

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD

MENCIÓN AUDITORÍA



TESIS

**AUDITORÍA MEDIOAMBIENTAL Y LA RESPONSABILIDAD DE
LAS BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES EN LA EMPRESA
HOTELERA CASA BOUTIQUE SPA ENCANTADA EIRL.**

PRESENTADA POR BACHILLER: PALOMA CÓRDOVA FERNÁNDEZ BACA

**PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE MAESTRO EN
CONTABILIDAD MENCIÓN AUDITORÍA.**

ASESORA: DRA. KELMA RUTH MAYHUA CURO

CUSCO – PERÚ

2019

INDICE

LISTA DE TABLAS	IX
LISTA DE ILUSTRACIONES	XII
RESUMEN	XIV
ABSTRACT.....	XVI
INTRODUCCIÓN	XVIII
CAPÍTULO I	1
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Situación problemática.....	1
1.2. Formulación del problema	4
1.2.1. Problema principal	4
1.2.2. Problema específico 1.	5
1.2.3. Problema específico 2.	5
1.2.4. Problema específico 3.	5
1.2.5. Problema específico 4.	5
1.3. Justificación del problema.	5
1.4. Objetivos de la investigación.	6
1.4.1. Objetivo principal.	6
1.4.2. Objetivo específico 1.	6
1.4.3. Objetivo específico 2.	6
1.4.4. Objetivo específico 3.	7
1.4.5. Objetivo específico 4.	7
CAPÍTULO II.....	8
2. MARCO TEORICO CONCEPTUAL	8
2.1. Bases teóricas.....	8
2.1.1. Auditoría Medioambiental	8
2.1.1.1. Objetivos de la Auditoría Medioambiental.....	10
2.1.1.2. Finalidad de la Auditoría Medioambiental.	12
2.1.1.3. Programa de auditoría	15
2.1.1.3.1. Importancia de los Programas de Auditoría.	15

2.1.1.3.2. Beneficios del programa de auditoria	16
2.1.1.3.3. Planificación.....	17
2.1.1.3.3.1. Visita preliminar	18
2.1.1.3.4. Ejecución.....	19
2.1.1.3.4.1. Visita de campo.....	20
2.1.1.3.4.2. Evaluación y reporte.....	20
2.1.1.3.4.3. Instrumentos de recolección de información.....	20
2.1.1.3.4.3.1. Entrevistas.....	21
2.1.1.3.4.3.2. Cuestionarios.....	22
2.1.1.3.5. Cierre e informe de auditoría.....	23
2.1.1.4. Norma internacional Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001: 2015	25
2.1.1.4.1. Modelo planificar - hacer - verificar - actuar	26
2.1.1.4.2. Planificación.....	29
2.1.1.4.2.1. Contexto de la organización	29
2.1.1.4.2.2. Liderazgo y compromiso.....	30
2.1.1.4.2.3. Planificación de las acciones para lograr los objetivos ambientales.....	31
2.1.1.4.3. Apoyo y operación	31
2.1.1.4.3.1. Operación	32
2.1.1.4.4. Verificar- evaluación del desempeño.....	34
2.1.1.4.4.1. Evaluación del cumplimiento.....	35
2.1.1.4.4.2. Auditoría interna.....	35
2.1.1.4.4.3. Programa de auditoría interna.....	35
2.1.1.4.4.4. Revisión por la dirección	36
2.1.1.4.5. Mejora.....	37
2.1.1.4.5.1. No conformidad y acción correctiva.....	37
2.1.1.4.5.2. Mejora continua.....	38
2.1.1.5. Ley general del ambiente ley N° 28611	38
2.1.1.6. Ley marco del Sistema Nacional de Gestión Ambiental ley N° 28245	41
2.1.1.7. Ley General De Aguas: Decreto Ley N° 17752.....	42
2.1.1.8. DLeg. 1278 de Ley de Gestión Integral de Residuos Solidos.....	43

2.1.1.9.	<i>D.S: N° 053- 2007 del Reglamento de la ley de promoción del uso eficiente de la energía</i>	47
2.1.1.10.	<i>Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Municipalidad del Cusco</i>	50
2.1.1.11.	<i>Plan de Desarrollo Urbano Cusco al 2023</i>	51
2.1.2.	<i>Responsabilidad de las Buenas Prácticas Ambientales en los hoteles.</i>	54
2.1.2.1.	<i>Buenas Prácticas.</i>	55
2.1.2.2.	<i>Objetivos de las Buenas Prácticas ambientales</i>	56
2.1.2.3.	<i>Beneficios de las buenas prácticas</i>	57
2.1.2.4.	<i>Estructura del programa de Buenas Prácticas Ambientales</i>	58
2.1.2.4.1.	<i>Evaluación inicial: situación de partida.</i>	58
2.1.2.4.2.	<i>Principales ámbitos de impacto ambiental en los hoteles.</i>	59
2.1.2.4.2.1.	<i>Agua.</i>	59
2.1.2.4.2.1.1.	<i>Buenas Prácticas Ambientales relacionadas con el uso del agua.</i>	60
2.1.2.4.2.1.2.	<i>Buenas Prácticas Ambientales relacionadas con las aguas residuales</i>	61
2.1.2.4.2.2.	<i>Residuos</i>	62
2.1.2.4.2.2.1.	<i>Buenas Prácticas Ambientales relacionadas con los residuos</i>	63
2.1.2.4.2.3.	<i>Energía.</i>	65
2.1.2.4.2.3.1.	<i>Buenas Prácticas Ambientales relacionadas con el uso de la energía.</i>	66
2.1.2.5.	<i>Comunicación interna.</i>	68
2.1.2.6.	<i>Comunicación externa</i>	69
2.1.2.7.	<i>Obligaciones y responsabilidades ambientales de la empresa hotelera.</i>	70
2.1.2.8.	<i>Beneficios empresariales de la aplicación de una política ambiental</i>	71
2.1.2.9.	<i>Sistemas de Gestión Medioambiental.</i>	72
2.1.2.10.	<i>Las eco-etiquetas</i>	74
2.1.2.11.	<i>La gestión ambiental como instrumento de marketing</i>	75
2.2.	<i>Marco conceptual.</i>	77
2.3.	<i>Antecedentes empíricos de la investigación.</i>	82
2.3.1.	<i>Antecedente local 1</i>	82

2.3.2.	Antecedente local 2.....	84
2.3.3.	Antecedente nacional.....	87
2.3.4.	Antecedente internacional.....	89
CAPITULO III.....		91
3.	HIPÓTESIS Y VARIABLES	91
3.1.	Hipótesis	91
3.1.1.	Hipótesis general.....	91
3.1.2.	Hipótesis específica 1	91
3.1.3.	Hipótesis específica 2.	91
3.1.4.	Hipótesis específica 3.	91
3.1.5.	Hipótesis específica 4.	91
3.2.	Identificación de variables e indicadores.....	92
3.2.1.	Variable independiente (x).....	92
3.2.2.	Variable dependiente (y).....	92
3.3.	Operacionalización de variables.	92
CAPITULO IV		98
4.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	98
4.1.	Ámbito de estudio: Localización geográfica	98
4.2.	Tipo y nivel de investigación	98
4.2.1.	Tipo de investigación.....	98
4.2.2.	Nivel de investigación.....	99
4.2.3.	Diseño de la investigación.	99
4.3.	Unidad de análisis.	100
4.4.	Población de estudio.	100
4.5.	Muestra	101
4.6.	Técnicas de selección de muestra	102
4.7.	Técnicas de recolección de información.....	102
4.7.1.	Técnicas.	102
4.7.1.1.	Instrumentos.....	102
4.8.	Técnicas de análisis e interpretación de la información.	104
4.9.	Técnicas para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis.	104

CAPITULO V.....	105
5. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	105
5.1. Procesamiento, análisis, interpretación y discusión de resultados.....	105
5.1.1. Resultados sobre datos personales de los jefes de cada departamento	108
5.1.2. Resultados de la aplicación del cuestionario a la muestra (los jefes de cada departamento).....	111
5.1.2.1. <i>Ámbito de impacto ambiental: Agua</i>	111
5.1.2.2. <i>Ámbito de impacto ambiental: residuos</i>	125
5.1.2.3. <i>Ámbito de impacto ambiental: Energía.</i>	133
5.1.3. Contrastación de la prueba de hipótesis.....	147
5.1.3.1. <i>Departamento de Administración y Recepción</i>	147
5.1.3.2. <i>Departamento de House Keeping</i>	149
5.1.3.3. <i>Departamento de Cocina y Restaurante.</i>	152
5.1.3.4. <i>Departamento de Lavandería.</i>	154
5.1.3.5. <i>Contrastación de la prueba de hipótesis general en la Empresa Hotelera Casa Boutique Spa Encantada EIRL.</i>	157
5.2. Presentación de resultados	162
CONCLUSIONES	163
RECOMENDACIONES.....	165
Bibliografía	167
ANEXOS	172
<i>Anexo A Matriz de consistencia</i>	173
<i>Anexo B: Formato del cuestionario.</i>	174
<i>Anexo C: Formato de las guías de entrevista.</i>	179
<i>Anexo D: Formato de las guías de análisis documental.</i>	181
<i>Anexo E: Formato de las guías de observación.</i>	183
<i>Anexo F: Resultados de las guías: entrevista personal, análisis documental y observación; obtenidos antes y después de la primera y segunda visita de las actividades realizadas en el departamento de administración y recepción con respecto al ámbito de impacto ambiental AGUA y las Recomendaciones de las Buenas Prácticas Ambientales.</i>	186
<i>Anexo G: Resultados de las guías: entrevista personal, análisis documental y observación; obtenidos antes y después de La primera y segunda visita de las actividades realizadas en el</i>	

<i>departamento de administración y recepción con respecto al ámbito de impacto ambiental RESIDUOS y las Recomendaciones de las Buenas Prácticas Ambientales.</i>	<i>187</i>
<i>Anexo H: Resultados de las guías: entrevista personal, análisis documental y observación; obtenidos antes y después de la primera y segunda visita de las actividades realizadas en el departamento de administración y recepción con respecto al ámbito de impacto ambiental ENERGÍA y las Recomendaciones de las Buenas Prácticas Ambientales.....</i>	<i>188</i>
<i>Anexo I: Resultados de las guías: entrevista personal, análisis documental y observación; obtenidos antes y después de la primera y segunda visita de las actividades realizadas en el departamento de house keeping con respecto al ámbito de impacto ambiental AGUA y las Recomendaciones de las Buenas Prácticas Ambientales.....</i>	<i>190</i>
<i>Anexo J: Resultados de las guías: entrevista personal, análisis documental y observación; obtenidos antes y después de la primera y segunda visita de las actividades realizadas en el departamento de house keeping con respecto al ámbito de impacto ambiental RESIDUOS y las Recomendaciones de las Buenas Prácticas Ambientales.....</i>	<i>192</i>
<i>Anexo K: Resultados de las guías: entrevista personal, análisis documental y observación; obtenidos antes y después de la primera y segunda visita de las actividades realizadas en el departamento de house keeping con respecto al ámbito de impacto ambiental ENERGÍA y las Recomendaciones de las Buenas Prácticas Ambientales.....</i>	<i>193</i>
<i>Anexo L: Resultados de las guías: entrevista personal, análisis documental y observación; obtenidos antes y después de la primera y segunda visita de las actividades realizadas en el departamento de cocina y restaurante con respecto al ámbito de impacto ambiental AGUA y las Recomendaciones de las Buenas Prácticas Ambientales.....</i>	<i>195</i>
<i>Anexo M: Resultados de las guías: entrevista personal, análisis documental y observación; obtenidos antes y después de la primera y segunda visita de las actividades realizadas en el departamento de cocina y restaurante con respecto al ámbito de impacto ambiental RESIDUOS y las Recomendaciones de las Buenas Prácticas Ambientales.</i>	<i>197</i>
<i>Anexo N: Resultados de las guías: entrevista personal, análisis documental y observación; obtenidos antes y después de la primera y segunda visita de las actividades realizadas en el departamento de cocina y restaurante con respecto al ámbito de impacto ambiental ENERGIA y las Recomendaciones de las Buenas Prácticas Ambientales.</i>	<i>199</i>
<i>Anexo O: Resultados de las guías: entrevista personal, análisis documental y observación; obtenidos antes y después de la primera y segunda visita de las actividades realizadas en el departamento de lavandería con respecto al ámbito de impacto ambiental AGUA y las Recomendaciones de las Buenas Prácticas Ambientales.....</i>	<i>201</i>
<i>Anexo P: Resultados de las guías: entrevista personal, análisis documental y observación; obtenidos antes y después de la primera y segunda visita de las actividades realizadas en el departamento de lavandería con respecto al ámbito de impacto ambiental RESIDUOS y las Recomendaciones de las Buenas Prácticas Ambientales.....</i>	<i>203</i>

<i>Anexo Q: Resultados de las guías: entrevista personal, análisis documental y observación; obtenidos antes y después de la primera y segunda visita de las actividades realizadas en el departamento de lavandería con respecto al ámbito de impacto ambiental ENERGÍA y las Recomendaciones de las Buenas Prácticas Ambientales.....</i>	204
<i>Anexo R: Primera carta de recomendación a la Empresa Hotelera Casa Boutique Spa Encantada EIRL.....</i>	206
<i>Anexo S: Primera carta de aceptación y agradecimiento por parte de gerencia de la Empresa Hotelera Casa Boutique Spa Encantada EIRL.....</i>	213
<i>Anexo T: Segunda carta de recomendación a la Empresa Hotelera Casa Boutique Spa Encantada EIRL.....</i>	214
<i>Anexo U: segunda carta de gerencia de la Empresa Hotelera Casa Boutique Spa Encantada EIRL</i>	217
<i>Anexo V: Ilustraciones.....</i>	218

LISTA DE TABLAS

<i>Tabla 1: Estructura de la ISO sistema de Gestión Ambiental 14001: 2015</i>	28
<i>Tabla 2: Operacionalización de variables</i>	93
<i>Tabla 3: Sexo de los responsables de cada departamento.</i>	108
<i>Tabla 4. Tiempo de trabajo de los responsables de cada departamento.</i>	109
<i>Tabla 5: Edad de los responsables de cada departamento.</i>	110
<i>Tabla 6: ¿Conoce sistemas de ahorro de agua en el mercado?</i>	111
<i>Tabla 7: ¿La empresa concientiza (capacitaciones mensuales, anuales), sobre la importancia del ahorro de agua?</i>	112
<i>Tabla 8: ¿Existe comunicación a los clientes sobre la importancia del ahorro de agua?</i>	113
<i>Tabla 9: ¿Conoce alguna ley del medio ambiente respecto al agua?</i>	114
<i>Tabla 10: ¿Se realiza comparaciones mensuales de la cantidad de consumo de agua?</i>	116
<i>Tabla 11: ¿Tiene conocimiento de la cantidad de consumo del agua en el departamento?</i>	117
<i>Tabla 12: ¿Se aplica algún sistema de ahorro de agua en el departamento?</i>	119
<i>Tabla 13: ¿Se realizan revisiones periódicas de las instalaciones de agua?</i>	120
<i>Tabla 14: ¿Se utiliza algún sistema de riegos en los jardines?</i>	122
<i>Tabla 15: ¿Se tiene medidores para utilizar la dosis necesaria del agua al realizar las actividades?</i>	123
<i>Tabla 16: ¿Se realiza separación por tipo de residuos?</i>	125

