anaqueles donde se guardan diferentes productos que sean utilizados al momento, en la parte inferior del patrie existe un tacho de basura grande.



En la parte interior entre la cocina y el restaurante podemos encontrar un almacén, donde se guardan todos los productos que se puedan necesitar para la preparación de alimentos y o bebidas.

Bar: El bar se encuentra entre el lobby del hotel y el restaurante, cuenta con un armazón grande que sirve como barra, dos refrigeradoras y un anaquel donde se almacenan todos los licores, un estante de vidrio donde se guardan las copas y vasos. Una licuadora, una computadora y una impresora de comandas, además hay un espacio en donde se almacenan las especias que se pueda usar en la preparación de bebidas. Tiene una máquina de café para capuchino.

3.4.5. Descripción del Área de Seguridad y Conserjería

Seguridad: Se encuentra en la puerta principal del hotel, existe un mini front desk donde existe una computadora, un teléfono y una silla de oficina.

El storage: Es un ambiente pequeño destinado para guardar equipajes de los huéspedes, se tiene 2 tanques de balones grandes de oxígeno y 2 balones de oxígeno medianos, un anaquel e instrumento de limpieza (2 escobas, 2 trapeadores, 2 recogedores, 1 ilustrador, insumos de limpieza detergentes y líquidos especiales), 2 carretillas para cargar equipajes y un tacho de basura.

3.5. SECUENCIA DE LOS PROCESOS OPERATIVOS POR ÁREA DEL HOTEL JAP

3.5.1. Procesos operativos del Área Administrativa.

GERENCIA; como en todo hotel Gerencia esta asumida por el Gerente del Hotel, cuyas funciones son de dirigir y administrar todas las funciones del Hotel, tanto interna como externamente. Realizando planes y estrategias quizá para aumentar la afluencia de clientes de esta empresa. Además, verifica el correcto funcionamiento de todas las demás áreas del hotel.



CONTANTABILIDAD; su función es el establecer sistemas y procedimientos de control y registro contables, establecer planes financieros, formular presupuestos, entre otros. Básicamente su tarea principal es el supervisar y controlar ingresos, egresos, facturas, etc. De lunes a viernes es con el jefe de área con quien se comunica el Gerente General de la cadena para saber los ingresos que genera el hotel por día.

COMPRAS; el encargado de compras es el único trabajador que puede laborar fuera y dentro del hotel, su función es abastecer al hotel de los diferentes suministros que requieran las diferentes áreas, llenando la hoja de “requisición” la cual debe ser firmada y autorizada por el gerente del hotel.

Entre sus funciones, también es, realizar el cambio de moneda extranjera que el hotel (en recepción) se genera, como también el de hacer tramites documentarios en la ciudad (envío y recojo de documentos, pagos de luz, agua, cable, internet, etc.)

SISTEMAS; el encargado del área tiene la función de administrar los sistemas operativos y el soporte de los usuarios de los computadores centrales con el objetivo de garantizar la continuidad del funcionamiento de las máquinas y del sistema “SHIOL” facilitando su utilización, además tiene las siguientes tareas: Mantenimiento de los equipos, detección y resolución de averías.

- Sintonía del sistema operativo y optimización del rendimiento.
- Gestión de cuentas de usuario y asignación de recursos a las mismas.
- Preservación de la seguridad de los sistemas y de la privacidad de los datos de usuario, incluyendo copias de seguridad periódicas.
- Evaluación de necesidades de recursos (memoria, discos, unidad central) y provisión de los mismos en su caso.



- Instalación y actualización de utilidades de software.
- Atención a usuarios (consultas, preguntas frecuentes, información general, resolución de problemas, asesoramiento...).
- Organización de otros servicios como copia de ficheros en cinta, impresión desde otros ordenadores en impresoras dependientes de estos equipos.
- Mantenimiento de la red TV CABLE
- Verificar el buen funcionamiento del WI-FI
- Control la red telefónica de afuera y dentro del hotel.

3.5.2. Procesos operativos del Área de Recepción:

El área de Recepción se encarga de tener todos los datos de los pasajeros y toda la información del hotel, básicamente se encarga de las reservas, contestar llamadas y responder correos.

El pre Check- in, consta del llenado de los datos en el sistema, que la agencia de viajes nos brinda de los futuros huéspedes, se imprime las tarjetas de registro, se graban las llaves, se imprimen los rooming list para las áreas de restaurante, seguridad y housekeeping.

El pre Check-out, se realiza cuando el huésped desea pagar todas sus cuentas pendientes la noche antes de dejar el hotel, así poder irse rápido y temprano al día siguiente.

Check in, El check in es a partir de las 3:00 p.m., una vez el huésped llegue al hotel es imprescindible solicitar su documento de identidad (pasaporte, DNI, licencia de conducir, etc.), para escanearlo, se le brinda su ficha de registro para que la firme, posterior a esto entregamos la llave de la habitación e indicamos los servicios incluidos en su reserva y los que el hotel le ofrece, mientras el área de



Bar ofrece una bebida de bienvenida. En el caso de grupos todas las coordinaciones son directamente con el Tour Líder.

Check out, Este procedimiento se realiza por lo general en las mañanas, con la partida del huésped, recepción es el último filtro para cobrar todas las cuentas pendientes del huésped, sean de lavandería, restaurante, bar o mini bar. Además, mediante un radio comunica al área de housekeeping las habitaciones salidas, así podrán revisar si todo está conforme con la habitación.

Auditoria, Auditoria se encarga de verificar la producción total del día del hotel, ya sea en alojamiento, consumos de restaurante, bar, lavandería y otros. Además, verifica que todas las cuentas hayan sido canceladas con su respectiva factura o boleta, revisa todos los tipos de pago (efectivo dólar, euro, sol o en tarjeta débito o crédito), y controla, contabiliza la caja de recepción

Walk in, Para los walk in se realiza el mismo procedimiento, la diferencia es que el pago del alojamiento se debe realizar en el momento del check in.

3.5.3. Procesos operativos del Área de Housekeeping y Mantenimiento

El personal de Housekeeping y Mantenimiento cumple sus tareas en función de su horario, sea turno mañana o turno tarde respectivamente. Además, dentro de estas Áreas se ejercen Lavandería y Jardinería.

Ama de llaves, se encarga de supervisar y verificar la correcta limpieza de cada habitación, y el funcionamiento adecuado en la lavandería, además de controlar y abastecer los mini bares de cada habitación. Por otro lado, en coordinación con la jefa de recepción asignan habitaciones a las nuevas reservas del día.



Camareros de limpieza de habitaciones, existe un camarero responsable por piso, una vez se lleva la lencería necesaria y se abastece el carrito de limpieza comienza con el trabajo.

La limpieza es total cuando el huésped deja el hotel, se inicia abriendo las ventanas y revisando los detalles de la habitación, seguidamente la limpieza del baño comienza con la tina se utiliza un desinfectante para el ovalin y el sanitario (flash y un cepillo) limpiavidrios para los espejos, desincrustante para las griferías y ambientador, se realiza el secado y desempolva de todo el ambiente y finalmente se acomodan las toallas y amenities; la limpieza de la habitación se inicia con el cambio de sabanas y tendido de la cama dejándola impecable, aspirar y desempolvar todos los muebles y el ambiente en general, se debe tener mucho cuidado con no dejar ninguna basura pequeña o pelos en la habitación dejar, para terminar revisar que la caja fuerte, teléfono, control remoto de TV, vasos, hervidor, tasas, té filtrantes, etc. estén listos para su uso.

En el caso de que la habitación aún se encuentre ocupada los procedimientos son el mismo, pero se debe tener cuidado con las cosas del huésped, tomando en cuenta que se deben dejarlas en el mismo lugar en donde se encontró, además si se encuentra ropa tirada se debe doblarla y dejar todo ordenado, el tendido de la cama será diferente, solo si el huésped lo solicita no se le cambia la sabana, pero si no lo pide se cambiara la tapa de la sabana mas no la liga, para ambos casos siempre se cambiaran las fundas de almohada.

Camareros de cobertura de habitaciones, lo realiza el turno de la tarde a partir de las 5:00 p.m. en las habitaciones que aún no están los huéspedes consta en levantar el cobertor de la cama, poner la tarjeta de bienvenida y el chocolate encender la lámpara de la mesita de noche, cerrar las cortinas y prender la



calefacción, observar detalladamente las imperfecciones y realizar las correcciones correspondientes, además de la asistencia a las habitaciones ocupadas.

Camarero de Áreas comunes, se encarga de limpiar todas las áreas comunes excepto el hall, recolectar la basura de las diferentes áreas y botarlas en el camino de basura.

Lavandería, Se encargan de lavar y planchar toda la lencería, toallas, manteles de restaurante, etc. de las habitaciones y si hubiese también ropa de huéspedes. El turno tarde además debe estar pendiente de cualquier solicitud que tenga el huésped, sea llevándole más almohadas, ayudándoles con el agua caliente, calefacción, etc.

Mantenimiento, el área de mantenimiento, está compuesto por 4 personas y cada uno tiene una función, la cuales son compartidas, quienes rotan de acuerdo a su horario de trabajo y necesidades del hotel:

- Mantenimiento del jardín (cuya función es mantener el jardín en buen estado y regar las plantas tanto de fuera como del lado posterior del hotel con el agua tratada)
- Mantenimiento de áreas públicas y habitaciones (se encarga de retocar las paredes, puertas, arreglar focos, etc.)
- Mantenimiento de la planta de tratamiento (encargado de verificar el funcionamiento correcto del agua tratada)
- Mantenimiento de máquinas (caldera, calandria, lavadoras, cocina, refrigeradoras, tuberías, etc.).



3.5.4. Procesos operativos del Área de Alimentos y Bebidas

Como ya habíamos mencionado anteriormente, el Área de Alimentos y Bebidas está compuesto por Cocina, Restaurante y bar, los cuales describiremos sus procesos operativos respectivamente:

COCINA:

El cafetero, se encarga de preparar los platillos calientes para el desayuno, además de sacar y preparar todo lo necesario para abastecer el Buffet, el cual consta mayormente de:

- Jugos: papaya, naranja, piña,
- Yogurt: fresa, durazno, natural,
- Cereales: kiwicha, maíz, hojas de maíz
- Omelette, huevos fritos, huevos porchet, huevo duro, huevos revueltos.
- Panqueques: chocolate, vainilla
- Mermelada: piña, naranja, fresa.
- Panes: ciabata, local, pan de molde, pan integral
- Queso: queso andino, mosarella, parmesano
- Frutas enteras: manzana verde, roja; plátano, pera, mandarina, uvas, naranja.
- Frutas picadas: plátano, tuna, papaya, melón, piña. Kiwi.
- Te calientes: anís, coca, menta, canela y clavo, manzanilla.
- Café.
- Leche.
- Queques: chocolate, naranja, piña.
- Comidas calientes: chicharrón de pollo, chancho; lomo saltado, papas fritas, tocino, salchichas.
- Salame



Además, tiene un espacio gluten free, donde hay una variedad de Zumos de fruta, ensaladas, quinua, palta, aceituna, diferentes cereales andinos, mermeladas, consomés de fruta, etc.

El chef, a partir del mediodía se encarga de atender los almuerzos de los comensales que lo soliciten, también prepara el mise en place para la cena, ya que ese horario es el más concurrido.

Ayudante de cocina, básicamente son quienes ayudan a preparar los platos a la carta durante los horarios de mayor afluencia en el hotel, además se encargan de realizar una parte del mise en place para el desayuno del día siguiente.

Steward, por lo general esta función la realizan los mismos ayudantes de cocina, pero en temporada alta si se llega a tener a una persona especialmente para el fregado de platos, tazas, vasos, etc. Por la noche deberán dejar todo limpio para que al día siguiente no estorbe los utensilios sucios que se hubieran podido dejar.

RESTAURANTE:

El maître y los mozos son quienes se encargan de esta área, su función principal es atender a los comensales en cada horario de comida, y a su vez ingresar en sus cuentas de pasajero todo lo que deseen consumir en el restaurante. Sus funciones varían de acuerdo a su horario de trabajo.

En el desayuno, durante el desayuno los mozos se encargan de tener el restaurante limpio y ordenado, además de abastecer todos los alimentos en el buffet y estar siempre a disposición de cualquier solicitud del huésped. Alas 10:00 a.m. exactamente se recoge el buffet, y finalmente se limpia el suelo y chimenea del restaurante,

Montaje de mesas, el montaje de mesas consta en preparar las mesas para el almuerzo o cena, tiene un orden a seguir, primero se quita los cubiertos de



desayuno, azucareros, saleros, etc., para así poder quitar los manteles sucios y reemplazarlos por los limpios, planchar los manteles y proceder a poner los platillos de pan en el lado izquierdo de cada sitio por persona de la mesa, posterior a esto se procede a poner los cubiertos de forma ordenada y armónica (todo debe estar perfectamente alineado), a continuación ponemos las servilletas en forma triangular, finalmente las copas que van por encima del cuchillo.

En el almuerzo y la cena, se siguen algunos pasos para atender al cliente, lo primero es ayudarlo a escoger un sitio en el restaurant, luego este amablemente le brinda la carta y acomoda las servilletas en las piernas de cada uno, mientras el huésped se decide el mozo encargado trae agua y los llena en las copas, una vez el cliente se decidió el mozo toma nota y hace el pedido electrónico a cocina, durante la preparación de la comida el mozo brinda pan al ajo al cliente para que este espere, una vez esté listo el pedido se procede a servirlo al cliente, estos procedimientos se siguen tanto para el almuerzo como para la cena.

Servicio de habitaciones, el menú que se encuentra en cada habitación ofrece una variedad de sándwiches, sopas, entradas, pastas y bebidas sin embargo se puede pedir los platos que están en el menú del restaurante, el pedido es vía telefónica y debe ser eficiente.

Banquetes y eventos, se trabaja directamente con los huéspedes o clientes de fuera que reservan espacios para reuniones, desayunos, almuerzos, cenas y coffee breaks. Se aseguran que los salones estén montados de acuerdo al diseño contratado por el usuario, existen dos salones: Salón Sillustani (capacidad de 250 personas) y el Salón Taquile (capacidad de 180 personas).



3.5.5. Procesos operativos del Área de Seguridad Conserjería

El trabajo es compartido tanto como los conserjes y seguridad comparten funciones. Las funciones que se ejecutan en esta área dependen del horario de trabajo.

Ingreso del huésped, es en la tarde cuando un huésped arriba al hotel, seguridad tiene la obligación de anotar la hora de llegada y el nombre de la agencia que está ingresando, también ayuda con las maletas y reconoce los nombres para llevarlas a la habitación.

Salida del huésped, es en la mañana donde su función es ayudar a bajar las maletas en orden de todos los huéspedes que se irán del hotel. Además, durante todo el turno deberán estar al pendiente de todas las personas que ingresan y salen del hotel, anotar placas, o productos que lleguen, ver que el lobby este limpio, ayudar a los huéspedes con el oxígeno, ver que no falten tazas y te de cortesía en el lobby.

Seguridad, Se encarga de controlar el ingreso y salida de todas las personas en el hotel, incluyendo al personal que labora. Además, el turno noche vigila la seguridad y el bienestar del establecimiento.

Conserjería, es el encargado de mantener limpias y en orden las áreas públicas del Hotel, como el Lobby. Además, abastecen el área de Te de cortesía y son quienes ayudan a los huéspedes con el tanque de oxígeno.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación, presentamos el análisis e interpretación de los resultados obtenidos para los objetivos específicos 1 y 2 comprendiendo mejor el objetivo general de la presente investigación, dichos resultados se obtuvieron a consecuencia de los métodos y técnicas descritas en el capítulo anterior. Asimismo, encontraremos una serie de figuras y tablas que explicaran mejor el resultado para cada uno de los objetivos. Además, contrastaremos y confirmaremos las hipótesis presumidas en este proyecto de investigación.

4.1. ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

4.1.1 Resultado del OE1.

A continuación, los resultados obtenidos mediante la encuesta de 50 preguntas aplicadas a los trabajadores de las cinco áreas características del Hotel, para determinar las prácticas medioambientales más efectivas en los procesos operativos del hotel José Antonio de la ciudad de Puno.

4.1.1.1. Área Administrativa.

