

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



**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

PRESENTADA POR:

LORENA BLANCA LUJANO SANDOVAL

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN TURISMO

PUNO - PERÚ

2017

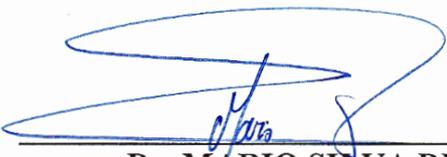
**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO**

**ECO-GESTIÓN DEL ÁREA DE HOUSEKEEPING DE LAS CADENAS
HOTELERAS 4 ESTRELLAS: CASA ANDINA Y POSADA DEL INCA EN
PUNO Y SU INCIDENCIA EN EL TURISMO RECEPTIVO**

**TESIS
PRESENTADA POR:
LORENA BLANCA LUJANO SANDOVAL
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN TURISMO
FECHA DE SUSTENTACIÓN: 19 DE OCTUBRE DEL 2016**



APROBADO POR EL JURADO REVISOR CONFORMADO POR:

PRESIDENTE	:	 <hr/> Dr. MARIO SILVA DUEÑAS
PRIMER MIEMBRO	:	 <hr/> M.Sc. FERMIN MESTAS PACOMPIA
SEGUNDO MIEMBRO	:	 <hr/> M.Sc. ROSARIO MARIA MAMANI MIRANDA
DIRECTOR	:	 <hr/> Lic. ESMELIDA RIVERA CARPIO
ASESOR	:	 <hr/> Lic. ESMELIDA RIVERA CARPIO

ÁREA: Ciencias sociales.

TEMA: Gestión de emprendimientos turísticos.

DEDICATORIA

Mi tesis va dedicada a personas muy especiales, que siempre han estado a mi lado apoyándome y dando lo mejor de sí para que siga creciendo personal y profesionalmente.

*A **Dios** quien supo guiarme por el buen camino, darme salud, sabiduría y fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas.*

*A **Genoveva Sandoval Perez** y **Victor Luano Cauna**, mis preciados padres quienes con amor, apoyo incondicional y palabras de aliento hicieron que no decaiga ante las adversidades, que sea siempre sea perseverante y cumpla mis ideales.*

*A **Noelia L.S.**, y **Edson L.S.** mis queridos hermanos que me aconsejaron y le dieron el toque alegría a mi vida.*

*A **Eleuteria Lujano Cauna**, que más que una tía fue una segunda madre, siempre estuvo pendiente de mí.*

Finalmente a todas y cada una de las personas que han conformado y contribuido en mi formación todos estos años.

Lorena Blanca

AGRADECIMIENTO

Especial reconocimiento

- A Nuestra Alma Mater Universidad Nacional del Altiplano de Puno por la labor visionaria en la formación de excelentes profesionales así mismo se agradece a la Facultad de Ciencias Sociales, docentes de la Escuela Profesional de Turismo.
- Al Gerente del Hotel Sonesta Posada del Inca y al gerente del hotel Casa Andina Private Collection.
- A los trabajadores de las cadenas hoteleras Casa Andina Private Collection y el Hotel Sonesta Posada del Inca.
- Al Jefe del área de Housekeeping de cada cadena hotelera.
- A los asesores académicos de la Universidad Nacional del Altiplano, los docentes Msc. Rosario María Mamani Miranda y Dr. Mario Silva Dueñas por su apoyo y valiosa colaboración.
- A mis compañeros y amigos por apoyarme, por compartir sus conocimientos y alegrías.

INDICE

DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
INDICE DE TABLAS	VII
INDICE DE FIGURA.....	IX
LISTA DE ANEXOS.....	X
RESUMEN	11
ABSTRACT.....	12
INTRODUCCIÓN	13
CAPITULO I	15
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	15
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	17
1.3. ANTECEDENTES.....	18
1.4. JUSTIFICACIÓN	23
1.5. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	25
CAPITULO II.....	26
MARCO TEÓRICO, MARCO CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	26
2.1. BASES TEÓRICAS.....	26
2.2. CONCEPTUAL	38
2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	45
CAPITULO III	46
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	46
3.1.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	46
3.1.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	46
3.1.3. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	47
3.1.4. UNIDADES DE ANÁLISIS	47
3.1.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	48
3.1.6. PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN	48
3.1.7. UBICACIÓN DEL ESTUDIO	48
3.1.8. EJES DE ANÁLISIS	48
3.1.9. LA POBLACIÓN y/o UNIVERSO.....	48

CAPÍTULO IV	50
CARATERIZACIÓN SITUACIONAL DE LA CADENA HOTELERA	50
CASA ANDINA PRIVATE COLLECTION Y SONESTA POSADA DEL INCA EN PUNO.....	50
4.1. Características Generales de la ciudad de Puno	50
4.3. Característica Organizacional del hotel Casa Andina Private Collection	56
4.4. Capacidad instalada del hotel Casa Andina Private Collection	57
4.5. Servicio en el Area de housekeeping Casa Andina Private Collection	57
4.6. Proceso de inicio en turismo de la Cadena Hotelera Sonesta Posada del Inca	63
4.7. Característica Organizacional del hotel Sonesta Posada del Inca	63
4.8. Capacidad instalada del hotel Sonesta Posada del Inca	64
4.9. Característica Organizacional del hotel Sonesta Posada del Inca	65
4.10. Servicio de housekeeping en el hotel Sonesta Posada del Inca.....	65
CAPÍTULO V	68
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	68
5.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA ENCUESTA EJECUTADA AL PÚBLICO INTERNO O TRABAJADORES DE LA CADENA HOTELERA CASA ANDINA Y SONESTA POSADA DEL INCA.....	68
5.1.1. ANÁLISIS DE LA ENCUESTA EJECUTADA A LOS TRABAJADORES DEL HOTEL CASA ANDINA PRIVATE COLLECTION Y SONESTA POSADA DEL INCA.....	68
CONCLUSIONES	99
RECOMENDACIONES.....	101
BIBLIOGRAFÍA	102
ANEXOS	104

INDICE DE TABLAS

Tabla 01 Sistema de variables - operacionalizacion de hipotesis	45
Tabla 02 Tecnicas e instrumentos de investigación.....	48
Tabla 03 Distribución de la capacidad hotelera sonesta posada del inca.....	64
Tabla 04 Servicios que ofrece el hotel sonesta posada del inca.....	64
Tabla 05 Implantacion de un sistema de gestion ambiental	68
Tabla 06 Implantación de un código de buenas prácticas medioambientales.....	69
Tabla 07 Implantación de una política de inversiones, contrataciones.....	69
Tabla 08 Prevención y control del riesgo de accidentes y crisis medioambientales	70
Tabla 09 Prevención de las repercusiones que la actuación del establecimiento	70
Tabla 10 Control del desarrollo de los resultados medioambientales.....	71
Tabla 11 Comunicación de la gestion medio ambiental del establecimiento a clientes, tour operadores, y otros influenciadores.....	72
Tabla 12 Información y educación a clientes, proveedores y trabajadores	73
Tabla 13 Implantación de un sistema de gestión ambiental	74
Tabla 14 Prevención de las repercusiones que la actuación del establecimiento puede tener sobre el medio sociocultural de la zona	76
Tabla 15 Control de la normativa de gestión medioambiental Vigente y las novedades que vayan surgiendo	76
Tabla 16 Control del desarrollo y de los resultados de la gestión medioambiental aplicada	77
Tabla 17 Formación y motivación del personal para el logro de los objetivos medioambientales del establecimiento	77
Tabla 18 Comunicación de la gestión medioambiental del establecimiento a clientes, tour operadores, y otros influenciadores.....	78

Tabla 19 Información y educación a clientes, proveedores y trabajadores para adoptar conductas medioambientales favorables.....	78
Tabla 20 Medidas de ahorro energético e iluminación.....	86
Tabla 21 Medidas para ahorro de calefacción y climatización hotel casa andina y posada del inca.....	88
Tabla 22 Medidas de ahorro de agua.....	90
Tabla 23 Medidas para utilizar productos de limpieza.....	92
Tabla 24 Medidas para tratar y disminuir los residuos de las habitaciones.....	94

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Estructura Organizacional del hotel Casa Andina Private Collection.....	56
Figura 2 Estructura organizacional del hotel Sonesta Posada del Inca.....	65
Figura 3 Prevencion de las repercusiones que la actuación del establecimiento.....	71
Figura 4 Control del desarrollo y de los resultados de la gestión medioambiental	72
Figura 5 Control del desarrollo y de los resultados de la gestión medioambiental	73
Figura 6 Implantacion de un sistema de gestión ambiental	74
Figura 7 Implantacion de un código de buenas practicas medioambientales	75
Figura 8 Implantacion de una política de inversiones, contrataciones y compras basadas en criterios ecológicos	75
Figura 9 Informacion y educación a clientes, proveedores y trabajadores para que adopten conductas medioambientales favorables	78

LISTA DE ANEXOS

Anexo A: ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD A LOS GERENTES DE LOS HOTELES EN ESTUDIO	105
Anexo B: ENTREVISTA AL JEFE DE HOUSEKEEPING DEL HOTEL CASA ANDINA PRIVATE COLLETION Y DEL HOTEL SONESTA POSADA DEL INCA.....	108
Anexo C: FORMATOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACION.....	110
Anexo D: IMAGENES DE LOS HOTELES EN ESTUDIO	112

RESUMEN

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. La presente investigación da a conocer un conjunto de medidas y prácticas medioambientales destinadas al área de habitaciones de hoteles. Las medidas pretenden disminuir los consumos de agua y energía eléctrica, usar productos de limpieza eco agradables y reciclar gran cantidad de desechos que son generados en esta área. Se realizó un diagnóstico a los dos hoteles en estudio, investigando la gestión actual que realizan, específicamente en el departamento de housekeeping. Se analizó el interés demostrado por ellos para lograr que la gestión de su empresa se oriente al cuidado y conservación del medio ambiente. Es una investigación descriptiva, analítica propositiva; se establecieron las fuentes de información Primaria y Secundaria, con una aplicación hipotética-inductiva-deductiva. A continuación se detalla la investigación realizada; **Hotel Casa Andina**, respecto a la implantación de un sistema de gestión ambiental el 52.1% dedujeron como “Bueno”, en cuanto a la normativa de gestión medioambiental opinaron “muy bueno” el 70,8% y en lo referente a la formación y motivación del personal para el logro de los objetivos medioambientales del establecimiento es “bueno” expresaron el 47,9%. **Sonesta Posada del Inca** respecto a la implantación de un sistema de gestión ambiental el 100% dedujeron como “muy bueno” en cuanto a la normativa de gestión medioambiental opinaron “muy bueno” el 100% y en lo referente a la formación y motivación del personal medioambiental opinaron “muy bueno” el 65%.

Palabras Clave: Eco-gestión, Área housekeeping, Hotel Casa Andina Private Collection, hotel Sonesta Posada del Inca.

ABSTRACT

Eco-management of the housekeeping area of the 4-star hotel chains: Casa Andina Private Collection and Sonesta Posada del Inca in Puno and its impact on receptive tourism. This investigation presents a set of environmental measures and practices for the hotel rooms area. The measures are aimed at reducing water and electricity consumption, using eco friendly cleaning products and recycling a large amount of waste that is generated in this area. A diagnosis was made to the two hotels under study, investigating the current management they perform, specifically in the housekeeping department. It analyzed the interest shown by them to ensure that the management of your company is oriented towards the care and conservation of the environment. It is a descriptive, analytical, propositional research; The sources of Primary and Secondary information were established, with a hypothetical-inductive-deductive application. The investigation is detailed below; Hotel Casa Andina, regarding the implementation of an environmental management system, 52.1% deducted as "Good", in terms of environmental management regulations they said "very good" 70.8% and in terms of training and motivation Of staff to achieve the environmental objectives of the establishment is "good" expressed 47.9%. Sonesta Posada del Inca regarding the implementation of an environmental management system 100% deducted as "very good" in terms of the environmental management regulations said "very good" 100% and in terms of training and motivation of the staff "Very good" 65%.

Keywords: Eco-management, Area housekeeping, Casa Andina Private Collection Hotel, Sonesta Posada del Inca hotel.

INTRODUCCIÓN

Esta última década el mundo, el Perú y nuestra región altiplánica se está sintiendo el impacto de los cambios ambientales globales que afectan la calidad de vida. Se palpa y se siente la existencia y el crecimiento de estilos de vida no armoniosos entre la sociedad humana, la cultura y la naturaleza que nos rodea. Y estas incidencias sería: la contaminación de nuestro habitat, agua, aire y el suelo que se relaciona directamente con la pérdida de la biodiversidad, se presentan desastres, que ponen en peligro nuestra vidas. La reducción del consumo de energía y agua tiene una visión de negocio: ahorra costes, realza la reputación corporativa y ayuda en la lucha contra el cambio climático. Además, su importancia se ve incrementada cada vez más por la actual situación de “crisis energética global” en la que todos los sectores se ven afectados.

Vivimos en una realidad palpable: una probada crisis ambiental, muy grave, porque no sólo es local; es global. Pero, dentro de esta crisis, se encuentra precisamente, la oportunidad de dar un giro, un vuelco en nuestro accionar, en nuestras conductas; y para esto, debemos consolidar un sistema educativo orientado hacia una educación transversal, realista, que considere las verdaderas necesidades de vivir en un mundo equilibrado y con un futuro que asegure las condiciones de vida en nuestro planeta.

Esta investigación se organizó su desarrollo en cuatro capítulos en la que se detalla los datos pertinentes que corresponden al año 2015-2016 información recolectada de material bibliográfico, técnica de la observación INSITU y la aplicación de la técnica de la entrevista y encuesta.

En el primer capítulo se considera el planteamiento del problema de investigación, los objetivos de la investigación y los pasos que se siguieron para alcanzarlo, la justificación, el marco referencial y/o antecedente del estudio.

El segundo capítulo se desarrolló el marco teórico en la que se considera la base teórica que le da el sustento teórico científico de la investigación y conceptos y definiciones respectivas. Formulación de las hipótesis y la definición de variables que facilito determinar los indicadores respectivos.

El capítulo tercero. Se considera la metodología, se detalla el tipo y nivel de la investigación, diseño de la investigación, población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de los datos, el procesamiento y análisis de datos que facilito, como matriz medular para el proceso de ejecución de la investigación.

El capítulo cuarto, Se considera la caracterización del área de estudio priorizando datos generales de Puno como destino turístico, también describe información detallada de las Cadenas Hoteleras: Casa Andina Private Collection y hotel Sonesta Posada del Inca se da referencia a: Características Generales de la ciudad de Puno, Proceso de inicio en turismo de la Cadenas Hoteleras respectiva de estudio, estructura organizacional, la capacidad Instalada y los servicios del área de housekeeping.

En el Capítulo Quinto: Se realiza el análisis y discusión de resultados de la información ejecutada a través de entrevistas y encuestas a los: Gerentes de la Cadena Hotelera Casa Andina y Posada del Inca, al Público interno o trabajadores de ambas Cadenas Hoteleras, entrevista ejecutada a los Jefes del área de Housekeeping de la Cadena Hotelera Casa Andina y Posada del Inca y se propone acciones de eco-gestión para el área de housekeeping que las cadenas hoteleras aplicaran estos programas en sus hoteles para salvaguardar el medio ambiente con la utilización de suministros ecológicos en la limpieza de habitaciones, adecuado consumo del agua, uso racional de energía, datos que facilitaron finalmente llegar a las conclusiones.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El aprendizaje y la gestión del conocimiento ambiental también es crucial en el área de la gestión medioambiental del sector turismo en vista que prestan diversos tipos de servicios en los hoteles desde sus diferentes áreas tal es el caso del área de housekeeping se usa muchos suministro y materiales químicos para lograr su limpieza y mantenimiento respectivo, este tipo de servicio debe ser contralado de acuerdo a las nuevas tendencias del manejo de estrategias de gestión ambiental que muchos empresarios están descuidando y conlleva al maltrato de nuestro medio ambiente. Existe la necesidad de que las organizaciones integren el factor ecológico como un activo de gestión empresarial, porque “la gestión ecológica es la forma de gestión clave para el siglo XXI”. Pero son muchas las empresas que siguen considerando la responsabilidad ecológica un freno al beneficio, sin darse cuenta que, para ser competitivas, deben definir una política medioambiental, establecer un sistema de gestión medioambiental y realizar auditorías medioambientales que a muchos no les interesa. Además, el compromiso medioambiental debe ser conocido por la sociedad, siendo necesario, para ello, que la conciencia ecológica quede patente en documentos, como por ejemplo los códigos de conducta ambiental no se presentan a la vista del trabajador y los clientes.

El desarrollo sostenible debe tenerse en cuenta en cualquier actividad, pero sobre todo en el sector turístico, donde se da una relación tan estrecha con el medio ambiente. En efecto, el turismo es hoy la mayor industria mundial y una de las que más afecta al medio ambiente por el tipo de servicio. Además, el aumento del nivel de renta y del tiempo libre, unido a la reducción del precio real de las tarifas aéreas, crean las condiciones para que el turismo siga siendo en los próximos años un sector en expansión. Así, “para el año 2010 la OMT¹³ estima que se llegará a mil millones de turistas internacionales y a unos ingresos de 1.550 millardos de dólares, cuatro veces superior a los de 1996” (Santamaría, 2000, Pág.52). La variable Medio Ambiente constituye un factor clave en la competitividad turística actual y está siendo una de las causas de la pérdida de cuota en importantes mercados del mundo. Ello se debe en general a que se contemplan sólo sus potencialidades sin tener en cuenta sus limitaciones, afectando su capacidad de mantener el equilibrio lo que puede provocar una pérdida progresiva de la base de su atractivo turístico. La gestión continuada del turismo es tan importante como una correcta planificación y un adecuado desarrollo. La gestión ambiental del desarrollo es, principalmente, aunque no exclusivamente, una función del Estado. Así, la incorporación de la dimensión ambiental, a través de la implementación de instrumentos administrativos (Estudios de impacto ambiental y auditorías ambientales) contribuye a la modernización del Estado, ya que exige un alto grado de eficiencia, eficacia.

En el caso de los hoteles, su relación con la sostenibilidad debería ser permanente. Desde la planificación y construcción de las estructuras deberán considerarse factores ambientales como el impacto visual que provocará el edificio en la zona o el uso inadecuado de terreno. Más tarde, una vez en funcionamiento, un hotel

que pretenda insertarse en equilibrio con el medio ambiental y cultural que lo rodea deberá incluir entre sus objetivos una serie de prácticas. Los impactos de la actividad turística en el medio ambiente resultan evidentes hoy en día para cualquier persona; así, la planificación de esta actividad para minimizar dichos impactos en el entorno se presenta como incuestionable. Sin embargo, no siempre ha sido de esta manera. Durante muchos años, el desarrollo turístico tuvo una escasa planificación y una negligencia absoluta por los efectos sobre el medio ambiente. Las normas reguladoras del sector turístico, ya de por sí escuetas, no hacían referencia alguna al desarrollo turístico, a no ser que destruyera el entorno, y no existía una conciencia ambiental entre los promotores turísticos ni entre los consumidores. Los hoteles, por las características del servicio que ofrecen, presentan unas peculiaridades que no se encuentran en otras empresas. Básicamente, en el momento de plantearse quiénes son los destinatarios del programa, encontramos que a los empresarios, directivos y resto de trabajadores se deben añadir los clientes del hotel como parte básica de la prestación del servicio hotelero. Al plantear estas inquietudes deducimos las siguientes preguntas:

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Problema General

¿Cómo es la Eco-Gestión en el Área de Housekeeping de las Cadenas Hoteleras 4 estrellas: Casa Andina y Posada del Inca –Puno para el turismo receptivo?

Problemas Específicos

- a) ¿Cuál es la situación actual del servicio que brinda el Área de Housekeeping de las Cadenas Hoteleras de 4 estrellas de Casa Andina Private Collection y Sonesta Posada del Inca para la eco-gestión?

- b) ¿Cómo se debe identificar puntos críticos donde es factible realizar con mayor urgencia esta gestión orientada al cuidado del medio ambiente en los hoteles?
- c) En qué medida se debe Proponer un conjunto de medidas y buenas prácticas orientadas hacia la eco gestión del área de habitaciones de hoteles en Puno.

1.3. ANTECEDENTES

Los estudios que se dieron en relación a este tema son muy puntuales, con esto del calentamiento global toda empresa turística está llamada a conocer y aplicar el manejo ecológico de los materiales desechables que se utilizan en las habitaciones de los hoteles.