Tabla 17: ¿se realiza labores y/o capacitaciones para reducir los residuos generados?	126
Tabla 18: ¿Existe algún proceso para el reciclaje de residuos?	127
Tabla 19: ¿Conoce alguna ley del medio ambiente respecto a residuos?	129
Tabla 20: ¿Se tiene cuidado en la utilización de productos nocivos que atentan al medio ambiente?	130
Tabla 21: ¿se realiza el recojo correcto de aceites usados de cocina?	132
Tabla 22: ¿se realiza comparaciones mensuales de la cantidad de energía utilizada?	133
Tabla 23: ¿Tiene conocimiento de la cantidad de energía utilizada?	135
Tabla 24: ¿Se utiliza diferentes fuentes de producción de energía?	136
Tabla 25: ¿Existe aprovechamiento al máximo de la luz natural?	137
Tabla 26: ¿Las instalaciones están adecuadas para tener una climatización eficiente?	138
Tabla 27: ¿Existe sistemas de iluminación de bajo consumo?	140
Tabla 28: ¿Existen temporizadores en los equipos del departamento?	141
Tabla 29: ¿Existen termostatos en los equipos del departamento?	142
Tabla 30: ¿Se utiliza fuentes de energía limpia en el departamento?	143
Tabla 31: ¿Conoce alguna ley del medio ambiente respecto a la reducción del uso de energía?	145
Tabla 32: Análisis al resultado estadístico del cuestionario aplicado al jefe de departamento sobre las actividades realizadas respecto a los ámbitos de impacto ambiental: AGUA, RESIDUOS Y ENERGÍA (anexo B y C).....	147
Tabla 33: Análisis al resultado estadístico del cuestionario aplicado al jefe de departamento sobre las actividades realizadas respecto a los ámbitos de impacto ambiental: AGUA, RESIDUOS Y ENERGÍA (anexo D y E).	149

Tabla 34: *Análisis al resultado estadístico del cuestionario aplicado al jefe de departamento sobre las actividades realizadas respecto a los ámbitos de impacto ambiental: AGUA, RESIDUOS Y ENERGÍA (anexo F y G).* 152

Tabla 35: *Análisis al resultado estadístico del cuestionario aplicado al jefe de departamento sobre las actividades realizadas respecto a los ámbito de impacto ambiental: AGUA, RESIDUOS Y ENERGÍA (anexo H e I).* 155

Tabla 36: *Análisis estadístico de las Buenas Prácticas Ambientales en la Empresa Hotelera Casa Boutique Spa Encantada EIRL.* 158

LISTA DE ILUSTRACIONES

<i>Ilustración 1: Relación entre el modelo PHVA y el marco de referencia en esta Norma Internacional.....</i>	<i>27</i>
<i>Ilustración 2: Programa estructural de las Buenas Prácticas Ambientales En Hoteles.</i>	<i>58</i>
<i>Ilustración 3: Principales ámbitos de impacto ambiental en los hoteles</i>	<i>59</i>
<i>Ilustración 4: Croquis de la Empresa Hotelera Casa Boutique Spa Encantada EIRL.</i>	<i>105</i>
<i>Ilustración 5: Género de los jefes de cada departamento</i>	<i>108</i>
<i>Ilustración 6: ¿Conoce sistemas de ahorro de agua en el mercado?</i>	<i>111</i>
<i>Ilustración 7: ¿La empresa concientiza (capacitaciones mensuales, anuales), sobre la importancia del ahorro de agua?</i>	<i>113</i>
<i>Ilustración 8: ¿Existe comunicación a los clientes sobre la importancia del ahorro de agua? ..</i>	<i>114</i>
<i>Ilustración 9: ¿Conoce alguna ley del medio ambiente respecto al agua?</i>	<i>115</i>
<i>Ilustración 10: ¿Se realiza comparaciones mensuales de la cantidad de consumo de agua? ..</i>	<i>116</i>
<i>Ilustración 11: ¿Tiene conocimiento de la cantidad de consumo del agua en el departamento?</i>	<i>118</i>
<i>Ilustración 12: ¿Se aplica algún sistema de ahorro de agua en el departamento?.....</i>	<i>119</i>
<i>Ilustración 13: ¿Se realizan revisiones periódicas de las instalaciones de agua?</i>	<i>121</i>

<i>Ilustración 14: ¿Se utiliza algún sistema de riegos en los jardines?.....</i>	122
<i>Ilustración 15: ¿Se tiene medidores para utilizar la dosis necesaria del agua al realizar las actividades?</i>	123
<i>Ilustración 16: ¿Se realiza separación por tipo de residuos?</i>	125
<i>Ilustración 17: ¿Se realiza labores y/o capacitaciones para reducir los residuos generados?</i>	126
<i>Ilustración 18: ¿Existe algún proceso para el reciclaje de residuos?.....</i>	128
<i>Ilustración 19 : ¿Conoce alguna ley del medio ambiente respecto a residuos?.....</i>	129
<i>Ilustración 20: ¿Se tiene cuidado en la utilización de productos nocivos que atentan al medio ambiente?</i>	131
<i>Ilustración 21: ¿se realiza el recojo correcto de aceites usados de cocina?</i>	132
<i>Ilustración 22: ¿se realiza comparaciones mensuales de la cantidad de energía utilizada?....</i>	134
<i>Ilustración 23: ¿Tiene conocimiento de la cantidad de energía utilizada?.....</i>	135
<i>Ilustración 24: ¿Se utiliza diferentes fuentes de producción de energía?</i>	137
<i>Ilustración 25: ¿Existe aprovechamiento al máximo de la luz natural?</i>	138
<i>Ilustración 26: ¿Las instalaciones están adecuadas para tener una climatización eficiente?..</i>	139
<i>Ilustración 27: ¿Existe sistemas de iluminación de bajo consumo?.....</i>	140
<i>Ilustración 28: ¿Existen temporizadores en los equipos del departamento?</i>	141
<i>Ilustración 29: ¿Existen termostatos en los equipos del departamento?.....</i>	143
<i>Ilustración 30: ¿Se utiliza fuentes de energía limpia en el departamento?.....</i>	144
<i>Ilustración 31: ¿Conoce alguna ley del medio ambiente respecto a la reducción del uso de energía?</i>	145

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado AUDITORÍA MEDIOAMBIENTAL Y LA RESPONSABILIDAD DE LAS BUENAS PRACTICAS AMBIENTALES EN LA EMPRESA HOTELERA CASA BOUTIQUE SPA ENCANTADA EIRL Fue desarrollado debido a que la ciudad del Cusco es netamente turística y esta actividad tan primordial tiene como uno de los rubros turísticos a los hoteles, que en su mayoría debido a la falta de concientización y poco conocimiento tienen poco cuidado del medio ambiente especialmente en los principales ámbitos de impacto ambiental: agua, residuos y energía. Es el caso de la Empresa Hotelera Casa Boutique Spa Encantada EIRL; por ello para ayudar a encontrar una solución y mejorar el cuidado del medio ambiente se realizó en esta investigación la aplicación de la Auditoría Medioambiental con la recomendación de las Buenas Prácticas Ambientales (Plan de Acción para el Mediterráneo-España, realizado por el Centro de Actividad Regional para La Producción Limpia-CAR/PL).

El objetivo de esta investigación es: Determinar de qué manera la Auditoría Medioambiental incide en la responsabilidad de las Buenas Prácticas Ambientales en la Empresa Hotelera Casa Boutique Spa Encantada EIRL.

La investigación fue de tipo aplicada, con nivel descriptivo, correlacional y explicativo. Se analizó la información teórica y doctrinaria. Como primer paso de la auditoría medioambiental se recopiló la información mediante cuestionarios sobre las actividades relacionadas a los distintos

ámbitos de impacto ambiental a los jefes de cada departamento: administración y recepción, house keeping, cocina y restaurante y lavandería, para contrastar dicha información se aplicó las guías de: entrevista personal, análisis documental y de observación.

Después de aplicada la Auditoría Medioambiental se presentó a gerencia una carta de recomendación con las observaciones encontradas en cada departamento tomando en cuenta las recomendaciones de las Buenas Prácticas Ambientales, en la cual se dio el plazo de un mes para que gerencia aplique las recomendaciones a dichas observaciones.

Pasado el tiempo apropiado para contrastar el cumplimiento de las recomendaciones dadas a gerencia se volvió a realizar un segundo grupo de cuestionarios aplicado al jefe de cada departamento, tres buenas practicas no se pudieron ejecutar (instalación de medidores internos de agua y energía eléctrica por departamento e instalación del panel solar), debido a la falta de medios económicos y tiempo, la cual fue justificada mediante carta firmada por gerencia comprometiéndose a cumplir dichas recomendaciones pendientes paulatinamente.

Los resultados obtenidos de los cuestionarios fueron tabulados estadísticamente en el SPSS versión 25 utilizando la prueba no paramétrica de Wilcoxon y posteriormente fueron sometidos a su respectivo análisis, interpretación y discusión.

Finalmente, se demostró que la Auditoría Medioambiental incide favorablemente en la responsabilidad de las Buenas Prácticas Ambientales en cada departamento y como consecuencia en la Empresa Hotelera Casa Boutique Spa Encantada EIRL.

Palabras claves: Auditoría Medioambiental, Buenas Prácticas Ambientales, ámbitos de impacto ambiental, agua, energía, residuos, departamentos, administración y recepción, house keeping, cocina y restaurante, lavandería.

ABSTRACT

The present research work: ENVIRONMENTAL AUDIT AND THE RESPONSIBILITY OF GOOD ENVIRONMENTAL PRACTICES IN THE COMPANY HOTEL CASA BOUTIQUE SPA ENCANTADA EIRL. was developed because Cusco city is clearly touristic, this primordial activity has items like hotels that mostly due to lack of knowledge and awareness don't care about environment, especially in the most important areas of environmental impact: water, power and waste. This is the case of hotel company Hotel Casa Boutique Spa Encantada EIRL. So, this research: Application of environmental audit with good environmental practices recommendation (Action plan for Mediterranean – Spain, made by Regional Activity Center for Clean Production – CAR/PL) was made in order to help to find a solution and to improve environmental care.

The research's objective is to determine in what way environmental audit impacts the environmental good practices' responsibility in hotel company Hotel Casa Boutique Spa Encantada EIRL.

The research was applied type, with descriptive level, correlational and explicative. Analysis was made on doctrinaire and theoretical information. The first step of environmental theory was to collect data through questionnaires about activities related to environmental impact areas. These questionnaires were answered for each hotel department chiefs: Administration and reception, housekeeping, kitchen and restaurant and laundry. To contrast this data, personal interview, documental analysis and observation guides were applied.

After environmental audit was applied, a recommendation letter was presented to management with the observations found in each department, taking in consideration the good environmental practices recommendations. The period of one month was given to management to apply the recommendations for each observation.

After a prudent time to contrast the fulfillment of recommendations given to management, a second group of questionnaires was applied to each department chief. Three recommendations (electrical power and water internal measurement equipment installation and solar panel installation) can't be fulfilled due to lack of economic resources and time. Management justified the non-fulfillment through a signed letter and compromised to fulfill the recommendations gradually.

The results obtained from questionnaires were tabulated statistically in SPSS 25 version using non-parametric Wilcoxon test, and later were analyzed, interpreted and discussed.

Finally, it was proved that environmental audit impact influences positively in the responsibility of good environmental practices in each apartment and consequently in the Hotel Company Casa Boutique Spa Encantada EIRL.

Key words: environmental audit, good environmental practices, environmental impact areas, water, power, waste, departments, administration and reception, housekeeping, kitchen and restaurant, laundry.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo intitulado: AUDITORÍA MEDIOAMBIENTAL Y LA RESPONSABILIDAD DE LAS BUENAS PRACTICAS AMBIENTALES EN LA EMPRESA HOTELERA CASA BOUTIQUE SPA ENCANTADA EIRL, hace énfasis en que la Auditoría Medioambiental sirve como un camino para mejorar el cuidado medioambiental utilizando como modelo las recomendaciones de las Buenas Prácticas Ambientales (Plan de Acción para el Mediterráneo-España, realizado por el Centro de Actividad Regional para La Producción Limpia-CAR/PL), demostrando la incidencia de la Auditoría Medioambiental en la responsabilidad de las Buenas Prácticas Ambientales en la Empresa Hotelera Casa Boutique Spa Encantada EIRL.

El presente estudio tiene la siguiente estructura:

Primer capítulo: El planteamiento del problema, la descripción de la realidad ambiental que existe en el mundo, los problemas ambientales que existe en Perú y Cusco, formulación del problema, justificación y objetivos.

Segundo capítulo: Las bases teóricas utilizadas para las dos variables: Auditoría Medioambiental y la responsabilidad en las Buenas Prácticas Ambientales; el marco conceptual y los antecedentes empíricos (locales, nacionales e internacionales).

Tercer capítulo: La hipótesis, la identificación de variables, la variable independiente (Auditoría Medioambiental), variable dependiente (responsabilidad en las Buenas Prácticas Ambientales) y la operacionalización de variables.

Cuarto capítulo: La metodología comenzando por el ámbito de estudio, tipo y nivel de investigación, unidad de análisis, población de estudio, técnicas de recolección de información, técnicas de análisis e interpretación de información y técnicas para demostrar la verdad o falsedad de la hipótesis planteada.

Quinto capítulo: El procesamiento, análisis e interpretación y discusión de resultados y la presentación de resultados.

Conclusiones, recomendaciones y bibliografía.

Anexos estos incluyen: La matriz de consistencia, los instrumentos de recolección de información antes y después de la Auditoría Medioambiental e ilustraciones.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Situación problemática.

Al día de hoy el deterioro del planeta es evidente y estamos en un momento de pasar a la acción de proteger de manera eficaz el espacio en el que vivimos, el ser humano siempre ha interactuado con el medio ambiente ya sea en menor o mayor grado, es de allí de donde obtiene los recursos para la subsistencia. En los últimos años, el crecimiento demográfico con ella las necesidades de alimentos y diversos recursos a llevado al ser humano a generar severos daños en el medio ambiente algunos irreversibles como el agotamiento de recursos no renovables, la contaminación de cursos de agua o del aire y la generación de gases del famoso efecto invernadero.

Según el Tyndall Center de Inglaterra se estima que el cambio climático tendrá los siguientes impactos en el mundo durante este siglo:

- La temperatura subirá 2°C en promedio, con un rango de 1°C a 5,8°C dependiendo de la latitud y ubicación.
- Se incrementará la frecuencia de inundaciones y sequías en algunas zonas.
- El nivel del mar se elevará en un rango medio estimado de 50 cm (15 cm y 90 cm, como mínimo y máximo, respectivamente).

- Los efectos del cambio climático serán especialmente significativos en América Latina y el Caribe por la variabilidad y los extremos climáticos de la región.

También según el Tyndall Center de Inglaterra, el Perú es el tercer país más vulnerable al cambio climático después de Bangladesh y Honduras por el grado de susceptibilidad del territorio, varía por la exposición, sensibilidad y capacidad adaptativa al cambio climático.

Se pronostica que el Perú además sufrirá los siguientes efectos negativos:

- La pérdida del 22% de la superficie de los glaciares en los últimos 30 años, que a la vez son el 71% de los glaciares tropicales del mundo.
- Peligro de extinción de flora y fauna biodiversa en la Amazonía.
- Pérdida de los cultivos vulnerables al cambio climático como el maíz, la papa y el arroz, que forman parte de la canasta básica familiar en el Perú.
- Destrucción de la infraestructura vial, se estima que un 89% de la infraestructura vial en nuestro país es altamente vulnerable a los eventos climáticos.
- Se estima que en 40 años el Perú tendría el 60% del agua que tiene hoy.
- El aumento de las temperaturas intensifica los incendios forestales y la expansión de plagas que afectan los cultivos.
- A medida que el clima cambie, las áreas ocupadas por muchas especies no serán aptas para su supervivencia, modificándose el mapa de distribución de las comunidades biológicas.