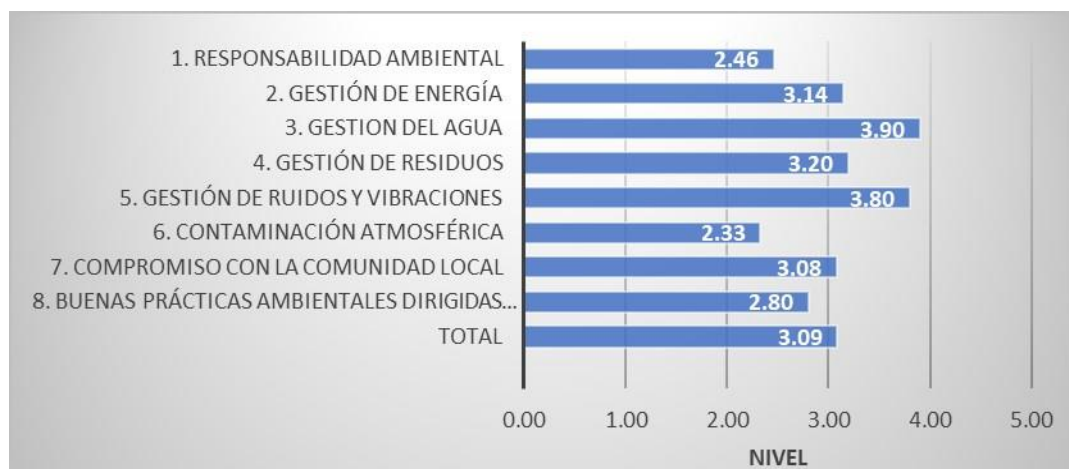


Figura 6. Prácticas medioambientales más efectivas en los procesos del área Administrativa



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La figura 6 muestra el nivel de la aplicación de las prácticas medioambientales según el modelo Limpia en sus procesos operativos del área Administrativa, las encuestas fueron aplicadas a 5 trabajadores con los cargos de gerente, contador, auxiliar de contabilidad, encargado de logística y encargado de sistemas, con un promedio de más de 3 años en el hotel y de formación universitaria.

Es así que se observa con una media alta incidencia (Buena) la gestión del agua con 3.90 ya que se contempla en su trabajo diario y debido a la práctica consciente de los empleados en el uso del agua para su aseo y necesidades, además que no usan el agua directamente en su trabajo ya que desempeñan trabajo de oficina; la gestión de ruidos y vibraciones con 3.80, porque mayormente no utilizan equipos ruidosos o que vibren, además las instalaciones administrativas se ubican aisladas de las zonas nobles del hotel; y porque son prácticas que se establecen más por la costumbre impuesta en el hotel, que a políticas formales establecidas. Las buenas prácticas ambientales de media baja incidencia (Mala) o en las que se tiene poco cuidado son la contaminación atmosférica (2.33) y la responsabilidad ambiental (2.46), aspectos que son responsabilidad directa de la gerencia, pero que deben ser consultadas y aprobadas por la gerencia general del hotel en Lima.

Según estos resultados podemos determinar que el Área Administrativa del Hotel José Antonio de Puno, obtiene un resultado total de 3.09, es decir de **MEDIANA INCIDENCIA** en las prácticas medioambientales de sus procesos operativos.

4.1.1.2. Área de Recepción.



Figura 7. Prácticas medioambientales más efectivas en los procesos del área de Recepción

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La Figura 7 muestra el Nivel de las prácticas medioambientales en los procesos operativos del área de recepción según el modelo Limpia en el hotel. como resultado de las encuestas aplicadas a 6 trabajadores con los cargos de jefe de recepción, recepcionistas y auditores nocturnos, con un promedio de más de 2 años en el hotel y de formación universitaria.

En el departamento de Recepción del hotel las buenas prácticas ambientales de media alta incidencia en sus labores diarias, son la gestión de residuos (3.71), con actividades como el reciclaje de papel al momento de imprimir, reutilizando la parte posterior de las hojas impresas ya usadas; la gestión del agua (3.53) cuidando sobre todo de no malgastar agua en su aseo personal, y la gestión de ruidos y vibraciones (3.50) regulando la voz durante los procesos de check in/out y cuidando el volumen de la música ambiental dentro del hotel, porque son prácticas fáciles de implementar y

que son parte más de la costumbre impuesta en el hotel, existiendo una costumbre generalizada e imitada por el personal.

Se puede observar el promedio total de 3.09 determinando el nivel de las prácticas medioambientales como **MEDIA INCIDENCIA** en de los procesos operativos del área de Recepción según el modelo Limpia en el Hotel José Antonio.

Las prácticas medioambientales que menos se practican durante sus labores diarias son la responsabilidad ambiental (2.52), la contaminación atmosférica (2.61), aspecto en la que no se tiene una responsabilidad directa, y, sorprendentemente las buenas prácticas ambientales dirigidas al cliente (2.64), ya que, si bien el turista no elige este hotel por estas prácticas, siempre estará dispuesto a colaborar. Es así quizá se demuestra la despreocupación que existe por parte de los recepcionistas en estos tipos de contaminación.

4.1.1.3. Área de Housekeeping y Mantenimiento.

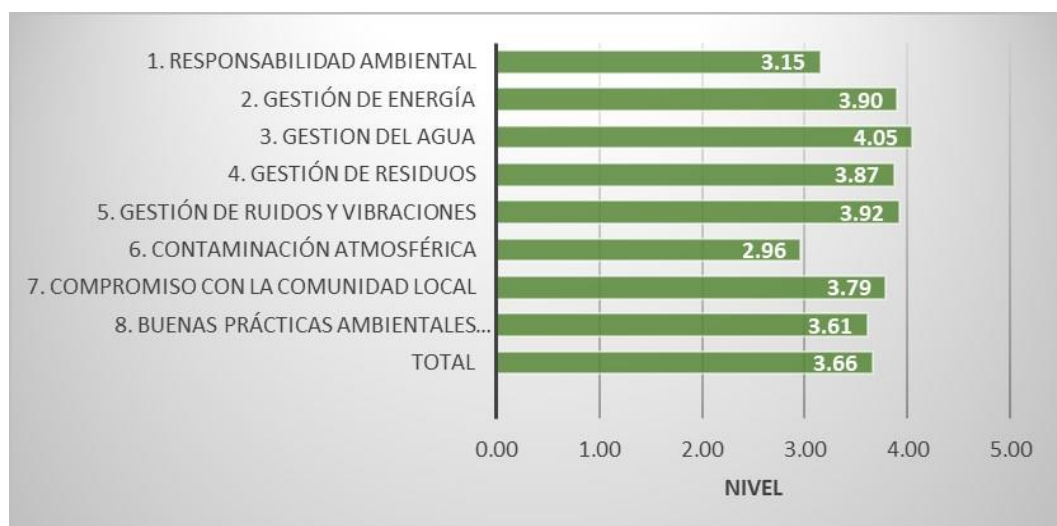


Figura 8. Prácticas medioambientales más efectivas en los procesos del área de Housekeeping y Mantenimiento



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La Figura 8 muestra el nivel de las prácticas medioambientales en los procesos operativos del área de Housekeeping y Mantenimiento según el modelo Limpia, como resultado de las encuestas aplicadas a 8 trabajadores con los cargos de jefe de Housekeeping, camaristas, lavanderas y siendo 5 encargados de mantenimiento, con un promedio de más de 3 años en el hotel y de formación técnica.

Las prácticas medioambientales de media alta incidencia en las labores diarias del personal, son la gestión del agua (4.05), con actividades como la utilización de agua tratada para regar los jardines y todas el áreas verdes de la parte posterior del hotel, además a partir este año se está promoviendo el sistema de cambio de sábanas y toallas, mediante una tarjeta informativa en la habitación, y el uso medido de los detergentes o ciertos líquidos de aseo; la gestión de ruidos y vibraciones (3.92), realizando sus labores cuando los huéspedes no se encuentran en la habitación, como parte de los procesos establecidos en el hotel, la gestión de energía (3.90), con actividades como el aprovechamiento de la luz natural en sus labores.

Como podemos observar, las prácticas medioambientales de menor nivel, en las que no tienen mayor responsabilidad e interés, son la contaminación atmosférica (2.96), principalmente determinada por el uso de calderas a petróleo para calentar el agua de los baños de las habitaciones además del uso continuo de aerosol para aromatizar el ambiente; y la responsabilidad ambiental (3.15), aspecto de poco interés ya que el hotel a

pesar de su envergadura no tiene suficiente incentivación de conciencia ambiental para con sus trabajadores.

El promedio total del nivel de los procesos operativos del área de Housekeeping y Mantenimiento según el modelo Limpia en el Hotel José Antonio es 3.66, es decir, tiene una **MEDIA ALTA INCIDENCIA**, siendo esta área del Hotel José Antonio donde mejor se aplican las prácticas medioambientales.

4.1.1.4. Área de Alimentos y Bebidas.



Figura 9. Prácticas medioambientales más efectivas en los procesos del área de Alimentos y Bebidas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La Figura 9 muestra el nivel de los procesos operativos del área de Alimentos y Bebidas según el modelo Limpia en el hotel José Antonio, como resultado de las encuestas aplicadas a 17 trabajadores en cocina, restaurante y bar, con un promedio de más de 3 años en el hotel y de formación técnica.

En el departamento de Alimentos y bebidas del hotel tienen un alto índice de incidencia en el uso de prácticas medioambientales, las que



mayormente se contemplan en el trabajo diario de sus operarios, destacando la gestión de energía (4.29), aprovechando la luz natural y usar un sistema de ahorro de energía, prácticas fáciles de implementar y que son ya costumbre del personal; la gestión del agua (3.73) con el uso racional del agua al momento de lavar los platos y utensilios utilizados en cocina, restaurante y bar; y la gestión de ruidos y vibraciones (3.72) con los ruidos generados durante la preparación de la comida.

Observamos que las prácticas medioambientales en las que se tiene poco cuidado es la responsabilidad ambiental (2.57) y la contaminación atmosférica (2.87), siendo estas de las que no se tiene mucho conocimiento entre el personal.

Algunas de las prácticas medioambientales son quizá la separación de desechos orgánicos, ya que estos son vendidos a criaderos de cerdos, por otro lado, el cambio de manteles de mesa es continuo debido a que el color blanco tiene mucha facilidad en ensuciarse, a pesar de esto se intenta mantener siempre limpio el mantel, la chimenea solo se prende en ocupación alta o si el huésped lo solicita.

El promedio total de las prácticas medioambientales en los procesos operativos del área de Alimentos y Bebidas según el modelo Limpia en el Hotel José Antonio es (3.38), es decir, tiene una **MEDIANA INCIDENCIA**.

4.1.1.5. Área de Seguridad y Conserjería.

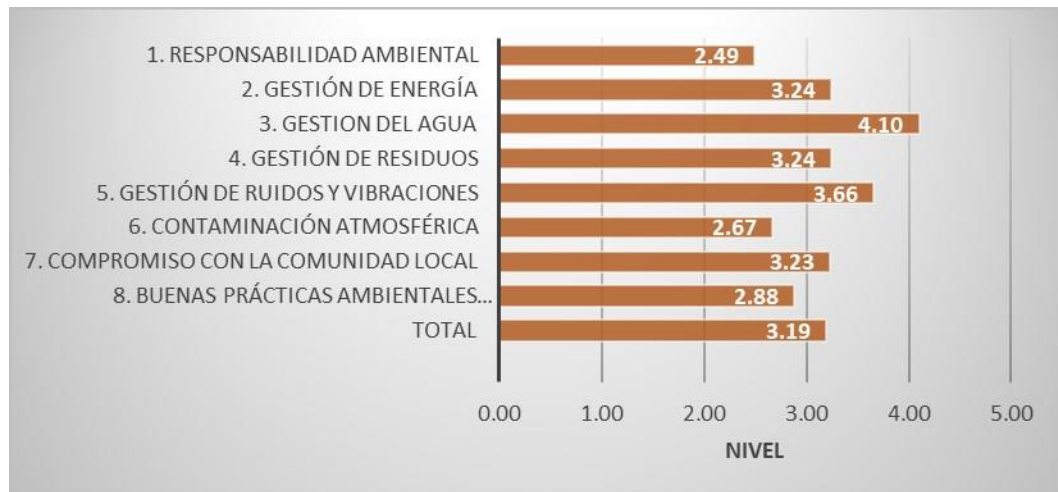


Figura 10. Prácticas medioambientales más efectivas en los procesos del área de Seguridad y Conserjería

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La figura 10 muestra el nivel de los procesos operativos del área de Seguridad y Conserjería según el modelo Limpia, como resultado de las encuestas aplicadas a 7 trabajadores con los cargos de seguridad y botones, con un promedio de 2 años en el hotel y de una formación técnica. En el departamento de Seguridad y Conserjería del hotel las prácticas medioambientales que destacan en sus procesos diarios son la gestión del agua (4.10), y la gestión de ruidos y vibraciones (3.66), ya que son prácticas que no están relacionadas directamente con sus procesos, pero que son parte de la buena costumbre ambiental de los trabajadores, a la hora de cumplir con sus funciones.

El promedio total del nivel de los procesos operativos del área de Seguridad y Conserjería según el modelo Limpia en el Hotel José Antonio es 3.19, es decir de **MEDIANA INCIDENCIA**.

Podemos observar que las prácticas medioambientales en las que se tiene poco cuidado son la responsabilidad ambiental (2.49) y la

contaminación atmosférica (2.67), aspectos que son responsabilidad de la falta de conocimiento y conciencia ambiental.

4.1.2. Resultados para el OE2:

A continuación, presentaremos los resultados para el objetivo específico 2 de la presente investigación el cual refiere establecer el nivel de aplicación del Modelo Limpia en las prácticas medioambientales del Hotel José Antonio de Puno. Los resultados se obtuvieron mediante las encuestas aplicadas a todo el personal, las cuales reflejan lo siguiente:

4.1.2.1. Responsabilidad Ambiental del Hotel JAP.

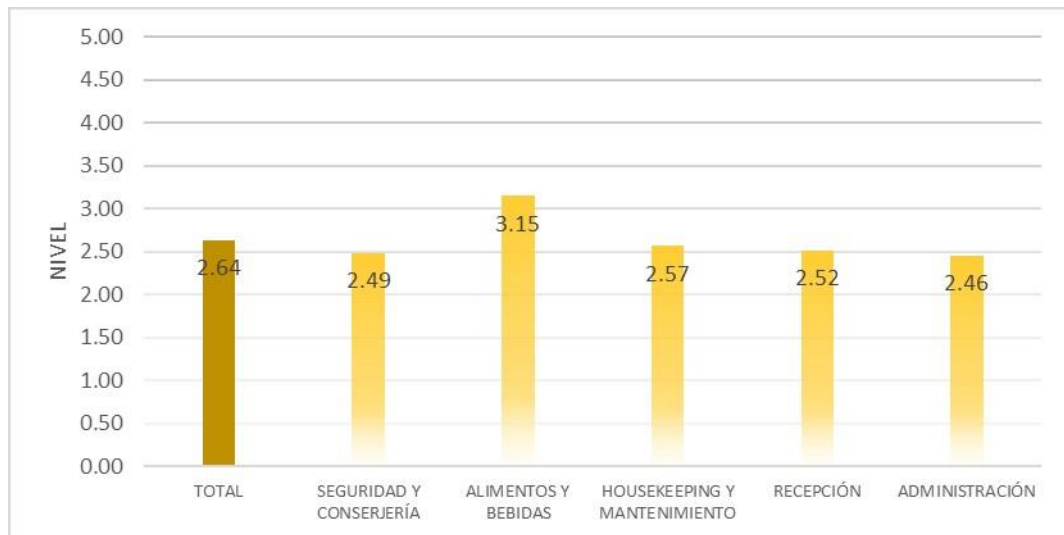


Figura 11. Nivel de aplicación del modelo Limpia en la gestión de responsabilidad ambiental

ANÁLISIS E INTERPRETACION

La figura 11 muestra la Responsabilidad ambiental en los procesos operativos de las diferentes áreas del Hotel José Antonio, como resultado de las encuestas aplicadas, obtenemos el nivel de PMA en el que se encuentra cada una de ellas, entonces contrastando el resultado en la figura 11 mostramos que la Responsabilidad Ambiental es medianamente practicada en Alimentos y Bebidas (3.15), Housekeeping y Mantenimiento



(2.57) y Recepción (2.52) ya que entre su aplicación se esta gestión se califica como neutro. En Seguridad y Conserjería (2.49) y Administración (2.46) el nivel es casi nunca aplica; finalmente, el promedio total de la Responsabilidad Ambiental en los procesos operativos del Hotel José Antonio es de (2.64) lo que representa en respuesta Neutro, es decir de nivel **Medio**.

Los resultados obtenidos de la Responsabilidad Ambiental dentro de los procesos operativos del Hotel José Antonio es la opinión de los trabajadores del hotel donde se muestra que el hotel no tiene conciencia ni interés en asumir su responsabilidad ambiental. Principalmente porque no existe una adecuada gestión ambiental, en cuanto a:

- Programas Medioambientales de cumplimiento en sus labores diarias.
- Designar a un responsable de medioambiente en la organización del hotel.
- Iniciativa de adquirir información y compartirla con los proveedores.
- Proveer información sobre Políticas Medioambientales que orienten sus prácticas laborales.