A NIVEL INTERNACIONAL

La Eco gestión en las Empresas Turísticas. Estudio de Caso: Empresa Puerto Blest S.A. Concesionario del Parque Nacional Nahuel Huapí. Argentina" Alicia Lonac
Nombre del libro: Turismo: Desarrollo Local y Regional Editor Responsable: Margarita Bróndolo, María del Carmen Vaquero y Patricia Ercolani Lugar de Edición: Departamento de Geografía. Universidad Nacional del Sur. Argentina Páginas: 355-368 pp. Fecha de publicación: Abril 2000 Resumen Durante los últimos veinte años se ha ido gestando un acuerdo internacional sobre la necesidad de imponer cambios en las políticas socio - económicas de los diferentes países, en pos de la consecución de un desarrollo sostenible. Las áreas de conflicto en las empresas se producen entre el factor económico dado que el control de la contaminación en general supone inversiones significativas- y el papel del liderazgo - cuando desde la dirección existe una genuina preocupación por implementar políticas ambientales. El eje central se relaciona directamente con la ética, con el manejo de la crisis y con la responsabilidad social de la empresa. Un Plan de Gestión Medioambiental de una empresa de servicios turísticos

debe abarcar todos los campos y aspectos de su actividad. Debe estar dirigido a la mejora continua de su comportamiento medioambiental mediante: la conservación y puesta en valor de los atractivos turísticos, que constituyen la materia prima de la que se vale para desarrollar sus actividades empresariales; el manejo de los visitantes; la reducción progresiva de la contaminación; el ahorro de recursos; la mayor eficiencia de los procesos para lograr la mejor calidad de su producto y, el cumplimiento permanente de los requisitos de la legislación medioambiental vigente. La metodología adoptada para la realización de la presente investigación se fundamenta en los principios de sustentabilidad del turismo y en la creación de un Sistema de Gestión Medio Ambiental que asegure que esos principios sean implementados. Los resultados consisten en general en la adecuación voluntaria de la empresa a las normas ISO 14001, como una estrategia de protección ambiental proactiva, estableciendo y evaluando la efectividad de los procedimientos que establece su política medioambiental.

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES AMBIENTALES DE LA EMPRESA HOTELERA Las obligaciones y las responsabilidades ambientales nacen en el momento en que los seres humanos asumen que el medio donde viven está amenazado y que es necesaria una regulación para evitarlo. Nos encontramos en una fase relativamente joven 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. A continuación se exponen varios ejemplos de la región mediterránea: En España existe normativa que procede de cuatro niveles administrativos: la legislación de la Unión Europea, una legislación ambiental básica del Estado, la

legislación ambiental de cada comunidad autónoma, y también la normativa que emana de los organismos locales. (http://mediambient.gencat.net/cat/el_departament/actuacions_i_serveis/legislacion)

Una situación muy similar es la que se ha desarrollado en los demás países de la Unión Europea, en los que se conjuga la legislación comunitaria, por un parte, con la estatal y la autonómica en los países en que existe este sistema. Un ejemplo del ámbito mediterráneo es el caso de Egipto, que ha avanzado notablemente en esta materia desde la aprobación de la Ley 4/1994 para la Preservación del Medio Ambiente. Dicho marco legal reformó la institucionalidad ambiental existente, reestructurando el Ministerio de Medio Ambiente y creando la Agencia Egipcia para Asuntos Ambientales (E.E.A.A.), además del Fondo de Protección Ambiental. La E.E.A.A., a través del Plan de Acción Ambiental (1997-2002), tuvo entre sus prioridades instar a las compañías a trabajar de acuerdo con las normas ISO 14000, siguiendo criterios de reciclaje y manejo ambiental para preservar la naturaleza. En el caso de Turquía, el plan de acción del Gobierno turco se refleja en la declaración sobre la visión del turismo en Turquía hacia el 2010, *según consta en el discurso pronunciado con fecha de 11 de enero de 2004 en Estambul por el primer ministro Recep Tayyip Erdoğan*. Entre otras cosas, señala que «otro importante argumento para nuestra visión del turismo hacia el 2010 es el concepto de un desarrollo planeado como parte de nuestra percepción de la sostenibilidad. Todos sabemos que especialmente la preservación del entorno natural es vital para un turismo sostenible».9 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. No obstante, el presente manual se centra en 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. Relación entre los intereses ambientales de stakeholders y los sistemas de gestión ambiental en el sector hotelero (*Oaxaqueño Maricela Cruz Bautista CIIDIR Unidad Oaxaca Instituto Politécnico Nacional México mary_chela2005@hotmail.com*)

La investigación en gestión ambiental se ha concentrado en sectores industriales, donde los efectos causados al medio ambiente son muy visibles, relegando a un segundo término a las empresas de servicios, cuyo efecto no es tan evidente, como es el caso del sector hotelero. Con base en la teoría de los stakeholders, el objetivo principal de esta investigación es analizar la relación que existe entre los intereses de los stakeholders y el despliegue del sistema de gestión ambiental en hoteles oaxaqueños, incorporando a este modelo el papel que juegan tres características de los hoteles: tamaño, edad y capacidad financiera. Evidencia empírica recolectada a través de encuestas a dueños/gerentes/encargados de 108 establecimientos hoteleros en el Estado de Oaxaca muestra que existe una relación directa y positiva entre la influencia de los stakeholders y la implementación de un sistema de gestión ambiental, con efectos moderadores de la edad y del tamaño del hotel. Se encontró, además, que la capacidad financiera, como variable independiente, explica en buena medida la implantación del sistema de gestión ambiental. El rol de los stakeholders en las prácticas ambientales de un sector de alojamientos turísticos: un análisis de caso. (*Aldo Guzmán Ramos, Guillermina Fernández Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires aldo_ramos@hotmail.com*)

El artículo analiza si los grupos de interés (stakeholders) de las empresas de cabañas en Tandil pueden influir en la toma de decisión de incorporar acciones de gestión ambiental. Para ello se realizaron entrevistas donde se observó que tienen poca o nula influencia en la incorporación de prácticas ambientales y que gran

parte de las decisiones están condicionadas por el mercado siendo necesario estrechar vínculos con sectores como la comunidad o proveedores de servicios.

A NIVEL NACIONAL

¿CUÁL ES EL MERCADO POTENCIAL DE LOS ECO-NEGOCIOS PERUANOS?

Según: Salazar José Revista Finanzas Ambientales, El Perú tiene ventajas comparativas excepcionales para eco-negocios, frente a otros países del mundo. Perú cuenta con 84 zonas de vida del planeta tierra, es el 5to país en mega-diversidad en el mundo, es la reserva genética del futuro y puede transformar estos recursos en riqueza (como en el pasado). Esta es una oportunidad para que Perú retome el liderazgo perdido en actividades que los antiguos Peruanos –por milenios- han dominado. Por ejemplo, en el antiguo Perú se domesticaron más de 150 especies de flora y fauna que hoy constituyen la base de la alimentación mundial. Desde entonces, Perú no ha aprovechado sus ventajas diferenciales competitivas para lanzar al mercado nuevos productos. Además, nuestros antepasados han desarrollado muchas instituciones sociales (e.g., ayllu, ayni, sirvinacuy) que hoy son considerados fundamentales para compensar las fallas de una economía de mercado. Este capital social milenario ha preservado el conocimiento tradicional (e.g., etnobotánica), que es la fuente de grandes eco-negocios de gran demanda internacional, para el siglo XXI. Un estudio del banco mundial, efectuado para analizar la viabilidad de un fondo de inversión de biodiversidad, para América Latina, identificó un gran potencial de crecimiento en: bio-pesticidas, bio-fertilizantes, agricultura orgánica, productos forestales no maderables, acuicultura, eco-turismo, energías renovables, plantas medicinales para el cáncer, homeopatía, cosméticos naturales, eco-colorantes, tejidos naturales, entre otros. Sin embargo, otros países sí utilizan comercialmente nuestros productos nativos. Los Brasileños han industrializado la arracacha, la achira es muy negociada en Colombia, el

yación es industrializado en el Japón, el babaco (papaya) es muy apreciado en Nueva Zelanda, la naranjilla se consume mucho en Colombia, el sauco es muy conocido en toda Europa, el mamey zapote es muy común en México, entre otras tantas especies de flora domesticadas por los antiguos Peruanos. Esto demuestra que existe un gran potencial de mercado externo, que puede ser atendido desde los andes Peruanos, justamente en zonas de extrema pobreza. Si se promueven estos negocios, los campesinos locales mantendrán y mejorarán la biodiversidad como lo han hecho por milenios. En Perú, CONDESAN (Consortio para el Desarrollo Andino) creado por el CIP (Centro Internacional de la Papa) trabaja en la recuperación y mantenimiento de la biodiversidad andina, como base de la alimentación local y mundial. La seguridad alimentaria en Perú debe estar apoyada en una estrategia que reconozca la diversidad de zonas ecológicas, culturales que hacen de cada zona casi un país diferente. Es así que una estrategia comercial debería apoyarse en zonas ecológicas antes que en base a productos (e.g, zonificación ecológica-económica). En la Selva, el IIAP (Instituto de Investigación de la Amazonía Peruana) va a publicar un atlas para el inversionista. Hoy, ya se han identificado negocios rentables tales como: cultivo de camu-camu, del pijuayo y de la uña de gato, piscicultura de especies nativas (gamitana, sábalo, paiche, paco), cría del caracol y majaz, zoo-criaderos de lagartos, sajinos, reptiles, loros, guacamayos, ecoturismo, productos maderables no forestales y maderas certificadas entre otros

1.4. JUSTIFICACIÓN

El turismo es una actividad económica que, en los últimos años, viene siendo objeto de una gestión medioambiental dirigida hacia su sostenibilidad, destinada a atraer a los sectores de la población deseosos de pasar unos días de vacaciones en zonas donde se respete, en un sentido integral, el medio natural. Es el fenómeno del ecoturismo,

turismo verde, turismo sostenible u otras denominaciones similares, que busca la calidad medioambiental.

El trabajo que presentamos tiene como finalidad proponer a las empresas del sector turístico (hoteles, restaurantes turísticos y otras empresas afines) a tomar conciencia de los impactos ambientales que ocasionan sus respectivas actividades económicas, así como de la importancia y ventajas de adoptar prácticas respetuosas con el medio ambiente, identificando las mejores con el apoyo de técnicas de benchmarking. Es importancia para el desarrollo de la eco-gestión en todos los destinos turísticos en la que están establecidas todas las empresas en cada espacio según el tipo de prestación de servicios al turista. En tal sentido la importancia radica en que 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 ecoeficiencia 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. 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.

1.5. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la incidencia de la Eco-Gestión en el Área de Housekeeping de las Cadenas Hoteleras 4 estrellas: Casa Andina Private Collection y Sonesta Posada del Inca –Puno para el turismo receptivo

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Diagnosticar la situación actual del servicio que brinda el Área de Housekeeping de las Cadenas Hoteleras de 4 estrellas de Casa Andina Private Collection y Sonesta Posada del Inca para la eco-gestión
- b) Identificar puntos críticos donde es factible realizar con mayor urgencia esta gestión orientada al cuidado del medio ambiente en los hoteles
- c) Proponer un conjunto de medidas estratégicas y buenas prácticas orientadas hacia la eco gestión del área de habitaciones de hoteles en Puno.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO, MARCO CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. BASES TEÓRICAS

El **sistema de gestión del medio ambiente** se encuentra definido en el artículo 2º, apartado e), del Reglamento como «aquella parte del sistema de gestión que comprende la estructura organizativa, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos para determinar y llevar a cabo la política del medio ambiente» y en el apartado f) aparece definido el concepto de **auditoría medio ambiental** como «un instrumento de gestión que comprende una evaluación y valoración sistemática, documentada, periódica y objetiva de la eficacia de la organización, el sistema de gestión y procedimientos destinados a la protección del medio ambiente y que tiene como objetivo facilitar el control por parte de la dirección de las prácticas que pueden tener efectos sobre el medio ambiente y evaluar su adecuación a las políticas ambientales de la empresa» (M. Ruesga, 1995, p. 153).

Gestión estratégica medioambiental de la empresa hotelera:

La gestión medioambiental ha sido estudiada con mayor profundidad para el caso de las industrias manufactureras, las cuales tienen un mayor impacto medioambiental, mientras que las investigaciones dirigidas específicamente a

industrias menos contaminantes y, en general, al sector servicios, son menos comunes (Foster et al., 2000).

Una posible explicación de la escasez de estudios sobre las cuestiones ambientales en las empresas de servicios es que la presión hacia la protección ambiental se ha centrado inicialmente en actividades con un impacto directo y visible sobre el medio ambiente (Bowen, 2000). Esta presión se ha transferido posteriormente, entre las décadas de los 80 y 90, a actividades industriales con un menor impacto ambiental y Relegadas tradicionalmente a un papel secundario en los temas ambientales (Elkington, 1994).

Este es el caso de la mayoría de las empresas en el sector servicios, cuyo impacto ambiental se produce por muchas actividades que, directa o indirectamente, generan individualmente pequeñas cantidades de agentes contaminantes. Estas actividades se caracterizan por un impacto ambiental difuso, que es más difícil de regular y controlar exclusivamente por medio de leyes ambientales (Dobers, 1997). Sin embargo, estas empresas que generan más del 60% del PIB en los países desarrollados, son directa o indirectamente responsables de la mayoría de la degradación ambiental del planeta (Hutchinson, 1996). A ello se une el hecho de que en la actualidad la atención se centre no únicamente en los outputs de la actividad, sino en la organización como sistema, incluyendo inputs y procesos (Kirk, 1995).

LOS IMPACTOS DE LA EMPRESA HOTELERA SOBRE EL MEDIO AMBIENTE

La actividad hotelera se compone de una gran cantidad de actividades y operaciones que, consideradas de forma individual, consumen relativamente bajas cantidades de energía, agua, alimentos y otros recursos y generan cantidades reducidas de sustancias contaminantes en términos de desechos sólidos, aguas residuales, humo, olores, ruido y algunas sustancias químicas (Álvarez et al.,

1999). Sin embargo, como señala Kirk (1995), si se consideran estas actividades de forma agregada, podemos apreciar que los hoteles realizan un gran consumo de recursos (agua, energía, alimentos, papel, etc.) y generan una significativa cantidad de subproductos contaminantes (residuos sólidos, aguas residuales, etc.).

Los alojamientos turísticos producen paquetes de servicios constituidos por el conjunto de actividades elementales variables en cantidad y calidad, según la categoría y objetivos de gestión del establecimiento. Estos servicios generalmente comprenden habitación, restauración y recreación, que se combinan junto a los elementos ambientales en la formación de un producto turístico global o ampliado, formado a partir de los elementos sinérgicos de sus componentes en la satisfacción de los consumidores (González y León, 1998).

LA APLICACIÓN DE LA AGENDA 21

Al turismo se lleva a cabo mediante un documento elaborado por la Organización Mundial de Turismo (OMT), junto con el “*World Travel and Tourism Council*” y el “Consejo de la Tierra”, en 1994, titulado: “*Agenda 21 for the travel and tourism industry. Towards environmentally sustainable development*”²², donde se establece la necesidad de reconocer el papel del turismo en el propio proceso de desarrollo y ofrece un plan de acción prioritario para que las organizaciones relacionadas con el turismo incorporen los principios del desarrollo sostenible y los pongan en práctica (OMT, et al., 1997).

La Agenda 21 para el turismo se fundamenta en los postulados de la Agenda 21 global, siendo su objetivo principal la aplicación del desarrollo sostenible a la actividad turística. Para la consecución de este objetivo básico, traza una serie de aspectos prioritarios para la integración del turismo y el medio ambiente:

- a) La minimización de los residuos.
- b) Conservación y gestión de la energía.
- c) Gestión de los recursos del agua.
- d) Gestión de las aguas residuales.
- e) Sustancias peligrosas.
- f) Transportes.
- g) Planeamiento y gestión del uso del suelo.
- h) Implicación de responsables y comunidades en las cuestiones medioambientales.
- i) Diseño para la sostenibilidad.

ECOEficiENCIA Y BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES

Según: Ecoeficiencia y buenas prácticas ambientales en la gestión hotelera Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina (AHT) (2011) : El camino hacia un turismo más responsable y sustentable pasa por lograr que sus establecimientos hoteleros sean más eficientes en el uso de los recursos a la vez que generen menos residuos, es decir, que sean más “eco eficientes”.

La ecoeficiencia es un término que alude a la prestación de servicios de alojamiento, ocio 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 de dichos servicios a lo largo de todo su ciclo de vida. La ecoeficiencia en los alojamientos de turismo se basaría así en los siguientes principios:

- Minimizar la intensidad material y energética de los bienes y servicios, reduciendo el consumo de recursos mediante prácticas de ahorro y eficiencia.
- Reducir la dispersión de contaminantes mediante la prevención de la polución.
- Fomentar la reutilización, recogida selectiva y reciclaje de los materiales, así como las prácticas de compra ecológica.
- Maximizar el uso de recursos renovables, por ejemplo mediante el uso de energías limpias.
- Alargar la durabilidad de los productos mediante las buenas prácticas de mantenimiento y conservación de instalaciones y materiales.
- Alentar el consumo de productos locales de la zona y divulgar sus atractivos culturales y naturales entre los clientes.
- Incrementar la calidad y la oferta de servicio de los bienes y servicios del hotel, innovando para ofrecer un mejor servicio al cliente sin necesidad de aumentar el consumo de recursos.
- En definitiva, se trata de crear más valor turístico con menos impacto ecológico, satisfaciendo las crecientes exigencias ambientales de la nueva demanda turística, conservando el medio ambiente y avanzando hacia un turismo sustentable.

LOS IMPACTOS AMBIENTALES Y SOCIALES DEL TURISMO

Ecoeficiencia y buenas prácticas ambientales en la gestión hotelera
PROGRAMA DE HOTELERÍA SUSTENTABLE Ecoeficiencia y buenas prácticas
ambientales en la gestión hotelera Asociación de Hoteles de Turismo de la República
Argentina (AHT) Textos: Jorge Vallina Crespo Diseño gráfico: Eduardo Lusarreta
Fernández Ilustraciones: Óscar Blanco Esporas © FORMAGRUPO Buenos Aires,

2011: A pesar de sus indudables beneficios en términos de generación de empleo y riqueza, la actividad turística puede conllevar impactos sobre el entorno socioambiental en el que se desarrolla, impactos que son más acusados en zonas rurales y naturales, históricamente ajenas al desarrollo turístico. Desde el punto de vista social de los destinos, el turismo estimula el interés de las comunidades locales hacia su cultura, patrimonio, tradiciones y costumbres, favoreciendo su identidad. Igualmente, el turismo puede contribuir a la preservación y rehabilitación del patrimonio cultural y a la revitalización de las tradiciones, gastronomía, etc. Pero, si la actividad turística no se desarrolla de un modo sustentable, pueden aparecer efectos no deseados, como el deterioro de espacios públicos por la afluencia masiva de visitantes, la difícil convivencia entre el turismo y otras actividades económicas, el abandono de actividades tradicionales u otros conflictos sociales. Y, por otra parte, el desarrollo turístico puede interactuar con mucha fuerza sobre el entorno ambiental de los destinos, provocando impactos adversos, tales como los siguientes: La escasa integración en el entorno de las nuevas construcciones e infraestructuras turísticas, que alteran el paisaje natural o humanizado. El aumento en la demanda de recursos básicos como el agua y la energía, lo que puede llevar a sobrecargas en los suministros básicos o al agotamiento y contaminación de manantiales. La generación de grandes cantidades de residuos, con las consiguientes dificultades para su correcta gestión y tratamiento. La aparición de vertederos incontrolados. La contaminación de las aguas y de los suelos por los vertidos sin depurar. La contaminación del aire por las emisiones del transporte y los sistemas de climatización de los alojamientos. La alteración o destrucción de hábitats naturales. En conclusión, se deben tomar en consideración los aspectos sociales y culturales y de la variable ambiental en el diseño, planificación y gestión de las instalaciones,

equipamientos y actividades hoteleras y turísticas como un factor clave para un manejo sustentable de los recursos, minimizando los impactos negativos sobre el medio.

GESTIÓN AMBIENTAL Y ECOETIQUETAS EN EL SECTOR HOTELERO

Ecoeficiencia y buenas prácticas ambientales en la gestión hotelera **Programa de hotelería sustentable** Ecoeficiencia y buenas prácticas ambientales en la gestión hotelera Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina (AHT) Textos: Jorge Vallina Crespo Diseño gráfico: Eduardo Lusarreta Fernández Ilustraciones: (Óscar Blanco Esporas © FORMAGRUPPO Buenos Aires, 2011)

Diversos son los instrumentos de gestión ambiental al alcance de los establecimientos hoteleros para la integración de las preocupaciones ambientales y de los principios de la sustentabilidad turística en sus modelos de gestión, con los consiguientes beneficios para su imagen, reducción de costes, calidad de servicio, posicionamiento en el mercado turístico y disminución de los impactos en el entorno ambiental, natural y cultural del destino. No obstante, de todos ellos sin duda son los Sistemas de Gestión de la Calidad, la Seguridad y el Ambiente cuyos requisitos establece la Norma Argentina IRAM-SECTUR 42200 o los Sistemas de Gestión Ambiental certificables según la Norma Internacional ISO 14001, además de las distintas ecoetiquetas aplicables al sector, los instrumentos que pueden aportar mayor relevancia y utilidad práctica para un hotel, dado que éstos favorecen la mejora continua y la adopción de sistemáticas eficaces y de calidad en la gestión hotelera. Tanto los sistemas de gestión ambiental como las ecoetiquetas son una valiosa oportunidad para destacarse en el emergente mercado de los alojamientos y otras empresas turísticas que apuestan por una hotelería sustentable. 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 permiten acreditar ante la comunidad local, los potenciales turistas y otros grupos de interés los esfuerzos que se realizan para la protección del medio ambiente. Los sistemas de gestión ambiental constituyen una eficaz respuesta al reto competitivo que supone la creciente concienciación de la sociedad hacia el medio ambiente, sensibilización que se traslada a los hábitos de compra y selección de productos y servicios, aún más si cabe en el sector turístico, dada la íntima relación entre turismo y entorno. Y están muy relacionados con los sistemas de gestión de la calidad, puesto que ambos son mecanismos que proporcionan un proceso sistemático y cíclico de mejora continua. Estos sistemas de gestión comprenden básicamente los siguientes requisitos: El compromiso de mejora continúa del desempeño declarado en una Política Ambiental. El análisis y evaluación de los aspectos ambientales y la normativa aplicable a las instalaciones, actividades y servicios del hotel y de sus potenciales impactos, para facilitar su prevención y control. La integración de estas variables ambientales en la gestión de la empresa turística. El establecimiento de los procedimientos necesarios para alcanzar los objetivos de mejora que se propongan, asignando los recursos necesarios para garantizar su cumplimiento. La eficiencia en la utilización y el consumo de los recursos naturales. La prevención de la contaminación del aire, del suelo y de las aguas. La gestión sostenible de los residuos.