Para esta investigación se hizo énfasis en la industria hotelera del Perú que tiene un futuro promisorio con la llegada de nuevas inversiones hoteleras y la culminación de proyectos que actualmente están en marcha; el crecimiento del turismo receptivo, el fortalecimiento del turismo interno y la fuerte demanda del segmento corporativo garantizan la rentabilidad del negocio

hotelero en los próximos años, es importante resaltar a la industria hotelera de la misma manera que otras actividades económicas porque tienen repercusiones en el medio ambiente, se necesita un adecuado manejo del agua, energía y la segregación de los residuos; para ello las Buenas Prácticas Ambientales son un medio para lograr una gestión ambiental eficaz permitiendo reconocer y premiar a aquellas empresas que cumplan con las Buenas Prácticas Ambientales, en consecuencia la Auditoría Medioambiental a estas Buenas Prácticas es una manera de incentivar su uso y proponer una actividad económica más concientizada del constante cambio climático.

En el departamento del Cusco la principal actividad económica es el turismo y en Perú se constituye como la tercera industria más grande del país, detrás de la pesca y la minería. En los últimos años, hubo crecimiento notable en los ingresos debido al incremento de la afluencia de turistas, es por ello que el turismo y el cuidado del medio ambiente deben ir de la mano, así poder moderar el incremento del cambio climático en Perú y en especial del departamento del Cusco.

Diariamente se consume una enorme cantidad de energía de diversas formas y es procedente de fuentes distintas, parte de esa energía es utilizada de manera satisfactoria pero una cantidad demasiado grande es derrochada ya sea por sistemas ineficaces o de bajo rendimiento, por pérdidas de calor en los edificios a través de cerramientos insuficientemente aislados o simplemente por hábitos irresponsables del propio consumidor poco consiente con el problema del cambio climático.

En la ciudad del Cusco es casi una costumbre no tener agua en las noches y en algunos lugares de la ciudad el servicio de agua cubre solamente algunas horas, la ciudad importa más de 17 millones de m³/año de agua, para después desperdiciar más del 30 % del agua.

En la ciudad del Cusco la cantidad de basura sigue en aumento porque las personas no tienen una cultura de reciclaje, la enorme cantidad de residuos afecta la imagen de la ciudad, contaminan el ambiente y traen serios problemas en la salud de la población. El Plan de Manejo de Residuos Sólidos de la Municipalidad Provincial del Cusco recomendó a los hoteles y restaurantes turísticos tener mayor conciencia ambiental sobre los residuos orgánicos e inorgánicos, pero hasta el día de hoy no se vio interés por parte de la mayoría de estas empresas para el mejor manejo de los residuos.

En el caso específico de la Empresa Hotelera CASA BOUTIQUE SPA ENCANTADA EIRL por su afluencia turística y el desconocimiento de las Buenas Prácticas Ambientales hacen que haya poca conciencia con respecto al cuidado del medio ambiente, especialmente en los principales ámbitos de impacto ambiental como es el agua, energía eléctrica, residuos orgánicos e inorgánicos, todos estos ámbitos de impacto ambiental en los diferentes departamentos que existe en el hotel (administración y recepción, house keeping, cocina y restaurante, lavandería) se utilizan (energía, agua) y segregan (residuos) en diferentes proporciones, es por ello que la Auditoría Medioambiental se realizó por departamentos para mejorar las Buenas Prácticas Ambientales para la mejora empresarial y por ende de la sociedad.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema principal

¿De qué manera la Auditoría Medioambiental incide en la responsabilidad de las Buenas Prácticas Ambientales en la Empresa Hotelera Casa Boutique Spa Encantada EIRL?

1.2.2. Problema específico 1.

- ¿De qué manera la Auditoría Medioambiental incide en la responsabilidad de las Buenas Prácticas Ambientales en el departamento de administración y recepción?

1.2.3. Problema específico 2.

- ¿De qué manera la Auditoría Medioambiental incide en la responsabilidad de las Buenas Prácticas Ambientales en el departamento de house keeping?

1.2.4. Problema específico 3.

- ¿De qué manera la Auditoría Medioambiental incide en la responsabilidad de las Buenas Prácticas Ambientales en el departamento de cocina y restaurante?

1.2.5. Problema específico 4.

- ¿De qué manera la Auditoría Medioambiental incide en la responsabilidad de las Buenas Prácticas Ambientales en el departamento de lavandería?

1.3. Justificación del problema.

El cambio climático es un problema mundial y se tiene que empezar a incentivar y sensibilizar a las empresas y la sociedad para su cuidado.

La finalidad de esta investigación fue determinar de qué manera la Auditoría Medioambiental incide en la responsabilidad de las Buenas Prácticas Ambientales (Plan de Acción para el Mediterráneo-España, realizado por el Centro de Actividad Regional para La Producción Limpia-CAR/PL) en los ámbitos de impacto ambiental (agua, energía y residuos) en los cuatros departamentos de la Empresa Hotelera Casa Boutique Spa Encantada EIRL.

- Se realizó la Auditoría Medioambiental en el uso del agua por departamentos para incentivar a la empresa la buena gestión de este recurso reduciendo al máximo las cantidades

consumidas, teniendo en cuenta que el agua es un recurso natural escaso, indispensable para la vida y para el desarrollo de la inmensa mayoría de las actividades económicas.

- Se realizó la Auditoría Medioambiental a la gestión de los residuos por departamentos en el hotel con la finalidad de reducir la cantidad y peligrosidad de los residuos dispuestos inadecuadamente, impulsando una cadena formal de reciclaje y reducción generando un incremento de la conciencia ambiental en la empresa objeto de estudio.
- Se realizó la Auditoría Medioambiental al uso de la energía por departamentos del hotel para fomentar el ahorro energético y reducir el gasto, al mismo tiempo ayudar a hacer de este planeta un lugar mucho más ecológico, sano y en el que se utilicen menos recursos naturales para la consecución de todo lo que el ser humano quiera o necesite.

1.4. Objetivos de la investigación.

1.4.1. Objetivo principal.

- Determinar de qué manera la Auditoría Medioambiental incide en la responsabilidad de las Buenas Prácticas Ambientales en la Empresa Hotelera Casa Boutique Spa Encantada EIRL.

1.4.2. Objetivo específico 1.

- Establecer de qué manera la Auditoría Medioambiental incide en la responsabilidad de las Buenas Prácticas Ambientales en el departamento de administración y recepción.

1.4.3. Objetivo específico 2.

- Establecer de qué manera la Auditoría Medioambiental incide en la responsabilidad de las Buenas Prácticas Ambientales en el departamento de house keeping.

1.4.4. Objetivo específico 3.

- Establecer de qué manera la Auditoría Medioambiental incide en la responsabilidad de las Buenas Prácticas Ambientales en el departamento de cocina y restaurante.

1.4.5. Objetivo específico 4.

- Establecer de qué manera la Auditoría Medioambiental incide en la responsabilidad de las Buenas Prácticas Ambientales en el departamento de lavandería.

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO CONCEPTUAL

2.1. Bases teóricas

2.1.1. Auditoría Medioambiental

Es una auditoría especial que tiene las mismas características de toda auditoria y su principal objetivo es el cuidado del medio ambiente. “La Auditoría Ambiental es un instrumento de gestión que comprende una evaluación sistemática, documentada, periódica y objetiva de la eficacia de la organización, el sistema de gestión y procedimientos destinados a la protección del medio ambiente” (Rodríguez Ruíz, Alcaide Arenales, Castro Guevara, & Rodríguez Fernández, 2012, pág. 83).

Dentro de la Auditoría Medioambiental se da bastante importancia al paisaje, territorio, manejo del ecosistema. “La "auditoría ambiental de un territorio" podría equivaler al de un "paisaje" de un escenario geográfico dado, entendido, de acuerdo con muchos geógrafos, la "fotografía" que se obtiene de la información de una "línea de base" el procesamiento de la información, en una lectura integral y de interdependencias entre los "elementos" identificados” según Martínez Martínez”. (2000, pág. 199).

La Auditoría Medioambiental es el paso previo a la certificación de todo SGMA. Esta auditoría puede ser realizada por la propia organización, en cuyo caso es una auditoría interna o bien puede ser realizada por una entidad ajena a la organización o una tercera persona, que constituye la denominada auditoría externa. El desarrollo de la auditoría del sistema aporta información relevante sobre el estado de la organización con relación al medio ambiente y comprende una amplia gama de situaciones diferentes. Esta auditoría suele ser el aspecto más controvertido en la implantación del sistema ya que cuando la realiza una entidad externa, generalmente la entidad que posteriormente concederá la certificación, puede dar lugar a la detección de incumplimientos en el sistema y retrasar la obtención del certificado. La Auditoría Medioambiental proporcionará a un conjunto amplio de agentes un indicador del rendimiento de la actividad empresarial, así como un indicador del cumplimiento de la legislación, que resultará de gran interés tanto para las administraciones públicas como para el público en general. De esta forma, si una auditoría demuestra que la organización cumple con todos los requisitos legales y administrativos del sistema se aumentará el nivel de confianza de la población con respecto a la organización. (Publicaciones Vertice, 2011, pág. 255)

La Auditoría Medioambiental es un proceso de verificación sistemático y documentado con el fin de evaluar objetivamente el SGMA de una organización para ver si se ajusta a los criterios de auditoría marcados y para la comunicación del resultado obtenido a la dirección. Obligatoriedad, aunque la implantación del SGMA es una opción voluntaria de las organizaciones, para poder obtener la certificación ISO es preciso establecer programas y procedimientos para realizar Auditorías Medioambientales de una forma periódica. Los requisitos que deben cumplir los programas y procedimientos de la auditoría son: Debe

abarcando los siguientes aspectos: alcance, frecuencia, metodologías, responsabilidades y requisitos de las auditorías, comunicación de los resultados, competencia del auditor. Las auditorías pueden realizarse por personal de la organización o ajeno a la misma, pero siempre que sean imparciales y objetivas. (Sosa Flores, Hernández Pérez, & Arencibia Rivera., 2007, pág. 32)

“La Auditoría Ambiental es una herramienta de gestión que consiste en una evaluación sistemática, documentada, periódica y objetiva de la efectividad de la organización, la gerencia y los equipos ambientales, para proteger el medio ambiente mediante un mejor control de las prácticas ambientales y la evaluación del cumplimiento de las políticas ambientales de la empresa, mediante la aplicación de la normativa vigente” (Silva Peredo, 2005, pág. 1). La Auditoría Medioambiental es previa al Sistema De Gestión Medioambiental, puede ser interno o externo y brindar información relevante, frecuentemente las auditorías externas otorgan un certificado después de evaluar el cumplimiento de la legislación y los estándares de importancia para el administrador y el público en general.

2.1.1.1. Objetivos de la Auditoría Medioambiental

El objetivo principal de la Auditoría Ambiental es manifestar una opinión sobre la situación ambiental para lograr una certificación o cumplir con un Sistema de Gestión medioambiental (SGM). Para Whittington, O. y Pany, K. señala, “La contribución del auditor independiente es proporcionar credibilidad a la información: La credibilidad en este contexto, significa que puede creerse en la información; es decir personas externas, como accionistas, acreedores, reguladores gubernamentales, clientes y otros terceros interesados pueden confiar en ella”. (pág. 326).

“Los objetivos son: facilitar el control, por parte de la Dirección, de las prácticas que puedan tener efectos sobre el medio ambiente. Conocer el estado medioambiental de la empresa. Evaluar

su adecuación a las políticas medioambientales de la empresa. Implantar las bases de un adecuado Sistema de Gestión Medioambiental. Informar a los grupos interesados” (Rodríguez Ruíz, Alcaide Arenales, Castro Guevara, & Rodríguez Fernández, 2012, pág. 84).

Los objetivos son proteger el ambiente y fomentar el desarrollo de la cultura ambiental. Motivar a los consumidores el hábito de adquirir productos fabricados por industrias que observen prácticas de cuidado ambiental. Evaluar la eficacia de sistemas de gestión ambiental ya implantados. Evaluar riesgos de materiales y prácticas sujetas o no a reglamentaciones. Verificar si las actividades de una organización están conforme a requisitos preestablecidos como: la legislación, las condiciones específicas de funcionamiento establecidas en una licencia o criterios internos de la organización. Tiene como objetivo también prevenir riesgos y sus consecuencias independientes de la existencia de requisitos legales al respecto. (Silva Peredo, 2005, pág. 1)

En consecuencia, se llega a que los objetivos de la Auditoría Medioambiental son:

- Autorización de dirección para el control del medio ambiente.
- Verificar el estado medioambiental de la empresa.
- Exista una evaluación anticipada para la implementación de un sistema de gestión medioambiental.
- Evaluar algunas actividades de la empresa, el impacto que tienen en el ambiente y si se requiere un tratamiento adecuado o modificar la actividad.
- Se debe pensar en el beneficio social.

En los últimos años las personas se están preocupando más por el cuidado del planeta y los efectos de la contaminación, entonces se necesita incentivar a los clientes en comprar productos con eco etiquetas, certificaciones. Biodegradables, etc.

2.1.1.2. Finalidad de la Auditoría Medioambiental.

Para Silva Peredo (2005) las finalidades son las siguientes:

- “Contribuir a salvaguardar el medio ambiente.
- Hacer viable el control gerencial de las prácticas administrativas.
- Evaluar cómo se observan las políticas de la entidad entre las que se deben incluir el cumplimiento con los requisitos legales de carácter ambiental” (pág. 2).

La finalidad de una auditoria es detectar errores o vulneraciones y para el presente trabajo de investigación realizado en una Empresa Hotelera, fue más beneficioso que la finalidad sea por cada departamento, algunos departamentos pueden tener más dificultades en cumplir las políticas ambientales y los demás estarán cumpliendo perfectamente todo. Es así que debemos considerar que cada departamento es diferente en una Empresa Hotelera y tiene diferentes finalidades.

Según Rodríguez Ruíz, Alcaide Arenales, Castro Guevara, & Rodríguez Fernández (2012) se pueden enumerar la finalidad de la AMA (Auditoria Medioambiental) por áreas:

Dirección general

- Suministrar toda la información necesaria para la planificación de la empresa, incluyendo fusiones, adquisiciones, desinversiones, expansiones, desarrollo de personal y relaciones públicas.
- Implantar, completar o confeccionar un Sistema de Gestión Medioambiental que controle y mejore la actividad de la empresa en medio ambiente.

- Lograr una conciencia medioambiental entre el personal de la empresa, mediante el diseño de políticas de medio ambiente.
- Instituir un programa de Auditorías Medioambientales

Departamento de personal y recursos humanos

- Procurar un lugar de trabajo seguro.
- Definir los límites de las obligaciones individuales y sociales.
- Diseño de un plan y una metodología para el reclutamiento de personal.
- Diseño de un plan de formación medioambiental al que tenga acceso el personal de la empresa.

Departamento de investigación y desarrollo

- Diseño de programas de I+D+i, (investigación, desarrollo e innovación) incluyendo las subvenciones existentes, con el objetivo de desarrollar productos y procesos que generen la mínima cantidad de residuos con la más inocua composición posible.

Departamento de compras

- Diseño de un plan de relación de proveedores, cuyas materias primas, incluidas en el proceso de la actividad, minimicen los impactos ambientales.

Departamento de producción

- Diseño de mejoras en los procesos de producción que minimicen los impactos ambientales, con especial atención a la minimización de emisiones a la atmósfera, vertidos al medio ambiente y residuos con destino a vertederos diversos o plantas de tratamiento.
- Reutilización o reciclaje de los elementos contaminantes.

Almacenes

- Diseño de mejora en la gestión de stocks.
- Establecimiento de mejoras en los sistemas de seguridad de los almacenes

Departamento jurídico

- Prevención de la evolución de la normativa y la disminución de los límites permisibles.