4.1.2.2. Gestión de Energía en el Hotel José Antonio de Puno.

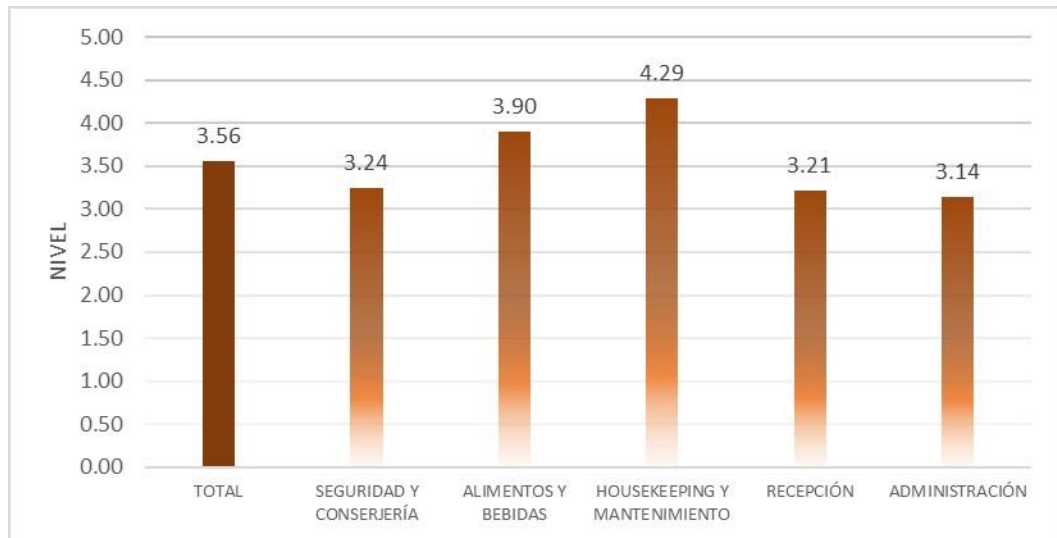


Figura 12. Nivel de aplicación del modelo Limpia en la gestión de Energía

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La figura 12 muestra el Nivel de Gestión de Energía en los procesos operativos de las diferentes áreas del Hotel José Antonio, como resultado de las encuestas aplicadas, obtenemos que, la Gestión de la Energía tiene una mayor Nivel de aplicación en los departamentos de Housekeeping y Mantenimiento con (4.29), seguido de Alimentos y Bebidas con (3.90) e incluso Seguridad y Conserjería (3.56) con una respuesta de Casi siempre aplica; los departamentos de Recepción (3.21) y Administración (3.14), con una respuesta neutra. Contrastando con la figura 12, el promedio total del Nivel de aplicación de PMA en relación a la Gestión de Energía en los procesos operativos del Hotel José Antonio es de 3.56 que representa un Casi siempre Aplica, es decir un **Alto** nivel.

En el Hotel José Antonio existe una actitud favorable hacia el ahorro de energía, debido a la conciencia personal, la costumbre de aprovechar la luz natural y la recaudación monetaria que genera el ahorro de luz (Puntos), existen situaciones que contradicen estas buenas actitudes

como: no desenchufar los equipos de recarga cuando no se usan, como por ejemplo los POS y los computadores del front desk. Por otro lado, existen equipos que siempre deben estar conectados las 24 horas del día como los equipos que controlan el sistema Shiol, central de teléfonos, impresora de Recepción y por las noches las luces exteriores. La Gestión de energía es una Práctica medioambiental pendiente para el Hotel José Antonio.

4.1.2.3. Gestión del Agua en el Hotel José Antonio de Puno.

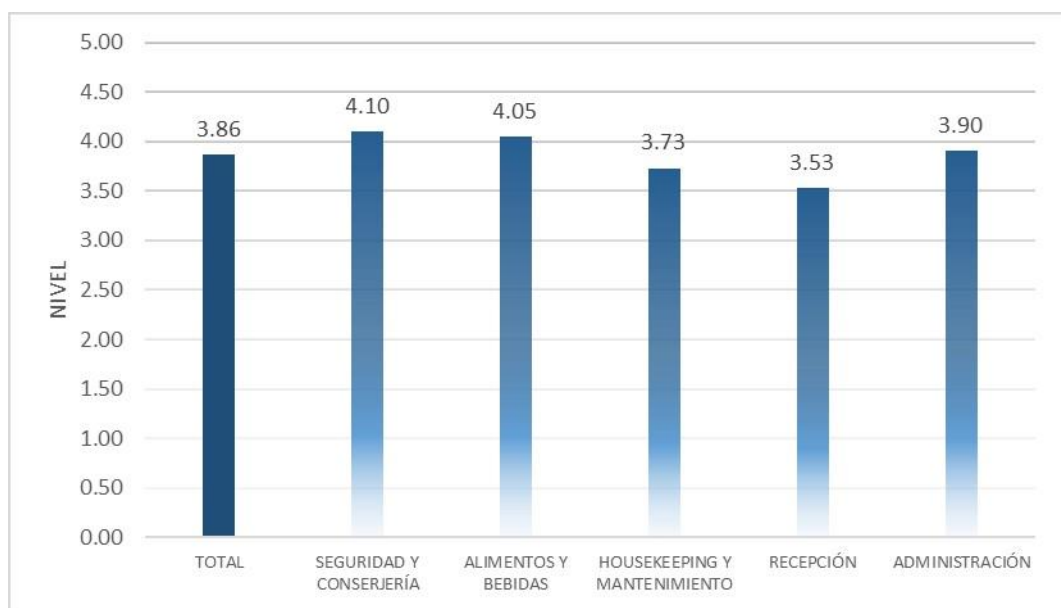


Figura 13. Nivel de aplicación del modelo Limpia en la gestión del Agua

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La figura 13 muestra la Gestión de Agua en los procesos operativos de las diferentes áreas del Hotel José Antonio, como resultado de las encuestas aplicadas, obtenemos el nivel en el que se encuentra cada una de ellas, entonces contrastando el resultado, mostramos que, todas las áreas casi siempre aplican una buena Gestión de Agua. Sin embargo, Seguridad y conserjería (4.10), Alimentos y Bebidas (4.05), destacan sobre los demás departamentos; Administración (3.90), Housekeeping y Mantenimiento (3.73) y, finalmente Recepción (3.53), presentando todos los

departamentos un medio alto nivel. El promedio total del Nivel de aplicación de PMA en relación a la Gestión del Agua en los procesos de servicio del Hotel José Antonio es de (3.86) con un casi siempre aplica representando un Nivel **Alto**.

La Gestión del Agua dentro de las Buenas Prácticas Ambientales es la que mayor incidencia tiene en los procesos ambientales del hotel José Antonio, a pesar que no existen normas específicas, el personal apela a su conciencia ambiental para usar racionalmente el agua durante su aseo personal, usar las dosis necesarias de agua en las tareas de limpieza, y hacer un uso racional del agua, no dejando grifos abiertos cuando no es necesario. En cambio, debe corregirse la mala costumbre de no avisar inmediatamente a mantenimiento del funcionamiento incorrecto de cualquier instalación que pueda provocar efectos negativos. Un efecto negativo importante que afecta al hotel JAP es el dejar correr el agua en las habitaciones por más de 10 minutos para que se pueda obtener agua caliente.

4.1.2.4. Gestión de Residuos en el Hotel José Antonio de Puno.

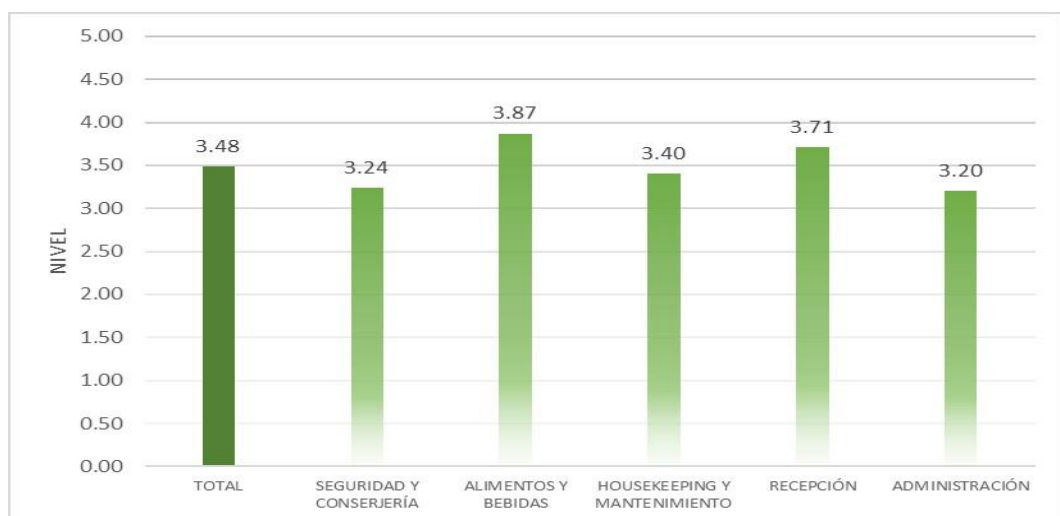


Figura 14. Nivel de aplicación del modelo Limpia en la gestión de Residuos



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La figura 14 muestra la Gestión de Residuos en los procesos operativos de las diferentes áreas del Hotel José Antonio, como resultado de las encuestas aplicadas, obtenemos el Nivel de PMA en el que se encuentra cada una de ellas, entonces contrastando, mostramos que la Gestión de Residuos es mejor aplicada y entendida en los departamentos de Alimentos y Bebidas (3.87), Recepción (3.71) con respuesta de casi siempre aplica; los departamentos de Housekeeping y Mantenimiento (3.40), Seguridad y Conserjería (3.24), y luego Administración (3.20), muestran un medio nivel de respuesta neutro, finalmente, el promedio total del Nivel de aplicación de PMA en relación a la Gestión de Residuos en los procesos operativos del Hotel José Antonio es de (3.48) la cual es una respuesta Neutra representando un nivel **Medio**.

La gestión de residuos mantiene regularmente un tanto preocupados a los gestores de los procesos operativos del hotel José Antonio, si bien es cierto existen actividades visibles que intentan establecer la gestión de residuos estas no son aplicadas al 100%, debido a los siguiente:

- No existe señalización adecuada para desechar residuos Tóxicos.
- No existen contenedores de basura que separen la basura de cartones, vidrios, orgánicas e inorgánicas, etc. Y que estén debidamente señalizadas, tanto para los huéspedes como el personal que trabaja en hotel.
- Insuficiente información de los residuos que podemos generar en nuestras actividades laborales.

4.1.2.5. Gestión de Ruidos y Vibraciones en el Hotel José Antonio de Puno.

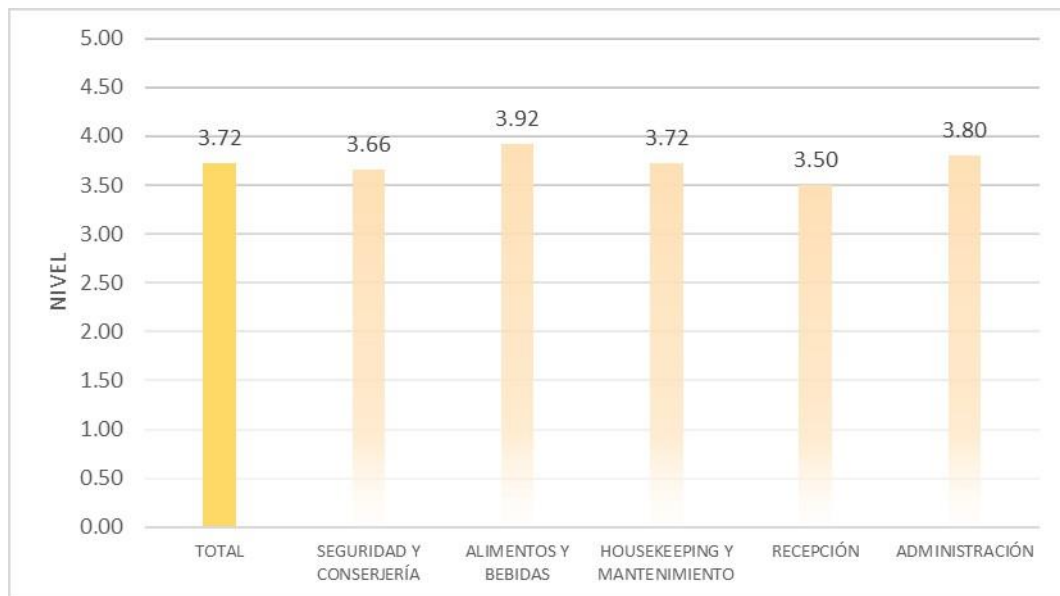


Figura 15. Nivel de aplicación del modelo Limpia en la gestión de Ruidos y Vibraciones.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La figura 15 muestra la Gestión de Ruidos y Vibraciones en los procesos operativos de las diferentes áreas del Hotel José Antonio, como resultado de las encuestas aplicadas, obtenemos el Nivel de PMA en la que se encuentra cada una de ellas, entonces contrastando, la Gestión de Ruidos y Vibraciones es una de las prácticas mejor entendida y aplicada en el hotel, así los departamentos de Alimentos y Bebidas (3,92), Administración (3,80), Housekeeping y Mantenimiento (3,72) y Seguridad y Conserjería (3,66), muestran un casi siempre aplica siendo de medio alto nivel en el uso de estas prácticas en sus procesos de servicio. Solo el departamento de Recepción (3,50) muestra un medio nivel, el promedio total del Nivel de aplicación de PMA en relación en relación a la Gestión

de Ruidos y Vibraciones en los procesos de servicio del Hotel José Antonio es de (3,72) que representa un nivel **Alto**.

El personal de hotel se preocupa por aplacar el ruido y vibraciones que se produce en el cumplimiento de sus labores habituales principalmente a través del ajuste el volumen de sus voces, volumen de la música ambiental y de los aparatos a su cargo, así como realiza las actividades más ruidosas en horarios que causen las menores molestias posibles a los clientes, por otro lado, el hotel cuenta con un sistema de aislamiento para las maquinarias que se encuentra en plantas bajas. Además de contar con ventanas de anti ruido tanto en las áreas comunes del hotel como en las habitaciones.

4.1.2.6. Gestión de Contaminación Atmosférica en el Hotel José Antonio de Puno.

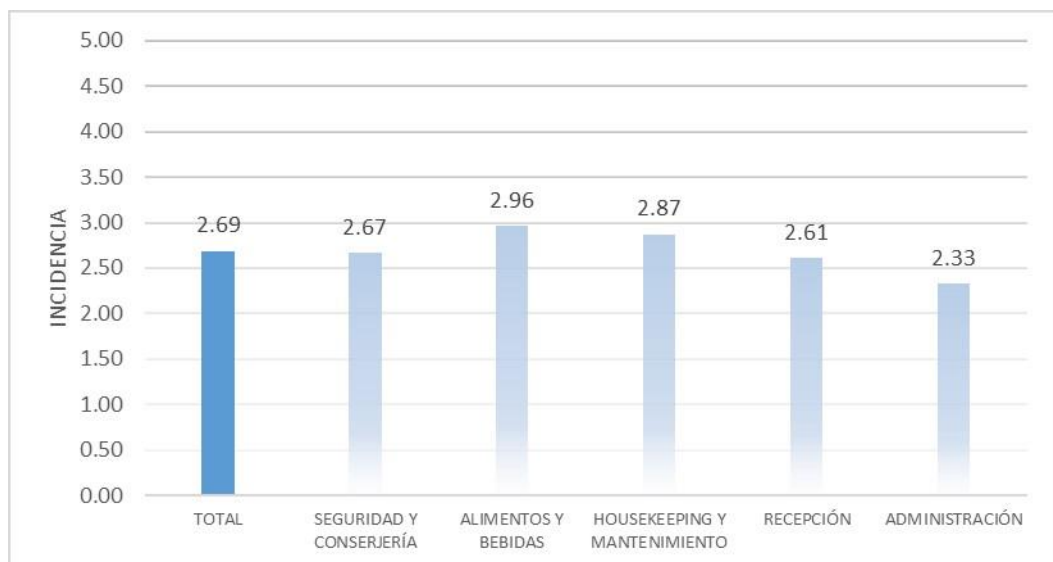


Figura 16. Nivel de aplicación del modelo Limpia en la gestión de Contaminación Atmosférica



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La figura 16 muestra la Contaminación Atmosférica en los procesos operativos de las diferentes áreas del Hotel José Antonio, como resultado de las encuestas aplicadas, obtenemos el Nivel de PMA en la que se encuentra cada una de ellas, entonces, la Contaminación Atmosférica es un tema pendiente en el hotel al obtener promedios bajos es decir una aplicación neutra en los procesos de servicio del hotel, así en las áreas de Alimentos y Bebidas (2,96), Housekeeping y Mantenimiento (2,87), Seguridad y Conserjería (2,67), Recepción (2,61), tienen un medio nivel; y, finalmente, Administración (2,33) muestra un medio nivel. el promedio total del Nivel de aplicación de PMA en relación en relación a la Contaminación Atmosférica en los procesos operativos del Hotel José Antonio es de (2,69) que representa un **Medio** nivel, pero cercana a un nivel bajo.

Lamentablemente las buenas prácticas ambientales con referencia a la contaminación atmosférica en los procesos operativos del Hotel José Antonio es otro pendiente, ya que en la evaluación de los colaboradores el hotel no cumple con su responsabilidad, como:

- No evitándose el uso de aerosoles
- No existe una correcta forma de desechar los residuos tóxicos como las pilas.
- Además, que el hotel utiliza calderas y equipos de combustión, en este caso petróleo para el sistema de calefacción central y del agua, lo que genera contaminación atmosférica.

4.1.2.7. Gestión del Compromiso con la comunidad Local en el Hotel

José Antonio de Puno.