UNA HOTELERÍA VERDE Y RESPONSABLE

Hacia una hotelería más sustentable y verde Claves para una gestión eco-responsable y eco-eficiente - Herman Lons-Asociación de Hoteles de la República de Argentina: La verdadera revolución del turismo, además de la facilidad que hoy tenemos para viajar a casi todos los rincones del planeta y la revolución tecnológica, es el cambio hacia una hotelería ambiental y socialmente responsable. No olvidemos que en la actualidad el medio ambiente y la sustentabilidad son un factor clave en la

selección de la oferta hotelera para una sociedad viajera cada vez más consciente de los problemas ambientales y los efectos que sobre el entorno, el principal recurso turístico, pueden tener los productos y servicios de los que disfruta en sus viajes o momentos de ocio. La nueva demanda turística es cada vez más exigente y sensible hacia la correcta gestión de los recursos y la calidad del servicio recibido, en una creciente preocupación por un turismo sustentable. Por ello, las autoridades, los gestores y las empresas implicados en el desarrollo de la industria de la hospitalidad deben adoptar estrategias, actitudes y comportamientos responsables con su entorno, asegurando su preservación como un atractivo más de la oferta turística. De un lado, las autoridades y los gestores deben tener en cuenta la sustentabilidad como eje fundamental de la planificación, diseño y gestión de la actividad turística. Y de otro, las empresas turísticas y hoteleras deberían tomar en consideración la importancia de llevar a cabo prácticas amigables con el medio ambiente y responsables con la comunidad social. Una hotelería verde y responsable que debe basarse en la conservación y mejora de los atractivos culturales y naturales del destino.

HOTELES ECO-RESPONSABLES:

Estrategias para la acción Un hecho incuestionable es que los turistas cada vez son más conscientes del impacto del turismo y de sus viajes sobre el ambiente. Esa creciente concientización de los viajeros y de los clientes de hoteles los hace valorar muy positivamente las buenas prácticas, el respeto por el entorno y la gestión sustentable de los recursos en sus instalaciones. El aumento en la sensibilización hacia un turismo más responsable y sustentable por parte de la nueva demanda turística es un hecho contrastable en todos los informes que reflejan la realidad y tendencias del sector; los cuales destacan las nuevas tecnologías, la redefinición del concepto de calidad turística, el impacto de los nuevos medios de comunicación social y la sustentabilidad

como las principales retos a los que debe responder el mercado de la hospitalidad en un horizonte inmediato. Según estudios recientes, el 47% de los viajeros de los principales países emisores tiene en cuenta factores ambientales a la hora de decidir sobre el destino de sus viajes. Y un amplio porcentaje de los hoteleros del mundo se está planteando establecer programas eco-friendly o eco-responsables para reducir su impacto en el ambiente. Los viajeros están motivados a ser cada vez más responsables. Buscan entornos poco degradados, vivir y experimentar las formas de vida del lugar, tener posibilidades y facilidades de entrar en contacto con la naturaleza, el arte, la gastronomía y la cultura local, sentir que su visita mejorará o al menos no afectará negativamente al ambiente de su destino. Vivir experiencias y sensaciones. Los clientes de servicios turísticos perciben el respeto ambiental y social como una parte esencial a la calidad de un alojamiento o de un destino, tanto como la satisfacción con el servicio o la experiencia. Así, hoy en día ya todas las normas de calidad exigen la aplicación de buenas prácticas y la prevención del impacto ambiental en los alojamientos y empresas turísticas.

DEFINICIÓN DE LA ECOEFICIENCIA

Las crecientes “necesidades” de los seres humanos de las actuales y futuras generaciones, así como las mayores “limitaciones” del ambiente para satisfacerlas, nos obliga a adoptar patrones de producción y consumo eco eficientes, los que deben fortalecerse con políticas públicas firmes y una gestión consecuente con el modelo de desarrollo sostenible. Esta opción obliga a ejecutar un proceso de gestión capaz de lograr la eficiencia en relación a la satisfacción de las necesidades, así como la recuperación y cuidado de nuestro medio ambiente; garantizando las condiciones de vida adecuadas para las presentes y futuras generaciones.(Ministerio del Ambiente,Perú,2009)

LA ECOEFICIENCIA EN LA GESTION AMBIENTAL LOCAL

Según: Ministerio del Ambiente-Perú (2009) La ecoeficiencia se debiera aplicar en la administración pública, especialmente en los gobiernos locales. La gestión pública se convierte en eco eficiente cuando: actúa, invierte, presta servicios y elabora productos de la mejor calidad posible, con el menor consumo de recursos naturales, generando los menores impactos al ambiente. Promueve, gestiona y controla el desarrollo local y regional, teniendo como objetivo, su aplicación en el quehacer cotidiano de los actores políticos, sociales y económicos en favor del desarrollo

LAS RECOMENDACIONES AMBIENTALES

¿Qué son las Recomendaciones Ambientales? Las Recomendaciones Ambientales (RA) son el conjunto de acciones que llevan a reducir las pérdidas de materiales y recursos, y el impacto ambiental negativo, a través de cambios en la actitud de las personas que conforman una organización, para realizar los procesos y las actividades. La introducción de las RA en una organización turística pretende: Conseguir un cambio de actitud del personal en todas las áreas de trabajo. Conseguir un cambio de actitud en los turistas que visitan un destino turístico o en clientes que utilicen el servicio. Las ventajas asociadas a la implementación de estas medidas sencillas y fáciles de aplicar, se relacionan con su bajo o nulo costo económico y su flexibilidad. Se pueden adaptar a cada situación en particular, graduándolas según el ritmo de implementación deseado por la organización. Además, generalmente no se necesita una gran experiencia previa, y pueden servir como primer paso para iniciar un proceso hacia el desarrollo de un Sistema de Gestión Ambiental (SGA). Las áreas de acción en las que se enfocan las RA son las siguientes: Ahorro de agua. Ahorro de energía. Gestión de residuos. Gestión de sustancias peligrosas, Política de compras,

Control de la contaminación atmosférica y ruidos, Conservación del entorno natural y del patrimonio cultural, Sensibilización y comunicación ambiental.

ACUERDO NACIONAL POLÍTICA DE ESTADO N° 19 DESARROLLO SOSTENIBLE Y GESTIÓN AMBIENTAL Suscrito el 22 de julio de 2002. Según: LEY N° 28611 LEY GENERAL DEL AMBIENTE, Nos comprometemos a integrar la política nacional ambiental con las políticas económicas, sociales, culturales y de ordenamiento territorial, para contribuir a superar la pobreza y lograr el desarrollo sostenible del Perú. Nos comprometemos también a institucionalizar la gestión ambiental, pública y privada, para proteger la diversidad biológica, facilitar el aprovechamiento sostenible de los recursos naturales, asegurar la protección ambiental y promover centros poblados y ciudades sostenibles; lo cual ayudará a mejorar la calidad de vida, especialmente de la población más vulnerable del país. Con ese objetivo el Estado: a) fortalecerá la institucionalidad de la gestión ambiental optimizando la coordinación entre la sociedad civil, la autoridad ambiental nacional, las sectoriales y los niveles de gestión descentralizada, en el marco de un sistema nacional de gestión ambiental; b) promoverá la participación responsable e informada del sector privado y de la sociedad civil en la toma de decisiones ambientales y en la vigilancia de su cumplimiento, y fomentará una mayor conciencia ambiental; c) promoverá el ordenamiento territorial, el manejo de cuencas, bosques y zonas marino costeras así como la recuperación de ambientes degradados, considerando la vulnerabilidad del territorio; d) impulsará la aplicación de instrumentos de gestión ambiental, privilegiando los de prevención y producción limpias; e) incorporará en las cuentas nacionales la valoración de la oferta de los recursos naturales y ambientales, la degradación ambiental y la internalización de los costos ambientales; f) estimulará la inversión ambiental y la transferencia de tecnología g) para la generación de actividades industriales, mineras, de

transporte, de saneamiento y de energía más limpias y competitivas, así como del aprovechamiento sostenible de los recursos forestales, la biotecnología, el biocomercio y el turismo; h) promoverá y evaluará permanentemente el uso eficiente, la preservación y conservación del suelo, subsuelo, agua y aire, evitando las externalidades ambientales negativas; i) reconocerá y defenderá el conocimiento y la cultura tradicionales indígenas, regulando su protección y registro, el acceso y la distribución de beneficios de los recursos genéticos; j) promoverá el ordenamiento urbano, así como el manejo integrado de residuos urbanos e industriales que estimule su reducción, reuso y reciclaje; k) fortalecerá la educación y la investigación ambiental; l) implementará el Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental para asegurar la participación ciudadana, la coordinación multisectorial y el cumplimiento de las empresas de los criterios y condiciones de protección ambiental; m) regulará la eliminación de la contaminación sonora; n) cumplirá los tratados internacionales en materia de gestión ambiental, así como facilitará la participación y el apoyo de la cooperación internacional para recuperar y mantener el equilibrio ecológico; y o) desarrollará la Estrategia Nacional de Comercio y Ambiente.

2.2. CONCEPTUAL

GESTIÓN AMBIENTAL

CAPÍTULO 3 Artículo 13°.- Del concepto 13.1 La gestión ambiental es un proceso permanente y continuo, constituido por el conjunto estructurado de principios, normas técnicas, procesos y actividades, orientado a administrar los intereses, expectativas y recursos relacionados con los objetivos de la política ambiental y alcanzar así, una mejor calidad de vida y el desarrollo integral de la población, el desarrollo de las actividades económicas y la conservación del patrimonio ambiental y natural del país. 13.2 La gestión ambiental se rige por los principios establecidos en la

presente Ley y en las leyes y otras normas sobre la materia. (LEY N° 28611 LEY GENERAL DEL AMBIENTE)

TURISMO: La teoría y la práctica de viajar; viajando por placer. A esta primera definición siguieron otras más, las cuales con el tiempo han ido alimentando el concepto de turismo hasta llegar a definiciones más complejas. (Manuel, Gurria)

ACTIVIDAD TURÍSTICA: Según la ley peruana, es la destinada a prestar a los turistas los servicios de alojamiento, intermediación, alimentación, traslado, información, asistencia o cualquier otro servicio relacionado directamente con el turismo. (Iván La Riva Vegazzo)

SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL El Sistema de Gestión Ambiental (SGA) es un instrumento estructurado que mediante un conjunto de procedimientos, responsabilidades, prácticas y recursos permiten llevar a la práctica la Política Ambiental de la organización. La estructura del SGA se basa en el esquema: Planificar-Hacer-Chequear Actuar.

GESTIÓN AMBIENTAL Conjunto de acciones encaminadas a lograr la máxima racionalidad en el proceso de decisión relativo a la conservación, defensa, protección y mejora del medio ambiente, a partir de un enfoque interdisciplinario y global. En el caso de acciones de amplio alcance, es recomendable incluir la participación ciudadana. (*Guía de recomendaciones ambientales - 1a ed. - Buenos Aires : Secretaría de Turismo de La Nación, 2007*)

MEDIO AMBIENTE Es el entorno vital; el conjunto de factores físicos, biológicos, sociales y culturales que interactúan entre sí de manera sistémica. No debe considerarse pues, como el medio envolvente del hombre. A los efectos analíticos se lo suele clasificar de diversas formas; por ejemplo: medio biofísico - medio sociocultural; ó

medio ambiente natural - medio ambiente construido; ó medio ambiente urbano - medio ambiente rural. En todos los casos, el análisis incluye a la población humana y sus actividades. Son sinónimo (*Guía de recomendaciones ambientales - 1a ed. - Buenos Aires: Secretaría de Turismo de La Nación, 2007*)

SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL Aquella parte del sistema de gestión global que incluye la estructura de la organización, las actividades de planificación, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos para desarrollar, implementar, realizar, revisar y mantener la política ambiental. (Fuente: Norma IRAM-NM- ISO 14.001: 2002, pág. 2.)

¿QUÉ ES UN ECO-NEGOCIO?

Es una actividad humana que genera un rendimiento económico y ambiental positivo. Es el punto de encuentro entre las actividades de los empresarios tradicionales (sólo les interesa hacer dinero) y los ambientalistas (sólo les interesa proteger la madre naturaleza), en el marco de una economía de mercado. Es claro que no todos los negocios tradicionales son sostenibles ambientalmente, ni todas las actividades ambientalistas son económicamente sostenibles. Las empresas que incorporan criterios ambientales en su proceso de toma de decisiones se benefician en:

- Menores costos y mayores beneficios, debido al uso eco-eficiente de los recursos escasos,
- Nichos de mercado, mejoras en la calidad o precios “prime” por la diferenciación de productos, - mejor reputación, lo cual añade valor al negocio en una economía globalizada,
- Mejor relación con reguladores y comunidades, evitando potenciales conflictos,

- Menores costos financieros y de seguros, por menor riesgo ambiental(*Eco-negocios en Perú: Nuevas oportunidades para el 3er milenio Autor: José Salazar B Revista: Calidad y Excelencia - SNI*)

DEFINICIONES DE TURISMO

Arthur Bormann, define que el turismo es el conjunto de los viajes cuyo objeto es el placer, o por motivos comerciales o profesionales y otros análogos, y durante los cuales la ausencia de la residencia habitual es temporal. No son turismo los viajes realizados para trasladarse al lugar de trabajo. (Arthur Bormann)

Walter Hunziker - Kurt Krapf, dicen que el turismo es el conjunto de relaciones y fenómenos producidos por el desplazamiento y permanencia de personas fuera de su domicilio, en tanto que dichos desplazamientos y permanencia no están motivados por una actividad lucrativa.(Renato Quesada Castro. Elementos del Turismo. 1° Edición. Editorial EUNED. 2005.)

Para la Organización Mundial del Turismo (OMT), el turismo es el conjunto de actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros motivos, no relacionados con el ejercicio de una actividad remunerada en el lugar visitado. (OMT)

DEMANDA TURÍSTICA. Por su parte. Roberto Boullón en su libro Planificación del espacio Turístico expone demanda Real como “la cantidad de turistas que hay en un momento dado en un lugar dado y la suma de bienes y servicios solicitados efectivamente por los consumidores en un lugar durante su estadía” (Cit. 1990, Pág. 33).

DESARROLLO SOSTENIBLE: Modelo de desarrollo humano que pretende compatibilizar el crecimiento económico con el bienestar social y la protección del medio ambiente.

TURISMO SOSTENIBLE: Modelo de desarrollo turístico que satisface las necesidades de los destinos y de los turistas, al mismo tiempo que protege y mejora los recursos turísticos del futuro. Según esta definición, serían sostenibles aquellas actividades turísticas, aquellos hoteles, respetuosos con el medio natural, cultural y social de su comunidad local.

BUENAS TECNOLOGÍAS DISPONIBLES (BTD) Las mejores técnicas o métodos de operación actualmente disponibles, incluyendo una producción más limpia, y adecuados a las condiciones sociales, económicas, tecnológicas, institucionales, financieras y ambientales de la parte o de las partes contratantes, que aseguren la prevención, la reducción y el control efectivo de la contaminación. (Guía de recomendaciones ambientales - 1a ed. - Buenos Aires: Secretaría de Turismo de La Nación, 2007)

CONCIENCIA AMBIENTAL Convicción de una persona, organización, grupo o una sociedad entera, de que el medio ambiente debe protegerse y usarse racionalmente en beneficio del presente y el futuro de la humanidad. (Guía de recomendaciones ambientales - 1a ed. - Buenos Aires: Secretaría de Turismo de La Nación, 2007)

ASPECTO AMBIENTAL: Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que puede interactuar con el medio ambiente.

IMPACTO AMBIENTAL: Cualquier alteración de un factor ambiental o del medio ambiente en su conjunto consecuencia de una actividad humana

CONTAMINACIÓN: Presencia en el medio ambiente de sustancias o formas de energía que implican riesgos, daños o molestias graves para la salud de las personas, los seres vivos y los bienes de cualquier naturaleza.

PREVENCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN: Utilización de procesos, prácticas, técnicas, materiales, productos, servicios o energía para reducir o controlar la generación, emisión o descarga de cualquier tipo de contaminante o residuo, con el fin de reducir impactos ambientales adversos.

BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES: Conjunto de acciones emprendidas para reducir los impactos medioambientales de una actividad productiva o de servicios.

ECOETIQUETAS: Herramientas de gestión ambiental orientadas al producto, instrumentos de mercado de carácter voluntario que están concebidos para promocionar la producción, distribución y utilización de productos y servicios de consumo final con un menor impacto ambiental a lo largo de su ciclo de vida, es decir, más respetuosos con el medio ambiente.

ECOEFICIENCIA: La distribución a precios competitivos de bienes y servicios que satisfagan las necesidades humanas y mejoren la calidad de vida al tiempo que reducen los impactos ecológicos y la intensidad de recursos a lo largo de su ciclo de vida.

RESIDUOS: Sustancias, materiales u objetos generados como resultado de una actividad humana, y de los cuales su poseedor se desprende o tiene intención de desprenderse.

RECICLAJE: Transformación de los residuos, dentro de un proceso de producción, para su fin inicial o para otros fines. El reciclaje permite utilizar los materiales desechados en la fabricación de nuevos productos.

RECOGIDA SELECTIVA: El sistema de recogida diferenciada de materiales orgánicos fermentables y de materiales reciclables, así como cualquier otro sistema de recogida diferenciada que permita la separación de materiales valorizables contenidos en los residuos.

BIODEGRADABLE: Propiedad de un compuesto para ser degradado por la acción de microorganismos y otros seres vivos, o para ser descompuesto o absorbido en un medio natural.

ECO-GESTIÓN Los criterios de innovación medioambiental pueden ser también aplicados en las sistemáticas de gestión de la empresa, abarcando aspectos como la definición de los sistemas de tratamiento de residuos, los criterios de diseño de producto, la negociación de las relaciones con los proveedores, el desarrollo de nuevas habilidades en los recursos humanos, la definición estratégica de la tecnología de la empresa y sus procesos productivos o el desarrollo de nuevas relaciones con los clientes. La eco-gestión requiere la consideración explícita de los criterios ambientales en todos los procesos de estrategia de negocio y de innovación. Estos aspectos se describen en la Política de Productos Integrada (PPI), establecida por la Comisión Europea en el Libro Verde de 7 de febrero de 2001 (COM (2001) 68). La PPI se centra en los pilares del diseño ecológico de productos, los mecanismos de precios orientados a optimizar el rendimiento ecológico de los productos (basados en el principio “quien contamina paga”) y la elección informada a los consumidores, por ejemplo mediante el etiquetado, como medio para aumentar la demanda de productos respetuosos con el medioambiente. (Comunidades Autonomas-Union Europea)

2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

HIPÓTESIS GENERAL

La incidencia de la Eco-Gestión en el Área de Housekeeping de las Cadenas Hoteleras 4 estrellas: Casa Andina y Posada del Inca –Puno permitirá lograr la conservación del medio ambiente para el turismo receptivo

HIPOTESIS ESPECÍFICAS

- a) Si se Diagnostica la situación actual del servicio que brinda el Área de Housekeeping de las Cadenas Hoteleras de 4 estrellas de Casa Andina y Posada del Inca facilitará implementar la eco-gestión para las empresas hoteleras
- b) Al identificar puntos críticos donde es factible realizar con mayor urgencia esta gestión orientada al cuidado del medio ambiente en los hoteles
- c) Proponer un conjunto de medidas estratégicas y buenas prácticas orientadas hacia la eco gestión del área de habitaciones de hoteles en Puno.

Tabla 01 Sistema de variables - operacionalizacion de hipotesis

VARIABLES	INDICADORES	TECNICAS	INSTRUMENTOS
Variable independiente: <ul style="list-style-type: none"> • Cadena Hotelera • Eco gestión 	Servicios que brinda el área de Housekeeping Estrategias eco-gestión Buenas practicas eco-ambientales Eco-negocio	Revisión Bibliográfica. Método de Observación. Encuestas Entrevista en Profundidad	Fichas bibliográficas y Resumen. Ficha de recolección de datos Formato del Cuestionario
Variable dependiente - Personal del área de Housekeeping -Jefe de Area de HK -Demanda de Turismo receptivo (Huéspedes)	Muy buena Buena Regular Mala Muy Mala	Encuestas Entrevista en profundidad Revisión Bibliográfica	Cuestionario Formato de Cuestionario Fichas de resumen, bibliográficas

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Es una Investigación Descriptiva, analítica propositiva. Así también se establecieron las fuentes de información Primaria y Secundaria. Las fuentes de información primaria están compuestas por la apreciación de los propietarios de las cadenas hoteleras, jefes de áreas de housekeeping y a los huéspedes. La información se obtendrá de forma directa por medio de una encuesta y entrevista en profundidad.