Departamento comercial

- Diseño de un plan de concienciación ciudadana que aumente la sensibilidad y actitud positiva por los productos obtenidos bajo procedimientos que no impliquen riesgos medioambientales.

Transporte

- Aumento de la seguridad en el transporte y la distribución de productos de manera que se minimice el riesgo que éstos implican en numerosos casos al medio ambiente.

Departamento de mantenimiento

- Diseño de un plan de mejora de la gestión y conservación de las instalaciones que evite la agresión al medio ambiente asociada al funcionamiento de las plantas productivas.

Departamento económico financiero

- Diseño de los proyectos de actuación, de forma completa y global, cuidando al máximo el equilibrio económico entre las condiciones técnicas y los flujos financieros, evitando los costes ineficientes.
- Obtención de beneficios por una vía ecológicamente correcta. (pág. 84)

2.1.1.3. Programa de auditoría

“Las organizaciones deberán elaborar un programa de auditoría donde se definan por escrito. Los objetivos de cada auditoría o ciclo de auditorías, donde se incluyan en la evaluación de los sistemas de gestión empleados, la determinación de la coherencia del sistema, el programa de la organización debe de incluir el cumplimiento de la legislación y la periodicidad de la Auditoría para cada actividad” (Rodríguez Ruíz, Alcaide Arenales, Castro Guevara, & Rodríguez Fernández, 2012, pág. 89).

“El Programa de Auditoría es el procedimiento a seguir en el examen a realizarse, el mismo que es planeado y elaborado con anticipación y debe ser de contenido flexible, sencillo y conciso; de tal manera que los procedimientos empleados en cada proceso de auditoría estén de acuerdo con las circunstancias del examen. El Programa de Auditoría o Procedimiento de Auditoría es el resultado que se desea obtener, la línea de conducta a seguir dentro de los principios y preceptos de la auditoría”. (Bernal Pisfil, 2011, pág. 1).

Ambos autores coinciden, el programa de auditoría define con anticipación el procedimiento y los ciclos de la auditoría a realizar, este detalla desde los horarios en que se ejecutará las actividades y siguiendo el programa establecido llegan hasta los objetivos propuestos para el informe. Es beneficioso establecer la periodicidad de las auditorías, según la necesidad de la empresa, para la presente investigación sirvió para verificar el cumplimiento de las Buenas Prácticas Ambientales y la evaluación periódica de la responsabilidad ambiental de la empresa

2.1.1.3.1. Importancia de los Programas de Auditoría.

Bernal Pisfil 2011 menciona “los Programas de Auditoría son importantes porque sirven de Guía en la aplicación de los procedimientos de auditoría, contienen instrucciones para el equipo de auditoría, lo suficientemente detallado, indicando las tareas asignadas a realizar, sirven como

ayuda para controlar el trabajo de auditoría y delimita responsabilidades. Sirven como registro de las fases de trabajo que se van terminando. Ayudan en la revisión de auditoría a quienes preparan los programas de auditoría” (pág. 1).

Se considera necesario el programa de auditoria porque incluye todos los procedimientos de auditoria, los instrumentos necesarios para cumplir con las responsabilidades e incluso es indispensable para el dictamen.

2.1.1.3.2. Beneficios del programa de auditoria

Según la Norma Internacional de Auditoria 300 (2013):

Una planificación adecuada favorece la auditoría de estados financieros en varios aspectos. Ayuda al auditor a prestar una atención adecuada a las áreas importantes de la auditoría, a identificar y resolver problemas potenciales oportunamente, a organizar y dirigir adecuadamente el encargo de auditoría, de manera que éste se realice de forma eficaz y eficiente, facilita la selección de miembros del equipo del encargo con niveles de capacidad y competencia adecuados para responder a los riesgos previstos, así como la asignación apropiada del trabajo a dichos miembros, facilita la dirección y supervisión de los miembros del equipo del encargo y la revisión de su trabajo. Facilita, en su caso, la coordinación del trabajo realizado por auditores de componentes y expertos (pág. 28).

El programa de auditoria tiene que favorecer en la auditoria, el auditor puede ver las áreas que necesitan mayor énfasis y de acuerdo a cada área se podrá detectar los problemas para plantear las soluciones exactas, para que la auditoria sea la adecuada para la empresa y su entorno, se debe considerar necesario que los trabajadores sean capacitados para cumplir las funciones establecidas, es decir expertos.

2.1.1.3.3. *Planificación.*

“Para que la organización disponga de los recursos apropiados, las partes implicadas en el proceso de auditoría (auditores, dirección y personal de la organización) comprenden cuál es su función y cuáles son sus responsabilidades” (Rodríguez Ruíz, Alcaide Arenales, Castro Guevara, & Rodríguez Fernández, 2012, pág. 90).

Los resultados de la evaluación efectuada por la auditoría ambiental, permite la formación de un programa específico para el sistema auditado, que considere el desarrollo de las actividades involucradas de acuerdo con los lineamientos escritos y aplicables para la empresa. La auditoría ambiental evalúa si el sistema de las empresas es efectivo o no aportando en caso negativo las condiciones mínimas suficientes para asegurar su idoneidad a través de las deficiencias; la solución de éstas conlleva las medidas correctivas o preventivas que incluyeron las acciones, proyectos, programas o procedimientos que se han de realizar por parte de la empresa auditada para la adecuación o ajuste de su sistema. (Bernal Pisfil, 2011, pág. 1)

Según Instituto de Contabilidad y Auditoría España (2013).

El proceso del establecimiento de la estrategia global de auditoría facilita al auditor la determinación después de haber finalizado sus procedimientos de valoración del riesgo, de cuestiones como las siguientes:

- Los recursos a emplear en áreas de auditoría específicas, tales como la asignación de miembros del equipo con la adecuada experiencia para las áreas de riesgo elevado o la intervención de expertos en cuestiones complejas.

- La cantidad de recursos a asignar a áreas de auditoría específicas, tal como el número de miembros del equipo asignados a la observación del recuento de existencias en centros de trabajo que resulten materiales, la extensión de la revisión del trabajo de otros auditores en el caso de auditorías de grupos o las horas del presupuesto de auditoría que se asignan a las áreas de riesgo elevado.
- El momento en que van a emplearse dichos recursos; por ejemplo en una fase intermedia de la auditoría o en fechas de corte clave.
- El modo en que se gestionan, dirigen y supervisan dichos recursos; por ejemplo, el momento en que se espera que se celebren las reuniones informativas y de conclusiones del equipo, la forma prevista de las revisiones del socio y del gerente del encargo (dentro o fuera de la entidad) y si se van a llevar a cabo revisiones de control de calidad del encargo (pág. 2).

La planificación es la actividad de partida más importante, donde se tiene que determinar las funciones y responsabilidades de cada miembro para formar el programa de auditoría. Al establecer los recursos y los miembros, no pueden dejar de lado los riesgos encontrados en cada área, es por ellos que se realiza una visita previa (antes de la planificación), ahí se identifica las áreas vulnerables, esto ayuda a planificar. En esta etapa se tiene que considerar quienes son los miembros que van a dirigir y supervisar los procedimientos.

En caso la empresa ya tenga un Sistema de Gestión Medioambiental implementado, se tiene que evaluar, encontrar la deficiencia, encontrar las causas para el problema.

2.1.1.3.3.1. Visita preliminar

Así como se nombró en la planeación, es importante la visita preliminar para no dejar algunas dudas para el final, necesario para tener un programa de auditoría a medida de la empresa, en el

caso de los hoteles, varían en los servicios ofrecidos y es necesario conocer primero la infraestructura para hacer un plan de auditoria, acorde a los departamentos que se evaluarán.

Según Bernal Pisfil (2011):

Se realiza un recorrido general por las instalaciones, en el cual se anotan los sitios que a simple vista puedan ocasionar posible contaminación al ambiente e inseguridad para los trabajos que en la planta se realizan: primero la elaboración, que es en la que se planean los trabajos a realizar en campo para el propósito de la auditoría. Segundo los comentarios, en los que se aclaran dudas sobre los trabajos asignados a los auditores. Tercero la solución a comentarios, que llevan el cumplimiento adecuado del trabajo asignado por el coordinador de la auditoría (pág. 1).

2.1.1.3.4. Ejecución.

El trabajo de campo es la recolección de información utilizando los instrumentos de auditoria (las entrevistas y cuestionarios) que serán necesarios para hacer las verificaciones y luego realizar las comparaciones con los parámetros o estándares ya establecidos por un externo o un Sistema de Gestión Medioambiental. En esta fase se recolecta toda la información a partir de las muestras, para hacer un análisis de los resultados obtenidos.

Están las entrevistas y reuniones entre el equipo auditor y los implicados en la problemática ambiental de la empresa. Mediciones para verificar los estándares y/o la magnitud de los impactos, (comparación de la situación de los diversos parámetros respecto a unos estándares que pueden venir fijados por la administración, el mercado o la propia política ambiental de la empresa). Es la fase de toma de muestras y determinaciones analíticas. Se efectúa un análisis

técnico de los resultados (Conesa Fernández-Vítora, Conesa Ripoll, Capella Calatayud, & Conesa Ripoll, 1997, pág. 93).

2.1.1.3.4.1. Visita de campo.

Esta visita se realiza en la ejecución de la auditoría a diferencia de la visita en planificación, esta se realiza en la auditoría, se realiza la recolección de información utilizando los instrumentos de auditoría. “En esta parte los trabajos que son recorridos en las instalaciones de la planta, citados en la actividad anterior, se realizan de acuerdo con el plan formado y básicamente se desarrolla la auditoría; las pruebas y los análisis, así como, el reporte de avance“ (Bernal Pisfil, 2011, pág. 1).

2.1.1.3.4.2. Evaluación y reporte.

Se realiza después de la visita a la empresa y la recolección de datos y para ello se compararán con las normas vigentes y los datos obtenidos luego se comienza a realizar el informe, donde se muestra las vulneraciones que existe en la empresa, los departamentos más riesgosos y describiendo a detalle las falencias y las alternativas de solución a los problemas encontrados. ”Consiste en la recopilación de los resultados de la visita de campo, se comparan los mismos con las normas vigentes aplicables, se procede a la elaboración del informe de auditoría, se revisan por parte del supervisor y se da solución a los comentarios que surjan del informe” (Bernal Pisfil, 2011, pág. 1).

2.1.1.3.4.3. Instrumentos de recolección de información.

Los instrumentos son diversos, dependerá del tipo de auditoría ambiental que se realice, en el caso de la presente investigación, se dio mayor importancia a la comparación de la información, esto se debe a que por ejemplo, otros países (España) realizan Buenas Prácticas Ambientales en los hoteles y esta actividad está reglamentada por la legislación, entonces la comparación es

necesaria para mostrar cuales son las actividades y departamentos que atentan el medio ambiente en Cusco. Según Fronti de Garcia & Waistein (2000):

Algunas técnicas básicas es el **Análisis** de la información que le compete a la empresa auditada y de esta con las que guarde relación. **Comparación de la información** relativa al ente con las de entes similares de otros países. **Encuestas** aplicadas dentro de la empresa al personal superior y trabajadores fuera de ella a la comunidad, gobierno y autoridades científicas. **Muestras** tomadas por especialistas cuyos resultados dictaminados podrán ser parte del informe del auditor. **Certificaciones** extendidas por autoridades u organismos especializados para reforzar las recomendaciones ofrecidas (pág. 143).

2.1.1.3.4.3.1. Entrevistas.

Para Rodríguez Ruíz, Alcaide Arenales, Castro Guevara, & Rodríguez Fernández (2012) “son instrumentos imprescindibles, que por medio del diálogo, permiten obtener información del personal de la empresa. Para realizar correctamente una entrevista se deberá prepararla anticipadamente con detenimiento. Definir los objetivos de la entrevista y los resultados buscados. Iniciarla en un ambiente propicio y con una relación constructiva con el entrevistado. Preguntar a los entrevistados sobre sus tareas y responsabilidades. Elaborar un documento de trabajo con los resultados de las entrevistas y otras informaciones adicionales obtenidas”(pág. 93).

Según Conesa Fernández-Vítora, Conesa Ripoll, Capella Calatayud, & Conesa Ripoll (1997) y de acuerdo con ron Weber. N.A. Ramos y otros auditores:

Se aconseja que para llevar a cabo la entrevista se proceda de acuerdo con las siguientes fases:
Primero: Necesidad de la entrevista. En base a la información que requiere y determina el cuestionario, se investigara si está disponible a través de otros medios y fuentes, con lo que,

en principio puede cuestionarse la necesidad de llevar a cabo la entrevista. **Segundo: Preparación de la entrevista.** La creación y composición del cuestionario, bien de manera manual, bien apoyándonos en sistemas informáticos, es un paso anterior a la preparación de la entrevista propiamente dicha. (pág. 119)

Para llegar a los objetivos el dialogo es muy importante:

- **Antes.** Se realizará la revisión de información, se cuestiona la necesidad de la entrevista, se prepara con detenimiento cada objetivo a lograr y los resultados esperados. También se debe pensar en el lugar adecuado para realizar la entrevista.
- **Durante.** El documento será preparado manualmente o un sistema informático para su ejecución.
- **Después.** Se elabora un documento donde están los resultados de la entrevista y otro documento de la información adicional que se obtuvo.

2.1.1.3.4.3.2. Cuestionarios.

Según Conesa Fernández-Vítora, Conesa Ripoll, Capella Calatayud, & Conesa Ripoll (1997):

El cuestionario como todo papel de trabajo debe cumplir con requisitos cualitativos y cuantitativos y es recomendable se tenga en cuenta la **Información**, Determinar que se quiere conocer a través del cuestionario: hechos, opiniones, ambos, etc. **Presencia.** En función de la presencia o no del auditor, el cuestionario será mudo o auto explicativo. Se hace notar una vez más, que la experiencia demuestra que se consigue una mayor eficacia si el auditor ejerce de entrevistador y cumplimiento del cuestionario de forma interactiva, pudiendo en el transcurso de la entrevista resolver cualquier duda y ampliar el número de preguntas. **Concreción.** Las preguntas serán sucintas, precisas y específicas desechando cualquier tipo de generalidad,

abstracción o ambigüedad. **Naturalidad.** En la redacción y planteamiento de las preguntas hay que evitar el uso del argot propio de auditoría o de los aspectos técnicos que estemos constatando. **Constatación.** Las preguntas deben confirmar, aseverar o constatar lo que verdaderamente está en cuestión. En fundamental no dar lugar a cualquier tipo de conjeturas, suposiciones o hipótesis. **Neutralidad.** Las preguntas no deben dar indicios ni incluir pistas que conduzcan o arrastren a una respuesta predeterminada, inconsistente o indirecta. **Rango de las respuestas.** El cuestionario debe prever la clase de posibles respuestas, con el fin de poder esquematizarlas, o darles un tratamiento espacial y concreto en el soporte material del cuestionario (papel, hoja de cálculo, soporte informático, etc.) **Posibilidad de ponderación.** La eficacia y la rapidez de su valoración. En base a esto debe formularse de manera que se puedan asignar valores numéricos a cada respuesta y dar pesos a cada pregunta, llegando a una valoración final (pág. 117).

Características del cuestionario de auditoría:

- Muestra hechos y opiniones.
- Se vuelve explicativo en el momento en que empiezan a ser interactivos y al resolver dudas crean una conversación más productiva.
- Las preguntas no deben caer en duda o ambigüedad, debe ser específica y directa.
- Se utilizan palabras directas y de fácil comprensión para lograr la respuesta.
- Las preguntas no pueden ser afirmaciones o negaciones.

2.1.1.3.5. *Cierre e informe de auditoría.*

“El informe realizado se entrega a la Gerencia General y al área encargada de la protección al medioambiente, para posteriormente, al concluir los compromisos contraídos por la empresa auditada, se dé por finalizado el trabajo de auditoría ambiental” (Bernal Pisfil, 2011, pág. 2).