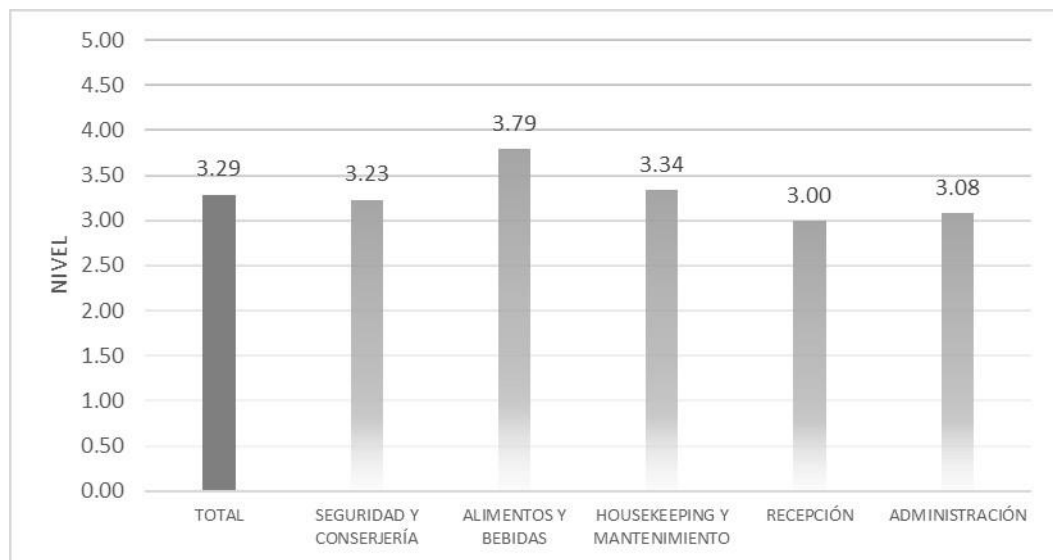


Figura 17. Nivel de aplicación del modelo Limpia en la gestión de Compromiso con la comunidad Local

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La figura 17 muestra el Compromiso con la Comunidad Local en los procesos operativos de las diferentes áreas del Hotel José Antonio, como resultado de las encuestas aplicadas, obtenemos el Nivel de PMA en la que se encuentra cada una de ellas, entonces contrastando, el Compromiso con la Comunidad Local es mejor entendida en su aplicación en los procesos operativos del área de Alimentos y Bebidas con (3,79) con un medio alto nivel indicando que casi siempre cumple; otros departamentos como Housekeeping y Mantenimiento (3,34), Seguridad y Conserjería (3,23), Administración (3,08) y Recepción (3,00) muestran un medio nivel. El promedio total del Nivel de aplicación de PMA relacionadas con el Compromiso con la Comunidad Local en los procesos operativos del Hotel José Antonio es de (3,29) que representa una respuesta neutra es decir un nivel **Medio**.

Las buenas prácticas Ambientales en referencia al compromiso con la comunidad local en los procesos operativos del Hotel José Antonio tienen un buen entender al optarse por la compra de ciertos alimentos (frutas y verduras) de la zona, sin embargo, entre los principales desaciertos no opta por el uso y compra de productos ecológicos y biodegradables.

4.1.2.8. Gestión de Buenas Prácticas Dirigidas al Cliente en el Hotel José Antonio de Puno.

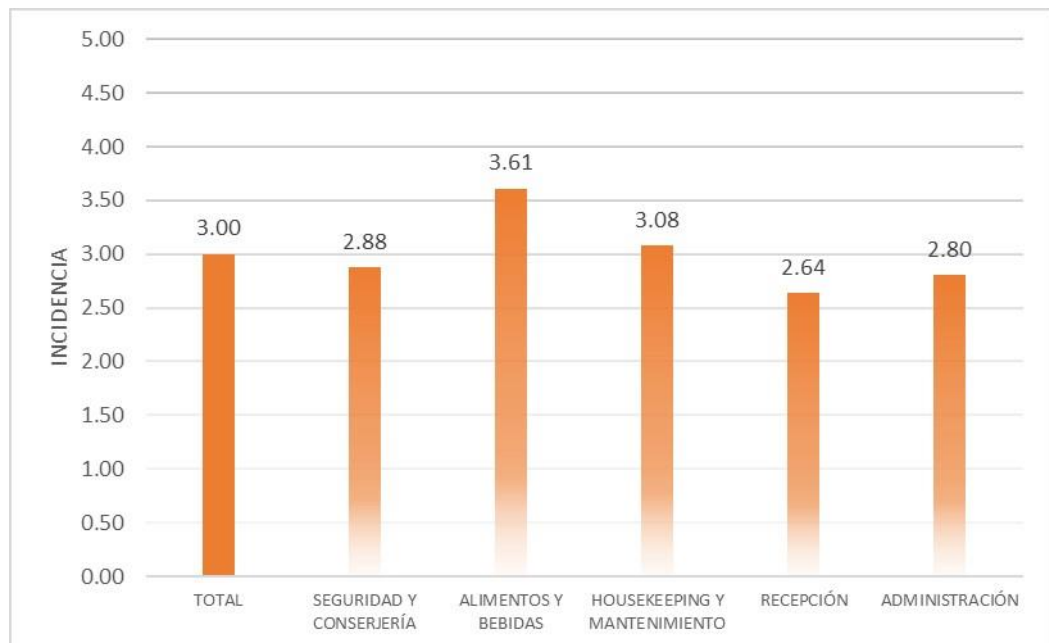


Figura 18. Nivel de aplicación del modelo Limpia en la gestión de buenas prácticas dirigidas al cliente

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La figura 18 muestra el Compromiso con la Comunidad en los procesos operativos de las diferentes áreas del Hotel José Antonio, como resultado de las encuestas aplicadas, obtenemos el Nivel de PMA en la que se encuentra cada una de ellas, entonces contrastando, las Buenas Prácticas Ambientales Dirigidas al Cliente son mejor aplicadas en los procesos de



operativos del departamento de Alimentos y Bebidas (3,61) con un medio alto nivel indicando que casi siempre aplica; los departamentos de Housekeeping y Mantenimiento (3,08), Seguridad y Conserjería (2,88), Administración (2,64) y, finalmente Recepción (2,64), muestran un medio nivel manteniendo su posición de neutro . El promedio total del Nivel de aplicación de PMA relacionadas con las Buenas Prácticas Ambientales Dirigidas al Cliente en los procesos operativos del Hotel José Antonio es de 3,00 que representa una nivel **Medio** o neutro.

El nivel de las Buenas Prácticas Ambientales dirigidas al Cliente en los procesos operativos del Hotel José Antonio se enfoca efectivamente en que los productos destinados al cliente son biodegradables o eco-amigables, en lo posible, y recién en el último año se propone a los clientes un sistema para establecer el cambio de las toallas y las sábanas cuando lo crean necesario para evitar hacerlo a diario; teniendo una deuda de responsabilidad pendiente en todas las demás actividades como:

- Informar a los clientes en su llegada sobre actividades que les anime a adoptar hábitos de consumo más eficientes durante su estancia, como el uso de transporte público.
- Facilitarles información a los clientes sobre las buenas prácticas ambientales que puede practicar fuera y dentro del establecimiento, etc.



4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

4.2.1. Contrastación de la Hipótesis General

La hipótesis general del presente proyecto de investigación nos dice que, la evaluación de las prácticas medioambientales con la aplicación del modelo Limpia en el Hotel José Antonio de la ciudad de Puno es de mediana incidencia en sus procesos operativos.

Tabla 2

Resultados para la contrastación de la Hipótesis General

PROCESOS OPERATIVOS	PORCENTAJE	REDONDEO	INCIDENCIA
Administración	3.09	3	Medio
Recepción	3.09	3	Medio
Housekeeping y Mantenimiento	3.66	4	Medio Alta
Alimentos y bebidas	3.38	3	Medio
Seguridad y Conserjería	3.09	3	Medio
TOTAL	3.28	3	MEDIO

Fuente: Con base en las encuestas aplicadas, donde 5 nivel alto y 1 nivel bajo.

ANÁLISIS E INTERPRETACION

A continuación, la tabla 2 demuestra el promedio total de la aplicación de las PMA de todos los departamentos del Hotel José Antonio, obteniendo un total de 3.28, es decir, como se muestra en la tabla 2 sólo tiene una **Media Incidencia** en todos los procesos de servicio del hotel, lo cual no permite la óptima conservación medioambiental de su entorno; por lo tanto, la hipótesis general es **Verdadera**.



4.2.2. Discusión de la Hipótesis General

Cabe resaltar que dentro de la cultura organizacional relacionada al manejo ambiental en el Hotel José Antonio se pudo observar que no existen políticas, objetivos, estrategias ni manuales referentes a buenas prácticas medio ambientales, formalmente establecidas para el manejo del impacto ambiental causado por el hotel, las acciones que realiza el personal están establecidas como hábitos adquiridos por observación o hábitos del personal encargado, es decir, para el punto de vista del trabajador esta responsabilidad de gestión ambiental recae en los directivos de la cadena hotelera y ellos solo aportan con su conciencia ambiental que en su mayoría de veces es limitada.

Es por esta razón que sin la existencia de un diseño para un programa de prácticas medioambientales el desarrollo de estas se realiza de forma indirecta o mediana, lo cual apoya la hipótesis planteada. Esto concuerda con lo que menciona Melchiorre, (2009). De que se necesita una planificación integrada con objetivos ambientales, económicos y socioculturales para una toma de decisiones transparente y que participen todos los involucrados, además como el concluye en su trabajo de investigación, “los empresarios entrevistados reconocen los impactos que la actividad turística tiene sobre el ambiente, la sociedad y la economía, perciben el reto del turismo sustentable como algo que debe resolver la sociedad en su conjunto, por lo que los empresarios tienden a trasladar la responsabilidad hacia otros sectores como el sector público o los clientes”.

Por lo tanto, cualquier establecimiento de hospedaje debería ser más consciente y empezar a plantearse algunos métodos de gestión ambiental y si ya lo tienen mejorarlos para así contribuir de manera directa a el desarrollo de un turismo sustentable.

4.2.3. Contrastación de Hipótesis específica 1

De acuerdo al modelo Limpia, las prácticas medioambientales más efectivas en los procesos operativos del Hotel José Antonio de Puno se implementan en housekeeping y mantenimiento, respondiendo a sus políticas medioambientales.

Tabla 3

Resultados para la contrastación de la Hipótesis Específica 1

AREA	PORCENTAJE	REDONDEO	INCIDENCIA
1. Housekeeping y Mantenimiento	(3,66)	4	MEDIO ALTO
2. Alimentos y Bebidas	(3,38)	3	Medio
3. Administración	(3,09)	3	Medio
4. Recepción	(3,09)	3	Medio
5. Seguridad y Conserjería	(3,09)	3	Medio

Fuente: Con base en las encuestas aplicadas, donde 5 nivel alto y 1 nivel bajo.

ANALISIS E INTERPRETACION

Como queda demostrado en la tabla 3, podemos observar que el nivel obtenido en el resultado para esta área en específico es de 3.66, es decir de una **Media Alta Incidencia.**

En la tabla 3, además podemos verificar el nivel de prácticas medioambientales que obtuvo cada Área en sus procesos operativos, observamos que a diferencia de housekeeping y Mantenimiento las demás áreas obtienen un nivel medio: por lo tanto, la hipótesis específica “1” es **Verdadera.**



4.2.4. Discusión de la Hipótesis específica 1

Mediante las 50 encuestas se pudo demostrar que las Áreas de Housekeeping y Mantenimiento tienen un mayor nivel de aplicación de prácticas ambientales, no precisamente porque hayan recibido orientación al respecto, pero si se llega a percibir que esto se da debido a que son áreas que dentro de sus procesos operativos impliquen el uso indirecto de algunas prácticas medioambientales (ya sea en la gestión de Energía, Agua y Residuos) ya que son algunas de las exigencias por parte del Gerente y los jefes de Área para así poder brindar un buen servicio al huésped que es lo que más importa al ser un establecimiento de hospedaje. Así de esta manera corroboramos la hipótesis planteada.

Según Lujano, (2017) concluye que existe interés por parte de los gerentes y los jefes del área de Housekeeping de las Hoteles de Cuatro estrellas, debido a que su público externo (Cliente – Turista) son cada vez más exigentes en mantener el medio ambiente. Los puntos críticos donde es factible realizar con mayor urgencia esta gestión orientada al cuidado del medio ambiente, son los siguientes: energía eléctrica, consumo de agua, utilización de productos químicos a nivel de mantenimiento, limpieza y reciclaje de desechos.

De acuerdo a lo expuesto, se puede afirmar que los hoteles al realizar este servicio de hospedaje, concentran indirectamente la aplicación de prácticas medioambientales en el Área de Housekeeping.

4.2.5. Contrastación de Hipótesis específica 2

El nivel de aplicación del Modelo Limpia en las prácticas medioambientales del Hotel José Antonio de la ciudad de Puno es alto porque casi siempre aplica en sus procesos operativos, siendo más determinante en la gestión del agua.

Tabla 4

Resultados para la contrastación de la Hipótesis Específica 2

PRÁCTICAS MEDIOAMBIENTALES	PORCENTAJE	REDONDEO	INCIDENCIA
1. Gestión del Agua	3.86	4	Casi siempre aplica
2. Gestión de Ruidos y Vibraciones	3.72	4	Casi siempre aplica
3. Gestión de Energía	3.56	4	Casi siempre aplica
4. Gestión de Residuos	3.48	3	Neutro
5. Compromiso con la comunidad local	3.29	3	Neutro
6. Buenas Prácticas dirigidas al Cliente	3.00	3	Neutro
7. Contaminación Atmosférica	2.69	3	Neutro
8. Responsabilidad Ambiental	2.64	3	Neutro

Nota: Con base en las encuestas aplicadas, donde 5 nivel alto y 1 nivel bajo.

ANÁLISIS E INTERPRETACION

La tabla 4 muestra el promedio de los niveles de aplicación de las prácticas medioambientales en el Hotel José Antonio, como resultado la gestión del agua con 3.86 es la más determinante, es decir, casi siempre aplica en las operaciones del Hotel José Antonio, por lo que se acepta la hipótesis específica 2.

Además, se puede verificar que la Gestión de Ruidos y Vibraciones con 3.72 y la Gestión de Energía con 3.56 también son determinantes en su gestión, a excepción de las demás que obtienen un nivel neutro. Es evidente que el personal



del hotel evidencia la falta de Responsabilidad Ambiental de la empresa hotelera que, a través de sus directivos deberían liderar el compromiso del hotel con el medio ambiente. Existen iniciativas grupales como el uso medido de luz, agua, o demás productos esto se debe a que la empresa, al realizar menos gastos hay la posibilidad de aumentar la cantidad monetaria de los puntos o utilidades que se le atribuye al colaborador como un pago extra, esto puede ser considerado como una especie de incentivo a los trabajadores y concientizarlos de manera indirecta. Cada área debería ser capaz de contribuir con el medio ambiente, pero lamentablemente son muy pocos los interesados en hacerlo, tampoco existe concientización de parte de la empresa, al igual que la gran mayoría, el único interés es velar por la comodidad del huésped y generar ingresos.

4.2.6. Discusión de la hipótesis específica 2

Según las encuestas aplicadas y conversaciones que se tuvo con el personal que trabaja en el Hotel, se pudo denotar que la gestión del agua es una de las prácticas ambientales más comunes que se realizan de forma indirecta.

Para el CAR/PL (2006) El agua es un recurso natural escaso, indispensable para la vida y para el desarrollo de la inmensa mayoría de las actividades económicas; la gestión de este bien tiene que tender a reducir al máximo las cantidades consumidas. Es importante conocer los consumos que se producen en los diversos departamentos del hotel a lo largo de un período de tiempo para poder detectar y corregir consumos excesivos y planificar sistemas de ahorro. Si bien es cierto que existen formas de cuidar este bien vulnerable no es muy necesario de una instrucción específica para su uso adecuado, parte muchas veces de la conciencia ambiental que tenemos como personas y como cultura; además es un recurso natural que se está volviendo escaso y es tema de interés mundial. Existe



demasiada información al respecto de cómo hacer uso correcto del agua no solo para establecimientos de hospedaje si no para cualquier tipo de servicio o incluso de uso personal (en los hogares). Por lo que la mayoría de trabajadores del hotel inconscientemente realizan una alta gestión del agua, de esta manera corroboramos la hipótesis planteada.



V. CONCLUSIONES

PRIMERA: La evaluación de las prácticas medioambientales aplicada según el modelo Limpia en el Hotel José Antonio de Puno, establece que existe un manejo mediano en su gestión, pese a que dentro de la cultura organizacional no existen estrategias, políticas o un manual de funciones medioambientales que estén formalmente establecidas y que puedan ayudar a un buen manejo del impacto ambiental negativo en el entorno causado por el hotel; son las acciones que realiza el personal los que establecen como hábitos que fueron adquiridos por observación de cultura ambiental que cada jefe o encargado opta por incluir como practica en sus actividades conscientes amigables con el medioambiente siendo parte de su responsabilidad personal.