Se determinará uso de fuentes secundarias de información más adecuadas como son libros de Eco-Gestión ambiental, medio ambiente, revistas especializadas en hotel ecológico, documentos que permitirán darle un sustento teórico metodológico

3.1.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación es de tipo Descriptiva básica, con una aplicación hipotética-inductiva-deductiva de carácter analítico y explicativo el cual nos permitio conocer cómo aplicar el uso de estrategias de eco gestión en el manejo del área de housekeeping que incidirá en la calidad de vida del trabajador del área, a la empresa hotelera, a los huéspedes que buscan estadía ecológica

3.1.3. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

La técnica en la investigación juega un rol fundamental para la ejecución con criterio preciso y concreto, se consideraron:

- a) Se utilizó la Técnica documental bibliográfica.- Nos facilitó revisar los documentos de carácter teórico, sobre el tipo de investigación, que será el elemento de sustento en el proceso de desarrollo en los hoteles de 4 estrellas según estudio.
- b) Técnica de la encuesta y la entrevista en profundidad. Se utilizó como instrumento de recolección de datos, se aplicó encuestas al personal del área de housekeeping, al jefe de área y a los huéspedes.
- c) Técnica de la Estadística descriptiva. La información obtenida del trabajo de investigación in situ, serán sometidos a un tratamiento estadístico, como medio paramétrico de uso cuantificable de precisión y confiabilidad

3.1.4. UNIDADES DE ANÁLISIS

En el trabajo de investigación se consideraron las siguientes unidades para obtener la información respectiva

- Análisis situacional del área de housekeeping de la Cadena hotelera Casa Andina
- Análisis situacional del área de housekeeping de la Cadena hotelera Posada del Inca
- Entrevista en profundidad al Jefe de área de Housekeeping
- Encuesta aplicado al personal o público interno del cada hotel

3.1.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Tabla 02 *Tecnicas e instrumentos de investigación*

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Identificación Bibliográfica	Fichas Bibliográficas, textuales, resúmenes y revisión virtual (Wed)
Observación	Fichas de observación
Encuestas	Cuestionario
Entrevista en profundidad	Formato de preguntas
Visita	INSITU a los hoteles según estudio

3.1.6. PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

- Revisión y obtención de datos relacionados con el tema
- Elaboración y Obtención de Información INSITU Hotel Casa Andina y Posada del Inca específicamente Área de Housekeeping respectivamente
- Se analizo e interpretara los resultados obtenidos

3.1.7. UBICACIÓN DEL ESTUDIO

El trabajo de investigación se llevará a cabo en la ciudad de Puno, las unidades de estudio son las Cadenas Hoteleras de Casa Andina y Posada del Inca área de housekeeping se contribuirá en lograr el manejo de la eco gestión para lograr el desarrollo de hoteles ecológicos, hoteles verdes. Están ubicados en la avenida Sesquicentenario en la misma ruta Zona Huaje.

3.1.8. EJES DE ANÁLISIS

- Cadena hotelera Casa Andina Private Collection y Sonesta Posada del Inca:
Área de Housekeeping
- Estrategias de Eco Gestión, eco negocios, turismo blanco.

3.1.9. LA POBLACIÓN y/o UNIVERSO

- La población la integran los trabajadores del área de Housekeeping de los dos hoteles del estudio
- Al Gerente de cada hotel del estudio

- Los jefes de Área de Housekeeping
- A los trabajadores de los hoteles en estudios

DISEÑO MUESTRAL

- La muestra será al censo total para el personal de los hoteles Casa Andina y Posada del Inca
- Se aplicó la entrevista en profundidad la muestra es por conveniencia a dos personas al Jefe del área de Housekeeping de cada hotel

CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

Para las entrevistas la muestra que se aplicó es por conveniencia según nuestro estudio. Al censo total de los trabajadores y es como sigue a 48 trabajadores del hotel Casa Andina Private Collection y 60 trabajadores del hotel Sonesta Posada del Inca

PROCEDIMIENTOS ESTADÍSTICOS DE ANÁLISIS DE DATOS

Para el análisis de los resultados se utilizó el programa estadístico SPSS; con la aplicación de la estadística descriptiva para una determinación cuantitativa medible del estudio realizado sobre la eco-gestión a las Cadenas hoteleras: Casa Andina y Sonesta Posada del Inca ubicadas en la ciudad de Puno.

CAPÍTULO IV

CARACTERIZACIÓN SITUACIONAL DE LA CADENA HOTELERA

CASA ANDINA PRIVATE COLLECTION Y SONESTA POSADA DEL INCA EN PUNO

4.1. Características Generales de la ciudad de Puno

Ubicación y medio geográfico: La ciudad de Puno, capital del distrito, provincia y departamento del mismo nombre, se extiende en la orilla oeste de la bahía de Puno, sector integrante del lago Titikaka. El espacio físico en el que se halla ubicada corresponde a una superficie ligeramente ondulada en la parte alta y llana con ligero declive en dirección al lago. Se halla rodeada de cerros como Machallata, Azoguine, Cancharani y Pirhua Pirhuani. Este último no es sino el borde de una llanura que se extiende en dirección oeste y que en cierto modo forma parte de El Alto Puno.

Altitud y Latitud La ciudad de Puno se encuentra a los 3.827 metros sobre el nivel del mar. Se halla 15°50'15" de latitud sur, y a 70°01'18" de longitud oeste. (Gran Enclopedia del Perú, edición LEXUS)

Clima.- Las condiciones climáticas en la ciudad de Puno se ven mejoradas por el efecto moderador de las aguas del lago Titikaka, de lo contrario sería una ciudad bastante frígida. El tipo de clima, templado con invierno seco, es una característica del espacio

circumlacustre en el cual se halla la ciudad de Puno. Espacio en el cual son nítidas las estaciones del invierno seco y frío y del verano con precipitaciones pluviales y con una relativa humedad atmosférica. En esta latitud y altitud la temperatura oscila entre los 5° y 13° centígrados. C.

Población: El departamento de Puno cuenta con 1'135,000 habitantes. y la ciudad de Puno tiene 100,168 habitantes según censo 2007

Limites. La delimitación natural de la ciudad de Puno es la siguiente:

- En el norte, Chulluni y Llallahuani.
- En el sur, Salcedo.
- En el este, las aguas de la Bahía de Puno.
- En el oeste, Prhuapirhuani y Azoguine

Vías de Acceso:

Aérea: El Aeropuerto Manco Cápac, se encuentra a 3 Km. de Juliana y a 44 Km. de la ciudad de Puno. Desde allí se llega a la ciudad de Puno por carretera asfaltada. El servicio Aéreo se realiza desde Juliana a las ciudades de Lima, Arequipa y Cusco, en forma regular con las líneas Aéreas de: LAN Perú.

Terrestre.- La ciudad de Puno a través del Ferrocarril y carretera asfaltada se conecta con las ciudades del Cusco y Arequipa. También por carretera asfaltada con las ciudades de Tacna y Moquegua y también con Bolivia.

Acuática: A la ciudad de Puno se accede desde la ciudad de Juli mediante Hydrofoils y Catamarán, igualmente desde Copacabana y Huarisata en Bolivia. También se comunica con las islas y poblaciones ribereñas en lanchas o botes desde el Puerto de Puno.

Capacidad instalada de alojamiento en la Region de Puno

Servicios turisticos: establecimientos de hospedaje: A nivel regional, al mes de setiembre del 2014, se tiene 322 establecimientos de hospedaje categorizados y registrados, con 5,326 habitaciones y 9,138 de los cuales, 101 establecimientos de hospedaje están debidamente categorizados como hoteles, hostales y albergues; los mismos que se encuentran ubicadas en las siguientes ciudades: Puno 65, Juliaca 28, Ayaviri 02, Desaguadero 03, Ilave 02 y 01 en Conima - Moho ; con una capacidad instalada de 2.327 habitaciones con 4,158 camas. Los restantes 221 hospedajes sin clase ni categoria, se encuentran ubicadas en las ciudades de: Puno 127, Chucuito 02, Plateria 01, Ilave 07, Juli 03, Desaguadero 10, Yunguyo 03, Juliaca 53, Huancane 02, Azangaro 04, San Ant6n 01, Macusani 03, Ayaviri 03 y Lampa 01; cuya capacidad instalada es de 2,969 habitaciones con 4,990 camas. (DIRCETUR-Puno 2014)

4.2. Proceso de inicio en turismo de la Cadena Hotelera Casa Andina Private

Collection.

Según: Juan Stoessel Casa Andina fundador de Cadena hotelera Casa Andina: Casa Andina nació en el 2003 con un pequeño hotel en la urbanización San Antonio en Miraflores. En la actualidad es la cadena hotelera más grande del país, cuenta con 20 hoteles distribuidos a nivel nacional y tiene importantes planes de expansión, todo gracias al ingenio de Juan Stoessel. El empresario, Director Gerente de la cadena de hoteles Casa Andina, revela que su éxito ha dependido principalmente de dos factores: a) sus socios; y b) el ambiente laboral de su empresa. Juan revela que en un primer proyecto fracasó porque no supo escoger a los socios indicados, lo que finalmente terminó demandándole mayores esfuerzos ya que no contaba con el debido acompañamiento en el desarrollo de su negocio. Posterior a ello, trabajó en un nuevo

plan de negocio Casa Andina mientras que en paralelo conseguía mayor acercamiento a quien sería su próximo socio. Finalmente, gracias a la solidez de su plan de trabajo, su experiencia en el rubro, su mayor conocimiento sobre el producto y las expectativas de sus clientes, concretó las negociaciones con este nuevo e importante socio: Intercorp.

El proyecto se inició con dos productos: (a) los hoteles 3 estrellas Casa Andina Classic; y, (b) los hoteles 4 estrellas Casa Andina Private Collection, dirigidos principalmente al turismo receptivo y localizados en Lima y en todo el circuito turístico del sur. Su última creación son los hoteles Casa Andina Select, los cuales estima estarán operando en todas las principales ciudades del país en los próximos 5 años.

Juan está convencido que es difícil pensar en sostener un negocio de servicios si es que los colaboradores que forman parte de él no están motivados. Si en una empresa de servicios los colaboradores no trabajan bajo condiciones alentadoras y no se sienten complacidos con lo que hacen, difícilmente van a atender correctamente a sus clientes. No en vano el año pasado Casa Andina ocupó el puesto número 4 en el Perú y el 12 en Latinoamérica, entre las empresas consideradas como “el mejor lugar para trabajar”, según el ranking del Great Place to Work. Si bien el crecimiento del rubro hotelero está en auge, este emprendedor considera que el sector podría verse afectado por el entorno político y económico del país, principalmente por la tardía atención a problemas serios y de alto impacto como la falta de seguridad y el desorden interno. (*MEMORIA CADE EMPRENDEDORES 2012* - Responsable de la edición: Centro de Competitividad y Estudios Estratégicos de IPAE. San Isidro, Lima-Peru. Edit. IPAE CADE Pág. 14) Reseña: <http://www.casa-andina.com/sobre-nosotros/>: Es una cadena hotelera peruana fundada en febrero de 2003, enfocada en proporcionar a nuestros huéspedes una experiencia de viaje. Integramos las particularidades de cada destino donde nos encontramos desde arquitectura, decoración, gastronomía, actividades y música,

ofreciendo así a nuestros visitantes una experiencia de viaje única. Cuentan con 3 marcas, con atributos diferentes, considerando las necesidades y preferencias de nuestros viajeros. A lo largo de estos 11 años de exitoso desempeño se convirtieron en la cadena hotelera más importante del Perú, tanto en número de hoteles y habitaciones, es un equipo de aproximadamente 1000 colaboradores que comparten pasión por el servicio. Pertenece al Grupo INTERCORP, de capitales peruanos.

Logros de la Casa Andina Private Collection.

- Mejor cadena hotelera Latinoamericana: En 2009 Casa Andina fue reconocida por LATA (Latin American Travel Association).
- Mejores Empresas para trabajar desde el 2008:
- En 2011 Casa Andina obtuvo el cuarto lugar dentro de las empresas con mejor clima laboral en Perú y de las 100 mejores en todo Latinoamérica.

Certificación HACCP: HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) – SGS en todos los hoteles de la marca Private Collection.

Segunda Empresa Innovadora en Latinoamérica:

Reconocida en una encuesta realizada por la revista América Economía.

Casa Andina Private Collection Arequipa, Hotel Nro 1 del destino: Según la prestigiosa revista de viajes National Geographic Traveler, es el hotel N°1 del destino.

Mejores Hoteles a nivel mundial: Studiosus, el tour operador alemán más importante y unos de los más grandes del mundo nombró a Casa Andina Private Collection Arequipa y Miraflores como unos de los mejores hoteles a nivel mundial con más de 95% de satisfacción.

Historia

Nuestro primer hotel fue Casa Andina Classic – Miraflores San Antonio que abrió sus puertas en abril de 2003. Luego siguieron hoteles en Cusco y otros destinos del sur de Perú bajo la marca Classic.

En el 2004 lanzamos la marca Private Collection con el hotel de Valle Sagrado, Cusco.

Desde entonces hemos desarrollado un ritmo de crecimiento explosivo, inaugurando un promedio de 3.5 hoteles ó 200 habitaciones por año.

En el 2012 lanzamos la marca Select orientada al segmento corporativo, con un hotel en Miraflores. Actualmente contamos con un portafolio de 23 hoteles bajo las 3 marcas: Private Collection, Select y Classic; distribuidos en las ciudades de Tumbes, Chiclayo, Trujillo, Lima, Chincha, Nazca, Arequipa (y Colca), Cusco (Valle Sagrado y Machu Picchu), Puno y Pucallpa. A lo largo de estos 10 años de exitoso desempeño nos hemos convertido en la cadena hotelera más importante del Perú, tanto en número de hoteles y habitaciones así como en ingresos anuales.

Misión

Creamos experiencias auténticas que van más allá de lo que el viajero espera.

Visión

Ser la cadena líder en Latinoamérica gracias a nuestros colaboradores y nuestro compromiso social.

Valores

- Pasión por lo que hacemos
- Respeto
- Optimismo
- Trabajo en equipo

- Honestidad
- Proactividad
- Innovación

4.3. Característica Organizacional del hotel Casa Andina Private Collection

Su Estructura Organizacional del hotel Casa Andina Private Collection es: La integran desde una gerencia regional, gerente del hotel, recepcionista senior, botones, cuartelero/ Camarera, jefe de cocina, ayudante de almacen, capitán de mozos. La estructura organizacional que presenta la Cadena Hotelera Casa Andina Private Collection es de forma horizontal esa gestión inteligente es muy favorables para toda empresa de prestación de servicios, el cual favorece que el trabajo sea armonico sin llegar al stres y el contacto con los colaboradores del hotel es directo y seda el estilo de trabajo con ética,moral y un clima laboral adecuado entre todos los colaboradores de las diferentes areas del hotel eso facilita lograr un trabajo con gestión ecoeficiente a nivel interno y a nivel externo.

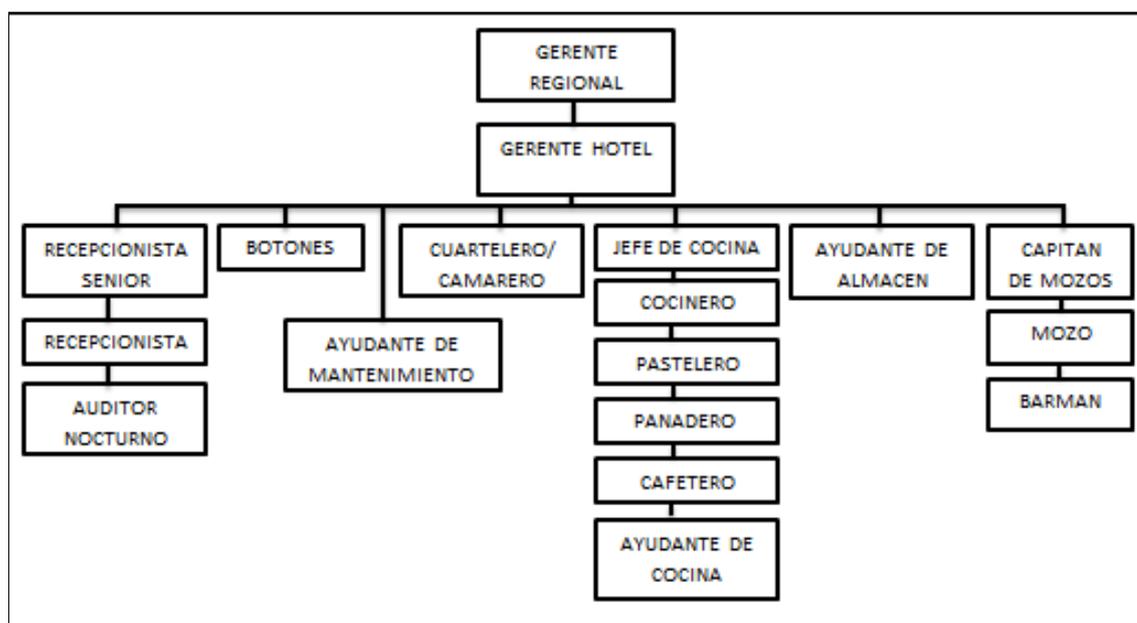


Figura 1 Estructura Organizacional del hotel Casa Andina Private Collection

4.4. Capacidad instalada del hotel Casa Andina Private Collection

La Capacidad instalada de Casa Andina es que cuenta con 72 habitaciones divididas entre:

Habitaciones Simples

Habitaciones dobles

Suits

4.5. Servicio en el Area de housekeeping Casa Andina Private Collection

Área encargada de la limpieza e higiene de las instalaciones, conservación, mantenimiento, cuidado y mejora del equipamiento del establecimiento de hospedaje y atención al huésped. Comprende las áreas siguientes: áreas públicas, habitaciones, lavandería y ropería.

Infraestructura y Equipamiento

Áreas públicas Los espacios que utiliza el huésped, el personal y el público en general en horario determinado por el establecimiento; a su vez se clasifican en:

Zonas externas (fachadas y ubicación), zonas nobles (uso exclusivo de los huéspedes) y zonas internas (oficinas, vestidores, comedor, etc.). Su objetivo es brindar al personal y público en general confort, adecuado estado de funcionamiento, limpieza y así tener un impacto agradable a la vista. Son fundamentales para causar una buena impresión desde el primer contacto con el huésped. a. Zonas Externas: fachada y ubicación Se entiende por fachada a todo el perímetro del establecimiento incluyendo a los jardines y árboles del entorno inmediato, si fuese el caso.

Zonas Nobles: Lobby y otras áreas comunes Áreas de uso de huéspedes y clientes; por ejemplo lobby, restaurant, cafetería, sala de reuniones, servicios higiénicos, etc

Zonas Internas: Oficina y espacio del personal Son instalaciones utilizadas por los colaboradores para descanso, aseo y comida. Se consideran también oficinas administrativas.

a. Oficina. Cuenta por lo menos con una oficina administrativa con los insumos básicos (escritorio, estantes para archivos, pizarra, artículos para oficina y calculadora) en cantidad suficiente para poder realizar un correcto desempeño de las actividades administrativas.

b. Espacio del personal Cuenta con vestidores o existe un espacio para que los colaboradores dejen sus pertenencias, se cambien y se aseen. Cuenta con un ambiente para que los colaboradores puedan tomar sus alimentos cómodamente. Cuenta con baño para uso de los colaboradores.

CARACTERIZACIÓN DE LAS HABITACIONES

Las habitaciones tienen como objetivo brindar comodidad a los huéspedes de Casa Andina Private Collection y brindar mayor confort durante su estadía y momentos de descanso. Las habitaciones están señalizadas. Cuenta con letreros que permitan ubicarlas fácilmente desde la recepción. Las cerraduras brindan seguridad. Se debe tener presente que la seguridad del huésped y de sus pertenencias.

Las camas son confortables y resistentes: Son de resortes hoteleros, cuenta con mobiliario y equipamiento básico para el confort del huésped, tales como closet o guardarropas con colgadores, tomacorrientes, velador, lámpara de noche, una mesita que sirva como escritorio/desayunador, buena iluminación, genera un ambiente cálido. Con decoración es agradable, cálida, con personalidad. Cuenta con un reglamento interno actualizado en cada habitación. Colóquelo siempre detrás de la puerta de la habitación.