El producto final de toda auditoria es “el informe” teniendo que constituirse en una comunicación que efectivamente transmita los hechos esenciales. Toda actividad de investigación, análisis y evaluación quedaría nula sin ese vital elemento. Básicamente debe contener ¿Qué se hizo? ¿Cómo se hizo? ¿Qué se informa? En la auditoria del medio ambiente, se espera revelaciones sobre deterioros del medio ambiente que, en ciertos casos puede tener un relativo grado de alta confidencialidad. Por otra parte las recomendaciones que normalmente constituyen un subproducto de la auditoria tendrán que ver con la factibilidad de su aplicación en la empresa involucrada y que puede extenderse a la sociedad. También pueden estar orientadas fundamentalmente a impedir la continuación del deterioro del medio ambiente, motivando a la inversión de recursos económicos en ayudar a la naturaleza y en educar a la población sobre las actitudes a asumir para contrarrestar los efectos deteriorantes del medio ambiente (Fronti de Garcia & Waistein, 2000, pág. 140).

El informe es el último documento de la auditoría ambiental, en este documento se revela los deterioros del medio ambiente, se considera la prevención del deterioro ambiental, se llega a dar recomendaciones a partir de otros modelos aplicados en diversas empresas hoteleras o de otros países, ejemplo las Buenas Prácticas Ambientales utilizadas en España y aplicarlas en Cusco, porque la principal fuente económica es la actividad turística y es necesario tomar precauciones del impacto ambiental.

Por último el informe para que tenga validez, gerencia decide la manera como empezará a proteger el medio ambiente otorgando un presupuesto para el cumplimiento de las Buenas Prácticas Ambientales.

2.1.1.4. Norma internacional Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001: 2015

Objetivo de un Sistema de Gestión Ambiental

Según la Secretaría general del ISO (2015) el propósito de la Norma Internacional es:

Proporcionar a las organizaciones un marco de referencia para proteger el medio ambiente y responder a las condiciones ambientales cambiantes, en equilibrio con las necesidades socioeconómicas. Esta norma especifica requisitos que permitan que una organización logre los resultados previstos que ha establecido para su sistema de gestión ambiental. Un enfoque sistemático a la gestión ambiental puede proporcionar información a la alta dirección para generar éxito a largo plazo y crear opciones para contribuir al desarrollo sostenible mediante:

- La protección del medio ambiente, mediante la prevención o mitigación de impactos ambientales adversos.
- La mitigación de efectos potencialmente adversos de las condiciones ambientales sobre la organización.
- El apoyo a la organización en el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos.
- La mejora del desempeño ambiental.
- El control o la influencia sobre la forma en la que la organización diseña, fabrica, distribuye, consume y lleva a cabo la disposición final de productos o servicios, usando una perspectiva de ciclo de vida que pueda prevenir que los impactos ambientales sean involuntariamente trasladados a otro punto del ciclo de vida.
- El logro de beneficios financieros y operacionales que puedan ser el resultado de implementar alternativas ambientales respetuosas que fortalezcan la posición de la organización en el mercado.
- La comunicación de la información ambiental a las partes interesadas. (pág. vii)

2.1.1.4.1. *Modelo planificar - hacer - verificar - actuar*

Para la Secretaría general del ISO (2015):

La base para el enfoque que subyace a un Sistema de Gestión Ambiental se fundamenta en el concepto de Planificar, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA). El modelo PHVA proporciona un proceso iterativo usado por las organizaciones para lograr la mejora continua. Se puede aplicar a un sistema de gestión ambiental y a cada uno de sus elementos individuales, y se puede describir brevemente así:

- **Planificar:** Establecer los objetivos ambientales y los procesos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con la política ambiental de la organización.
- **Hacer:** Implementar los procesos según lo planificado.
- **Verificar:** Hacer el seguimiento y medir los procesos respecto a la política ambiental, incluidos sus compromisos, objetivos ambientales y criterios operacionales, e informar de sus resultados.
- **Actuar:** Emprender acciones para mejorar continuamente. (pág. viii)

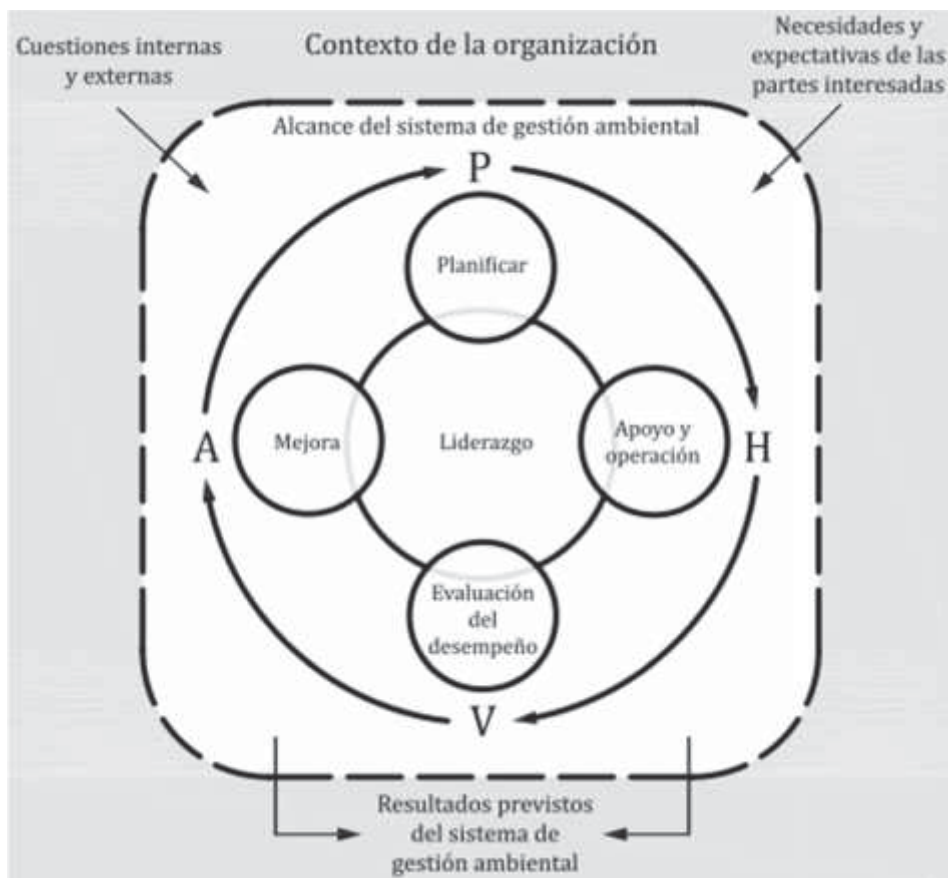


Ilustración 1: Relación entre el modelo PHVA y el marco de referencia en esta Norma Internacional

Fuente: (Secretaría general del ISO en Ginebra, 2015)

Objetivo y campo de aplicación

Según la Secretaría general del ISO (2015):

Esta Norma Internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión ambiental que una organización puede usar para mejorar su desempeño ambiental. La presente norma internacional está prevista para uso por una organización que busque gestionar sus responsabilidades ambientales de una forma sistemática que contribuya al pilar ambiental de la sostenibilidad. Esta Norma Internacional ayuda a una organización a lograr los resultados previstos de su sistema de gestión ambiental, con lo que aporta valor al medio ambiente, a la

propia organización y a sus partes interesadas. En coherencia con la política ambiental de la organización, los resultados previstos de un sistema de gestión ambiental incluyen:

- La mejora del desempeño ambiental.
- El cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos.
- El logro de los objetivos ambientales.

Esta Norma Internacional es aplicable a cualquier organización, independientemente de su tamaño, tipo y naturaleza y se aplica a los aspectos ambientales de sus actividades, productos y servicios que la organización determine que puede controlar o influir en ellos, considerando una perspectiva de ciclo de vida. Esta Norma Internacional no establece criterios de desempeño ambiental específicos. Esta Norma Internacional se puede usar en su totalidad o en parte para mejorar sistemáticamente la gestión ambiental. Sin embargo, las declaraciones de conformidad con esta Norma Internacional no son aceptables a menos que todos los requisitos estén incorporados en el sistema de gestión ambiental de una organización, y que se cumplan sin exclusiones. (pág. 1)

Tabla 1: Estructura de la ISO sistema de Gestión Ambiental 14001: 2015

PLANIFICACION	Contexto de la organización
	Liderazgo
	Planificación
	Soporte
HACER	Operación
VERIFICACION	Evaluación del desempeño
ACTUAR	Mejora

Fuente: Elaboración propia.

2.1.1.4.2. *Planificación*

2.1.1.4.2.1. *Contexto de la organización*

Según la Secretaría general del ISO (2015):

Comprensión de la organización y de su contexto

La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión ambiental. Estas cuestiones incluyen las condiciones ambientales capaces de afectar o de verse afectadas por la organización.

Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

La organización debe determinar:

- Las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión ambiental.
- Las necesidades y expectativas pertinentes (es decir, requisitos) de estas partes interesadas.
- Cuáles de estas necesidades y expectativas se convierten en requisitos legales y otros requisitos.

Determinación del alcance del Sistema de Gestión Ambiental

La organización debe determinar los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión ambiental para establecer su alcance. Cuando se determina este alcance, la organización debe considerar:

- Las unidades, funciones y límites físicos de la organización.
- Sus actividades, productos y servicios.
- Su autoridad y capacidad para ejercer control e influencia.

Una vez que se defina el alcance, se deben incluir en el sistema de gestión ambiental todas las actividades, productos y servicios de la organización que estén dentro de este alcance. El alcance se debe mantener como información documentada y debe estar disponible para las partes interesadas.

Sistema de gestión ambiental

Para lograr los resultados previstos, incluida la mejora de su desempeño ambiental, la organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión ambiental, que incluya los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional. (págs. 6-7)

2.1.1.4.2.2. Liderazgo y compromiso

Según la Secretaría general del ISO (2015):

La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión ambiental:

- Asumiendo la responsabilidad y la rendición de cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión ambiental.
- Asegurándose de que se establezcan la política ambiental y los objetivos ambientales, y que éstos sean compatibles con la dirección estratégica y el contexto de la organización.
- Asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión ambiental en los procesos de negocio de la organización.
- Asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema de gestión ambiental estén disponibles.

- Comunicando la importancia de una gestión ambiental eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión ambiental.
- Asegurándose de que el sistema de gestión ambiental logre los resultados previstos.
- Dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión ambiental.
- Promoviendo la mejora continua.
- Apoyando otros roles pertinentes de la dirección para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad. (pág. 7)

2.1.1.4.2.3. Planificación de las acciones para lograr los objetivos ambientales.

De acuerdo a la Secretaria general del ISO (2015, págs. 8-9) “Al planificar cómo lograr sus objetivos ambientales, la organización debe determinar: qué se va a hacer, qué recursos se requerirán, quién será responsable, cuándo se finalizará, cómo se evaluarán los resultados, incluidos los indicadores de seguimiento de los avances para el logro de sus objetivos ambientales medibles. La organización debe considerar cómo se pueden integrar las acciones para lograr sus objetivos ambientales a los procesos de negocio de la organización”.

2.1.1.4.3. Apoyo y operación

Según lo refiere la Secretaria general del ISO (2015) son necesarios:

Recursos. La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión Ambiental.

Competencia. La organización debe: determinar la competencia necesaria de las personas que realizan trabajos bajo su control, que afecte a su desempeño ambiental y su capacidad para cumplir sus requisitos legales y otros requisitos. Asegurarse de que estas personas sean competentes, con base en su educación, formación o experiencia apropiadas. Determinar las necesidades de formación asociadas con sus aspectos ambientales y su sistema de gestión ambiental. Cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas. (pág. 27)

2.1.1.4.3.1. Operación

Conforme indica la Secretaria general del ISO (2015):

Planificación y control operacional

La organización debe establecer, implementar, controlar y mantener los procesos necesarios para satisfacer los requisitos del sistema de gestión ambiental y para implementar las acciones determinadas mediante: el establecimiento de criterios de operación para los procesos y la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios de operación.

La organización debe controlar los cambios planificados y examinar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar los efectos adversos, cuando sea necesario. La organización debe asegurarse de que los procesos contratados externamente estén controlados o que se tenga influencia sobre ellos. Dentro del sistema de gestión ambiental se debe definir el tipo y grado de control o influencia que se va a aplicar a estos procesos. En coherencia con la perspectiva del ciclo de vida, la organización debe:

- Establecer los controles, según corresponda, para asegurarse de que sus requisitos ambientales se aborden en el proceso de diseño y desarrollo del producto o servicio, considerando cada etapa de su ciclo de vida.
- Determinar sus requisitos ambientales para la compra de productos y servicios, según corresponda.
- Comunicar sus requisitos ambientales pertinentes a los proveedores externos, incluidos los contratistas.

Considerar la necesidad de suministrar información acerca de los impactos ambientales potenciales significativos asociados con el transporte o la entrega, el uso, el tratamiento al fin de la vida útil y la disposición final de sus productos o servicios. La organización debe mantener la información documentada en la medida necesaria para tener la confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado.

Preparación y respuesta ante emergencias

La organización debe establecer, implementar y mantener los procesos necesarios acerca de cómo prepararse y responder a situaciones potenciales de emergencia identificadas. La organización debe:

- Prepararse para responder, mediante la planificación de acciones para prevenir o mitigar los impactos ambientales adversos provocados por situaciones de emergencia.
- Responder a situaciones de emergencia reales.
- Tomar acciones para prevenir o mitigar las consecuencias de las situaciones de emergencia, apropiadas a la magnitud de la emergencia y al impacto ambiental potencial.
- Poner a prueba periódicamente las acciones de respuesta planificadas, cuando sea factible.

- Evaluar y revisar periódicamente los procesos y las acciones de respuesta planificadas, en particular, después de que hayan ocurrido situaciones de emergencia o de que se hayan realizado pruebas.
- Proporcionar información y formación pertinentes, con relación a la preparación y respuesta ante emergencias, según corresponda, a las partes interesadas pertinentes, incluidas las personas que trabajan bajo su control.

La organización debe mantener la información documentada en la medida necesaria para tener confianza en que los procesos se llevan a cabo de la manera planificada. (págs. 28-29)

2.1.1.4.4. Verificar- evaluación del desempeño

Seguimiento, medición, análisis y evaluación.

Conforme a la Secretaria general del ISO (2015):

La organización debe determinar: necesita seguimiento y medición, los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación, según corresponda, para asegurar resultados válidos, los criterios contra los cuales la organización evaluará su desempeño ambiental y los indicadores apropiados, cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición, cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición. La organización debe asegurarse de que se usan y mantienen equipos de seguimiento y medición calibrados o verificados, según corresponda. La organización debe evaluar su desempeño ambiental y la eficacia del sistema de gestión ambiental. La organización debe comunicar externa e internamente la información pertinente a su desempeño ambiental, según esté identificado en sus procesos de comunicación y como se exija en sus requisitos legales y otros requisitos. La

organización debe conservar información documentada apropiada como evidencia de los resultados del seguimiento, la medición, el análisis y la evaluación. (pág. 30)

2.1.1.4.4.1. Evaluación del cumplimiento

Conforme indica la Secretaria general del ISO (2015):

La organización debe establecer, implementar y mantener los procesos necesarios para evaluar el cumplimiento de sus requisitos legales y otros requisitos. La organización debe: determinar la frecuencia con la que se evaluará el cumplimiento, evaluar el cumplimiento y emprender las acciones que fueran necesarias. Mantener el conocimiento y la comprensión de su estado de cumplimiento. La organización debe conservar información documentada como evidencia de los resultados de la evaluación del cumplimiento. (pág. 30)

2.1.1.4.4.2. Auditoría interna

Según la Secretaria general del ISO (2015, pág. 30) “La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión ambiental: es conforme con los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión ambiental; los requisitos de esta Norma Internacional se implementa y mantiene eficazmente”.