SEGUNDA: En el Hotel José Antonio de Puno las prácticas medioambientales que se implementan de acuerdo a su política de gestión son más efectivas en los procesos operativos de Housekeeping y Mantenimiento con un nivel medio alto según el modelo Limpia. Aunque el área que también muestra un interés medioambiental es Alimentos y Bebidas solo llega a un medio nivel como el resto de las Áreas (Administración, Recepción, Seguridad y Conserjería) del hotel. Lo que nos indica que existe una despreocupación y falta de iniciativa por el conocimiento de cómo aplicar estas prácticas ambientales en sus procesos operativos. Además de no contar con estrategias de responsabilidad ambiental.



TERCERA: Los niveles de prácticas medioambientales en los procesos operativos según el modelo Limpia son más determinantes en la gestión del agua debido a que casi siempre aplican acciones positivas para cuidar de este recurso, además la Gestión de Ruidos y Vibraciones y la Gestión de Energía son otras prácticas medioambientales que también existe conciencia medioambiental positiva en el hotel. En cambio, de nivel neutro están la Gestión de Residuos, Compromiso con la comunidad local, Buenas prácticas dirigidas al cliente, Contaminación Atmosférica y la Responsabilidad ambiental; siendo estas prácticas medioambientales donde se evidencia la falta información y conciencia ambiental en la empresa hotelera, ya que no es muy difícil implementar un sistema que asegure la calidad medioambiental de sus operaciones.



VII. RECOMENDACIONES

PRIMERA: Para aquellas empresas dentro de la Industria Hotelera que deseen mejorar o implementar Prácticas medioambientales en sus procesos operativos es recomendable realizar primero una evaluación para conocer el nivel de prácticas medioambientales en la que se encuentra. Así será más factible implementar estrategias, objetivos o políticas ambientales para reducir el impacto negativo que como industria produce.

SEGUNDA: Para futuros investigadores se recomienda usar el modelo Limpia, cuyos lineamientos son precisos para conocer los niveles de gestión medioambientales de una empresa que brinda servicios, ya que ayuda a obtener resultados útiles donde podemos identificar las falencias que puede existir dentro de la empresa y su cultura organizacional de gestión medioambiental.

TERCERA: Es necesario tomar en cuenta la propuesta de manual de Buenas Prácticas Medioambientales donde se puede establecer objetivos ambientales no solo para el Hotel José Antonio de Puno sino además otras empresas hoteleras, de esta manera desarrollar conciencia ambiental y establecer así un programa de capacitación, comunicación y supervisión de la aplicación de estas prácticas; quizá a través del liderazgo y compromiso de los directivos hoteleros.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Baculima, J. y Goercke, J. (2013). Analisis de las Buenas Practicas Ambientales en el restaurante el campo, propuesta de un manual. Tesis. Universidad de Cuenca, Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, Carrera de Turismo, Cuenca.
- CAR/PL. (2006). Buenas Prácticas Ambientales en los Hoteles. Centro de Actividad Regionala para la Produccion Limpia-Barcelona.
- Castañeda, D. y Valencia, O. (2012). La gestión ambiental en los hoteles: Dann Carlton, San Fernando Plaza, Hotel GHL Confort San Diego y Hotel Mediterráneo en la ciudad de Medellín. Tesis. Universidad de Medellin, Medellin - Colombia.
- Córdova, J. (2016). Prácticas ambientales que se realizan en establecimientos de hospedaje del balneario de Huanchaco, Julio-Setiembre 2016. Tesis. Universidad Privada del Norte, Trujillo - Perú.
- Dominguez Suárez, M. (2011). Gestión de procesos en el área de alojamiento hotelero, Varadero Cuba. Retrieved obtenido de: www.gestiopolis.com
- El Insignia. (2016). Los Hoteles y su Impacto Ambiental. Retrieved from Blogs El Insignia: <https://elinsignia.com/2016/11/05/los-hoteles-impacto-ambiental/>
- E. E. E. (2015). Cuadro de Mandos - Procesos. Escuela Europea de Exelencia Retrieved from <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2015/01/cuadro-mando-procesos/>
- ISO 9000. (2005). Sistemas de Gestion de Calidad - Fundamentos y Vocavulario. retrieved from <https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9000:ed-3:v1:es>
- López, L. y Vargas, E. (2012). Evaluacion preliminar de la gestion ambiental en hoteles del destino turistico de Varadero, Cuba. Teoria y Praxis. Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/4561/456145103007.pdf>



- Lujano, L. B. (2017). Eco-gestión del área de housekeeping de las cadenas hoteleras 4 estrellas: Casa Andina Private Collection y Sonesta Posada del Inca en Puno y su incidencia en el turismo receptivo. Tesis. Universidad Nacional del Altiplano, Puno.
- Martinez, R. (2008). Procesos hoteleros desde la Red (II). El concepto. Hoteles 2.0. Retrieved from <http://rafaelmtnez.com/procesos-hoteleros-desde-la-red-ii-e/>
- Melchiorre, C. A. (2009). Incorporación de los principios de buenas prácticas en las empresas: desarrollo de una política de turismo responsable para el sector de cabañas de la ciudad de Olavarría. Tesis. Universidad de La Plata, Facultad de Ciencias económicas, Departamento de Turismo, La Plata, Argentina.
- MINCETUR. (2015). Reglamento de establecimientos de Hospedaje. Ministerio de Comercio Exterior y Turismo obtenido de: www.mincetur.gob.pe
- Nueva ISO (2014). *ISO 14001: Política Ambiental*. Cambios Clave Retrieved from <https://www.nueva-iso-14001.com/2014/12/iso-14001-politica-ambiental/>
- Nueva ISO 14001 (2015). La norma ISO 14001 2015 en el Sector de la Hotelería. Cambios Clave Retrieved <https://www.nueva-iso-14001.com/2016/10/iso-14001-2015-sector-hoteleria/>
- Ochoa, E. I. (2012). Niveles de gestión medioambiental en los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno. Tesis. Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.
- Ortiz, A. (2009). Gestión Ambiental de la Empresa. Gestipolias. retrieved from <https://www.gestipolis.com/gestion-ambiental-empresa/>
- OSD. (2019). Plan de Gestión Ambiental. OSD Consultoría Integral . Retrieved from <https://osdconsultores.com/blog/plan-de-gestion-ambiental-costa-rica/>
- Pérez, Y. (2010). El enfoque de procesos en Hoteles Habaguanex: *perspectiva metodológica*. Tesis de Licenciamiento. Universidad de la Habana, La Habana.



- Ticona Paquita, G. (2015). Gestión de prácticas ambientales en el hotel Isla Suasi y su incidencia en el turista receptivo - 2015. Tesis. Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.
- Vargas, C. y Quezada, K. (2016). Manual de Procesos Operativos para Hoteles All Inclusive en Ecuador: Caso Decameron. Monografía de licenciamento. Universidad de Cuenca, Cuenca.
- Villafuerte, S. (2015). Influencia de la gestión ambiental de los hoteles en la preservación del medio ambiente en la ciudad de Huacho. Tesis de Licenciatura. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú.
- Zarate, G. C. (2017). Aplicación de Prácticas Ambientales en el Hotel Hollywood según el Manual del Mincetur, Distrito de Miraflores. Tesis. Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Administración en Turismo y Hotelería., Lima, Perú. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/7039>



ANEXOS



- A. Resultado para el OE3: Desarrollo de un manual de “buenas prácticas medioambientales” con base en el Modelo Limpia como propuesta para optimizar los procesos operativos del hotel José Antonio.**

**MANUAL DE BUENAS PRACTICAS MEDIOAMBIENTALES PARA EL
HOTEL JOSE ANTONIO DE PUNO**

- I. Introducción y Objetivos
- II. Modo de empleo del manual
- III. Responsabilidad Ambiental
- IV. Compromiso con la comunidad
- V. Buenas Prácticas ambientales dirigidas al cliente.
- VI. PRACTICAS MEDIOAMBIENTALES POR AREAS:
 1. *Área Administrativa*
 2. *Área de Recepción*
 3. *Área de Alimentos y bebidas*
 4. *Área o de Housekeeping y mantenimiento*
 5. *Área de Seguridad y conserjería.*
- VII. Decálogo de Buenas Prácticas Medioambientales.

I. INTRODUCCION

Debido a un mal uso de los recursos naturales y un estilo de vida despreocupado tanto en lo profesional como personal, estamos afrontando lo que podría ser uno de los acontecimientos más difíciles para la tierra que es el calentamiento global. Si bien es cierto esta es una problemática que se ha causado durante mucho tiempo atrás, depende solo de nosotros como personas a generar conciencia entre nosotros mismos, y eso solo es el punto de inicio para una larga tarea que tenemos como humanidad.



Como profesionales de Turismo tenemos la responsabilidad de contribuir con el uso adecuado de nuestros servicios, ya que como industria dependemos del consumo de los recursos naturales, históricos y la materia prima que el medio nos ofrece.

Para intentar disminuir el impacto negativo que genera la contaminación ambiental, existe una serie de actividades que podemos implementar en nuestras actividades diarias de trabajo. Es por eso que el siguiente manual propone ayudar a los trabajadores del hotel a realizar sus actividades de trabajo tomando en cuenta los diferentes niveles de prácticas medioambientales, tales como: Responsabilidad ambiental, gestión de energía, gestión del agua, gestión de residuos, gestión de ruidos y vibraciones, contaminación atmosférica, compromiso con la comunidad local y el uso de buenas prácticas medioambientales dirigidas al cliente.

OBJETIVOS

Objetivo general

Implementar las prácticas medioambientales en nuestras labores diarias de trabajo en las diferentes áreas del Hotel José Antonio de Puno.

Objetivos específicos

- Concientizar a los colaboradores de cada departamento del hotel sobre el medio ambiente.
- Difundir algunos hábitos para poder disminuir el impacto ambiental que producimos en nuestro entorno laboral.



II. MODO DE EMPLEO DEL MANUAL

Es importante saber que para emplear este manual todos los colaboradores debemos tener clara nuestra obligación con: La responsabilidad ambiental, El compromiso con la comunidad local y el uso de las Buenas prácticas ambientales dirigidas al cliente. Las cuales ubicaremos en la primera parte de este manual.

A continuación, podremos encontrar las 5 áreas representativas del Hotel José Antonio de Puno, las cuales están ordenadas de la siguiente manera:

1. *Área Administrativa*
2. *Área de Recepción*
3. *Área de Alimentos y bebidas*
4. *Área o de Housekeeping y mantenimiento*
5. *Área de Seguridad y conserjería.*

Cada Área tendrá 5 tipos de prácticas medioambientales, las cuales deberán ser aplicadas en sus procesos operativos y estas serán diferenciadas por colores, tales como:

- *Gestión de Energía (amarillo)*
- *Gestión del Agua (celeste)*
- *Gestión de Residuos (anaranjado)*
- *Gestión de Ruidos Y Vibraciones (verde)*
- *Contaminación Atmosférica (azul)*

Además, brindaremos algunos ejemplos para que cada colaborador pueda identificar algunas malas costumbres que se tiene al momento de realizar su trabajo, esto también ayudara a concientizar quizá a cada uno y no solo se utilice



estas prácticas medioambientales en el trabajo sino también en otros lugares como en el hogar.

III. RESPONSABILIDAD AMBIENTAL

Como trabajadores de este hotel, debemos ser conscientes del daño que podemos producir al medioambiente si no usamos con precaución cada recurso o instrumento de trabajo que el hotel nos proporciona. Por lo tanto, debemos tener en cuenta lo siguiente:

- Considerar la información que nos brinda el presente manual e informar además a los futuros profesionales de Turismo que vienen a realizar sus prácticas profesionales a nuestro hotel.
- Participar de los programas de sensibilización ambiental que pueda haber durante el año.
- Se designará un responsable de medioambiente, quien se encargará de que cada procedimiento que indica en este manual se cumpla en su mayoría.
- Cada trabajador es responsable de su propia actuación medioambiental.

IV. COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

Siendo el Lago Titicaca y sus aldeas nuestro principal recurso turístico y por lo que nos debemos en esta profesión, debemos aprender a cuidar de él y sus orígenes. A continuación, mencionaremos algunos puntos de cómo podemos contribuir y comprometernos con nuestro entorno:

- Apoyar de manera activa la iniciativa de gestión medioambiental que exista en la ciudad de Puno, como programas para la descontaminación del Lago Titicaca que propone la municipalidad.



- Empezar a optar por el uso y compra de productos ecológicos y biodegradables.
- Reutilizar envases
- No arrojar desechos sólidos o contaminantes por el desagüe.
- Aprender a separar los desechos orgánicos, inorgánicos y reciclables.

V. BUENAS PRACTICAS AMBIENTALES DIRIGIDAS AL CLIENTE

Si bien es cierto, como empresa hotelera nos debemos a nuestros huéspedes es nuestra obligación también informar e invitar a colaborar con las estrategias medioambientales que se llevaran a cabo en el hotel, para así poder anticiparnos a las demandas del mercado.

Una forma eficaz para informar a nuestros huéspedes será al momento de su llegada, invitándolos a adoptar hábitos de consumo más eficientes durante su estancia (uso de transporte público, compra de productos locales, uso de productos biodegradables, etc.). Además de proponer un sistema de cambio de toallas y sábanas solo para cuando el huésped crea conveniente.

VI. PRACTICAS MEDIOAMBIETALES POR AREAS:

1. AREA ADMINISTRATIVA

El Área Administrativa del Hotel José Antonio de Puno está compuesto por Gerencia, el área contable y sistemas; la mayor parte de su trabajo es en oficina, pero son parte importante de ejemplo para seguir algunas prácticas medioambientales, como en:



- **Gestión de Energía:**

- Verificar de cuando en cuando que cada equipo de trabajo (computador, impresora, etc.) tenga su respectivo mantenimiento y correcto funcionamiento.
- Invitar a sus colegas de trabajo para que el ultimo que deje la oficina, verifique luces apagados y/o equipos.
- Evitar en lo posible el uso excesivo de calefactores o aire acondicionado, especialmente cuando este se produce de forma simultánea.
- Tener en cuenta que la temperatura correcta de aire acondicionado es de entre 24 a 25 grados, si este incrementa considerar un uso excesivo de energía.
- En caso de la calefacción es recomendable no más de 20 grados Celsius.
- Ser más consiente del uso de cargadores o aparatos electrónicos conectados a la energía eléctrica cuando este se deja de usar.
- Intentar evitar usar luces decorativas.
- Aprovechar la luz natural en lo más que se pueda.
- Configurar aparatos electrónicos en modo de ahorro de energía.

- **Gestión del Agua**

- Considerar un uso racional consciente del agua e incentivar a los demás trabajadores a hacerlo. Sería muy conveniente que desde Gerencia se establezca un control de consumo de agua.
- Gerencia y en conjunto con el Área de Housekeeping, implementar una botella de agua dentro del tanque del inodoro, en cada habitación



y baños del personal de esta manera se ahorraría 2 litros de agua cada que se jale la cadena, ya que la infraestructura del hotel es antigua, este hace un uso excesivo del agua.

- **Gestión de Residuos**

- Sería ideal que Gerencia contacte con diferente entidades o empresas recicladoras (Ejemplo: Existen recicladoras en Puno que compran Papel blanco por kilo, como también botellas de plástico, esto sería una buena oportunidad para generar un ingreso extra que podría ser utilizado a beneficio de todos los trabajadores del Hotel). Además, para deshacerse de los desechos tóxicos que puede generar el hotel el ente regulador de estos es el DIGESA (este ente regulador trabaja mediante las municipalidades) Por lo que Gerencia debería comunicarse con ellos para eliminar estos desechos de manera adecuada.
- Al momento de realizar las adquisiciones de compras, indicar que la compra sea de productos biodegradables o en su defecto recargables. Ejemplo (Si solicita lápices, que sean de mina; o si se pide lapiceros o plumones, que sean de tinta recargable).
- Evitar en lo posible imprimir borradores, para detener el uso excesivo de hojas.
- Utilizar las hojas blancas por ambos lados.
- En caso de imprimir material interno, usar hojas recicladas.
- Ser más consciente del uso adecuado del reciclaje, separar las hojas que aún podrían servir del reverso de las que están usadas por ambas caras.



- Tratar de usar en lo más posible la comunicación vía intranet.
- Evitar el uso de papel plastificado o térmico ya que estos no se pueden reciclar.
- Establecer puntos de reciclaje, no solo en su propio departamento, sería adecuado hacerlo en los diferentes departamentos y partes del hotel.
- Para el departamento de sistemas, tener especial cuidado al desechar cables que ya no se utilicen, o en todo caso estos deberían ser donados o subastados a personas que podrían darle algún uso.
- **Gestión de Ruidos Y Vibraciones;** Si bien es cierto es una contaminación que no percibimos, demos tener en cuenta lo siguiente:
 - 55 decibeles (dBs) Nivel óptimo de ruido al aire libre
 - 120 decibeles (dBs) Nivel que podría llegar al umbral de dolor de oído.
 - La Área administrativa tiene la obligación de regular espacios donde se puede producir ruido y otros no, con el uso de carteles señalizados. Tomando en cuenta que una conversación normal produce 60 dBs y hay pasillos en los que el eco es inevitable.
 - Sistemas deberá regular el volumen de los teléfonos en cada habitación y las oficinas.
 - Sistemas de y cada trabajador deberá asegurarse del correcto funcionamiento de sus equipos de trabajo en especial de aquellos que producen sonido, así evitaremos ruidos innecesarios por alguna falencia.