Se colocan mirillas en las puertas y/o cartillas que indican “No Molestar” y solicitando “Servicio de Limpieza”. Las ventanas son herméticas. Sus cortinas impedir el paso de luz, existe el sistemas de climatización y ventilación de acuerdo a la temperatura de la zona en la que se ubique el establecimiento. Se cuenta con agua caliente en ducha las 24 horas. Se entrega cartilla informativa de los servicios del establecimiento, en la que se indican las instrucciones de uso y seguridad de la habitación, así como, los horarios de alimentación, precios de servicios adicionales y otros, Se recomienda colocar en un lugar visible, una carpeta informativa conteniendo: folletos, plano de la ciudad, con acceso hacia los atractivos revelando la ubicación del establecimiento. En general las habitaciones se mantienen limpias y en perfecto estado de conservación y mantenimiento.

Baños de Casa Andina: Lo baños de Casa Andina cuentan con: ducha o tina, inodoro, lavatorio, cortina, espejo, toma corriente, toallas (de baño grande y pequeño), jabón, papel higiénico, porta toallas, vaso higienizado y con bolsa plástica, papelera, piso de baño, en buen estado de funcionamiento y conservación. El baño está revestido con material impermeable, u otro material que garantice la impermeabilidad, además cuenta con ventilación adecuada. Las instalaciones sanitarias del baño (perillas, cañerías, etc.) Se ofrecen amenities, como un valor agregado; utiliza productos como, shampoo, acondicionador, jabón, botellas de agua. Incluye embases el logo de la empresa hotelera Casa Andina.

Almacén de pisos: Cuenta con almacén destinado para blancos e insumos de limpieza, el cual dispone de equipamiento básico (estantes y kardex), se encuentra ordenado y limpio. Mantiene un orden en el almacén a través del uso de kardex. Monitorea el estado de su almacén, lo cual le permite calcular el momento de reposición de los

utensilios e insumos de limpieza. Los equipos, máquinas y utensilios de limpieza están ordenados y limpios.

Lavandería: Área del lavado y planchado de la ropa del establecimiento y del huésped. Se encuentra en Casa Andina Tikarani en la ciudad de Puno, la misma que está equipada con insumos básicos ecológicos: lavadoras, secadoras, colgadores, lavaderos, plancha. Se encuentra siempre en buen estado de conservación y mantenimiento. El servicio es puntual y de calidad. Tiene un control de la salida y llegada, tanto de la ropa de cama como del huésped para evitar quejas y/o reclamos. Existe un depósito para la ropa limpia, adecuado y ordenado para evitar confusión de prendas. Las paredes del área son preferentemente de material que garantiza la impermeabilidad, usando colores claros.

Ropería: Casa Andina cuenta con un ambiente para ubicar la ropa limpia del establecimiento y del huésped que permita tener un orden a fin de que no existan confusiones de prendas. Está equipada mediante armarios o anaqueles, los que se encuentran rotulados, en buen estado de conservación y mantenimiento.

Gestión del Servicio de limpieza en Casa Andina: Los colaboradores en el área de habitaciones son responsables de la limpieza, apariencia y estado de todo el establecimiento. Dado que los ingresos del alojamiento dependen del número de habitaciones vendidas, el responsable de esta área debe garantizar la disponibilidad de las habitaciones. Una vez se verifique que se encuentran listas, debe comunicar a Recepción; a fin de contar con información de su disponibilidad inmediata.

Áreas Públicas: La limpieza y organización de las áreas se realiza en forma efectiva y permanente. Se ha establecido una secuencia y periodicidad para la limpieza, por ejemplo: la limpieza y desinfección de conductos y rejillas de ventilación es una vez al

mes, las zonas nobles se encuentran limpias antes de las 08:00 horas y se repasan diariamente, cuantas veces sea necesario. Cuenta con un programa y procedimientos para la limpieza.

Habitaciones: La limpieza de una habitación de calidadde Casa Andina debe cumplir con 3 criterios específicos: perfecto estado de limpieza, correcto estado de funcionamiento y buena presentación según reglamento interno y funciones de los colaboradores. La camarera o cuartelero se presenta correctamente uniformado en la oficina de Housekeeping o en la Recepción, para recoger el reporte de habitaciones. Se sugiere establecer estándares de presentación personal de los colaboradores, por ejemplo damas con el cabello cogido en moño, caballeros cabello corto y bien afeitados. En el almacén de pisos o de blancos, prepara la ropa y los materiales, teniendo en cuenta la información del reporte de habitaciones que se le asignó. La ropa y materiales se colocan en un equipo de transporte. Cuentan con reporte de estado de las habitaciones. Se han establecido prioridades para la limpieza de habitaciones; así como tiempos promedios para la limpieza de las mismas, de acuerdo a su estado.

Consideraciones durante el proceso de limpieza en Casa Andina Private Collection

La limpieza se realiza cuando el huésped no se encuentra en la habitación, para evitar molestias. Se ha establecido cada una de las actividades a desarrollar durante el proceso de limpieza de habitaciones es como sigue:

1. Ingreso, ventilación y recojode ropa sucia y basura
2. Desinfección del baño
3. Tendido de la cama
4. Limpieza y ambientación del baño

5. Limpieza demobiliario, etc.

Se ha establecido estándares de presentación de habitaciones, por ejemplo: las camas deben quedar perfectamente extendidas y arregladas; en el escritorio, en el lado izquierdo, se colocará la carpeta informativa del establecimiento; las toallas se colocaran en el baño dobladas de acuerdo a lo establecido; el papel higiénico deberá tener el doblez indicado, etc

Consideraciones finales al proceso de limpieza: Se ha establecido los procedimientos para el reporte de objetos olvidados y perdidos, así como para averías y envío de ropa del huésped a lavandería; además cuenta con los respectivos formatos. Se entrega el reporte de habitaciones a quien corresponda, correctamente llenado, para conocer el estado de las mismas. Los implementos y equipos de limpieza se guardan limpios; así mismo el almacén de pisos queda siempre limpio y ordenado.

Lavandería: Se efectúa el cuidado, lavado, planchado y doblado de la ropa del establecimiento y de los huéspedes, según tipo de fibras, color de la lencería de pisos, de alimentos y bebidas, el grado de suciedad, y otras consideraciones establecidas por el establecimiento. Se ha establecido el proceso de lavado de ropa de huéspedes y ropa del establecimiento, y se lleva un control permanente. Cuenta con estándares para el servicio de lavado; por ejemplo: las camisas se presentan tanto colgadas en gancho de madera o dobladas sobre una base de cartón colocándoles un sticker del número de la habitación, habiendo constatado que los botones estén completos y en buen estado.

Ropería: Se almacena toda la ropa del establecimiento de manera correcta, ubicándola con el lomo hacia afuera para facilitar su conteo y manipulación. Se sugiere realizar un control periódico de la calidad de todas las prendas. Cuenta con un inventario de toda la ropa que se tenga en ropería, debiéndose anotar ropa que ingresa ropa que sale. Toda la

ropa se encuentra en buenas condiciones y cuando está muy maltratada se da de baja, previa autorización de la administración. Las prendas consideradas de baja se almacenan en el lugar dispuesto, dejando constancia en el inventario.

4.6. Proceso de inicio en turismo de la Cadena Hotelera Sonesta Posada del Inca

Ubicación del hotel Sonesta Posada del Inca: A 5 km del centro de Puno, sobre las costas del noreste del Lago Titicaca, aproximadamente a 50 km del Aeropuerto de Juliaca y a pocos minutos de la estación de tren de Puno. Con una impresionante vista al lago y rodeado de montañas, desde el Sonesta Posadas del Inca Lago Titicaca podrán partir en un corto viaje en bote hacia las islas de caña de Uros, Taquile, las Chullpas de Sillustani.

Proceso histórico de su apertura. El año de 1994 el hotel propiedad del grupo ITUSA pasa a propiedad de la cadena hotelera sonesta. El grupo inmobiliario ITUSA fueron los encargados de la construcción del hotel. El 15 de noviembre de 1994 se realiza la apertura del hotel posada del inca (Puno). Actualmente el hotel sigue en funcionamiento

4.7. Característica Organizacional del hotel Sonesta Posada del Inca

En el hotel Sonesta Posada del Inca Trabajan un total de 40 trabajadores Situado a orillas del Lago Titicaca, en Puno, el Sonesta ofrece vistas a sus aguas y a las montañas. Cuenta con un restaurante y habitaciones modernas. Ofrece aparcamiento y conexión inalámbrica a internet gratuita. El Sonesta Posadas del Inca Puno ofrece habitaciones de 4 estrellas con una bonita decoración y una zona de estar. Las habitaciones disponen de climatización individual y de TV por cable. La recepción del hotel abre las 24 horas. Hay una tienda de regalos. En el mostrador de información turística podrá contratar excursiones a lugares como las islas flotantes de los Uros.

El restaurante Inkafé, situado a orillas del Lago Titicaca, ofrece un menú variado de cocina internacional y especialidades peruanas. El Sonesta Posadas del Inca Puno está a 5 km de la plaza principal de Puno, lo que permite un fácil acceso a los lugares de interés turístico de la zona.

4.8. Capacidad instalada del hotel Sonesta Posada del Inca

La capacidad instalada con la que cuenta el hotel Sonesta Posada del Inca es que cuenta con 70 habitaciones distribuidas en 53 habitaciones doble twin, 10 habitaciones triples y 07 habitaciones matrimoniales, las cuales se distribuyen en el siguiente cuadro.

Tabla 03 *Distribución de la capacidad hotelera sonesta posada del inca*

Tipo Habitación	de	Nº de camas	Nºde Habitaciones	Habitaciones con vista	Habitaciones sin vista
Doble twin		02 camas queen size	53	29	24
Triples		03 camas queen size	10	05	05
Matrimoniales		01 cama King size	07	04	03

Sonesta Posadas del Inca Puno brinda a sus huéspedes una experiencia única a orillas del Lago Titicaca. Para hacer su estadía más placentera, ofrece lo siguientes diversos servicios:

Tabla 04 *Servicios que ofrece el hotel sonesta posada del inca*

- Centro de negocios con acceso a Internet
- Guest Service 24 horas
- Muelle privado que ofrece fácil acceso al lago
- Sistema contra incendios
- Almacén para equipaje
- WiFi en todas las habitaciones y áreas públicas del hotel
- Room Service de 5:00 a 22:00 hrs.
- Servicio de lavandería
- Tienda de souvenirs
- Cambio de moneda extranjera
- Desayuno buffet
- Sala de reuniones, ideal para cócteles hasta para 40 personas
- Asistencia médica
- Estacionamiento privado
- Asistencia al huésped con información turística

4.9. Característica Organizacional del hotel Sonesta Posada del Inca

En el hotel Sonesta Posada del Inca Trabajan un total de 60 personas, Situado a orillas del Lago Titicaca, en Puno, el Sonesta ofrece vistas a sus aguas y a las montañas. Cuenta con un restaurante y habitaciones modernas. Ofrece aparcamiento y conexión inalámbrica a internet gratuita. El Sonesta Posadas del Inca Puno ofrece habitaciones de 4 estrellas con una bonita decoración y una zona de estar. Las habitaciones disponen de climatización individual y de TV por cable. La recepción del hotel abre las 24 horas. Hay una tienda de regalos. En el mostrador de información turística podrá contratar excursiones a lugares como las islas flotantes de los Uros. El restaurante Inkafé, situado a orillas del Lago Titicaca, ofrece un menú variado de cocina internacional y especialidades peruanas. El Sonesta Posadas del Inca Puno está a 5 km de la plaza principal de Puno, lo que permite un fácil acceso a los lugares de interés turístico de la zona.

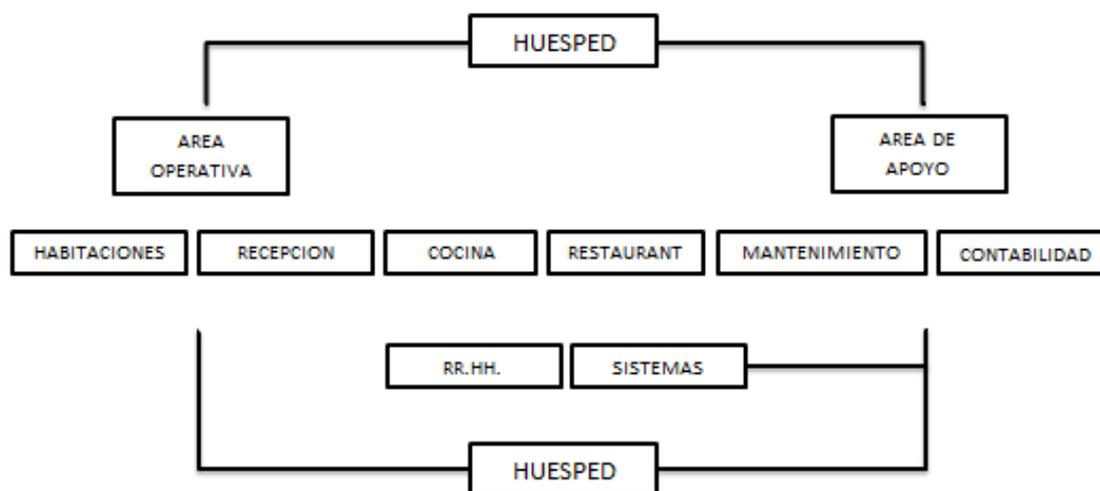


Figura 2 Estructura organizacional del hotel Sonesta Posada del Inca

4.10. Servicio de housekeeping en el hotel Sonesta Posada del Inca

En esta área tabajan 09 personas

Jefa del Depatamento HK

Ama de llaves

Dos varones y 05 mujeres

Jefe de habitaciones

Ama de Llaves 01

Camareros 07

Jardinero 01

Mantenimiento 03

Lavandería 03

Alamacen 01

AREA DE HOUSEKEEPING

1. Infraestructura y equipamiento

2. Áreas Ropería

- Gestión del Servicio
- Áreas públicas
- Habitaciones

3. Areas públicas

- Zonas Externas: fachada y ubicación

- Zonas Nobles: lobby y otras áreas comunes

- Zonas Internas: oficina y espacio del personal

- Lavandería 03 personas

- En mantenimiento 03 personas
- Cocina con pastelería 08 personas
- Cocina 10 cocineros mas steward
- 01 Cheff
- Stewar 01 persona
- Resaturación 06 mozos:dos mujeres 04 varones y un jefe de restauración
- En Bar una persona
- Un jardinero
- Jefa de recepción 01
- Recepcionistas 03
- Reservas 01
- Manager 01
- Sistemas 01
- Bellboys 03
- Caja de restaurante 01
- Contraloria 04
- Alamacen 01

CAPÍTULO V

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA ENCUESTA EJECUTADA AL PÚBLICO INTERNO O TRABAJADORES DE LA CADENA HOTELERA CASA ANDINA Y SONESTA POSADA DEL INCA

5.1.1. ANÁLISIS DE LA ENCUESTA EJECUTADA A LOS TRABAJADORES DEL HOTEL CASA ANDINA PRIVATE COLLECTION Y SONESTA POSADA DEL INCA

Tabla 05 *Implantacion de un sistema de gestion ambiental*

		<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>	<u>Porcentaje válido</u>	<u>Porcentaje acumulado</u>
Válidos	Muy	20	41,7	41,7	41,7
	Bueno				
	Bueno	25	52,1	52,1	93,8
	Malo	3	6,3	6,3	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Interpretación: Según el Tabla N° 1 de los 48 trabajadores encuestados opinaron sobre la Implantación de un sistema de gestión ambiental el 52.1 % dedugieron como “Bueno” y el 41.7% manifestaron “Muy Bueno” datos que precisan el manejo adecuado de la gestión ambiental.

Tabla 06 *Implantación de un código de buenas prácticas medioambientales*

		<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>	<u>Porcentaje válido</u>	<u>Porcentaje acumulado</u>
Válidos	Muy bueno	17	35,4	35,4	35,4
	Bueno	25	52,1	52,1	87,5
	Regular	3	6,3	6,3	93,8
	Malo	3	6,3	6,3	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Interpretación: Según el Tabla N° 2 de los 48 trabajadores encuestados opinaron sobre la Implantación de un código de buenas prácticas medioambientales el 52.1 % dedugieron como “Bueno” y el 35,4% manifestaron “Muy Bueno” datos que precisan el manejo adecuado de la gestión ambiental.

Tabla 07 *Implantación de una política de inversiones, contrataciones*

		<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>	<u>Porcentaje válido</u>	<u>Porcentaje Acumulado</u>
Válidos	Muy bueno	17	35,4	35,4	35,4
	Bueno	25	52,1	52,1	87,5
	Regular	6	12,5	12,5	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Interpretación: Según el Tabla N° 3 de los 48 trabajadores encuestados opinaron sobre la Implantación de una política de inversiones y contrataciones el 52.1 % como “Bueno” y el 35,4% manifestaron “Muy Bueno” y “Regular” 12,5% datos que precisan el manejo adecuado de la gestión ambiental.

Tabla 08 *Prevención y control del riesgo de accidentes y crisis medioambientales*

		<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>	<u>Porcentaje válido</u>	<u>Porcentaje acumulado</u>
Válidos	Muy bueno	31	64,6	64,6	64,6
	Bueno	14	29,2	29,2	93,8
	Regular	3	6,3	6,3	100,0
Total		48	100,0	100,0	

Interpretación: Según el cuadro N° 4 de los 48 trabajadores encuestados opinaron sobre la Prevención y control del riesgo de accidentes y crisis medioambientales opinaron “muy bueno” el 64,6% dedugieron como “Bueno” el “29,2”% y opinaron como “Regular” el 6,3% datos que precisan el manejo adecuado de la gestión de riesgos contra accidentes.

Tabla 09 *Prevención de las repercusiones que la actuación del establecimiento*

		<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>	<u>Porcentaje válido</u>	<u>Porcentaje Acumulado</u>
Válidos	Muy bueno	32	66,7	66,7	66,7
	Bueno	10	20,8	20,8	87,5
	Regular	6	12,5	12,5	100,0
Total		48	100,0	100,0	

Interpretación: Según el cuadro N° 5 de los 48 trabajadores encuestados opinaron sobre la Prevención y control del riesgo de accidentes y crisis medioambientales opinaron “muy bueno” el 66,7% dedugieron como “Bueno” el “20,8”% manifestaron “Regular” 12,5% datos que precisan el manejo adecuado de la gestión de riesgos contra accidentes.

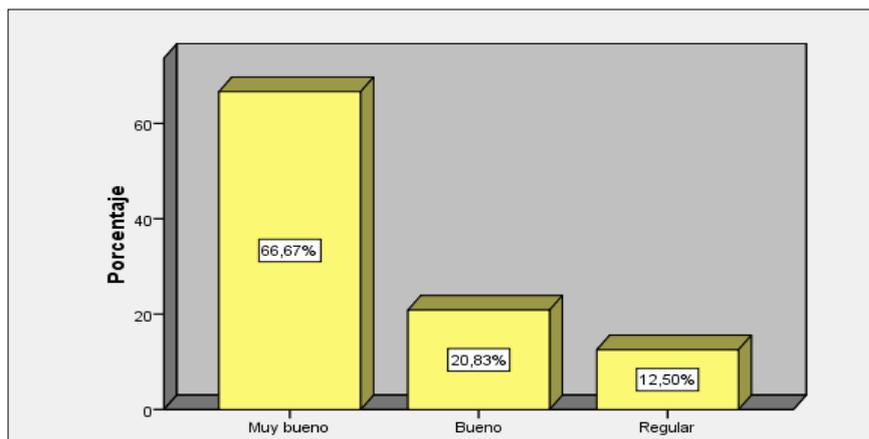


Figura 3 Prevencion de las repercusiones que la actuación del establecimiento

Interpretación: Según el cuadro N° 5 de los 48 trabajadores encuestados opinaron sobre control de la normativa de gestion medioambiental opinaron “muy bueno” el 70,8 % Y como “bueno”el “22,9”% y opinaron como “regular” el 6,3% datos que precisan el sobre el control de la normatividad de la gestión medio ambiental.

Tabla 10 Control del desarrollo de los resultados medioambientales

		<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>	<u>Porcentaje válido</u>	<u>Porcentaje acumulado</u>
Válidos	Muy bueno	23	47,9	47,9	47,9
	Bueno	19	39,6	39,6	87,5
	Regular	3	6,3	6,3	93,8
	Malo	3	6,3	6,3	100,0
Total		48	100,0	100,0	

Interpretación: Según el cuadro N° 6 de los 48 trabajadores encuestados opinaron sobre control de desarrollo de resultados medioambientales como “muy bueno” el 47,9 % y como “bueno”el “39,6”% y opinaron como “regular” el 6,3% datos que precisan el sobre el control de la gestión medio ambiental.