2.1.1.4.4.3. Programa de auditoría interna

Según la Secretaria general del ISO (2015):

La organización debe establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría interna que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes de sus auditorías internas.

Cuando se establezca el programa de auditoría interna, la organización debe tener en cuenta la importancia ambiental de los procesos involucrados, los cambios que afectan a la organización y los resultados de las auditorías previas. La organización debe: Definir los criterios de auditoría y el alcance para cada auditoría, seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría, asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente. La organización debe conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de ésta. (pág. 30)

2.1.1.4.4.4. Revisión por la dirección

De acuerdo con la Secretaria general del ISO (2015):

La alta dirección debe revisar el sistema de gestión ambiental de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión por la dirección debe incluir consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas. Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión ambiental, las necesidades y expectativas de las partes interesadas, incluidos los requisitos legales y otros requisitos, sus aspectos ambientales significativos, los riesgos y oportunidades. El grado en el que se han logrado los objetivos ambientales. La información sobre el desempeño ambiental de la organización, incluidas las tendencias relativas a: no conformidades y acciones correctivas, resultados de seguimiento y medición, cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos, resultados de las auditorías, adecuación de los recursos, las comunicaciones pertinentes de las partes interesadas, incluidas las quejas, las oportunidades de mejora continua. Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir: las conclusiones sobre la conveniencia, adecuación y eficacia continuas del

sistema de gestión ambiental, las decisiones relacionadas con las oportunidades de mejora continua y las decisiones relacionadas con cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión ambiental. (pág. 30)

2.1.1.4.5. Mejora

Conforme a la Secretaria general del ISO (2015, pág. 31) "la organización debe determinar las oportunidades de mejora e implementar las acciones necesarias para lograr los resultados previstos en su Sistema de Gestión Ambiental".

2.1.1.4.5.1. No conformidad y acción correctiva

Según la Secretaria general del ISO (2015):

Cuando ocurra una no conformidad, la organización debe: reaccionar ante la no conformidad, y cuando sea aplicable tomar acciones para controlarla y corregirla; hacer frente a las consecuencias, incluida la mitigación de los impactos ambientales adversos, evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir en ese mismo lugar ni ocurra en otra parte, mediante: la revisión de la no conformidad, la determinación de las causas de la no conformidad y la determinación de si existen no conformidades similares o que potencialmente puedan ocurrir; implementar cualquier acción necesaria; revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada y si fuera necesario, hacer cambios al sistema de gestión ambiental. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a la importancia de los efectos de las no conformidades encontradas, incluidos los impactos ambientales. La organización debe conservar información documentada como evidencia de: la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente, y los resultados de cualquier acción correctiva. (pág. 31)

2.1.1.4.5.2. *Mejora continua*

De acuerdo con la Secretaria general del ISO (2015, pág. 31) “La organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión Ambiental para mejorar el desempeño ambiental”.

2.1.1.5. *Ley general del ambiente ley N° 28611*

Según la ley General del Ambiente publicado en el Diario Oficial El Peruano (2005) refiere:

ARTÍCULO I.- Toda persona tiene el derecho irrenunciable a vivir en un ambiente saludable, equilibrado y adecuado para el pleno desarrollo de la vida, y el deber de contribuir a una efectiva gestión ambiental y de proteger el ambiente, así como sus componentes, asegurando particularmente la salud de las personas en forma individual y colectiva, la conservación de la diversidad biológica, el aprovechamiento sostenible de los recursos naturales y el desarrollo sostenible del país. (pág. 20)

ARTÍCULO VIII.-Toda persona natural o jurídica, pública o privada, debe asumir el costo de los riesgos o daños que genere sobre el ambiente. El costo de las acciones de prevención, vigilancia, restauración, rehabilitación, reparación y la eventual compensación, relacionadas con la protección del ambiente y de sus componentes de los impactos negativos de las actividades humanas debe ser asumido por los causantes de dichos impactos. (pág. 21)

ARTÍCULO IX.-El causante de la degradación del ambiente y de sus componentes, sea una persona natural o jurídica, pública o privada, está obligado a adoptar inexcusablemente las medidas para su restauración, rehabilitación o reparación según corresponda o, cuando lo anterior no fuera posible, a compensar en términos ambientales los daños generados, sin

perjuicio de otras responsabilidades administrativas, civiles o penales a que hubiera lugar.
(pág. 22)

ARTÍCULO 76.-El Estado promueve que los titulares de operaciones adopten sistemas de gestión ambiental acordes con la naturaleza y magnitud de sus operaciones, con la finalidad de impulsar la mejora continua de sus niveles de desempeño ambiental. (pág. 50)

ARTÍCULO 78.-El Estado promueve, difunde y facilita la adopción voluntaria de políticas, prácticas y mecanismos de responsabilidad social de la empresa, entendiendo que ésta constituye un conjunto de acciones orientadas al establecimiento de un adecuado ambiente de trabajo, así como de relaciones de cooperación y buena vecindad impulsadas por el propio titular de operaciones. (pág. 51)

ARTÍCULO 79.-El Estado, en coordinación con los gremios y organizaciones empresariales, promueve la elaboración y adopción de normas voluntarias, así como la autorregulación por los titulares de operaciones, para mejorar su desempeño ambiental, sin perjuicio del debido cumplimiento de la normatividad vigente. (pág. 51)

ARTÍCULO 80.-El Estado promueve la adopción de normas técnicas nacionales para estandarizar los procesos de producción y las características técnicas de los bienes y servicios que se ofrecen en el país o se exportan, propiciando la gestión de su calidad, la prevención de riesgos y daños ambientales en los procesos de su producción o prestación, así como prácticas de etiquetado, que salvaguarden los derechos del consumidor a conocer la información relativa a la salud, el ambiente y a los recursos naturales, sin generar obstáculos innecesarios o injustificados al libre comercio, de conformidad con las normas vigentes y los tratados internacionales ratificados por el Estado Peruano. (pág. 51)

ARTÍCULO 81.-Las entidades públicas, en coordinación con el sector privado, adoptan medidas efectivas para prevenir, controlar y mitigar el deterioro del ambiente y de sus componentes, en particular, los recursos naturales y los bienes del Patrimonio Cultural de la Nación asociado a ellos, como consecuencia del desarrollo de infraestructuras y de las actividades turísticas y recreativas, susceptibles de generar impactos negativos sobre ellos.
(pág. 51)

Para los ciudadanos del estado peruano, tener un ambiente saludable es irrenunciable, el estado debe promover los Sistemas de Gestión Ambiental eficientes, se debe salvaguardar la diversidad biológica, los recursos naturales y el desarrollo sostenible del país.

El estado realiza regulaciones y sanciones mediante el organismo OEFA (Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental) las empresas mineras, son quienes hacen uso de los recursos naturales y muchas veces no tienen conciencia de los pasivos ambientales que generan.

La legislación es clara con las empresas que generan daños ambientales, deben asumir la restauración y rehabilitación del medio ambiente, pero muchas veces no se realiza en el tiempo indicado y generan serias complicaciones en la salud de los pobladores y el deterioro del ecosistema. Estas empresas cuando no restauren, ni rehabiliten el medio ambiente, deben compensar con alguna actividad ambiental (plantaciones de árboles en zonas deforestadas, purificación de los lagos, etc.).

Las políticas ambientales no solo deben ser impuestas, se debe asumir por voluntad de las personas y empresas. El estado ayudará a difundir y promover estas actividades.

2.1.1.6. *Ley marco del Sistema Nacional de Gestión Ambiental ley N° 28245*

Según la ley Marco del Sistema Nacional de Gestión Ambiental, **Artículo 5** publicada en el Diario Oficial El Peruano (2004) señala:

La gestión ambiental en el país, se rige por los siguientes principios:

- Descentralización y desconcentración de capacidades y funciones ambientales.
- Simplificación administrativa, a fin de unificar, simplificar y dar transparencia a los procedimientos y trámites administrativos en materia ambiental.
- Garantía al derecho de información ambiental.
- Participación y concertación, a fin de promover la integración de las organizaciones representativas del sector privado y la sociedad civil en la toma de decisiones ambientales.
- Promoción y apoyo a las iniciativas voluntarias dirigidas a la prevención de la contaminación.
- Priorización de mecanismos e instrumentos de prevención y producción limpia.
- Valorización e internalización de los costos ambientales, bajo el principio contaminador – pagador.
- Articulación del crecimiento económico, el bienestar social y la protección ambiental, para el logro del Desarrollo Sostenible. (págs. 85-86)

Promueve una correcta gestión ambiental con la participación en conjunto del sector privado y el sector público para promocionar el apoyo voluntario en la prevención de la contaminación ambiental.

Al promover y hacer cumplir “contaminador-pagador” en la legislación es un tema que en la práctica solo en ciertos sectores se cumple, en Cusco las empresas hoteleras generan contaminación con los residuos, estas empresas deberían gestionarlas mejor (reutilizar, reciclar) y

así contribuir al cuidado medioambiental, lamentablemente no hay responsabilidad, ni en el cuidado del agua sabiendo que es un recurso escaso, estas empresas solo piensan en su beneficio económico. Pero ya es tiempo de mejorar y los hoteles tengan responsabilidad ambiental.

2.1.1.7. Ley General De Aguas: Decreto Ley N° 17752

Según la Ley General de Aguas Ministerio de Energia y Minas (1969) refiere:

Artículo 1: Inalienabilidad e imprescriptibilidad de las aguas. Finalidades Las aguas, sin excepción alguna, son de propiedad del Estado y su dominio es inalienable e imprescriptible. No hay propiedad privada de las aguas ni derechos adquiridos sobre ellas. El uso justificado y racional del agua, sólo puede ser otorgado en armonía, con el interés social y el desarrollo del país.

Artículo 2°. Deber del Estado en cuanto a los recursos hídricos. En armonía con las finalidades del artículo anterior, en cuanto a los recursos hídricos, el estado deberá:

- a) Formular la política general de su utilización y desarrollo.
- b) Planificar y administrar sus usos de modo que ellos tiendan a efectuarse en forma múltiple, económica y racional.
- c) Inventariar y evaluar su uso potencial.
- d) Conservar, preservar e incrementar dichos recursos.

Artículo 20°. Todo usuario está obligado a:

- a) Emplear las aguas con eficiencia y economía, en el lugar y con el objeto para el que le sean otorgadas.
- b) Construir y mantener las instalaciones y obras hidráulicas propias en condiciones adecuadas para el uso, evacuación y avenamiento de las aguas.

- c) Utilizar las aguas sin perjuicio de otros usos.
- d) No tomar mayor cantidad de agua que la otorgada, sujetándose a las regulaciones y limitaciones establecidas de conformidad con la presente Ley.
- e) Evitar que las aguas que deriven de una corriente o depósito se derramen o salgan de las obras que las deben contener.
- f) Dar aviso oportuno a la Autoridad competente cuando por cualquier causa justificada no utilice parcial, total, transitoria o permanentemente los usos de aguas otorgados, excepto cuando se trate de alumbramiento de aguas subterráneas no comunes.
- g) Cumplir con los reglamentos del Distrito de Riego al cual pertenece, así como con las demás disposiciones de las Autoridades competentes.

Estado. Debe tener políticas para su utilización, así como una planificación para evaluar y conservar el recurso.

Usuario. Debe utilizar con eficiencia el agua, puede contribuir al mantenimiento de las instalaciones hidráulicas, pero sin perjudicar a los demás y sobre todo cumplir con el reglamento del distrito.

2.1.1.8. D Leg. 1278 de Ley de Gestión Integral de Residuos Sólidos

Según el D Leg. N° 1278 que aprueba la Ley de Gestión de Residuos Sólidos, (2017) refiere lo siguiente en los artículos señalados:

Artículo 2.- Finalidad de la gestión integral de los residuos sólidos. La gestión integral de los residuos sólidos en el país tiene como primera finalidad la prevención o minimización de la generación de residuos sólidos en origen, frente a cualquier otra alternativa. En segundo lugar, respecto de los residuos generados, se prefiere la recuperación y la valorización material

y energética de los residuos, entre las cuales se cuenta la reutilización, reciclaje, compostaje, coprocesamiento, entre otras alternativas siempre que se garantice la protección de la salud y del medio ambiente. La disposición final de los residuos sólidos en la infraestructura respectiva constituye la última alternativa de manejo y deberá realizarse en condiciones ambientalmente adecuadas, las cuales se definirán en el reglamento del presente Decreto Legislativo emitido por el Ministerio del Ambiente. (pág. 2)

Artículo 4.- Ámbito de aplicación. El presente Decreto Legislativo se aplica a:

a) La producción, importación y distribución de bienes y servicios en todos los sectores productivos del país.

b) Las actividades, procesos y operaciones de la gestión y manejo de residuos sólidos, desde la generación hasta su disposición final, incluyendo todas las fuentes de generación, enfatizando la valorización de los residuos. Asimismo, comprende las actividades de internamiento, almacenamiento, tratamiento y transporte de residuos por el territorio nacional. (pág. 2)

Artículo 5.- Principios. Para efectos del presente Decreto Legislativo, son de aplicación los siguientes principios:

a) **Economía circular.** La creación de valor no se limita al consumo definitivo de recursos, considera todo el ciclo de vida de los bienes. Debe procurarse eficientemente la regeneración y recuperación de los recursos dentro del ciclo biológico o técnico, según sea el caso.

b) **Valorización de residuos.** Los residuos sólidos generados en las actividades productivas y de consumo constituyen un potencial recurso económico, por lo tanto, se priorizará su

valorización, considerando su utilidad en actividades de: reciclaje de sustancias inorgánicas y metales, generación de energía, producción de compost, fertilizantes u otras transformaciones biológicas, recuperación de componentes, tratamiento o recuperación de suelos, entre otras opciones que eviten su disposición final.

- c) **Principio de responsabilidad extendida del productor.** Se promueve que los fabricantes, importadores, distribuidores y comercializadores fabriquen o utilicen productos o envases con criterios de ecoeficiencia que minimicen la generación de residuos y/o faciliten su valorización, aprovechando los recursos en forma sostenible y reduciendo al mínimo su impacto sobre el ambiente. Asimismo, son responsables de participar en las etapas del ciclo de vida.
- d) **Principio de responsabilidad compartida.** La gestión integral de los residuos es una corresponsabilidad social, requiere la participación conjunta, coordinada y diferenciada de los generadores, operadores de residuos y municipalidades. (pág. 2)

Artículo 6.- Lineamientos de la Gestión Integral de Residuos Sólidos La gestión integral de los residuos sólidos deberá estar orientada a:

- a) Estimular la reducción del uso intensivo de materiales durante la producción de los bienes y servicios.
- b) Desarrollar acciones de educación y sensibilización dirigida hacia la población en general y capacitación técnica para una gestión y manejo de los residuos sólidos eficiente, eficaz y sostenible, enfocada en la minimización y la valorización.
- c) Promover la investigación e innovación tecnológica puesta al servicio de una producción cada vez más ecoeficiente, la minimización en la producción de residuos y la valorización de los mismos.

- d) Adoptar medidas de minimización de residuos sólidos en todo el ciclo de vida de los bienes y servicios, a través de la máxima reducción de sus volúmenes de generación y características de peligrosidad.
- e) Fomentar la valorización de los residuos sólidos y la adopción complementaria de prácticas de tratamiento y adecuada disposición final.
- f) Procurar que la gestión de residuos sólidos contribuya a la lucha contra el cambio climático mediante la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero. (pág. 3)

Entonces toda empresa debe hacer el uso eficiente de los materiales e insumos para su actividad y lograr reducir el impacto ambiental negativo. Para el material de descarte que generen las empresas deben hacer otro proceso para aprovecharlo y con el posterior tener un Instrumento de Gestión Medioambiental.