- Prestar especial atención en máquinas que producen vibración como las impresoras.
- Debido a que existe una sala de eventos dentro del Hotel y es gerencia quien se encarga de las contrataciones, deberá persuadir al cliente de un uso adecuado de volumen de los equipos de sonido y animación.
- **Contaminación Atmosférica**
 - Gerencia debería implementar espacios adecuados de almacenamiento para los desechos tóxicos, como pastillas vencidas, focos fluorescentes dañados, aceites, pinturas disolventes, baterías, etc. Para posteriormente entregarlos a entidades especiales que se encargan de su deshecho.

2. AREA DE RECEPCION

Debido a que el área de recepción es el primer contacto con cada huésped que llega al hotel, es importante su rol en comunicar e influir su comportamiento de acuerdo a las medidas medioambientales que tomara el hotel.

- **Gestión de Energía**
 - Ya que únicamente existen 3 computadoras (dos en el front desk y una en el back office). Procurar apagarlas cuando alguna no esté siendo utilizada, especialmente en temporada baja.
 - Verificar aquellos aparatos que necesiten ser cargados como y desconectarlos una vez ya tengan carga completa, como teléfonos y POS.
 - Siempre y cuando ya no estén en uso desenchufar la impresora, el scanner, etc. Para evitar el consumo de energía.



- Invitar a los huéspedes a que tengan un consumo consciente de la luz, aprovechando la luz solar y desconectando sus dispositivos una vez la carga este completa.
 - Invitar a los jóvenes huéspedes al uso de las escaleras cuando se pueda y así no utilizar a demanda el ascensor.
 - Promover campañas de sensibilización ambiental al huésped, para que mantener las luces apagadas de las habitaciones siempre y cuando no estén siendo ocupadas.
 - Invitar a los huéspedes más jóvenes a usar las escaleras en ves del ascensor, hablándoles de nuestro plan de buenas prácticas medioambientales.
- **Gestión del Agua**
- Al igual que en las demás áreas, el personal de Recepción deberá tener conciencia del uso racional del agua, esto al momento de realizar su aseo personal, lavarse las manos, etc. (60 litros de agua se consumen en una ducha de 5 minutos)
 - Verificar que se cierran bien las llaves de los grifos de agua cuando se haya terminado de utilizar.
 - Realizar sensibilización del uso de agua en los baños del personal colocando señalización e información sobre el correcto uso del agua.
- **Gestión de Residuos**
- El área de Recepción debe tener especial cuidado al momento de desechar los residuos como pilas, tóner, medicamentos vencidos, etc. Ya que estos son considerados tóxicos.



- Al momento del Check in, podemos brindar al huésped cierta información y recomendación de no tirar papel por el inodoro u otros objetos, así evitaremos que el inodoro sea destino de algunos residuos tóxicos.
- Usar papel reciclado cuando sea necesario.
- Colocar un espacio específico para colocar las hojas que podrían ser utilizadas, y otro en donde se puedan desechar, para llevarlas posteriormente a personas que realizan el reciclaje de papel.
- Agitar el tóner siempre y cuando la impresora indique que el nivel es bajo, para usarlo en su totalidad.
- Generar la costumbre de leer bien lo que se va imprimir, así evitaremos errores y gastaremos menos hojas impresas.
- Promover a la compra de papel con bajo nivel de químicos o que tengan el símbolo de reciclado.
- **Gestión de Ruidos Y Vibraciones;** El personal de Recepción debe tener en cuenta también lo siguiente:
 - Regular el nivel de la música de ambiente que se utiliza en el lobby, así evitaremos una congestión de ruido.
 - Usar música de ambiente relajante en el lobby, así evitaremos una contaminación acústica.
 - Nivelar el tono de la voz al momento de realizar el check in, o cuando se brinda información al huésped. Ya que una conversación en tono normal produce
 - Utilizar un correcto volumen de voz al momento de recibir una llamada.



- Concientizar a los huéspedes en no utilizar un volumen alto en el televisor u otro aparato que reproduzca audio.
- Verificar el correcto funcionamiento de los aparatos electrónicos que estén alrededor del lobby y que estos estén funcionando bien, así evitar ruidos extraños en el ambiente.

3. **AREA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS**

El área de alimentos y bebidas está compuesta por: Cocina, Restaurante y Bar. Para tener una mentalidad más consciente al momento de realizar nuestro trabajo y colaborar con estas prácticas medioambientales, se necesitará cambiar algunas malas costumbres y comportamientos.

- **Gestión de Energía**

PARA BAR Y RESTAURANTE:

- Tomar en cuenta siempre la luz solar para realizar algunas tareas del trabajo durante el día.
- Tener desconectado los equipos electrodomésticos si estos ya no están siendo usados.
- Ser más conscientes al prender las luces solamente cuando sea necesario y apagarlas cuando se haya terminado el trabajo, especialmente el último turno de trabajo del día.
- Debido a que en las mañanas no hay tanta afluencia de clientes, mantener apagadas las computadoras.



PARA COCINA:

- No dejar que las campanas de abducción de aire o extractoras de humo se llenen de grasa, un mal mantenimiento de dichas hace que con el tiempo necesite más energía para un correcto funcionamiento.
- Usar ollas de tamaño ideal para el fogón. Se recomienda usar ollas de acero inoxidable y no de aluminio.
- Al momento de cocinar no llenar la olla hasta el tope, puesto que la cocción demorara y supone un gasto de energía.
- Asegurarse que las refrigeradoras o cámaras frigoríficas estén siempre en su temperatura correcta, de lo contrario significara un incremento de energía.
- No meter productos calientes a ninguna cámara refrigeradora.
- No dejar abierta las puertas de las refrigeradoras, al cerrarlas aumentara la energía para llegar a su temperatura correcta.
- Un aislamiento adecuado entre la cocina donde produce mucho calor, de las cámaras refrigeradoras, ayudara a ahorrar energía.
- Desenchufar electrodomésticos que no estas siendo usados, como licuadoras, microondas, hornos eléctricos, tostadoras, etc.

- **Gestión del Agua**

Al igual que en los demás departamentos, el uso del agua debe ser de manera consciente, tanto para el uso personal como durante nuestras labores diarias, a continuación, algunos hábitos para todo el departamento de alimentos y bebidas que nos ayudaran a mejorar y ahorrar agua de manera más consciente:

- Lavar frutas y verduras en recipientes y no por el chorro del grifo, esto supone un ahorro de hasta 50 litros de agua por cada lavada.



- Se recomienda usar un recipiente lo suficientemente grande para lavar los utensilios de cocina, a diferencia del chorro de agua de la cañería, se ahorra hasta 80 litros de agua.
- Remojar los platos, cubiertos, etc. Antes de ser enjuagados, de preferencia abrir el grifo de agua solamente al momento de enjuagar.
- Cerrar bien las cañerías al terminar de usarlas, un mal cierre significa un goteo insulso de agua. (30-700 litros de agua se puede gastar en un día con un grifo mal cerrado).
- Usar poca agua al momento de cocinar vegetales, demasiada agua le quita el valor nutritivo.
- No tirar restos de comida, productos de limpieza, aceites, u otros desechos por el desagüe; sería apropiado seleccionar estos desechos y botarlos de forma segura.
- Ser conscientes del uso racional del agua.
- **Gestión de Residuos**
 - Reducir el uso de productos desechables, como por ejemplo usar siempre servilletas y manteles de tela u otro material duradero.
 - Evitar el uso de productos desechables, como cubiertos o tapers de plástico.
 - Reducir el uso de papel aluminio, papel film o papel para hornear, podemos buscar sustitos que cumplen la misma función y son menos contaminantes.
 - Separar los residuos o desechos que se producen (vidrio, plásticos, basura orgánica e inorgánica, papeles, cartón y aluminio)



- Usar rejillas o coladeras de metal en los lavamanos o lavaplatos, así evitaremos que cualquier desecho o residuo ingrese en el desagüe.
- Reutilizar siempre que se pueda envases vacíos.
- Colocar en contenedores de vidrio el aceite usado.
- Mantener los contenedores de basura limpios, así se evitará la aparición de roedores o algún insecto no deseable
- **Gestión de Ruidos Y Vibraciones**
 - Un volumen optimo en la música de ambientación en el restaurante y bar ayudara a reducir la contaminación acústica.
 - El mozo deberá usar un tono de voz mediano y suave, para hacerse oír con su comensal.
 - El ruido que produce la cocina al momento de preparar los alimentos es inevitable, es por eso que es importante mantener las puertas cerradas de la cocina, para que el ruido no salga a los exteriores donde está el restaurante.
 - Se recomienda a los cocineros y mozos no levantar la voz al momento de realizar algún pedido, una correcta comunicación durante la hora de trabajo es indispensable.
 - Tener en cuenta además lo siguiente:
 - Una conversación normal entre comensal y mozo es de 60 dBs. Además, debido a la infraestructura del restaurante el eco que se produce es alto. Es por eso que debemos tener en cuenta en nivelar el volumen de los shows musicales que se da de vez en cuando en el hotel.
- **Contaminación Atmosférica**



- Algo que puede generar demasiados residuos tóxicos es el aluminio, lo que se usa mucho en las cocinas. Debemos evitar usarlo en lo más que se pueda.
- Para realizar la limpieza de hornos, microondas y hornillas, se recomienda hacerlo cuando estos aún están calientes, de tal manera podamos evitar el uso de químicos o productos agresivos que contaminan el ambiente.
- Utilizar productos alternativos ecológicos para la limpieza general de la cocina, el restaurante y el bar.
- Usar las chimeneas solamente en temporada alta y en horas específicas ya que el humo puede causar una contaminación atmosférica directa.
- Mantener limpio los ligares donde se acumula la basura para evitar el uso de insecticidas en aerosol.
- Evitar el uso de aromatizantes ambientales.

4. **ÁREA DE HOUSEKEEPING Y MANTENIMIENTO**

- **Gestión de Energía**

PARA MANTENIMIENTO:

- Al igual que en las demás áreas, siempre desconectar aparatos electrónicos que no están siendo usados.
- Una limpieza periódica y rigurosa en los filtros de aire acondicionado ayudara a conservar energía.
- Revisar el mantenimiento de los ductos de calefacción, ya que, si en algún momento se encuentra en mal estado o hay falencia, este exigirá un uso del más del 40% de energía eléctrica.



- Debe existir un control de horarios para los encendidos de alumbramiento en exteriores y el jardín del Hotel.
- Moderar a una temperatura adecuada, tanto para el aire acondicionado como la calefacción significará un ahorro de energía favorable.

PARA HOUSEKEEPING:

- Debemos mantener limpias la lámparas y focos de luz de cada habitación, esto significara un ahorro del 10% de energía.
- En temporada baja y en las habitaciones que no están siendo usadas, de preferencia desconectar los mini bares de las habitaciones, ya que si se mantiene conectado generara escarcha y este supone un uso de energía innecesario.
- Para habitaciones que serán ocupadas cada camarero debe verificar que las teteras eléctricas y los televisores estén desconectados.
- Aspirar las habitaciones solo cuando sea necesario, por ejemplo; si un huésped se quedara más de dos días en el hotel no es necesario aspirar la habitación todos los días. Solo si es un nuevo huésped el que ocupara la habitación.
- Limpiar las habitaciones con las puertas y ventanas abiertas, ayudará a una ventilación natural y no será necesario usar el aire acondicionado.
- Para lavandería, lo ideal sería lavar en modo agua fría, ya que en modo agua caliente será un gasto de energía innecesario.

- **Gestión del Agua**

PARA MANTENIMIENTO



- Verificar que todas las cañerías, grifos, tanques de inodoro y duchas estén en buen mantenimiento, ya que una fuga de agua que no se haya notado con antelación puede significar un gasto insulso de agua. (un inodoro que tiene una fuga puede gastar hasta 20.000 litros de agua en un año).
- Instalar una botella de agua en el tanque del inodoro podría ser una solución a priori y sin mucho gasto. Esto ayudara a reducir el gasto de agua a jalar la cadena.
- Lo ideal sería instalar dispositivos de bajo consumo de agua en los baños de las habitaciones. (Debido a que es un tema de gasto no contemplado que debe hacer el hotel, esto debería ser conversado con el Gerente general de la cadena).
- Ya que Mantenimiento se encarga del jardín del hotel, regar las plantas con el ultimo agua de enjuague de la lavandería sería ideal para un ahorro eficaz.
- Se recomienda regar las plantas al amanecer o atardecer, ya que la temperatura es ideal para evitar la evaporación.

PARA HOUSEKEEPING

- Una vez se empiece con la limpieza en la habitación, el camarero debe cerciorarse de que los grifos de agua del baño estén funcionando correctamente sin ninguna fuga, caso contrario deberá comunicarse a Mantenimiento y así arreglar la fuga lo más pronto posible (Una fuga significa una pérdida importante de agua).



- Invitar a los huéspedes a que sean ellos quienes decidan si desean que se les lave su toalla, mediante carteles, recalcando la importancia del ahorro de agua y el uso disminuido de detergente y suavizantes.
- Ser más conscientes con el uso racional de agua al momento de realizar nuestras tareas de limpieza en la habitación.
- Siempre se debe revisar al finalizar la limpieza de la habitación, que los grifos del lavamos y la llave de las duchas estén bien cerradas.
- Un aproximado de 285 litros de agua se gasta en la lavadora, es por esto que se debe poner la cantidad máxima de ropa, cubrecamas, sabana, toallas al momento de lavar, esto nos ayudara a conservar no solo más agua sino también energía.
- **Gestión de Residuos;** Para ambos departamentos es importante que sepan reconocer lo siguiente:
 - Todos deberían ser más conscientes en separar los residuos por su clase, y saber el lugar donde pueden desecharlos tanto como: vidrios, plásticos, metales, cartón o papel, etc.
 - De preferencia debe existir un lugar adecuado de almacenamiento temporal para desechos altamente tóxicos como los tubos fluorescentes, ya que estos contienen demasiado mercurio.
 - Todo el personal que trabaja en estos departamentos, especialmente los que están expuestos a productos químicos de limpieza, deben conocer los símbolos expuestos en el siguiente cuadro:



Figura 19. Símbolos de sustancias tóxicas

Si bien es cierto es inevitable usar algunos químicos para una buena limpieza, también se puede sustituir algunos por productos ecológicos, lo cual beneficiaría al medioambiente.

- El departamento de mantenimiento debe encargarse del ajuste adecuado y la legalidad de las calderas, ya que las emisiones que estas producen son altamente contaminantes. Puede llegar a existir un sobreconsumo de hasta el 15% si estas no cumplen con un ajuste correcto.
- El uso de pilas recargables será un buen aliado para dejar de usar las pilas convencionales ya que deshacerse de ellas no solo es tedioso, sino que también son contaminantes.
- Además de aprender a reciclar, es necesario saber que para reciclar por ejemplo una botella de vidrio o de plástico, esta debe estar limpia y seca.



- **Gestión de Ruidos Y Vibraciones;** Es importante tomar en cuenta que; Entre 55 decibeles hasta los 75 decibeles (dBs), es considera como *RUIDOSO*.
 - Las aspiradoras que se utilizan en el hotel llegan a producir un aproximado de 90 dBs, por ello se debe usar solamente cuando no haya muchos huéspedes en habitaciones aledañas.
 - Las ventanas de las habitaciones obstruyen el ruido que se produce en la carretera por ello deben estar en buen mantenimiento.
 - Un buen mantenimiento de los mini bares de las habitaciones periódicamente, evitara ruidos extraños cuando exista algún desperfecto.
 - Housekeeping deberá comprobar al finalizar su tarea un apropiado nivel de volumen tanto en los teléfonos como en los relojes.
 - Concientizar a los huéspedes a cerrar las puertas de las habitaciones con delicadeza, sobre todo si es por la noche.
- **Contaminación Atmosférica**
 - Los aerosoles son altamente peligrosos para la capa de ozono, es por ello que el uso de estos debe ser disminuido.
 - Los aceites que se utilizan para el mantenimiento de las maquinas, son altamente contaminantes, una adecuada gestión de desecho debe promoverse entre todos.
 - Existen gases refrigerantes (CFC) cuya liberación hace un gran daño a la capa de ozono, es importante darles un correcto mantenimiento a los equipos de refrigeración y aire acondicionado ya que estos son los que emiten tales gases.



- La iluminación exterior debe estar bien posicionada, así podremos disminuir la contaminación lumínica que producen estas.
- Es importante usar productos de limpieza no agresivos para la atmosfera, por ello debemos conocer los símbolos de toxicidad o peligrosidad, además de leer el instructivo con el que viene para un correcto uso.
- No excederse en la dosificación de los productos de limpieza, puesto que podría ser peligroso para el medioambiente.
- El uso excesivo de odorantes químicos para sanitarios puede ser muy agresivo para el agua.
- En general evitar usar ambientadores, si es posible reemplazarlo por ambientadores ecológicos o naturales.