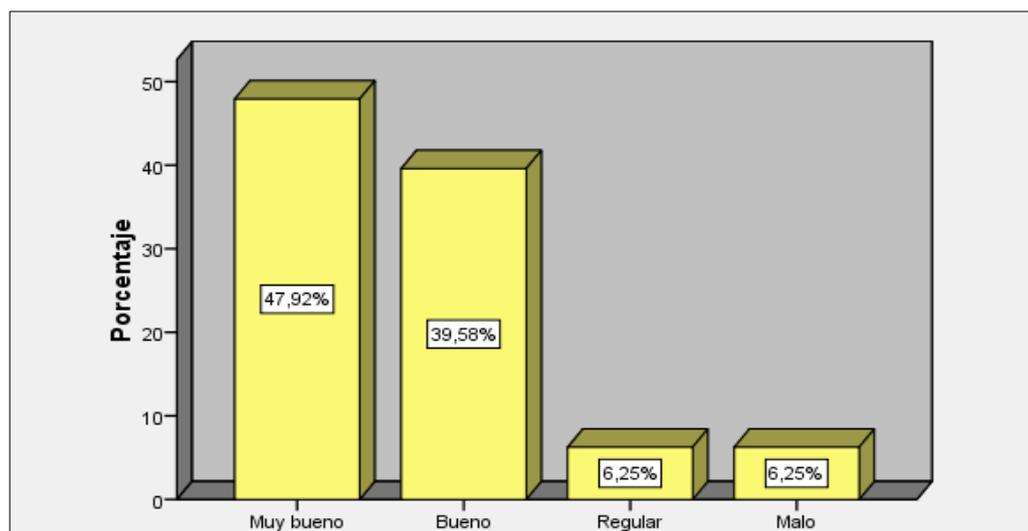


Figura 4 Control del desarrollo y de los resultados de la gestión medioambiental

Interpretación: Según el cuadro N° 6 de los 48 trabajadores encuestados opinaron sobre formación y motivación del personal para el logro de los objetivos medioambientales del establecimiento es “bueno” expresaron el 47,9 % dedugieron como “muy bueno”el “45,8”% y como “regular” el 6,3% datos que precisan sobre la formación y motivación.

Tabla 11 Comunicación de la gestion medio ambiental del establecimiento a clientes, tour operadores, y otros influenciadores

		<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>	<u>Porcentaje válido</u>	<u>Porcentaje acumulado</u>
Válidos	Muy bueno	11	22,9	22,9	22,9
	Bueno	34	70,8	70,8	93,8
	Malo	3	6,3	6,3	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Interpretación: Según el cuadro N° 7 de los 48 trabajadores encuestados opinaron sobre la comunicación de la gestion medioambiental opinaron “bueno” el 70,8 % dedugieron como “Muy bueno”el “22,9”% y opinaron como “regular” el 6,3% datos que precisan el sobre la comunicación medio ambiental.

Tabla 12 Información y educación a clientes, proveedores y trabajadores

		<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>	<u>Porcentaje válido</u>	<u>Porcentaje Acumulado</u>
Válidos	Muy bueno	5	10,4	10,4	10,4
	Bueno	40	83,3	83,3	93,8
	Malo	3	6,3	6,3	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Interpretación: Según el cuadro N° 8 de los 48 trabajadores encuestados opinaron sobre la información y educación a clientes, proveedores y trabajadores medioambiental opinaron “bueno” el 83,3 % como “Muy bueno”el “10,4%”% y datos que precisan el sobre la información y educación de la gestión medio ambiental.

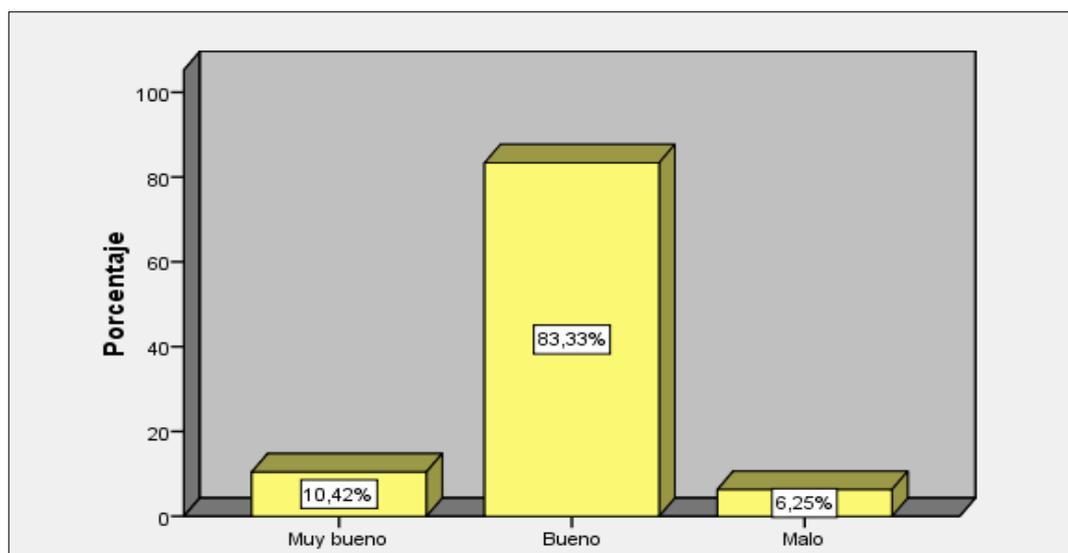


Figura 5 Control del desarrollo y de los resultados de la gestión medioambiental

5.2.2. Análisis de la encuesta ejecutada a los trabajadores del hotel Sonesta Posada del Inca

Tabla 13 *Implantación de un sistema de gestión ambiental*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bueno	60	100,0	100,0	100,0

Interpretación: Según el cuadro N° 9 de los 60 trabajadores encuestados opinaron sobre La implantación de la gestión medioambiental opinaron “muy bueno” el 100 % que precisan el sobre la gestión medio ambiental.

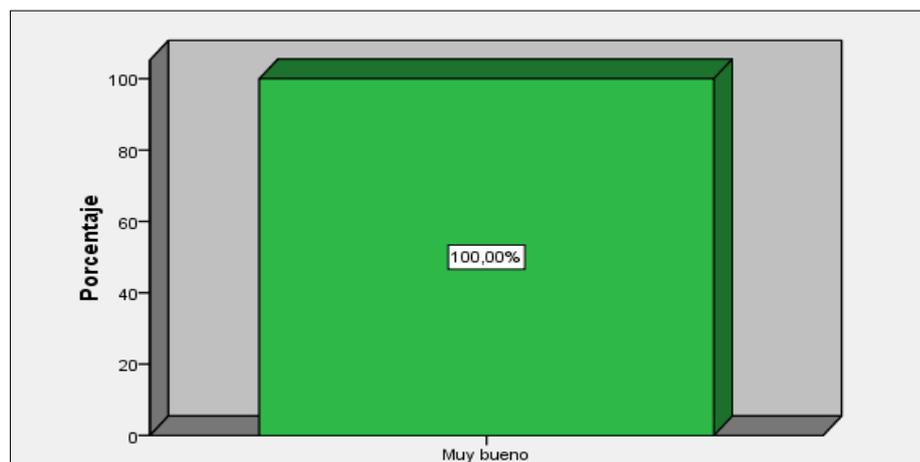


Figura 6 *Implantacion de un sistema de gestión ambiental*

Interpretación: Según el cuadro N° 10 de los 60 trabajadores encuestados opinaron sobre Implantacion de un codigo de buenas practicas medioambiental opinaron “muy bueno” el 100%, datos que precisan el sobre el control de la normatividad de la gestión medio ambiental.

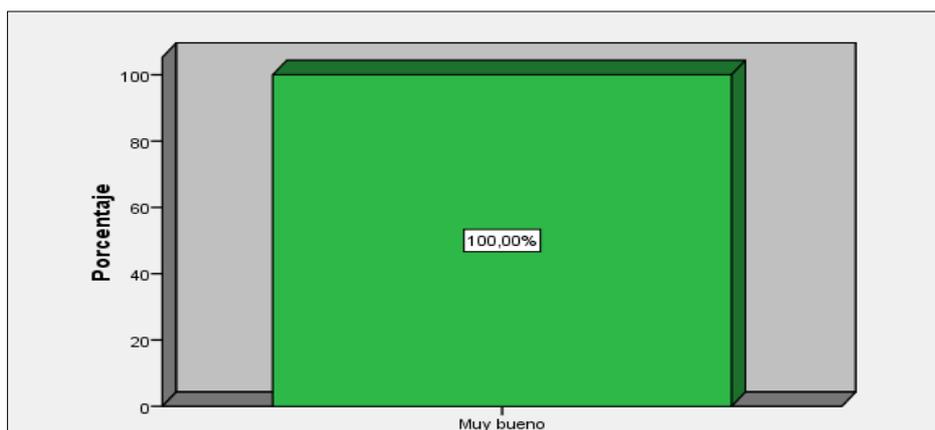


Figura 7 Implantacion de un código de buenas practicas medioambientales

Interpretación: Según el cuadro N° 11 de los 60 trabajadores encuestados opinaron sobre Implantación de una política de inversiones, contrataciones y compras medioambiental opinaron “muy bueno” el 100 % de la gestión medio ambiental.

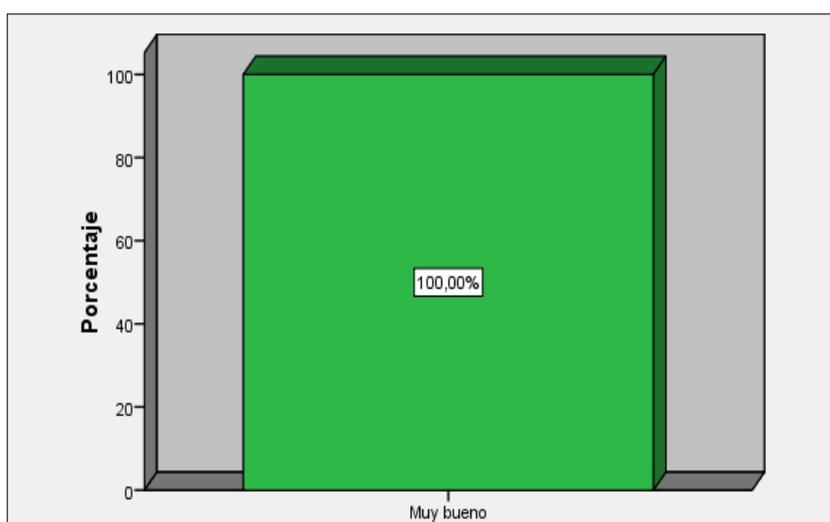


Figura 8 Implantacion de una política de inversiones, contrataciones y compras basadas en criterios ecológicos

Interpretación: Según el cuadro N° 12 de los 60 trabajadores encuestados opinaron sobre control de la normativa de gestion medioambiental opinaron “muy bueno” el 100 % de la gestión medio ambiental.

Tabla 14 *Prevención de las repercusiones que la actuación del establecimiento puede tener sobre el medio sociocultural de la zona*

		<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>	<u>Porcentaje</u> <u>válido</u>	<u>Porcentaje</u> <u>acumulado</u>
Válidos	Muy bueno	57	95,0	95,0	95,0
	Bueno	3	5,0	5,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Interpretación: Según el cuadro N° 10 de los 60 trabajadores encuestados opinaron sobre Prevención de las repercusiones que la actuación del establecimiento puede tener Sobre el medio sociocultural de la zona. Opinaron “muy bueno” el 100 % datos que precisan el sobre el control de la prevención de la gestión medio ambiental.

Tabla 15 *Control de la normativa de gestión medioambiental Vigente y las novedades que vayan surgiendo*

		<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>	<u>Porcentaje</u> <u>válido</u>	<u>Porcentaje</u> <u>acumulado</u>
Válidos	Muy bueno	26	43,3	43,3	43,3
	Bueno	34	56,7	56,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Interpretación: Según el cuadro N° 11 de los 60 trabajadores encuestados opinaron sobre control de la normativa de gestion medioambiental opinaron “muy bueno” el 43,3 % como “bueno”el “56,7”% que precisan el sobre el control de la normatividad de la gestión medio ambiental.

Tabla 16 Control del desarrollo y de los resultados de la gestión medioambiental aplicada

		<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>	<u>Porcentaje</u> <u>válido</u>	<u>Porcentaje</u> <u>acumulado</u>
Válidos	Muy bueno	33	55,0	55,0	55,0
	Bueno	27	45,0	45,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Interpretación: Según el cuadro N° 12 de los 60 trabajadores encuestados opinaron sobre control de desarrollo de los resultados gestión medioambiental opinaron “Muy Bueno” el 55 % y como “bueno” el 45 % y opinaron como “regular” el 6,3% datos que precisan el sobre el control de la gestión medio ambiental.

Tabla 17 Formación y motivación del personal para el logro de los objetivos medioambientales del establecimiento

		<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>	<u>Porcentaje</u> <u>válido</u>	<u>Porcentaje</u> <u>acumulado</u>
Válidos	Muy bueno	39	65,0	65,0	65,0
	Bueno	21	35,0	35,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Interpretación: Según el cuadro N° 13 de los 60 trabajadores encuestados opinaron sobre la formación y motivación del personal medioambiental opinaron “muy bueno” el 65 % dedugieron como “bueno” el “35”% datos que precisan el sobre el control de la normatividad de la gestión medio ambiental.

Tabla 18 *Comunicación de la gestión medioambiental del establecimiento a clientes, tour operadores, y otros influenciadores*

		<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>	<u>Porcentaje válido</u>	<u>Porcentaje acumulado</u>
Válidos	Muy bueno	28	46,7	46,7	46,7
	Bueno	32	53,3	53,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Interpretación: Según el cuadro N° 14 de los 60 trabajadores encuestados opinaron sobre la comunicación de la gestión medioambiental opinaron “bueno” el 53,3 % dedugieron como “Muy bueno”el “46,7”% datos que precisan el sobre la gestión medio ambiental.

Tabla 19 *Información y educación a clientes, proveedores y trabajadores para adoptar conductas medioambientales favorables*

		<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>	<u>Porcentaje válido</u>	<u>Porcentaje acumulado</u>
Válidos	Muy bueno	8	13,3	13,3	13,3
	Bueno	52	86,7	86,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

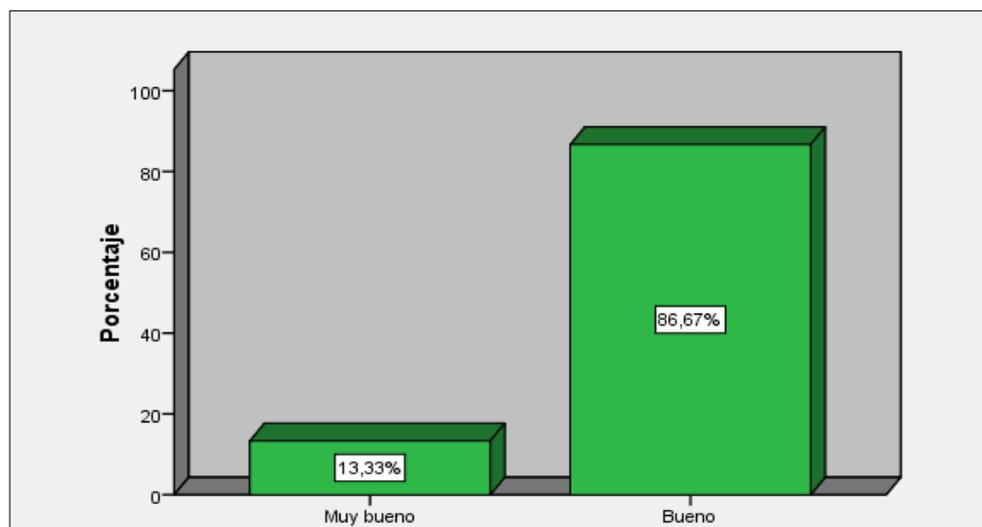


Figura 9 *Informacion y educación a clientes, proveedores y trabajadores para que adopten conductas medioambientales favorables*

Interpretación: Según el cuadro N° 15 de los 60 trabajadores encuestados opinaron sobre Información y educación a clientes, proveedores y trabajadores para Adopten conductas medioambientales opinaron como “bueno” el 86,7 % dedugieron como “Muy bueno”el “13,3”% sobre la gestión medio ambiental.

5.2. JUSTIFICACIÓN DE LAS CADENAS HOTELERAS ELEGIDAS PARA EL ESTUDIO EN RELACION AL TURISMO.

En el Mercado mundial y nacional el turismo es una actividad económica competitiva, socialmente inclusiva y ambientalmente responsable, a fin de que se convierta en herramienta de desarrollo sostenible para el país. El Turismo en el Perú viene creciendo de forma sostenida los últimos años y se prevé que dicho crecimiento sea positivo de Cara al 2021. Existen múltiples oportunidades de inversión, las cuales, se presentan de distintas maneras acorde a las fortalezas de cada uno de los destinos analizados. (Brechas Hoteleras en 7 ciudades del Perú. MINCETUR, Pág. 63)

Puno destino turistico en los últimos cinco años a ido creciendo en el desarrollo de la actividad del turismo desde el enfoque económico, social, cultural, preocupados sobre el mejoramiento de la infresteructura y estructuras básica de las Entidades gubernamentales del sector esttatal y Privado, sinembargo no le han dado el interes necesario a la conservación del medio ambiente como element imotrtrante si hablamos a nivel de responsabilidad social que debe intergrar todad empresa en su plan estrategico de desarrollo es asi que las cadenas Hoteleras de Casa Andina y Posada del Inca están llamados a velar por laconsevación del emdio ambiente ydarle un trtamiento adecuada a los residuos organciocos e inorganicos que casda hotel hace usos especificamente enel area eneste caso de habitaciones y/o house keeping.

5.2.1. Ciudad de Puno

Puno destino turístico por sus cualidades únicas que permiten que la oferta turística sea más variada, de tal manera que pueden satisfacer diversas necesidades y aspiraciones de los visitantes con el Lago Titicaca.

5.2.2. La Zona de Huaje

Ciudad de Puno y la Zona de Huaje espacio paisajístico ubicado en el extremo norteste de la ciudad de Puno integrada por pobladores que brindan servicios de alimentación en esta zona está ubicada el Hotel Posada del Inca y Casa Andina Private Collections en esa vía se sigue hacia el Hotel Eco Inn y el Hotel Libertador. Este espacio se instaló una serie de restaurantes y quintas así mismo como hoteles y otros el cual logró dinamizar la actividad empresarial de prestación de servicios de alimentación para la población local, nacional e internacional. Se facilitan eventos sociales, servicios de buffets, con previa reserva. La ciudad de Puno tiene un carácter muy particular como destino turístico según su proceso de desarrollo histórico se la tipifica como un espacio habitado de Aymara y quechua abocados a desarrollar el turismo en toda su magnitud tanto para el turismo nacional como extranjero.

5.3. CADENAS HOTELERAS CASA ANDINA PRIVATE COLLECTION Y HOTEL SONESTA POSADA DEL INCA

El turismo es reconocido por su impacto positivo en la generación de divisas, su creciente aporte al PIB y en el empleo directo e indirecto. La contribución directa del turismo al producto interior bruto nacional al cierre de 2014 fue del 3,75% con un importe de 17.5 miles de millones de nuevos soles. Se espera que para 2021 se alcance

una cifra de 4.24% del PIB gracias a los objetivos del PENTUR1.¹

En el Perú, el turismo juega un papel particularmente estratégico ya que la riqueza de sus recursos naturales podría gestionarse mejor para fomentar el empleo y la generación de recursos claves para el desarrollo de país. El turismo en el país se potenciará mediante inversiones tanto privadas como públicas en infraestructura vial y hotelera para poder dar un servicio de calidad a los 3.8 millones de turistas que se esperan en el 2016 y que generarán divisas por valor de 4.700 millones de dólares; según proyecciones del Plan Estratégico Nacional de Turismo (PENTUR) elaborado por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR). (Nota sectorial turismo e infraestructura hotelera Perú 2015 –Camará Española de Comercio Peru-elaborado por: Almudena García Escudero Técnico de Comercio Exterior, Lima Enero 2015 Pág 3).

Motivo por el cual se eligió estos dos hoteles es que son cadenas Hoteleras que están más organizados y brindan servicios especializados al visitante extranjero y ambos hoteles están ubicados en la misma vía de la Zona huaje, un lugar paisajístico con mucho atractivo frente al Lago Titicaca navegable y más alto del mundo y se le podría considerar una zona ecológica de interés para el desarrollo de empresas Hoteleras.

En relación a la elección de hoteles, se escogió a:

Cadena Hotelera Casa Andina Private Collection; Que en su categoría es de cuatro estrellas de Puno ubicada a orillas del lago es un hotel en la que se hospedan clientes extranjeros y ejecutivos nacionales, clientes corporativos.

Cadena Hotelera Posada Del Inca: Por ser formar parte de los hoteles de la categoría de 4 estrellas, ubicada a orillas del lago brindando un servicio en base a estándares a

clientes extranjeros y nacionales.

5.4. PROPUESTA DE ECO-GESTION PARA EL AREA DE HOUSEKEEPING

Segun cotejo de información obtenida desde las entrevistas en cuestras se propone el programa de ecogestion especificamente para el area de housekeeping o habitaciones para hotels de 4 y 5 estrellas de la ciudad de Puno, en la que se logra proponer una serie de acciones y buenas practicas orientadas hacia el conocimiento y la practica que debe manejar cada hotel que brinda servicios de alojamiento referidos al area de pisos y/o housekeeping. Estas acciones se pueden cumplir Según un period establecido por parte de las empresas Hoteleras del studio.

Esta propuesta se pretende implementar principalmente en el area de housekeeping y que deben velar por conservar el medio ambiente y es necesario considerer algunos aspectos de gestión ambiental sustituyendo ciertos equipos, Instalaciones uso de suministros por otros que sehan menos contaminantes, que incidan menos impacto ambiental y permitan se logre el ahorro de ciertas necesidades para el Funcionamiento del area de pisos.