Plan de residuos sólidos de las municipalidades. Tienen el objetivo de realizar una gestión eficiente de los residuos desde las condiciones donde se encuentran hasta la disposición final.

Programa de segregación de residuos sólidos. Es el instrumento que utilizan las municipalidades para formular las estrategias y diseñar la forma de recolección de residuos.

Acuerdos de producción limpia. El cumplimiento de todo ello es según normatividad, esta legislación tiene la finalidad de reducir la generación de residuos. Las autoridades sectoriales promueven e incentivan las Buenas Prácticas Ambientales y el acogimiento voluntario a los acuerdos de producción limpia.

2.1.1.9. D.S: N° 053- 2007 del Reglamento de la ley de promoción del uso eficiente de la energía

Según el D.S: N° 053- 2007 del reglamento de ley de Promoción del Uso Eficiente de la Energía (2007) refiere lo siguiente:

Artículo 5°.- De la formación de una cultura de Uso Eficiente de la Energía.

- El Ministerio realiza actividades orientadas a promover una cultura del Uso Eficiente de la Energía, en coordinación con otras entidades del Sector Público y Privado.
- Las acciones educativas son desarrolladas en todos sus niveles, incluyendo la formación docente, con la finalidad de crear hábitos de Uso Eficiente de la Energía, incidiendo en los beneficios económicos y ambientales. Con dichas acciones se divulgan las tecnologías disponibles para el aprovechamiento Eficiente de los recursos energéticos.
- El Ministerio coordina con las universidades del país el desarrollo de cursos de pre grado y post grado en eficiencia energética. Las realizaciones de cursos similares serán coordinadas con los Institutos Superiores Pedagógicos y Tecnológicos.
- El Ministerio promueve el desarrollo de programas de investigación científica y tecnológica aplicada al Uso Eficiente de la Energía.
- El Ministerio implementará un Sistema Interactivo del Uso Eficiente de la Energía, el mismo que deberá ser actualizado permanentemente.

Artículo 6°.- Programas Sectoriales de Uso Eficiente de la Energía, el ministerio ejecuta programas para el Uso Eficiente de la Energía, de acuerdo a lo siguiente:

Sector residencial.

- Promueve la implementación de actividades para mejorar los hábitos de consumo y el uso de equipos eficientes, mediante la divulgación de la información correspondiente.
- Evalúa anualmente el resultado de la modificación de los hábitos de consumo de energía a través de encuestas y resultados estadísticos de consumo por segmentos. Para tal fin, establecerá la metodología de monitoreo y precisará los indicadores de seguimiento.
- Realiza periódicamente campañas publicitarias, informativas y demostrativas de Uso Eficiente de la Energía con la finalidad de sensibilizar y concientizar a la población.
- Promueve el establecimiento de mecanismos financieros adecuados para la sustitución de equipos de baja eficiencia energética.
- Promueve el uso de las tecnologías más apropiadas para el Uso Eficiente de Energía en áreas aisladas y remotas, e impulsa programas de sustitución de fuentes de energía de baja eficiencia, en coordinación con las Regiones correspondientes.

Sector productivo y de servicios

- Promueve la creación de un mercado de eficiencia energética.
- Fortalece la oferta de servicios a través de acciones de capacitación, calificación y certificación de personas naturales y jurídicas, como consultores en eficiencia energética, así como la formación de empresas de servicios de energía (EMSEs).
- Elabora indicadores de consumo de energía de los sectores industrial y de servicios para que sirvan de orientación al resto de empresas.
- Establece límites mínimos de eficiencia energética por actividad productiva, a fin de limitar el ingreso de tecnología obsoleta y promover la reconversión tecnológica.
- Promueve el acceso de las pequeñas y medianas empresas a las fuentes de cooperación internacional que obtenga el Ministerio, para el financiamiento de proyectos piloto de

eficiencia energética. Para tal efecto, el Ministerio establece los criterios de calificación correspondientes.

- En coordinación con el Consejo Nacional del Ambiente (CONAM) y el Fondo Nacional del Ambiente (FONAM), promueve el acceso al Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL) de los proyectos a que se refiere el literal anterior.

Artículo 8°.- Difusión del Uso Eficiente de la Energía El Ministerio, en coordinación con los Gobiernos Regionales, establece acciones para replicar en el país proyectos y experiencias exitosas del Uso Eficiente de la Energía. Asimismo, promueve la cogeneración y la generación distribuida, como herramientas para el Uso Eficiente de la Energía.

Artículo 9°.- Premios y Estímulos Anualmente, el Ministerio participa y auspicia un concurso para la obtención de los Premios Nacionales de Uso Eficiente de la Energía, que serán entregados cada 21 de octubre a las personas naturales y jurídicas, del sector público y privado, que hayan desarrollado campañas o programas de eficiencia energética en sus instalaciones. Para el otorgamiento de dichos Premios Nacionales, el Ministerio propondrá criterios de evaluación. (págs. 1-4)

El ministerio tiene las funciones:

- Promover el uso eficiente de la energía, es decir convirtiendo a que sea un hábito y para ello también promoverá la tecnología que ayude a aprovechar otro tipo de generación de energía.
- Coordinar con instituciones para que mediante ello también se promueva el uso eficiente de energía. Mediante ellos también se debe promover la investigación para desarrollar un sistema integrado de uso de energía.

- Existen tanto por parte del sector residencial y del sector productivo iniciativas y propuestas para fortalecer el uso eficiente de energía con premios, es tiempo de que las personas naturales y jurídicas tengan el hábito de la eficiencia energética.

2.1.1.10. Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Municipalidad del Cusco

Gerencia del Medio Ambiente

Según Oficina General de Planeamiento Presupuesto e Inversiones (2013):

Artículo 145°.- La Gerencia del Medio Ambiente, es un órgano de línea de segundo nivel organizacional, responsable de supervisar, conducir, planificar y administrar las actividades de Medio Ambiente, en concordancia con la política general del gobierno y los planes sectoriales y las directivas relacionadas a sus actividades. Está a cargo de un Gerente, quien depende jerárquicamente de la Gerencia Municipal.

Artículo 146°.- Son funciones de la Gerencia del Medio Ambiente las siguientes:

1. Planificar, organizar, dirigir, supervisar y evaluar las acciones relacionadas a las actividades de Medio Ambiente.
2. Proponer, ejecutar y evaluar el cumplimiento de los lineamientos de Política del Ornato Público y la Gestión Ambiental, para la conservación de los recursos, aire, agua, suelo, cobertura vegetal, parques, fuentes ornamentales, y de educación ambiental.
3. Formular, ejecutar y evaluar su Plan Operativo, su Cuadro de Necesidades y la programación anual, mensualizada de gastos.
4. Liderar el diseño e implementación de un sistema de gestión ambiental para la provincia del Cusco.

Artículo 147°.- La Gerencia del Medio Ambiente, para el cumplimiento de sus objetivos y funciones, cuenta con la estructura siguiente:

- Sub Gerencia de Gestión Ambiental.
- Sub Gerencia de Saneamiento Ambiental. (págs. 99- 101):

La gerencia del Medio Ambiente supervisa, conduce, planifica y administra actividades para el cuidado del aire, el suelo y el agua. Todo esto ayudara a formular proyectos entorno al cuidado de medio ambiente y de visión implementar un Sistema de Gestión Medioambiental.

Sub gerencia de gestión ambiental.

La subgerencia de gestión ambiental supervisa, conduce, monitorea el medio ambiente también formula ejecuta y monitorea los sistemas ambientales locales. Promueve la cultura ambiental, sensibilizando a la población creando acciones de conservación ambiental.

Sub Gerencia de Saneamiento Ambiental

La Sub Gerencia de Saneamiento Ambiental es un órgano de tercer nivel que tiene como función monitorear, conducir y gestionar el saneamiento ambiental. Es el encargado del recojo de residuos, el transporte y la disposición final, elabora propuestas relacionadas a la mejora ser servicio de saneamiento y también difunde a la población las actividades ecológicas para optimizar el saneamiento.

2.1.1.11. Plan de Desarrollo Urbano Cusco al 2023

Sub componente agua y cambio climático.

Según la Municipalidad Provincial del cusco (2013) se tiene los siguientes objetivos:

OBJETIVO 1

Implementar la gestión y manejo integral del recurso hídrico en la Provincia de Cusco.

- ESTRATEGIA 1: Promoción del uso racional del recurso hídrico, su aprovechamiento, así como la protección y recuperación de las cuencas y cuerpos de agua.

- Acción 1: Potenciar medidas de ahorro del caudal ecológico de los ríos y aplicar medidas de racionalidad a estos.
- Acción 2: Limitar los procesos de urbanización y edificación en los márgenes de ríos y tributarios.
- Acción 3: Inventariar los cuerpos de agua para su protección y adecuado manejo en la provincia.
- Acción 4: Recuperar las márgenes de los ríos como soporte de espacios verdes y áreas de recreación.

- ESTRATEGIA 2: Fortalecer la administración del recurso hídrico, infraestructura hídrica y sistema integral de aguas pluviales, para el desarrollo de la provincia.

- Acción 1: Construcción de infraestructura hídrica en áreas de expansión urbana.
- Acción 2: Adoptar la red hídrica como principal soporte de un sistema de espacios verdes y de recreación territorial.
- Acción 3: Fortalecimiento del control del recurso hídrico en cada distrito de la provincia del Cusco.

Para la municipalidad del Cusco el agua es vital y su escasez tiene serias repercusiones en el medio ambiente, en los últimos años existe deterioro en los ríos, lagos (nacientes, quebradas y vertientes) y todo por malas prácticas. Los programas tienen la finalidad de integrar al sector

público, privado y asociaciones civiles para una gestión de los recursos hídricos implementando un plan de ahorro del agua, buenas prácticas para el uso y gestión del agua y también fortalecer la infraestructura hídrica de aguas pluviales para su mejor aprovechamiento. (págs. 483-485)

Sub componente residuos y energía

Según la Municipalidad Provincial del cusco (2013):

Son pocas ciudades en el Perú las que cuentan con planes de desarrollo urbano que incorporen el uso de suelos para contribuir con un eficiente manejo de sus recursos naturales que coadyuve a mejorar la calidad de vida de las personas. En la Provincia de Cusco, los problemas relacionados con la contaminación del Ambiente por residuos, se presentan de manera más aguda y las causas directas que los originan se encuentran más arraigadas en la población y a veces llegan a verse como situaciones normales y cotidianas, existiendo además otros factores como el aumento de la población, crecimiento urbano desordenado, agricultura migratoria, contaminación en general y debilidad institucional para gestionar el ambiente, que agravan los impactos negativos al ambiente y no garantizan la existencia de los ecosistemas viables y funcionales a mediano y largo plazo. La débil incidencia de los gobiernos locales para mitigar la contaminación del ambiente por residuos se evidenciada en la deficiencia en la obtención, manejo y disponibilidad de la información e incluso de la que se dispone no resulta tan confiable o se encuentra desactualizada o es incipiente; determinándose que los factores que acentúan esta situación son la falta de investigación científica relacionada con estos problemas. Uno de los retos a resolver en la Provincia de Cusco es contar con mecanismos estratégicos para la gestión integral de residuos, generación, almacenamiento y disposición final de residuos sólidos los cuales afectan seriamente al ambiente, determinado por modelos de producción y consumo y por hábitos de vida de la población, especialmente los de la

sociedad moderna y gracias a los cuales, la calidad de vida de las personas se ve gravemente afectada. Por ello se hace imprescindible la toma de acciones interinstitucionales para la elaboración de planes y proyectos de desarrollo que contribuyan a canalizar esfuerzos y, por ende, a la generación de beneficios para la población y su entorno. (págs. 483-485)

Las pocas ciudades del Perú que tienen planes de desarrollo tienen la finalidad de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos. Cusco tiene problemas cada vez más agudos y la principal causa son los residuos. Por otra parte, las instituciones estatales son débiles en la gestión del medio ambiente, por ellos es necesario tomar acciones para elaborar planes de desarrollo que contribuyan la generación de beneficios de la población y por ende para el cuidado del medio ambiente y este plan tiene la finalidad de mejorar el uso del agua, energía y la segregación de residuos.

2.1.2. Responsabilidad de las Buenas Prácticas Ambientales en los hoteles.

Según Producción (2006) “la implantación de un programa de Buenas Prácticas Ambientales (Plan de Acción para el Mediterráneo-España, realizado por el Centro de Actividad Regional para La Producción Limpia-CAR/PL) en las empresas ayuda a conseguir la reducción de los impactos que comportan sobre el entorno las diversas actividades económicas” (pág. 21).

Cuando hablamos particularmente de las actividades desarrolladas por empresas turísticas, el fin principal de las Buenas Prácticas Ambientales (BPA) no será diferente al de cualquier otra empresa. Siempre se busca minimizar los impactos que se puedan ocasionar al medio, mejorando la calidad de vida de los empleados, los clientes y la población local. En particular, las Buenas Prácticas Ambientales (BPA) buscarán potenciar actividades recreativas que respeten la naturalidad del medio en el que se desarrollan o que minimicen la creación de residuos o emisiones negativas. El mayor aporte del turismo y la recreación a la conservación de los recursos naturales tiene que ver con su capacidad de modificar actitudes y

comportamientos negativos de las personas que realizan estas actividades. El primer paso para establecer un sistema de Buenas Prácticas Ambientales será plantear la política medioambiental de la empresa, diseñando un plan que estipule las metas de ahorro de agua, energía, disminución de residuos y objetivos relacionados con el aporte al conocimiento de temas ambientales de la sociedad. Al plantear claramente la política de buenas prácticas y hacerla extensiva a los empleados y clientes, se está marcando un norte a seguir y una clara diferenciación con la competencia. (Andrés & Torre, 2010, pág. 51)

El tener Buenas Prácticas Ambientales ayuda a reducir el impacto ambiental de las actividades económicas. En los hoteles se busca minimizar el impacto de las actividades negativas que atentan al medio ambiente para mejorar la calidad de vida de empleados, clientes y población.

El sector turismo tiene bastante comunicación positiva con las personas en especial sus clientes, también es un tema de marketing el tener eco etiquetas y certificaciones ambientales, muestra a la empresa socialmente responsable, contribuye reducir la contaminación. En la actualidad son temas de bastante acogida cuando se escucha: “cuidado ambiental”, “biodegradable”, “comprometidos con el medio ambiente”, etc.

2.1.2.1. Buenas Prácticas.

Según Rainforest Alliance (2006, pág. 18) “Son los medios ideales para ejecutar un proceso o una operación, los cuales permiten que una empresa u organización alcancen un alto desempeño. Sirven como meta para lograr niveles de excelencia, se sustentan en procesos y subprocesos que son particulares para cada empresa. Permiten crecer y cambiar respondiendo al propio interés y la capacidad de respuesta de la organización. Buscan mejorar el desempeño social, ambiental, cultural, económico y de calidad ante sus clientes, ayudando así a construir un producto diferenciado y una mejor imagen”.

Aplicando las políticas de Buenas Prácticas Ambientales (Plan de Acción para el Mediterráneo-España, realizado por el Centro de Actividad Regional para La Producción Limpia-CAR/PL) siempre se logra excelente desempeño, es una meta excelente a cumplir y para utilizarlas como parámetros para el cumplimiento y trabajo en lograr cumplir todas las Buenas Prácticas Ambientales, las que están relacionadas con temas de cuidado ambiental, salud, mejora, es decir lograr cumplir los objetivos propuestos.