5. ÁREA DE SEGURIDAD Y/O CONCIERJERIA

- Gestión de Energía

- Cada trabajador debe ser más consciente al momento de usar la energía dentro del hotel, tanto como para cargar los equipos de trabajo o los propios.
- Al momento de realizar la repartición de las maletas cuando llega un grupo de huéspedes grandes, deben cerciorarse de distribuir bien las maletas por pisos, de esta manera no se usará el ascensor de forma excedida, el cual supone un gasto alto de energía.
- Ser conscientes que mientras más peso se pone en el ascensor requiere más energía.
- Incentivar a los huéspedes más jóvenes y que están ubicados en pisos bajos, a usar las escaleras.



- Verificar el correcto funcionamiento de los 4 ascensores existentes en el hotel, ya que cualquier desperfecto genera un gasto de energía insulso.
- Establecer horarios para los encendidos de alumbramiento en exteriores y el jardín del Hotel.
- Ya que es el único departamento que tiene personal trabajando 24 horas al día, el último turno (noche) deberá verificar que todas las luces de los diferentes departamentos estén apagadas, a excepción de la Recepción.
- Desconectar durante la noche los termos de Te de cortesía. En la noche casi todos los huéspedes duermen y no es necesario tenerlo encendido.
- **Gestión del Agua**
 - Ser conscientes del uso del agua al realizar su aseo personal.
 - Ya que están encargados del té de cortesía en el lobby, deberán acumular las tasas sucias lo más que se pueda para lavarlas en una sola tanda.
- **Gestión de Residuos**
 - Deben conocer los elementos de limpieza altos en toxicidad para desecharlos correctamente.
 - Verificar que los puntos de reciclaje estén siempre en su lugar, además de saber usarlos correctamente.
 - Invitar a los visitantes de fuera a seguir los protocolos de prácticas medioambientales al momento de desechar su basura.



- **Gestión de Ruidos Y Vibraciones**
 - Usar un tono de voz suave al comunicarse entre compañeros y con los huéspedes.
 - Verificar el correcto mantenimiento de los ascensores, de lo contrario podría generar sonidos irritables.
 - Estar pendiente de su puesto de trabajo, para evitar ser llamados con la “campana”.
 - Ya que están encargados de pulir el suelo del lobby, este aparato genera demasiado ruido, por lo que se recomienda usarlo en horas donde no haya mucha afluencia de clientes.
- **Contaminación Atmosférica**
 - Mantener siempre limpio su lugar de trabajo, así evitara el uso de insecticidas en aerosol.
 - Evitar cualquier tipo de aromatizante en aerosol.

VII. DECALOGO DE BUENAS PRACTICAS MEDIOAMBIENTALES DEL HOTEL JOSE ANTONIO DE PUNO

Este decálogo va dirigido a todo el personal del Hotel José Antonio de Puno con el fin de mejorar nuestras prácticas medioambientales de una forma resumida, con simples hábitos y costumbres que podamos adaptar en las labores diarias.

1. Se consciente con la energía eléctrica que consumes. Siempre y cuando hayas terminado de cargar algún aparato electrónico o hayas terminado de usar alguno, ponlo en modo ahorro de energía o en su defecto desenchúfalo.



2. Presta atención a las luces. Debemos siempre estar al pendiente de encender y apagar las luces cuando sea necesario.
3. El agua es una necesidad que debemos cuidar. Sin agua no hay vida, es por eso que tener conciencia en como la usamos es muy importante, tanto en lo personal o en nuestras labores diarias.
4. Recicla y reutiliza siempre que puedas. Es importante saber dónde y cómo separamos todos los desechos que generamos como empresa (el papel, cartón, vidrio, plástico, desechos tóxicos, desechos orgánicos e inorgánicos).
5. Reemplaza productos de limpieza químicos por ecológicos. Esto a su vez reducirá el impacto ambiental negativo que podríamos estar generando al usar productos tóxicos.
6. Estar al pendiente del equipo de trabajo. Mantenernos al pendiente de que todo funcione adecuadamente nos ayudara a disminuir cualquier tipo de contaminación, ya sea acústica, energética, atmosférica, etc.
7. Disminuye el ruido. Debemos tener cuidado con el ruido que se produce durante el trabajo (disminuyendo la música de fondo, regulando el tono de voz, utilizando equipos de limpieza en horas adecuadas, etc.) especialmente en horas punta en temporada alta.
8. Reduce el uso de productos en Aerosol. Los productos en aerosol pueden ser contaminantes agresivos para la atmosfera, es por ello que podríamos reemplazar estos productos por otros naturales.
9. Invita a los huéspedes a participar de estas prácticas medioambientales. Es importante dar a conocer a los huéspedes de las medidas medioambientales



que se están tomando en el hotel, de esta manera nos ayudaran a disminuir un poco el impacto negativo que como empresa genera.

10. Se consciente de la responsabilidad ambiental que tienes en tus manos. Práctica estas costumbres medioambientales no solo en el trabajo, adáptalas en tu día a día en tu hogar y ensénale a tus más cercanos de la importancia de algunos hábitos medioambientales, así contribuiremos poco a poco a que nuestro planeta deje de morir.

B. MATRIZ DE CONSISTENCIA

APLICACIÓN DEL MODELO LIMPIA PARA LA EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS MEDIOAMBIENTALES EN EL HOTEL JOSE ANTONIO DE LA CIUDAD DE PUNO						
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	INCIDENCIA	MÉTODO
GENERAL	<p>PG. ¿Cuál es la evaluación de las prácticas medioambientales con la aplicación del Modelo Limpia en el hotel José Antonio de la Ciudad de Puno?</p>	<p>HG. La evaluación de las prácticas medioambientales con la aplicación del Modelo Limpia en el Hotel José Antonio de la ciudad de Puno es de mediana incidencia en sus procesos operativos.</p>	<p>INDEPENDIENTE: Prácticas medioambientales que se implementan en los procesos operativos</p>	<p>-Administración -Recepción -Mantenimiento y Housekeeping -Alimentos y bebidas -Seguridad y conserjería</p>	<p>-Alta incidencia = óptima -Media alta incidencia = Buena -Mediana incidencia -Media baja incidencia = Mala -Baja incidencia = pésima</p>	<p>Hipotético-deductivo Diseño no experimental Investigación tipo aplicada Nivel de estudio descriptivo Unidad de estudio: Hotel José Antonio Población: Trabajadores Muestra: Censo</p>
ESPECÍFICO	<p>PE1. ¿Cuáles son las prácticas medioambientales más efectivas que se implementan en los procesos operativos del hotel José Antonio de la ciudad de Puno?</p>	<p>HE1. Las prácticas medioambientales más efectivas en los procesos operativos del hotel José Antonio de la ciudad de Puno se implementan en Housekeeping y mantenimiento, respondiendo a sus políticas medioambientales.</p>	<p>RESPONSABLE: Nivel de aplicación del Modelo Limpia en las prácticas medioambientales del hotel José Antonio.</p>	<p>-Responsabilidad ambiental -Gestión de energía -Gestión del Agua -Gestión de residuos -Gestión de ruidos -Contaminación atmosférica -Compromiso con la comunidad local -Buenas prácticas ambientales dirigidas al cliente</p>	<p>TÉCNICAS 1. Documental o bibliográfica 2. Observación directa 3. Encuesta 4. Estadística descriptiva INSTRUMENTOS 1. Fichas bibliográficas 2. Fichas de observación 3. Cuestionario autoadministrado con escala de Likert adaptada 4. Tablas y figuras</p>	<p>TÉCNICAS 1. Documental o bibliográfica 2. Observación directa 3. Encuesta 4. Estadística descriptiva INSTRUMENTOS 1. Fichas bibliográficas 2. Fichas de observación 3. Cuestionario autoadministrado con escala de Likert adaptada 4. Tablas y figuras</p>
	<p>PE2. ¿Cuál es el nivel de aplicación del Modelo Limpia en las prácticas medioambientales en el Hotel José Antonio de la ciudad de Puno?</p>	<p>HE2. El nivel de aplicación del Modelo Limpia en las prácticas medioambientales del hotel José Antonio de la ciudad de Puno es alto porque casi siempre aplica en sus procesos operativos, siendo más determinante en la gestión del agua.</p>	<p>DEPENDIENTE: Nivel de aplicación del Modelo Limpia en las prácticas medioambientales del hotel José Antonio.</p>	<p>-Siempre aplica = muy alto -Casi siempre aplica = alto -Neuro = mediano -Casi nunca aplica = bajo -Nunca aplica = muy bajo</p>	<p>TÉCNICAS 1. Fuente documental 2. Observación directa INSTRUMENTOS 1. Fichas documentales 2. Fichas de observación</p>	<p>TÉCNICAS 1. Fuente documental 2. Observación directa INSTRUMENTOS 1. Fichas documentales 2. Fichas de observación</p>
	<p>PE3. ¿Es posible desarrollar un Manual de Buenas Prácticas Medioambientales con base en el Modelo Limpia como propuesta para optimizar los procesos operativos del Hotel José Antonio?</p>	<p>OE3. Desarrollar un Manual de Buenas Prácticas Medioambientales con base en el Modelo Limpia como propuesta para optimizar los procesos operativos del Hotel José Antonio.</p>				



C. ENCUESTA PARA DETERMINAR EL NIVEL DE APLICACIÓN DEL MODELO LIMPIA EN EL HOTEL JOSÉ ANTONIO DE PUNO.

ENCUESTA

Estimados amigos, la presente encuesta tiene como propósito establecer la incidencia de la aplicación de buenas prácticas ambientales en sus labores diarias como operario del hotel José Antonio de Puno. Agradecemos y apreciamos la sinceridad y el tiempo dedicado a sus respuestas.

1.	NOMBRE	
2.	EDAD	
3.	PUESTO QUE DESEMPEÑA (HOTEL):	
4.	NIVEL DE FORMACIÓN EN HOTELES:	Básica () Técnica () Universitaria () Postgrado ()
5.	TIEMPO DE SERVICIOS (HOTEL):	Menos de 1 año () 1 año () 2 años () 3 años () más de 3 años ()

INDICADORES DE APLICACIÓN DE PRACTICAS MEDIOAMBIENTALES EN LOS PROCESOS OPERATIVOS SEGÚN EL MODELO LIMPIA	NO APLICA	NUNCA	CASI NUNCA	NEUTRO	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
RESPONSABILIDAD AMBIENTAL						
1. Recibió información sobre Políticas Ambientales que orienten sus prácticas laborales	0	1	2	3	4	5
2. Participa de Programas Ambientales de cumplimiento en sus labores diarias	0	1	2	3	4	5
3. Recibe formación o sensibilización con respecto al respeto del medio ambiente	0	1	2	3	4	5
4. Se designa un responsable de medioambiente en la organización del hotel	0	1	2	3	4	5
5. Se participa e implica a los colaboradores en las actuaciones ambientales del hotel	0	1	2	3	4	5
6. Se informa a los proveedores y se les invita a colaborar de las actuaciones ambientales que se llevan a cabo en el hotel	0	1	2	3	4	5
7. Usted es responsable de su propia actuación medioambiental	0	1	2	3	4	5
GESTIÓN DE ENERGÍA						
8. Existen procesos para aprovechar al máximo la luz natural	0	1	2	3	4	5
9. Apaga las luces siempre que no sean necesarias	0	1	2	3	4	5
10. Existen normas para evitar la iluminación excesiva de exteriores (fachadas, balcones)	0	1	2	3	4	5
11. Apaga los equipos bajo su responsabilidad en espacios de tiempo largos en que no se usan	0	1	2	3	4	5
12. Desenchufa los equipos de recarga cuando no se usan	0	1	2	3	4	5



13. Utiliza la tecnología led de bajo consumo para la iluminación de su área de trabajo	0	1	2	3	4	5
14. Usa de dispositivos que permitan un ahorro energético como sensores de luz	0	1	2	3	4	5

GESTION DEL AGUA

15. Hace un uso racional del agua, no dejando grifos abiertos cuando no es necesario	0	1	2	3	4	5
16. En las tareas de limpieza, usa las dosis necesarias de agua	0	1	2	3	4	5
17. Usa racionalmente el agua durante su aseo personal	0	1	2	3	4	5
18. Avisa inmediatamente a mantenimiento del funcionamiento incorrecto de cualquier instalación que pueda provocar efectos negativos	0	1	2	3	4	5
19. Se usa dispositivos de ahorro de agua como temporizadores en los grifos o doble descarga en cisternas del baño	0	1	2	3	4	5
20. Existen procesos para la reutilización de agua en baños o jardines						

GESTIÓN DE RESIDUOS

21. Se dispone de contenedores para la separación de los diferentes tipos de residuos	0	1	2	3	4	5
22. Reutiliza materiales para uso interno (el papel por las dos caras, envases, etc.)	0	1	2	3	4	5
23. Recicla el papel, telas y otros materiales útiles al final de su periodo de vida útil	0	1	2	3	4	5
24. Se reutiliza y recupera en la medida de lo posible elementos del mobiliario	0	1	2	3	4	5
25. Existe iniciativas para reducir la generación de residuos y desechos en su área de trabajo	0	1	2	3	4	5
26. Los materiales contaminantes se depositan en contenedores específicos para su tratamiento correcto (tóner, cartuchos de tinta, pilas, aceite)	0	1	2	3	4	5
27. Los productos tóxicos se degradan o desechan siguiendo las fichas de seguridad para su tratamiento correcto						

GESTION DE RUIDOS Y VIBRACIONES

28. Se cuenta con un sistema de aislamiento e insonorización en el hotel	0	1	2	3	4	5
29. Ajusta el volumen de voz para evitar la contaminación acústica	0	1	2	3	4	5
30. Ajusta el volumen de los aparatos para evitar la contaminación acústica	0	1	2	3	4	5
31. Ajusta el ruido producido en los sistemas de trabajo para evitar la contaminación acústica	0	1	2	3	4	5
32. Ubica la maquinaria ruidosa en lugares lejanos e insonorizados o realiza las actividades más ruidosas en horarios que causen las menores molestias posibles	0	1	2	3	4	5

CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA



33. El hotel evita el uso de calderas y equipos de combustión que generen contaminación atmosférica	0	1	2	3	4	5
34. Evita el uso de equipos de climatización y refrigeración que generen contaminación atmosférica	0	1	2	3	4	5
35. Evita el uso de aerosoles que generen contaminación atmosférica	0	1	2	3	4	5

COMPROMISO CON LA COMUNIDAD LOCAL

36. Existen iniciativas de apoyo a la gestión medio ambiental con la comunidad local	0	1	2	3	4	5
37. Opta por el uso y compra de productos ecológicos y biodegradables	0	1	2	3	4	5
38. Opta por el uso y compra de envases reutilizables	0	1	2	3	4	5
39. Evita imprimir documentos si no es necesario	0	1	2	3	4	5
40. Evita utilizar bolsas y otros productos de plástico	0	1	2	3	4	5
41. No arroja productos contaminantes o desechos sólidos por el desagüe	0	1	2	3	4	5
42. Se usa residuos orgánicos para la elaboración de compost para usarse como abono	0	1	2	3	4	5
43. Se guarda los productos tóxicos en lugares seguros, siguiendo las fichas de seguridad para su uso correcto	0	1	2	3	4	5
44. Se dispone de contenedores que clasifican la basura en lugares estratégicos	0	1	2	3	4	5
45. Se mide el consumo de electricidad, agua, gas y combustibles utilizados en sus operaciones	0	1	2	3	4	5
46. Se elige usar o comprar maquinaria que asegure menores impactos ambientales	0	1	2	3	4	5
47. Se realiza mantenimiento preventivo periódicamente en su área de trabajo	0	1	2	3	4	5
48. Se mantienen zonas ajardinadas con especies autóctonas	0	1	2	3	4	5

BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES DIRIGIDAS AL CLIENTE

49. Se informa a los clientes y se les invita a colaborar con las actuaciones ambientales que se llevan a cabo en el hotel	0	1	2	3	4	5
50. Se informa y facilita a los clientes sobre las buenas prácticas ambientales fuera del establecimiento	0	1	2	3	4	5
51. Se entrega a los clientes información a su llegada que los anime a adoptar hábitos de consumo más eficientes durante su estancia como uso de transporte público, uso de bicicletas, compra de productos locales	0	1	2	3	4	5
52. Los productos destinados al cliente son biodegradables o eco-amigables	0	1	2	3	4	5
53. Los alimentos destinados a los clientes son ecológicos, locales y de temporada	0	1	2	3	4	5
54. Se usa dosificadores de jabón y champú reutilizables en las habitaciones, evitando el uso de plástico.	0	1	2	3	4	5



55. Se propone a los clientes un sistema para establecer el cambio de las toallas y las sábanas cuando lo crean necesario para evitar hacerlo a diario	0	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---	---