Las acciones que se esta considerando para la gestión ambiental lo estamos clasificando en:

- a) Al consumir energia electrica
- b) De consumo de agua
- c) Del Tratamiento de residuos (desechos)
- d) Uso de productos de limpieza ecologicos(poco contaminantes)

En la propuesta sobre como conservar nuestro medio ambiente esparadas las acciones ya mencionadas en el punto anterior es possible realizar la practica de una gestión ambiental positive que debe aplicar las areas del housekeeping de las cadenas

Hoteleras Casa Andina y Posada del Inca. Se consider estas medidas para aplicarlas o aplicarla en cierto periodo del año calendario Según organizacion de gestión ecologica de la empresa hotelera estas medidas se podria realizar trimestralmente, un año, dos años y hasta cinco años (largo Plazo)

5.4.1. Departamento de housekeeping o area de pisos

El area de Habitaciones o Pisos de un establecimiento hotelero tiene como compromiso en mantener con óptimas condiciones el servicio de alojamiento para el huesped desde un sueño placentero de descanso, brindando el servicio con estándares de calidad propios de la empresa hotelera, las distintas habitaciones y áreas de servicios de las cadenas hoteleras. El area de housekeeping se caracteriza por tener el mayor consumo de agua, de energía y de productos químicos de limpieza dentro de un hotel y mantener el entorno exterior sin distorcionar el paisaje natural puesto que estas cadenas de estudio están ubicados en areas alejadas de la zona urbana.

5.4.2. Ahorro de Energía Eléctrica. Se debe aplicar medidas elementales en relación a la adminisracion de energia para el area de housekeeping de las empresas Hoteleras.

¿En qué se diferencian el ahorro energético y la eficiencia energética?

El ahorro energético y la eficiencia energética se definen Como el acto de efectuar un “gasto de energía menor del habitual”, es decir, consiste en reducir el consumo de energía mediante actuaciones concretas, pero manteniendo el mismo nivel de confort. El ahorro energético conlleva un cambio en los hábitos de consumo; en ocasiones bastaría con eliminar los hábitos que despilfarran energía. Ahorro energético es, por ejemplo, apagar las luces al salir de una habitación; la luz encendida en una habitación vacía no produce ningún beneficio y, sin embargo, está consumiendo energía. (Pág.122 Energías renovables y eficiencia energética-Primera edición, abril

2008 © de la edición, 2008 Instituto Tecnológico de Canarias, S.A.- Julieta C. Schallenberg Rodríguez Gonzalo Piernavieja Izquierdo Carlos Hernández Rodríguez Pedro Unamunzaga Falcón Ramón García Déniz Mercedes Díaz Torres Delia Cabrera Pérez Gilberto Martel Rodríguez Javier Pardilla Fariña Vicente Subiela Ortin)

La energía eléctrica que utiliza un hotel de 4 a 5 estrellas la dividimos en dos partes:

- Área de Iluminación
- Calfacción y Climatización

5.4.2.1. Iluminación.

Según Rues, ambientalista hotelero, deduce que la Iluminación es el mayor potencial de ahorro. Es por esto que se debe actuar sobre este tema ya que es sencillo y a la vez económico.

ILUMINACIÓN EFICIENTE

Un sistema de alumbrado energéticamente eficiente permite obtener una importante reducción del consumo, sin necesidad de disminuir sus prestaciones de calidad, confort y nivel de iluminación, en la eficiencia de la iluminación influyen:

- Eficiencia energética de los componentes
- Uso de la instalación (régimen de utilización, utilización de sistemas de regulación y control, aprovechamiento de la luz natural).
- Mantenimiento (limpieza, reposición de lámparas). (Guía Técnica de Iluminación Eficiente, Sector Residencial y Terciario, Depósito Legal: M-39.822-2006 Diseño e Impresión: Gráficas Arias Montano, S.A. 28935 MÓSTOLES, Madrid Pág.130). En la empresa hotelera pueden existir diversas causas de desperdicio del servicio energético que se podrían evitar si se tiene mayor conciencia medio ambiental en la que se lograría el aprovechamiento

sostenible del servicio de energía sin incidir en grandes inversiones se consideraría lo siguiente:

- Cuando se utiliza más luz de la que realmente se necesita.
- Cuando la luz del día no se está aprovechando.
- Cuando la luz está encendida y no se está aprovechando.
- Cuando los diseños de iluminación son ineficientes para el lugar.
- Cuando se quiere iluminar un objeto que se encuentra a mucha distancia de este.

Las malas acciones y/o prácticas se podrían evitar si el público interno y externo (gerentes, jefes de área, empleados y huéspedes) toman realmente conciencia y son personas que conocen la importancia de la ecología; y es más las soluciones son aplicar acciones tan simples como: apagar las luces cuando no se necesitan, reducir niveles de iluminación, instalar un sistema de iluminación eficiente y que se controle periódicamente cumpliendo un orden.

Se presenta diferentes cuadros que proponen aplicar acciones que se pueden realizar en el área de housekeeping y/o habitaciones referido a la ahorro energético e iluminación, calefacción, climatización, ahorro de agua que deben ser programadas en un periodo determinado entre corto, mediano y largo plazo según planificación de la empresa hotelera.

Medidas para ahorro energético	Cadena Hotelera Casa Andina			Cadena Hotelera Sonesta Posada del Inca							
	Corto Plazo	Medio Plazo	Largo Plazo	Si aplica	No aplica	Corto plazo	Medio Plazo	Largo Plazo	Si aplica	No aplica	
1	Cambiar de lugar artefactos de electricidad que no sean necesarios, ya que el nivel de iluminación excede las necesidades reales										
2	Instalar Dimmers o lámparas eficientes.										
3	Apagar la luz cerca de ventanas, ya que es ahí normalmente donde se encuentra la luz natural.										
4	Hacer revisiones normales cada cierto periodo de tiempo para verificar que no esté alguna conexión en mal estado.										
5	Reducir las actividades de limpieza nocturna, especialmente durante invierno. Aprovechar la Luz del día.										
6	Mantener la limpieza ante todo en artefactos y conexiones eléctricas, ya que el polvo y suciedad en general obstruye la nitidez de la iluminación. Limpieza periódica de artefactos de iluminación (ampolletas y lámparas)										
7	Reemplazar lámparas incandescentes por Lámparas Fluorescentes y Lámparas Fluorescentes Compactas, en áreas de servicio y algún lugar en la habitación que lo permita.										
8	Instalar lámparas de bajo consumo y sensores de presencia para reducir las necesidades de iluminación en pasillos (sin que se pierda el confort)										
9	Apagar televisores si no se Encuentra el huésped en la habitación. (Ronda de inspección camarera)										
10	Instalar nuevos controles de alta eficiencia, como son sensores de ocupación, relojes automáticos, entre otros.										
11	Incorporación de sistemas de desconexión centralizados en las habitaciones, que desconecten la energía eléctrica cuando el huésped está ausente. Por ejemplo, llaves magnéticas para ingresar a la habitación que son las que conectan la energía en la habitación										
12	Evitar sobrecargas en la lavadora, ya que minimiza el lavado apropiado y reduce el ciclo de vida del equipo										

Tabla 20 Medidas de ahorro energético e iluminación

5.4.2.2. Calefacción y climatización

El impacto ambiental que generan los equipos de aire acondicionado convencionales está prácticamente resuelto con la nueva tecnología. Ahora los refrigerantes tienen una composición química libre de cloro carbonos, aunque algunos aún los contienen el ciclo de vida, en este caso, de estos componentes no es tan largo para alcanzar a la capa de ozono. Los refrigerantes dañinos con el tiempo se han vuelto más caros, trayendo consigo una escasez de ellos en el mercado, otros ya no se fabrican y los demás su vida útil terminará y dejarán de operar. Estas características, y las eficiencias en cuanto a energía de los equipos modernos, hacen deficientes a los equipos convencionales. Existen distintos tipos de equipos de calefacción y climatización donde su principal función sería proveer de aire fresco controlando así el frío, calor y humedad.

Sabemos que debe existir una relación entre: calor, ventilación, aire acondicionado, la protección del edificio y la iluminación, tomando en cuenta las siguientes razones que se consideran en el Cuadro N° 2 acciones propuestas Según el estudio.

Medidas para ahorro de calefacción y climatización hotel casa andina y posada del inca	Cadena Hotelera Casa Andina			Cadena Hotelera Sonesta Posada del Inca		
	Corto plazo	Medio Plazo	Largo Plazo	Corto plazo	Medio Plazo	Largo Plazo
1 Fijar temperatura de equipos de aire acondicionado, referencia de temperatura ambiente, 22° o 24° Celsius. Se recomienda la utilización con control centralizado.	X					X
2 La protección del edificio es importante ya que si las paredes exteriores están bien aisladas o protegidas no es necesaria tanta calefacción para calentar el edificio.	X				X	
3 Instalar ventanas del tipo termo panel, que reducen las pérdidas de calor en invierno y las necesidades de refrigeración en verano	X			X		
4 Instalación de películas reflectantes en las ventanas de mayor insolación durante la temporada de verano.		X				
5 Organizar las áreas climatizadas de forma que sea posible cerrar aquellas que se encuentren desocupadas. Para esta medida debe existir una buena coordinación en la asignación de Habitaciones.	X					X
6 El sistema de calefacción que se implante debe funcionar en óptimas condiciones, ya que es ahí cuando se consume la menor cantidad de energía. El sistema debe ser operado eficientemente.	X				X	
7 Durante los meses que sea necesario tener calefacción, tratar de mantener la temperatura en los márgenes del confort, aproximadamente 20° C durante el día y 16° C a lo largo de la Noche	X			X	X	
8 Limpiar regularmente radiadores						
9 Utilizar aire fresco y natural cuando la temperatura lo permita, o sea abrir ventanas para dejar subir el aire caliente y dejar entrar el aire fresco.	X			X	X	
10 Implementar un programa de mantenimiento preventivo donde se vigilen termostatos, filtros de Aire, velocidad de ventiladores, válvulas y bombas de agua.	X			X		

Tabla 21 Medidas para ahorro de calefacción y climatización hotel casa andina y posada del inca

5.4.2.3. Ahorro de Agua

El recurso natural agua elemento natural para la vida de humanidad es vital sin ella no hay vida y toda empresa hotelera necesita agua tal es el caso de los hoteles. Por el calentamiento global a la larga se extinguirá los tipos de flora, fauna y el elemento vital que es el agua un recurso natural para la humanidad y para todas las empresas. Como ya es sabido las reservas de agua a nivel mundial han disminuido y es por esto que su consumo correcto es responsabilidad de la sociedad en si.

Así, las oportunidades para mejorar la eficiencia y el ahorro en el uso de la energía y del agua en el sector hotelero deben ser identificadas y divulgadas para aprovechar los beneficios en reducción de costes, mejora ambiental y mejora en la calidad de los servicios. Los hoteles deben estar capacitados para hacer un diagnóstico energético e implementar un plan de acción. El consumo de agua en los hoteles es enorme, por ejemplo: en una habitación con un 95% de ocupación promedio al año, se consumen entre 5000 y 6000 litros de agua al año, obviamente que estos datos varían dependiendo de la ocupación, tamaño de la habitación, si hay tina o ducha y los hábitos de baño que tiene cada cliente (Rues, 1993).

Cuadro N°3, En relación a las medidas de ahorro en agua, propone diferentes prácticas a realizar para así poder evitar el gran consumo que en el área de habitaciones de los hoteles en estudio existe

	Medidas para ahorro de calefacción y climatización hotel casa andina y posada del inca	Cadena Hotelera Casa Andina			Cadena Hotelera Sonesta Posada del Inca						
		Corto plazo	Medio Plazo	Largo Plazo	Si aplica	No aplica	Corto plazo	Medio Plazo	Largo Plazo	Si aplica	No aplica
1	Revisar los tanques de almacenamiento y tuberías de agua, ya que estos son compactos y herméticos, para así eliminar goteras y fugas de agua	X					X				
2	Instalar accesorios para conservación de agua, como son las cabeceiras de ducha que reducen el consumo de agua de un 30 a un 50% y tienen un flujo de agua entre 10 y 12 litros, a diferencia de las antiguas que consumen entre 20 y 30 litros.	X					X				
3	Instalar llaves tipo reducción de agua en los lavamanos, ya que estas reducen el consumo de agua en un 50%, y además ahorran el consumo de energía para el uso de agua caliente	X					X				
4	Colocar reguladores que presionen los W.C con botón de ahorro, donde si se presiona suavemente sólo consumen 3 o 4 litros y otros normalmente 9 litros.	X									X
5	En Cisternas antiguas de W.C., colocar un par de botellas de agua o ladrillos para disminuir su capacidad.										X
6	En baños públicos instalar sensores de ocupación	X									X
7	Concienciar al huésped y al empleado sobre el uso razonable de agua. Se pueden colocar avisos donde se informe sobre el tratamiento que se le está dando al recurso agua en la empresa y así hacerlos parte de esta gestión.						X				
8	Examinar y ajustar la caldera de agua, o sea realizar un mantenimiento periódico para evitar accidentes y formación de costras que bajan el rendimiento de producción de calor.	X					X				
9	Reducir la temperatura de agua caliente, frecuentemente el suministro de agua caliente es más caliente de lo que normalmente se requiere y cuando el agua llega a la llave se debe mezclar con agua fría	X					X				
10	Instalar un sistema activo de paneles solares para el precalentamiento y calentamiento de agua.										X

Tabla 22 Medidas de ahorro de agua

Medidas técnicas para la eficiencia energética: Esta sección describe las medidas técnicas que los propietarios y gerentes de los hoteles pueden implementar para mejorar la eficiencia energética: Climatización, agua caliente sanitaria y calderas, iluminación, cocinas, instalaciones de ocio, lavanderías, ahorro de agua, uso doméstico, instalaciones de ocio y jardines

Cada categoría contiene un listado de parámetros cuya evaluación ayudará al personal del hotel en la identificación de oportunidades claras para la reducción del consumo de energía y agua, y proporciona ejemplos de los tipos de medidas que pueden ser implementadas. Incluye además referencias para la efectividad de su implementación. (Manual de buenas practicas para la mejora de la eficiencia energética de los hotels de Canarias; Gobierno de Canarias Confederacion Española de hoteles y alojamientos turísticos; Pág. 8)

5.4.2.4. Aseo y limpieza del área de habitaciones y/o housekeeping

En el área de housekeeping y/o pisos el aseo y la limpieza son muy importante, porque cada habitación es aseada en cada uso de la habitación Según política de limpieza y usar la cantidad de productos de limpieza de preferencia con elementos químicos ecológicos o biodegradables puesto que en la habitaciones hay pisos, mobiliario, baños, terrazas en la que se utiliza diversos productos para distintos mobiliarios que existen que se aplican para desintoxicar, conservar estos productos son el cloro y fosfato. Es por esto que se recomienda utilizar productos y materiales eco-gradables o biodegradables.

Cuadro N° 4 se considera las acciones que se pueden aplicar en lo referente a limpieza a y mantenimiento del área de pisos o habitaciones el cual facilitará disminuir el uso de productos tóxicos que inciden en el medio ambiente.

Medidas para ahorro de calefaccion y climatización hotel casa andina y posada del inca	Cadena Hotelera Casa Andina			Cadena Hotelera Sonesta Posada del Inca						
	Corto plazo	Medio Plazo	Largo Plazo	Si aplica	No aplica	Corto plazo	Medio Plazo	Largo Plazo	Si aplica	No aplica
1 Evitar productos de limpieza que contengan cloro, fosfato o sulfato. La limpieza del área de habitaciones se puede hacer con detergentes suaves o jabones biodegradables que son especialmente confeccionados para la limpieza de esta área.	X					X				
2 Para la limpieza de baños y W.C se puede hacer con vinagre blanco o productos a base de limón.	X					X				
3 Minimizar productos químicos en fumigación, ya que estos aparte de dañar el medio ambiente, dañan la salud del hombre.	X					X				
4 Evitar las pastillas de desodorante en los W.C.	X					X				
5 Usar productos de limpieza en envases retornables, donde normalmente se rellenan estos envases de 1 litro. Estos envases se deben rotular con el contenido del producto y no se deben cambiar	X					X				
6 No usar productos agresivos de limpieza en tuberías, ya que estos no solamente dañan el medio ambiente, sino que también dañan las tuberías sanitarias. Las tuberías se pueden destapar mecánicamente con destapador o espiral de tubo	X					X				
7 Implementar una campaña de eco conciencia con el lavado de ropa blanca y toallas dentro del área de habitaciones. Este se debe hacer sólo cuando realmente es necesario. Esta campaña ha dado excelentes resultados en grandes cadenas hoteleras lo que ha reducido entre un 30 y 50% el consumo de agua y del producto de lavado. La literatura que va impresa en estos carteles informativos (en papel reciclado) se resume de la siguiente manera: "Toalla en el piso o tina: favor de cambiarla Toalla colgada: favor de no cambiarla.				X		X				
8 Con la ropa de cama se podría realizar algo similar al de toallas. "Almohada en el suelo: favor de cambiar sábanas". Obviamente todo esto claramente explicado con un texto en el velador, donde se explique el porqué de esta medida.										X

Tabla 23 Medidas para utilizar productos de limpieza

5.4.2.5. DESECHOS O BASURA QUE SE EXTRAEN DE UNA HABITACION

Todos los productos que se utiliza para la limpieza del área de housekeeping; el uso inapropiado de los desechos en las empresas hoteleras se ha convertido en el mayor enemigo del medio ambiente. La hotelería produce la mayor cantidad de desechos dentro del sector del turismo. La disminución de basura, no implica un costo alto por inversión, sino una conciencia ecológica y buena voluntad por parte de hoteleros, empleados o publico interno y demanda turística (turistas).

Los papeles, botellas, restos de comida representan la mayor parte de desechos en el departamento de habitaciones. La clasificación de desechos típicos en un hotel se podrían agrupar en 4 grandes grupos, que a la vez esta agrupación también es la misma que se debe hacer para el área en estudio (habitaciones), ya que todos estos desechos se encuentran normalmente en una habitación:

- Materiales orgánicos (Biodegradables) Reusables: Plantas, hojas, restos de comida, madera natural y troncos.
- Materiales no orgánicos (No Biodegradables) Reciclables: Papeles, vidrios (botellas), cartones, metales y plásticos. Sus posibilidades de reutilización podría ser reciclar este tipo de materiales.
- Materiales y equipos especiales: Refrigeradores (minibar), equipos de aire acondicionado, ventiladores, televisores, radios, despertadores, baterías y textiles.

Además se pretende que toda la papelería informativa que se encuentre en la habitación sea de material reciclado.

En el CuadroN° 5, que se refiere al tratamiento de basuras o desechos dentro de una habitación y las medidas para la disminución de éstas.

Medidas para ahorro de calefacción y climatización hotel casa andina y posada del inca	Cadena Hotelera Casa Andina			Cadena Hotelera Sonesta Posada del Inca		
	Corto plazo	Medio Plazo	No aplica	Corto plazo	Medio Plazo	No aplica
1 Instalar 3 basureros en cada habitación: un basurero que cumpla la Función para desechar materiales no orgánicos, como es el caso de papeles, vidrios, plásticos, etc. Y 2 basureros en el baño, uno para materiales orgánicos y otro para desechos diversos y obviamente los 2 con bolsas plásticas. Esto debe ir con un texto motivador, donde se explique el porqué de estos 3 basureros en la habitación.	X			X		
2 El carro de limpieza que ocupan las camareras o mucamas deberá llevar por lo menos 3 recipientes para vaciar los desechos de los distintos grupos mencionados anteriormente.	X			X		
3 En los offices de las camareras usar 3 tipos de recipientes para los diferentes tipos de recipientes, estos pueden ser de distintos colores y de modelos atractivos para facilitar el trabajo de ellas	X			X		
4 Evitar los empaques individuales en cuanto a amenities se refiere, ojala el jabón, shampoo, bálsamo se encuentre en dispensadores de 1 litro, para así comprar estos en grandes cantidades y sólo se tenga que rellenar estos dispensadores.	X			X		
5 Los dulces o chocolates que se dejan a los huéspedes durante la cobertura deben ir en porciones individuales y sólo deben llevar un envoltorio, ya sea en papel o cartón.	X			X		
6 Evitar todo tipo de materiales desechables en el baño, evite vasos plásticos y reemplácelos por vidrio.	X			X		
7 Usar papel higiénico reciclado en W.C, ya que el consumo de papel en los W.C es una de las medidas de mayor impacto, en cuanto a consumo de papel se refiere.	X			X		
8 En la calidad de la cama no se debe ahorrar, se recomiendan los colchones que permiten una aireación anatómica y que son rellenos con materiales naturales como algodón, lana de oveja y resortes finos.		X				X

Tabla 24 Medidas para tratar y disminuir los residuos de las habitaciones

5.4.2.6. Ejecución de la Propuesta

La implementación de esta propuesta, facilitara que las actividades que se realicen dentro del área de housekeeping estén en concordancia con el respeto al medio ambiente. Para ello se ha modificado en ciertos aspectos su gestión básica de funcionamiento, sustituyendo equipos e instalaciones por otros menos contaminantes, de bajo impacto ambiental y que a la vez producen un considerable ahorro y trabajar con visión de responsabilidad social en favor de habitad. Las empresas que se considero en el estudio, se espera que implementar esta propuesta, y asumen su compromiso a favor del desarrollo y de la prestación de servicios de alta calidad ecologica, de una manera ambientalmente consciente con el fin de reducir los impactos negativos en el medio ambiente y de generar satisfacción en sus usuarios en el destino de Puno.