D. TABLA ESTADÍSTICA GENERAL DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA

DIMENSIÓN	DPTO / ATRIBUTO	ADMINSTRACIÓN	RECEPCIÓN	HOUSEKEEPING MANTENIMIENTO	ALIMENTOS & BEBIDAS	SEGURIDAD Y CONSERJERÍA	TOTAL
RESPONSABILIDAD AMBIENTAL	1	2,00	2,17	2,54	3,29	2,14	2,43
	2	2,40	2,00	1,69	2,82	1,86	2,15
	3	2,40	2,83	2,23	3,24	2,43	2,63
	4	2,20	1,83	2,08	2,71	2,43	2,25
	5	2,20	2,67	3,00	2,94	2,71	2,70
	6	2,40	2,33	2,92	2,82	2,00	2,49
	7	3,60	3,83	3,54	4,24	3,86	3,81
GESTION DE ENERGÍA	8	2,40	4,00	3,85	4,18	3,14	3,51
	9	4,40	4,50	4,38	4,53	4,29	4,42
	10	2,80	2,67	4,00	3,65	2,71	3,17
	11	4,20	3,33	4,08	4,35	4,00	3,99
	12	3,60	3,33	4,15	4,18	4,00	3,85
	13	2,40	2,17	2,31	3,29	2,29	2,49
	14	2,20	2,5	3,00	3,12	2,29	2,62
GESTION DEL AGUA	15	4,00	4,33	4,54	4,53	4,29	4,34
	16	4,60	3,83	4,23	4,18	4,43	4,25
	17	4,60	3,83	3,92	4,41	4,29	4,21
	18	4,40	4,00	4,23	4,35	4,29	4,25
	19	2,00	1,67	1,92	3,00	3,00	2,32
	20	4,20	3,50	3,54	3,82	4,29	3,87
GESTIÓN DE RESIDUOS	21	3,20	3,33	3,31	4,47	2,86	3,43
	22	4,60	4,50	3,85	4,18	3,71	4,17
	23	4,60	4,33	3,77	4,00	4,00	4,14
	24	3,00	4,00	4,00	3,76	4,00	3,75
	25	2,60	3,83	3,23	3,76	3,29	3,34
	26	2,00	3,17	2,69	3,41	2,43	2,74
	27	2,40	2,83	2,92	3,53	2,43	2,82
GESTIÓN DE RUIDOS Y VIBRACIONES	28	2,80	2,17	2,85	3,71	2,43	2,79
	29	4,20	3,83	3,85	3,94	3,86	3,94
	30	4,20	4,00	3,92	3,88	4,14	4,03
	31	4,20	3,83	3,77	3,94	4,00	3,95
	32	3,60	4,00	4,23	4,12	3,86	3,96
CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA	33	1,20	1,50	2,00	2,12	1,86	1,74
	34	2,80	3,17	3,23	3,18	2,71	3,02
	35	3,00	3,17	3,38	3,59	3,43	3,31



COMPRO- MISO CON LA COMUNI- DAD LOCAL	36	2,40	1,83	2,62	3,24	2,57	2,53
	37	2,60	2,67	3,38	3,82	3,29	3,15
	38	2,60	2,33	2,85	3,06	3,14	2,80
	39	4,40	3,67	3,85	4,00	4,00	3,98
	40	3,20	3,17	3,54	3,76	3,00	3,33
	41	4,80	2,83	3,31	4,06	3,71	3,74
	42	2,80	2,00	2,08	3,18	3,14	2,64
	43	2,40	3,83	3,46	4,29	2,86	3,37
	44	2,20	3,33	3,46	4,06	3,14	3,24
	45	3,40	3,67	3,69	4,24	3,57	3,71
	46	2,80	2,67	3,38	3,59	2,71	3,03
	47	3,60	3,17	3,77	4,18	3,00	3,54
	48	2,80	3,83	4,00	3,82	3,86	3,66
BUENAS PRÁCTICAS AMBIEN- TALES DIRIGIDAS AL CLIENTE	49	3,00	2,50	3,15	3,35	2,57	2,91
	50	3,00	2,50	3,00	3,53	3,00	3,01
	51	2,40	2,17	2,92	3,41	2,29	2,64
	52	3,40	2,33	3,08	3,35	2,29	2,89
	53	3,40	3,33	3,62	4,06	4,00	3,68
	54	1,80	3,00	2,38	3,94	3,00	2,82
	55	2,60	2,67	3,38	3,65	3,00	3,06
	TOTAL	3,11	3,10	3,38	3,71	3,20	3,30

E. EVIDENCIA FOTOGRÁFICA.

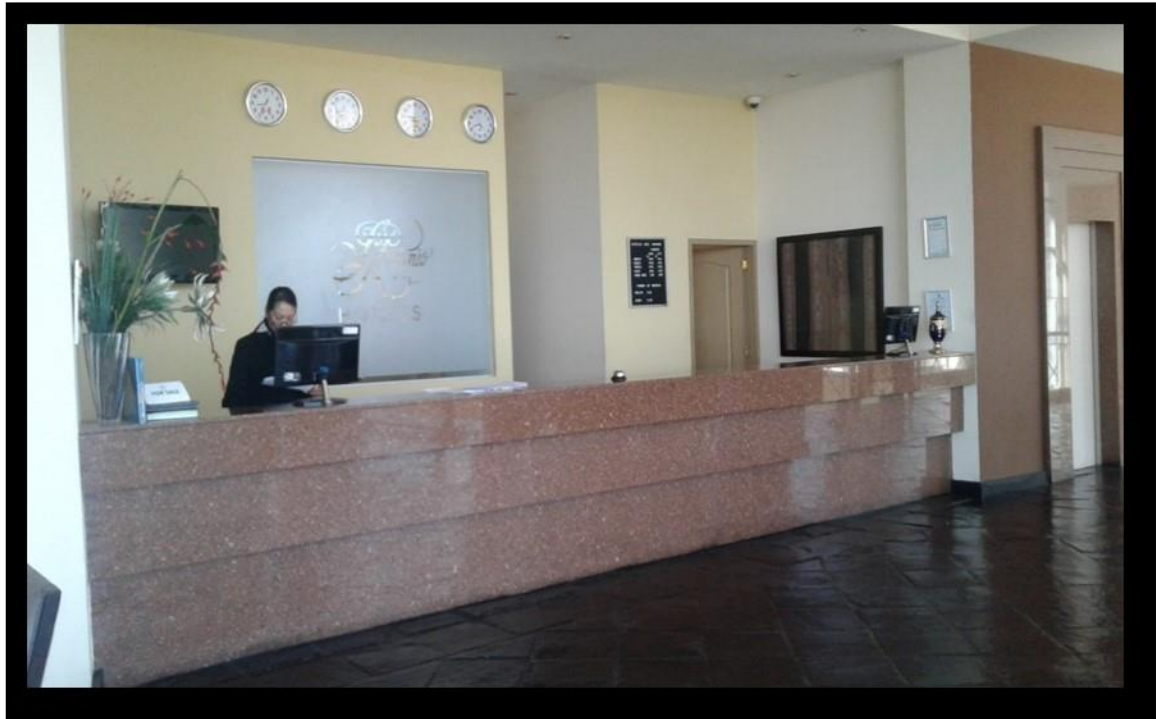


Figura 20. Recepción del hotel



Figura 21. Vista del Lobby



Figura 22. Conserjería



Figura 23. Zona de Te de cortesía

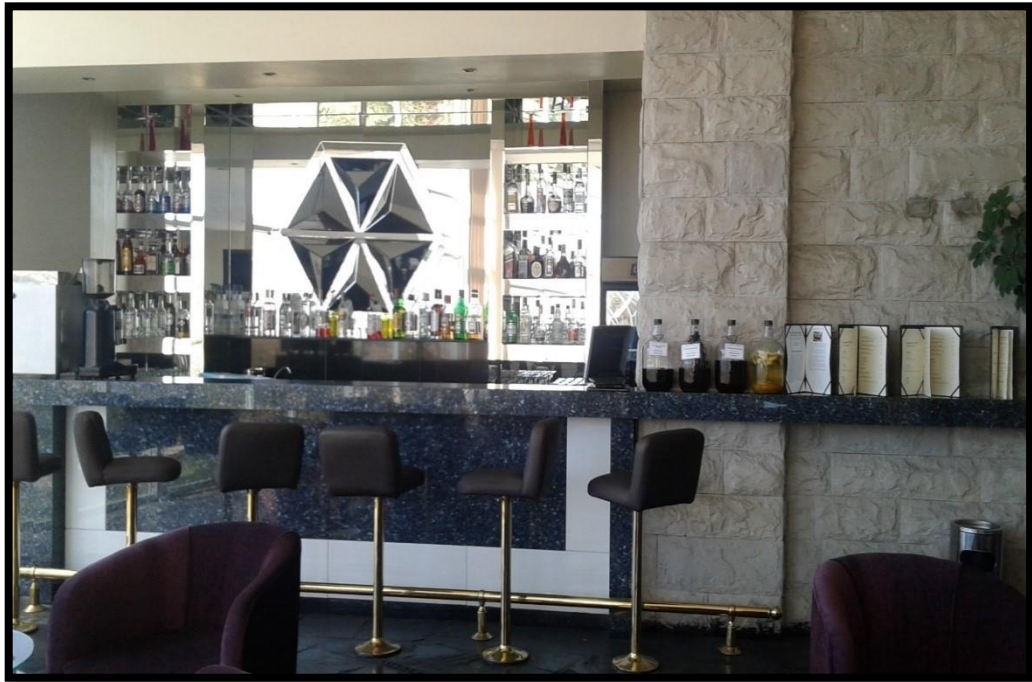


Figura 24. Bar del hotel



Figura 25. Chimenea del bar



Figura 26. Restaurante del hotel

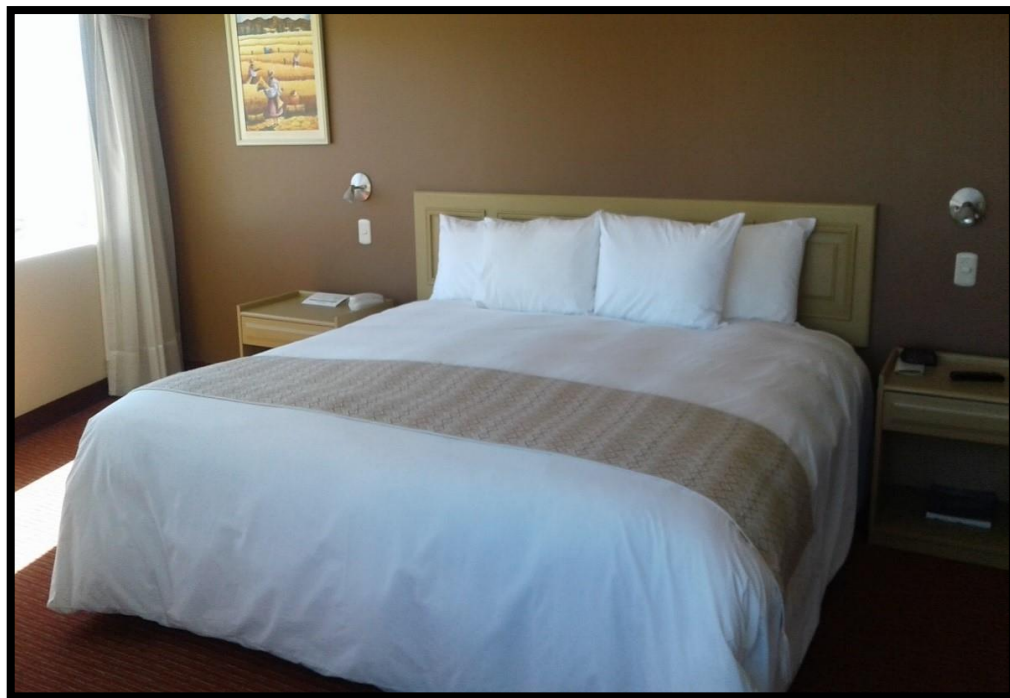


Figura 27. Habitación matrimonial



Figura 28. Habitación triple



Figura 29. Lavamanos de habitación

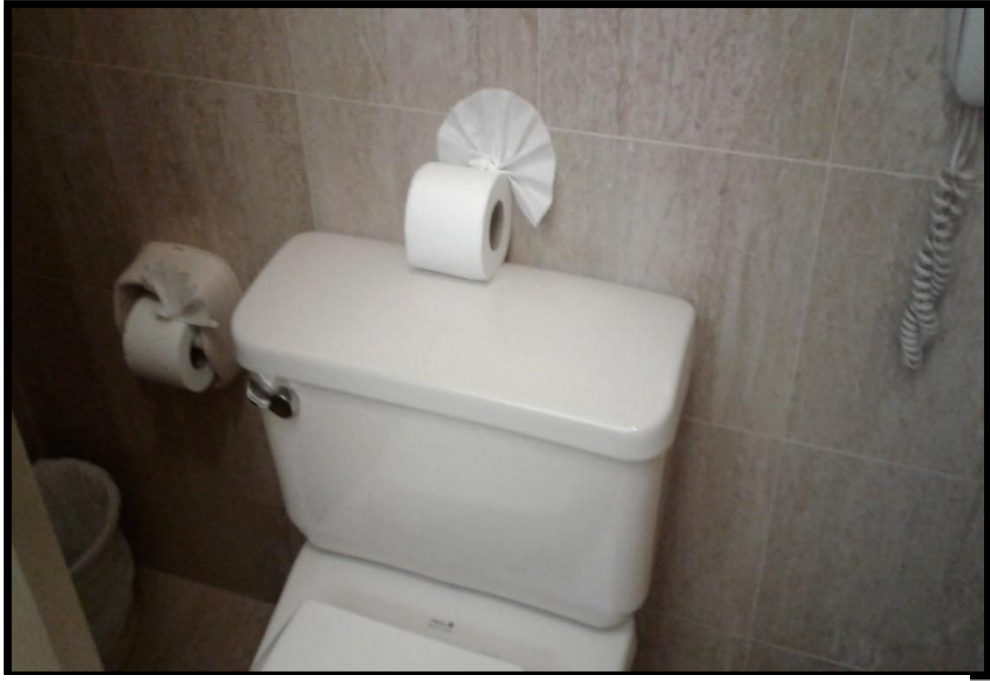


Figura 30 Inodoro de habitación



Figura 31. Amenity



Figura 33. Frigobar de la habitación

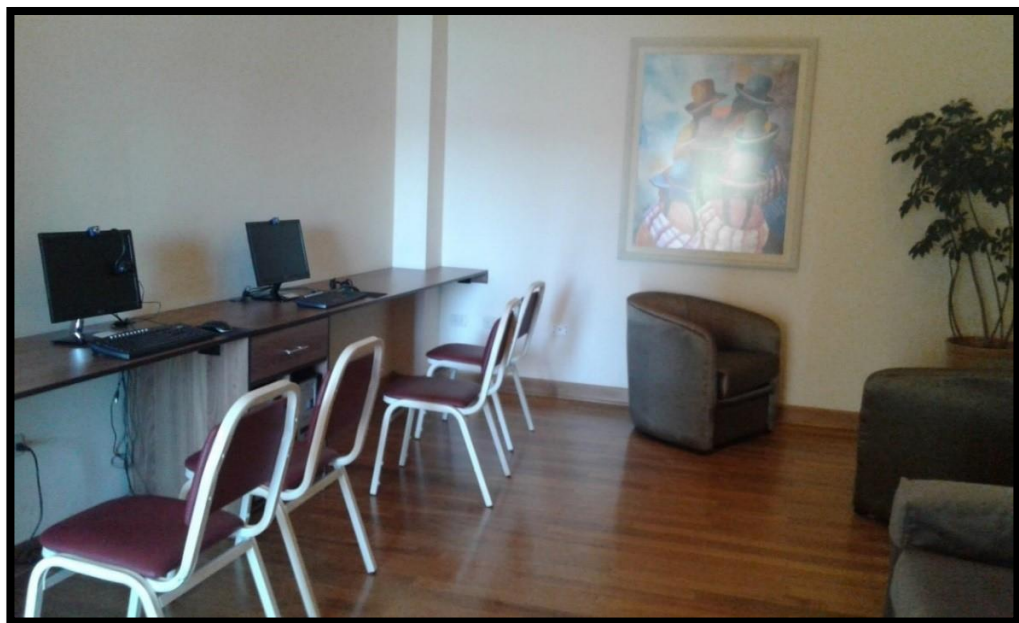


Figura 32. Bussines Center



Figura 34. Salón de juegos



DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo ANNIE ROSMERY CHOQUE VELÁZQUEZ
identificado con DNI 70318888 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado
de TURISMO

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación denominada:

" "APLICACIÓN DEL MODELO LIMPIA PARA LA EVALUACIÓN
DE LAS PRÁCTICAS MEDIOAMBIENTALES EN EL HOTEL
JOSE ANTONIO DE LA CIUDAD DE PUNO" "

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 17 de Agosto del 2023


FIRMA (obligatoria)



Huella



AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo ANNIE ROSMERY CHOQUE VELÁSQUEZ,
identificado con DNI 70318888 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

de TURISMO

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación denominada:

“ “APLICACIÓN DEL MODELO LIMPIA PARA LA EVALUACIÓN
DE LAS PRÁCTICAS MEDIOAMBIENTALES EN EL HOTEL
JOSE ANTONIO DE LA CIUDAD DE PUNO” ”

para la obtención de Grado, Título Profesional o Segunda Especialidad.

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los “Contenidos”) que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.


En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 17 de Agosto del 2023


FIRMA (obligatoria)



Huella