Para obtener la imprescindible colaboración e integración de los clientes nacionales y extranjeros, es elemental que estén debidamente informados sobre el programa ambiental del establecimiento hotelero. A la llegada se puede entregar al cliente un folleto donde se describan las acciones ambientales que están realizándose en el establecimiento específicamente en el área de habitaciones y/o housekeeping e invitarle a colaborar en la protección del medio ambiente con actividades sencillas y practicas. Se puede dejar dicho folleto en la habitación junto al directorio de servicios. Colocar folletería en el hall del hotel u otro lugar por donde circulen normalmente las personas hospedadas en los hoteles en si, en donde se ubicarán los objetivos que se han fijado, también presentadas en diferentes idiomas.

Se debe lograr el desarrollo sustentable, que toda la cadena de proveedores y servicios asociados a los hoteles en estudio, incorporen paulatinamente criterios ambientales, o

sistemas de gestión propios, de lo contrario estaríamos realizando esfuerzos aislados que no redundarían en el bien común, responsabilidad social y natural.

Con respecto a la aplicación de esta propuesta se llevará a cabo en una primera etapa a un nivel gerencial, debido a que son ellos los que se deben convencer y entender para así poder implementarlo. En una segunda etapa se llevarán a cabo talleres informativos y educativos con el nivel intermedio y operativo de las empresas en estudio. La tercera etapa corresponderá a la aplicación de las medidas propuestas y se respetará el plazo fijado para cada hotel. Y en una cuarta etapa se evaluará la eficacia de cada medida ejecutada para poder saber el comportamiento y hacer correcciones en el caso que sea necesario.

5.4.2.7. Primera etapa

Al considerar en esta etapa es elemental concientizar a los gerentes, directores o dueños de las Cadenas Hoteleras Casa Andina Private Collection y Sonesta Posada del Inca que las prácticas ambientales y sociales responsables se traducen en beneficios para las empresas hoteleras, el medio ambiente y la comunidad mundial. La aplicación de prácticas ambientales y sociales adecuadas es una decisión empresarial sensata, ya que éstas no sólo reducen costos y mejoran la imagen, sino que garantizan el atractivo permanente de un destino para los viajeros en Puno destino turístico.

5.4.2.8. Segunda etapa

Es menester trabajar en forma integral o equipos de trabajo con la participación de los colaboradores y/o los trabajadores de cada área del hotel y operativos será lo más importante en esta etapa, donde cada equipo tendrá una misión diferente con respecto a la ejecución de la propuesta. El director o gerente del hotel debe nombrar a alguien que se responsabilice junto con la dirección y en el que se deleguen

responsabilidades de liderazgo y seguimiento de la gestión ambiental en favor de la empresa hotelera.

Los equipos de trabajo distribuidos según áreas deben de Realizar un estudio pormenorizado de las prácticas vigentes en el hotel, identificando posibilidades de mejora y estableciendo prioridades de acción ecológica. Ese estudio debería abarcar el uso de la energía y del agua, la gestión de los residuos y la utilización de productos químicos, las relaciones con la comunidad y el impacto ambiental potencial en la zona. Los Directores y Gerentes de las cadenas hoteleras deben colaborar con el personal y otros interlocutores pertinentes en la elaboración y publicación de una declaración de misión, Normas, metas y un plan de acción de carácter medioambiental y responsabilidad social. Designar a un representante o un grupo concreto del personal para que se ocupe de cada elemento del plan de acción e informar al grupo de trabajo al respecto. Impartir instrucciones claras sobre el modo de alcanzar cada objetivo con sentido sostenible en favor del ecosistema.

Capacitar al personal en relación a las metas y las actividades mediante orientaciones, sesiones informativas, talleres prácticos, programas de incentivos, evaluaciones del rendimiento y otros métodos. Identificar y Comunicar las metas y las actividades a los huéspedes y asesorarles sobre el modo de contribuir a reducir el impacto ambiental y apoyar los proyectos de conservación local y desarrollo comunitario de Puno Destino Turístico.

Los gerentes conjuntamente con el jefe del área de housekeeping evaluarán periódicamente los propuestos en su plan de trabajo y las metas logradas si fue positivo o negativo. Toda la información analizada se debe dar a conocer en fechas determinadas a los colaboradores o público interno del hotel, huéspedes y a la población de la ciudad de

Puno del proceso de actividades y reconocer y motivar los meritos de las personas favorecieron en lograr el desarrollo del cumplimiento de las acciones de ecoeficiencias en favor de la empresa hotelera y la comunidad

5.4.2.9. Tercera etapa

Se considera la propuesta a los colaboradores y/o trabajadores de cada hotel, ello ya tienen conocimiento puesto con la capacitación e información respectiva podrán realizarlo correctamente debido a que conocen sus areas en las se desarrollan incidirán perfectamente con los cambios y facilitará incentivar a los diferentes jefes de área y colaboradores por el logro de las metas para el beneficio de ellos y de empresa.

5.4.2.10. Cuarta etapa

En la segunda etapa se eligió un comité encargado de la supervisión y evaluación, donde su tarea principal es la elaboración de informes mensuales acerca de la propuesta.

Cuando ya se hayan implantado o ejecutado todas las medidas se elaborará un informe final, donde se especifique el beneficio que aportó cada medida y los tiempos en que se realizó.

CONCLUSIONES

PRIMERA: El turismo es una de las actividades económicas más importantes de todo destino turístico a nivel del mundo y a nivel de nuestro país, que genera ingresos, puestos de trabajo, el movimiento de personas; pero esto significa que los impactos de la actividad, a partir del consumo de recursos, suministros y de la producción de desechos, también van en aumento, específicamente en el servicio de alojamientos. Caso Casa Andina Private Collection y el Hotel Sonesta Posada del Inca en Puno destino turístico.

SEGUNDA: Casa Andina Private Collection es una cadena hotelera peruana fundada en febrero de 2003, enfocada en proporcionar a los huéspedes una experiencia de viaje. La Capacidad instalada de Casa Andina es que cuenta con 72 habitaciones divididas entre: Habitaciones Simples, Habitaciones dobles y Suits. Hotel Sonesta Posada del Inca el Proceso histórico de su apertura. Fue en el año de 1994 el hotel propiedad del grupo ITUSA pasa a propiedad de la cadena hotelera Sonesta. El grupo inmobiliario ITUSA fueron los encargados de la construcción del hotel. El 15 de noviembre de 1994 se realiza la apertura del hotel Posada del Inca (Puno). El Sonesta Posadas del Inca Puno ofrece habitaciones de 4 estrellas con una bonita decoración y una zona de estar. Las habitaciones disponen de climatización individual y de TV por cable. La capacidad instalada con la que cuenta el hotel Sonesta Posada del Inca es que cuenta con 70 habitaciones distribuidas en 53 habitaciones doble twin, 10 habitaciones triples y 07 habitaciones matrimoniales.

TERCERA: La aplicación de las medidas de manejo para la gestión medio ambiental en la hotelería busca la sostenibilidad y la competitividad iniciando con sus instalaciones según encuestas se concluyen en **Hotel Casa Andina Private Collection**

a Implantación de un sistema de gestión ambiental el 52.1 % como “Bueno”;el código de buenas prácticas medioambientales el 52.1 % como “Bueno”;la política de inversiones y contrataciones el 52.1 % dice “Bueno” ; Prevención y control del riesgo de accidentes y crisis medioambientales es “muy bueno” que representa el 64,6%, normativa de gestión medioambiental es “muy bueno” dicen el 70,8 %, desarrollo de resultados medioambientales “muy bueno” el 47,9 %, formación y motivación del personal para el logro de los objetivos medioambientales es “bueno” expresaron el 47,9 %.

Hotel Sonesta Posada del Inca. La implantación de la gestión medioambiental según indicadores opinaron “muy bueno” el 100 %; código de buenas prácticas medioambiental “muy bueno” el 100%; política de inversiones, contrataciones y compras medioambiental es “muy bueno” representa el 100 %; normativa de gestión medioambiental “muy bueno” el 100 % Prevención de las repercusiones que la actuación del establecimiento puede tener Sobre el medio sociocultural de la zona. Opinaron “muy bueno” el 100%, normativa de gestión medioambiental opinaron “muy bueno” el 43,3%; control de desarrollo de los resultados gestión medioambiental es “Muy Bueno” el 55 %, formación y motivación del personal medioambiental dedujieron “muy bueno” el 65 %; en relación a la comunicación de la gestión medioambiental es “bueno” que representa el 53,3 %.

CUARTA: 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. Se concluye que 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.

RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se debe programar capacitaciones permanentes en relación al uso de suministros de limpieza ecológicos con responsabilidad social en coordinación con la comuna local de la ciudad de Puno y los hoteles Casa Andina y Sonesta Posada del Inca.

SEGUNDA: Se recomienda dar a conocer las estrategias de conservación en relación a la gestión medio ambiental a nivel de gerencia y el área de housekeeping y con el manejo de diversas estrategias

TERCERA: La adopción de prácticas ambientales y sociales adecuadas permite mantener la calidad del entorno del hotel, mejorando así la experiencia global de los huéspedes y aumentando el apoyo de las autoridades públicas y las comunidades vecinas.

CUARTA: Se debe tener presente que los hoteles que no protejan el medio ambiente y la cultura estarán contribuyendo a la destrucción de los verdaderos atractivos de los que depende su éxito, en particular una atmósfera limpia, agua salubre y un entorno sano y hermoso en favor del destino turístico Puno.

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, M., Burgos, J., & Céspedes, J. (1999). *Una tipología de estrategias medioambientales de operaciones en el sector turístico español. Un análisis exploratorio*. España.
- Bowen, F. (2000). *Environment visibility a trigger of green organizacional response*.
- Cardenas Tavares, F. (1994). *Comercializacion del turismo*. Mexico: Trillas.
- Catalogo de Experiencias Exitosas en Turismo. (2005). *Turismo*, 20.
- Dobers, P. (1997). *Strategies for environmental control: a comparison between regulation and centralized control in Germany and reforms leading to decentralized control in Swede*.
- Elkington, J. (1994). *Towards the sustainable corporation: Win-win-win business strategies for sustainable development*. California.
- Foster, S., & Sampson, S. (2000). *The impact of customer contact on environmental initiatives for service firms*. USA.
- Gonzales, M., & Leon, C. (2000). *Incentivos a la innovación ambiental en las empresas turísticas. El caso de las empresas alojativas en Gran Canaria*. España.
- Guía de recomendaciones ambientales. (2007). *Ecoturismo*, 23.
- Hernández Sampiere, R. C. (1998). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGrawHill.
- Hernandez Sampieri, R. (1998). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGrawhill.

- Hernandez Sampieri, R., & Fernandez, C. (1991). *Metodología de la Investigación*. MC
Grau Hill.
- Kirk, D. (1995). *Environmental management in hotels*.
- Kirk, D. (1995). *Environmental management in hotels*. USA.
- Lonac , A. (2000). *Desarrollo Local y Regional*. Argentina.
- Lonac, A. (2000). *Desarrollo Local y Regional Editor Responsable*. Argentina.
- OMT. (1997). *Agenda 21 the Travel and Tourism Industry. Towards Environmentally.
Sustainable Development*. Madrid.
- Organizacion Mundial del Turismo. (15 de mayo de 2014). Obtenido de
<http://www.world-tourism.org>
- Roberto. (1993). *Ecoturismo, Sistemas Naturales y Urbanos*. Argentina.
- Roberto, B. (1993). *Ecoturismo, Sistemas Naturales y Urbanos*. Buenos Aires.
- Ruesga, S. M., & Durán, G. (1995). *Empresa y Medio Ambiente*. Madrid: Ediciones
Pirámide, SA.
- Salazar, J. (1998). *Eco-finance: linking two worlds. Paper produced at the financial
innovations for biodiversity workshop, held in Bratislava, Slovakia. IUCN,
Gland, Switzerlan. Rusia*.
- Vallina Crespo, J. (2011). *Programa de Hoteleria Sustentable*. Argentina:
FORMAGRUPPO.

ANEXOS

Anexo A: ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD A LOS GERENTES DE LOS HOTELES EN ESTUDIO**Entrevista ejecutada a la Gerencia de la Cadena hotelera Casa Andina Private Collection**

- a) ¿Cree que es importante la implantación de una propuesta de ecogestión dentro del hotel?
- Porsupuesto
- b) ¿Considera usted que sería necesario para su hotel trabajar a favor del medio ambiente y la conservación?
- Se hace y es un requisito para el posicionamiento
- c) ¿Se trabaja con ecogestión dentro del hotel o en un área específica?
- Se trabaja para todo el hotel
- d) ¿Cuáles son las medidas medioambientales que realizan dentro del hotel?
- Gestión de residuos
 - Mantenimiento preventivo
 - Consumo racional de energía
- e) ¿Existe preocupación por los desechos o basura que genera el hotel? ¿Qué medidas realizan para su tratamiento?
- Se separa la basura según observaciones y se recicla
- f) ¿Es elevado el consumo energético dentro de su hotel?
- No, se maneja estrategias de control
- g) ¿Realizan prácticas medioambientales acerca del ahorro energético? ¿Cuáles son?
- Uso de focos led para todo el hotel
 - Apagar PC, Maquinas cuando no se usan en todo el hotel
- h) ¿Existe un alto consumo en agua?
- No, se capacita de control.

- i) ¿Qué medidas realizan al respecto para disminuir el consumo?
- Contamos con medidores de presión y consumo
- j) ¿Cómo cree que reaccionarían los huéspedes si al hotel que están acostumbrados a llegar comienza a trabajar con ecogestión? ¿Apoyarían el proyecto?
- Si se apoyarían ese tipo de proyectos en favor de Puno destino turístico

Entrevista ejecutada a la Gerencia de la Cadena hotelera Sonesta Posada del Inca

- a) ¿Cree que es importante la implantación de una propuesta de ecogestión dentro del hotel?
- Si, es muy importante
- b) ¿Considera usted que sería necesario para su hotel trabajar a favor del medio ambiente y la conservación?
- Si
- c) ¿Se trabaja con ecogestión dentro del hotel o en un área específica?
- Si específicamente en habitaciones y el área de restauración
- d) ¿Cuáles son las medidas medioambientales que realizan dentro del hotel?
- Se considera la política de medio ambiente, en favor del planeta azul
 - Se aplica la técnica de la separación de productos orgánicos e inorgánicos.
- e) ¿Existe preocupación por los desechos o basura que genera el hotel? ¿Qué medidas realizan para su tratamiento?
- Si, reciclar los productos inorgánicos y se le entrega al reciclador
- f) ¿Es elevado el consumo energético dentro de su hotel?
- Depende de la ocupabilidad, temporada baja disminuye
- g) ¿Realizan prácticas medioambientales acerca del ahorro energético? ¿Cuáles son?

- Se encuentra en proceso de implementación
- h) ¿Existe un alto consumo en agua?
- Si, se controla y depende de la ocupabilidad
- i) ¿Qué medidas realizan al respecto para disminuir el consumo?
- Se colocaran afiches en las areas del personal para la sensibilización del consumo
- j) ¿Cómo cree que reaccionarían los huéspedes si al hotel que están acostumbrados a llegar comienza a trabajar con ecogestión? ¿Apoyarían el proyecto?
- Si se apoyaría. Por ejemplo para la practica de un tipo de turismo azul.

Anexo B: ENTREVISTA AL JEFE DE HOUSEKEEPING DEL HOTEL CASA ANDINA PRIVATE COLLETION Y DEL HOTEL SONESTA POSADA DEL INCA

- a) ¿En relación al consumo de energía eléctrica, se reacondicionó la luz de los cuartos de manera que se empleen focos fluorescentes compactos?
- Uso de focos LED / Usamos focos LED en 80%
- b) ¿Las camareras abren las cortinas y persianas para usar luz natural cuando limpian las habitaciones?
- Si / Si
- c) Se entrena a las amas de llaves para que cambie el termostato a una temperatura específica después de que el huésped se ha ido?
- Apagamos los calefactores / El hotel cuenta con estufas, las mismas que se apagan cuando el huésped sale de la Habitación
- d) ¿Se revisa que las ventanas estén cerradas cuando está prendido el aire acondicionado of la calefacción.
- Si, solo tenemos calefacción / Si
- e) ¿Las camareras desempolvan los focos de luz regularmente?
- Si / Todos los días
- f) ¿Cuentan los tanques de los WC con control de llenado?
- Si / Si
- g) ¿Existe algún proyecto para reemplazar WC estándar con modelos de bajo consumo de agua?
- Si / No
- h) ¿Se da la alternativa a los huéspedes de volver a usar las toallas al día siguiente?
- Si / Si (Programa planeta azul) multa
 -

- i) ¿Se reportan las fugas de agua inmediatamente al departamento de mantenimiento?
- Si / Si
- j) ¿Las habitaciones de los huéspedes cuentan con dispensadores rellenables de champú, bálsamo, jabón, etcétera, en lugar de envases individuales?
- Por estandares uso individual / No
- k) Si se usan envases individuales ¿se donan los envases parcialmente usados a organizaciones de caridad locales?
- Se reenviar al proveedor (para su reciclaje) / No
- l) ¿Los shampoos y jabones están hechos a base de productos vegetales?
- Si de avena y maracuya / Si
- m) ¿Cuentan las habitaciones con contenedores de reciclaje?.
- No, pero si en los espacios exteriores / No
- n) ¿Las amas de llave emplean toallas de tela en lugar de toallas de papel?
- Si / ----
- o) ¿La papelería del hotel está hecha de materiales reciclados?
- Si / Algunos formatos

Anexo C: FORMATOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACION

FORMATO N° 03

Valore el grado en que se aplica en su establecimiento cada una de las siguientes medidas (desde 1 “Malo”, hasta 4 “Muy bueno”).

Medida de gestión medioambiental		Grado en que se aplica			
1.	Implantación de un sistema de gestión ambiental (definición de una política ambiental; establecimiento de objetivos y metas medioambientales; definición de estrategias y planes de acción; organización y distribución de responsabilidades,...).				
2.	Implantación de un código de buenas prácticas medioambientales (fundamentalmente reducción y tratamiento adecuado de residuos y sustancias contaminantes; conservación de agua y energía; reciclaje y reutilización de materiales).				
3.	Implantación de una política de inversiones, contrataciones y compras basadas en criterios ecológicos (empresas y productos ecológicos, no contaminantes, etc.).				
4.	Prevención y control del riesgo de accidentes y crisis medioambientales.				
5.	Prevención de las repercusiones que la actuación del establecimiento puede tener sobre el medio sociocultural de la zona.				
6.	Control de la normativa de gestión medioambiental				
7.	Control del desarrollo y de los resultados de la gestión medioambiental aplicada (mantenimiento y revisiones generales, control de consumos de recursos y emisiones de residuos, etc.).				
8.	Formación y motivación del personal para el logro de los objetivos medioambientales del establecimiento.				
9.	Comunicación de la gestión medioambiental del establecimiento a clientes, tour operadores, y otros influenciadores (administración pública, grupos ecologistas, etc.).				
10.	Información y educación a clientes, proveedores y trabajadores para adopten conductas medioambientales favorables (ahorro de agua y energía, reducción de residuos, utilización del transporte público, etc.).				

FORMATO N°4

Valore en qué medida se han conseguido en su establecimiento los siguientes aspectos, de acuerdo con los criterios de excelencia del sector (desde 1 “Malo”, hasta 4 “Muy bueno”).

Aspecto		Resultados			
1	Se reducen los riesgos para la salud de los clientes y trabajadores (se limita las zonas de fumadores, los ruidos, se provee de alimentos sanos, etc.).				
2	Se promueve y colabora en la conservación de la cultura y tradiciones locales así como en el desarrollo económico y social de la zona (valoración y difusión del patrimonio histórico y cultural de la zona, consumo de productos regionales, creación de empleo, etc.).				
3	Tanto en las compras como en las inversiones, se Adquiere productos ecológicos y contrata con empresas ambientalmente responsables.				
4	Se ahorra recursos naturales (agua, energía, etc.) y se preserva la calidad de los mismos.				
5	Se reduce la producción de residuos y el empleo de sustancias peligrosas y/o contaminantes.				
6	Se gestiona adecuadamente los residuos generados				
7	Se limita el impacto visual y la emisión de				
8	Se contribuye a la mejora de los problemas				
9	Se favorece la educación sobre temas ambientales y se apoya las iniciativas				
10	El personal del establecimiento posee una amplia				
11	Los clientes, trabajadores y proveedores colaboran Adoptando hábitos y actitudes ecológicas (en las instalaciones del establecimiento, utilizando el transporte público, etc.).				

Anexo D: IMAGENES DE LOS HOTELES EN ESTUDIO

IMAGEN DE LA RECEPCION DEL HOTEL



HABITACION DOBLE