2.1.2.2. Objetivos de las Buenas Prácticas ambientales

- Dar información a los trabajadores de las Buenas Prácticas ambientales tomando como referencia los cuestionarios de las buenas prácticas de España para evaluar cada ámbito de impacto ambiental (agua. Residuos y energía).
- Empezar a analizar el contexto local, e internacional y los efectos del cambio climático. Las causas, consecuencias e informar sobre los beneficios ambientales que se tendría en caso se cumplirían las buenas prácticas ambientales.
- Después de analizar toda la información de las buenas prácticas y la realidad se necesita que los trabajadores estén sensibilizados y se comprometan a cumplir las prácticas ambientales.

Según Producción (2006) detalla lo siguiente:

Los principales objetivos que se plantea un Programa de Buenas Prácticas Ambientales en los Hoteles, dar a conocer las buenas prácticas ambientales a la empresa hotelera. Mostrar los impactos negativos que comporta sobre el entorno su no aplicación y, al contrario, los beneficios ambientales y de ahorro que supone su cumplimiento. Formar sobre su aplicación y sobre los beneficios que puede comportar en la gestión del hotel. Sensibilizar a los trabajadores sobre la importancia de una política ambiental. (pág. 21)

2.1.2.3. *Beneficios de las buenas prácticas*

Según Rainforest Alliance (2006, pág. 21) “los beneficiosos son: Incrementar la eficiencia en manejo y operación. Ahorrar costos y tiempo. Proporcionar controles operacionales. Mejorar aprovechamiento de insumos: energía, agua, químicos. Disminuir cantidad de desechos: aguas servidas, sólidos, contaminantes. Involucrar al personal. Controlar visita a áreas naturales y protegidas. Conservar el hábitat. Disminuir contaminación visual: escenarios naturales no alterados. Favorecer un comportamiento respetuoso hacia las culturas locales”.

Una de las principales ventajas de aplicar buenas prácticas es que estas pueden incidir en una reducción directa de los costes al disminuir el gasto en recursos naturales, como energía y agua, recursos materiales, así como en tratamiento de las aguas residuales y eliminación de los desechos. Los esfuerzos de conservación tales como la gestión de los residuos peligrosos y la depuración del agua redundarán en un lugar de trabajo y un espacio común más seguros que, a su vez, podrán propiciar una reducción de tiempo de trabajo perdido y un menor riesgo de incurrir en responsabilidad. La publicidad que se genera cuando las prácticas son inadecuadas puede influir negativamente en la reputación del alojamiento y ocasionar pérdidas de explotación. En cambio, las buenas prácticas pueden convertirse en una herramienta eficaz de promoción en un mercado cada vez más internacional de huéspedes que buscan destinos ambiental y socialmente responsables. (Iniciativa Empresarial y Formación Continua, 2000, pág. 6)

Las Buenas Prácticas Ambientales (Plan de Acción para el Mediterráneo-España, realizado por el Centro de Actividad Regional para La Producción Limpia-CAR/PL) ayudan a realizar cambios internos, son una herramienta de publicidad y generan mayor cantidad de clientes.

- Reducir los costos en recurso naturales como energía y agua.

- Dar tratamiento a los residuos, las aguas servidas, clasificación de residuos, son una fuente de ingreso cuando se reciclan, también se ahorra cuando se reutiliza y reduce.
- Para el desarrollo de las buenas prácticas es indispensable que los trabajadores estén comprometidos con el cumplimiento.
- El cumplimiento de las Buenas Prácticas Ambientales se convierte en una política de ventas y considerarlo en la publicidad es beneficioso porque genera mayor cantidad de clientes y la sociedad.
- Las practicas inadecuadas del manejo de residuos, cuidado del agua y el excesivo uso de energía en la actualidad genera rechazo en la sociedad, solo se ve el beneficio económico y siempre tendrá consecuencias en los ingresos.

2.1.2.4. Estructura del programa de Buenas Prácticas Ambientales

El Programa se estructura de la siguiente forma:

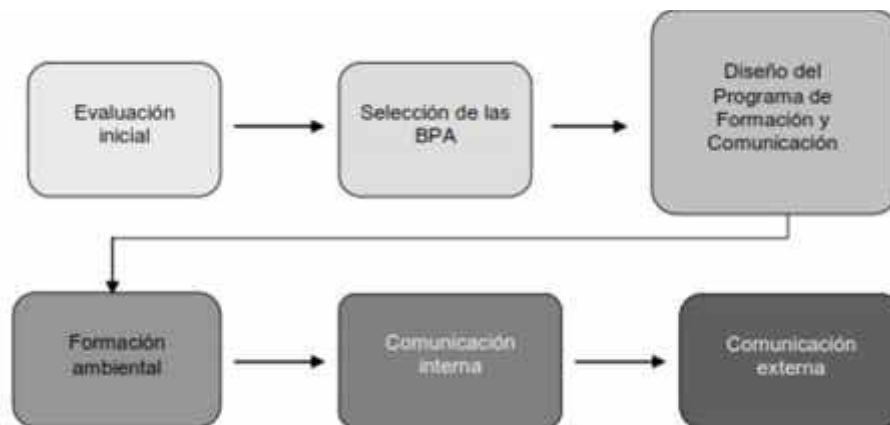


Ilustración 2: Programa estructural de las Buenas Prácticas Ambientales En Hoteles.

Fuente: Buenas Prácticas Ambientales hoteles España (2006).

2.1.2.4.1. Evaluación inicial: situación de partida

Antes de plantearse cuáles son las Buenas Prácticas Ambientales que se pueden aplicar en un establecimiento, es conveniente realizar un proceso de diagnóstico para comprobar en qué punto del proceso de ambientalización se encuentra el hotel. Un cuestionario puede servir para

tener una primera aproximación a los diferentes campos de actuación en los que se podría parcelar la futura actuación. Las respuestas serán un buen punto de partida y una orientación sobre el estado de la cuestión y las primeras medidas que se deben tomar. (Produccion, 2006, pág. 22)

En la evaluación inicial es necesario un cuestionario para saber el estado actual y las medidas que se deberían tomar.

2.1.2.4.2. Principales ámbitos de impacto ambiental en los hoteles.



Ilustración 3: Principales ámbitos de impacto ambiental en los hoteles

Fuente: Buenas Prácticas Ambientales hoteles España (2006).

2.1.2.4.2.1. Agua.

Según Andrés & Torre (2010) “el agua potable es uno de los recursos más preciados a nivel mundial y es necesario tener conciencia de su importancia a la hora de planificar cualquier actividad o instalación. Los establecimientos hoteleros y los restaurantes utilizan una gran cantidad de agua en la cocina, las habitaciones, las lavanderías y el riego. Será importante utilizar la menor cantidad de agua posible y que la que desechemos se encuentre en las mejores condiciones” (pág. 53).

Según Produccion (2006):

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

voluntad de los seres humanos, irregular en su forma de presentación en el tiempo y en el espacio, fácilmente vulnerable y susceptible de usos sucesivos. Partiendo de esta constatación, la gestión de este bien tiene que tender a reducir al máximo las cantidades consumidas. Es importante conocer los consumos que se producen en los diversos departamentos del hotel a lo largo de un período de tiempo para poder detectar y corregir consumos excesivos y planificar sistemas de ahorro. (pág. 23)

El agua es un recurso indispensable en el mundo y se necesita tener conciencia de las actividades que se realizan. En las empresas hoteleras se utilizan gran cantidad de este recurso en las actividades que realiza y su gestión correcta ayuda a reducir al máximo la cantidad consumida para planificar un sistema de ahorro.

2.1.2.4.2.1.1. Buenas Prácticas Ambientales relacionadas con el uso del agua.

Según Produccion (2006):

Existen diversas prácticas ambientales que tienden a reducir consumos, realizar controles de consumo, correcto mantenimiento de la red, plantas depuradoras que permitan reutilizar el agua, instalación de descalcificadores de agua, electrodomésticos con programas de ahorro de agua, dispositivos de reducción de consumo, información y concienciación de trabajadores y clientes, sistemas de recogida de aguas pluviales, subir el fondo de las piscinas a 1,80 m o 2,20 m, cubrir las piscinas cuando no se utilicen, lo cual evita la evaporación, instalar piscinas con circuito cerrado de depuración que reutiliza el agua, riego de áreas verdes con agua de pozo o agua de lluvia, riego de áreas verdes por goteo, exudación o aspersión. (pág. 23)

Las Buenas Prácticas Ambientales (Plan de Acción para el Mediterráneo-España, realizado por el Centro de Actividad Regional para La Producción Limpia-CAR/PL) son necesarias para la mejor gestión para el uso del agua como las siguientes:

- Realizar controles de consumo.
- Plantas depuradoras que permitan reutilizar el agua.
- Electrodomésticos con programas de ahorro de agua.
- Información y concienciación de trabajadores y clientes.
- Sistemas de recogida de aguas pluviales.
- Riego de áreas verdes con agua de pozo o agua de lluvia, también aplicar sistemas de riego (goteo, exudación o aspersión).

2.1.2.4.2.1.2. Buenas Prácticas Ambientales relacionadas con las aguas residuales

Según Andrés & Torre (2010):

Tan importante como optimizar el consumo del agua es devolverla al medio en el mejor estado posible, de modo que no se produzcan daños a la salud de la sociedad y al ambiente. El agua que usamos para limpieza suele terminar contaminada por productos químicos. Las aguas residuales de la cocina contienen detergente, aceite y otros. Siempre que sea necesario, sobre todo cuando no se cuenta con redes municipales de drenaje que lleven las aguas residuales a plantas de depuración, será importante que el hotel, el restaurante o la agencia cuenten con sistemas propios de tratamiento. Se deberá trabajar en la concientización del personal para que no arroje residuos por el drenaje (aceites, grasas y otros productos deberían ser tratados aparte). Es muy importante la selección de los productos de limpieza a utilizar. Siempre es recomendable buscar los menos nocivos para el medio ambiente: por ejemplo, detergentes sin

fosfatos ni cloro. En los jardines se deberá tener sumo cuidado en el uso de herbicidas o pesticidas, ya que estos se pueden incorporar a las napas de agua por filtración. (pág. 54)

Después de haber utilizado el agua es necesario devolverlo en el mejor estado para no tener daños severos en el ambiente:

- El agua de limpieza es contaminada por productos químicos.
- El agua de cocina por detergentes, aceites y otros.
- En los jardines el uso de herbicidas y pesticidas.

Para todo ello, la municipalidad debe tener plantas depuradoras, las empresas también deben contar con una planta propia y sobre todo incentivar la concientización del cuidado del medio ambiente al personal.

2.1.2.4.2.2. Residuos

Según Produccion (2006):

Los residuos son cualquier sustancia u objeto del que se desprende su poseedor o que tenga la intención u obligación de desprenderse. La filosofía de tratamiento de los residuos actualmente más aceptada y reconocida puede resumirse en los siguientes puntos: **Reducción** de la producción de residuos sobre la base de los criterios de consumo ecológico. **Reutilización** de los residuos producidos, buscando posibles alternativas de uso. **Reciclaje** de los residuos para su posterior uso como materia prima con la misma o diversa función. Como última alternativa, será necesario eliminar los residuos que queden según los procedimientos establecidos. (pág. 25)

Según Andrés & Torre (2010):

Desde hace años, es evidente, en cualquier área natural turística, la gran cantidad de basura que las poblaciones locales y los turistas generan. En los miradores y otros espacios de uso público, se observan bolsas plásticas, papeles, pañales, cigarrillos, vidrios y otros desechos que afectan considerablemente el paisaje. Se puede decir que existen dos tipos de residuos relacionados con el turismo. Uno es el que se genera en los hoteles y restaurantes (en menor medida en las agencias), propio de las actividades de los mismos. El funcionamiento de un complejo turístico o de restauración genera residuos. La compra de equipos, alimentos, bebidas, productos de mantenimiento y otros materiales suele venir acompañada de envases y embalajes (cartón, papel, plástico, metal). Otro tipo de residuos es el que producen los turistas en sus excursiones. Esa basura es la que queda en los atractivos, disminuyendo la calidad del paisaje. (pág. 56)

Los residuos que se genera por la actividad turística son de cantidades considerables en los hoteles y restaurantes, estos son generados por la propia actividad que realizan, alimentos, bebidas, habitaciones y demás. Para el tratamiento de los residuos es necesario reducir, reciclar y reutilizar.

2.1.2.4.2.2.1. Buenas Prácticas Ambientales relacionadas con los residuos

Según Andrés & Torre (2010):

El primer paso para generar menor cantidad de residuos será aprender a comprar. Al comprar a granel o lotes grandes en un mayorista, además de ahorrar dinero, cada producto cuenta con menos envase o envoltura. Por otro lado, será de suma importancia optimizar las compras, no comprar de más y evitar que lo comprado se venza o expire, por lo que hay que tirarlo. Además, es importante promover la utilización de papel reciclado para facturas, menús de restaurante, bolsas para entregar productos, etc. Aquellas áreas que generan residuos deberían categorizarlos y empaquetarlos para poder trasladarlos a centros de reciclaje (de esto se puede

obtener algo de dinero extra o productos hechos con material reciclado a cambio). Los restos de las podas de los jardines y los residuos orgánicos de origen vegetal se pueden emplear en la producción de compost o abono orgánico para fertilizar los jardines sin necesidad de comprar productos perjudiciales para el ambiente. En vez de utilizar servilletas o rollos de papel, se reutilizarán las toallas o sábanas que ya se encuentren fuera de uso como trapos de limpieza que empleará el personal de piso. En cuanto a los residuos de las excursiones, será importante que los hoteles realicen campañas de concientización con sus pasajeros (mediante cartelera o spots en sus sistemas de TV, para no generar más residuos con folletería) acerca de la importancia no arrojar los residuos en los caminos o atractivos. Con este fin, los hoteles podrán proveer a sus huéspedes de recipientes o bolsas de género para que puedan guardar la basura y llevarla de vuelta al establecimiento. Las agencias de viaje y los guías de turismo también pueden trabajar en los cambios de comportamiento, a través de la interpretación del paisaje y la importancia de la conservación de los recursos. Por otro lado, se aprovecharán las excursiones para limpiar los sitios de uso común y los atractivos, demostrando el interés por la conservación de la naturaleza que tienen los prestadores de servicios locales y aumentando el valor relativo de la excursión. (pág. 56)

Las buenas prácticas relacionadas a la reducción reutilización y reciclaje de residuos son:

- Comprar productos con menos envases.
- Comprar lo debido para no tener que botar los productos expirados.
- Reutilizar el papel para uso interno.
- Categorizar y empaquetar los productos para el reciclaje.
- Los residuos generados de jardín utilizarlos para producir compost y dejar de utilizar fertilizantes.

- En cocina y limpieza dejar de utilizar toallas de papel y reutilizar las toallas en desuso.
- Campañas de concientización a los clientes y personal de la importancia de no generar residuos.

2.1.2.4.2.3. *Energía*

Según Produccion (2006):

Al igual que con el agua, lo primero que debemos hacer para conseguir una correcta gestión energética en el hotel es conocer los datos actuales de consumo. A partir de los datos obtenidos, podremos adoptar los procedimientos que se consideren más adecuados para ajustar los consumos energéticos con criterios ambientales y de ahorro. Es importante que los equipos consuman sólo la energía requerida para su funcionamiento, que sólo funcionen cuando sea necesario y que su funcionamiento sea el correcto para evitar pérdidas. Es necesario empezar con la contratación del servicio eléctrico en función de las necesidades reales del hotel (tensión, potencia, discriminación horaria, etc.) para conseguir una optimización de la prestación. (pág. 27)

Según Andrés & Torre (2010):

Los servicios de alojamiento turístico y los restaurantes utilizan significativas cantidades de energía para sus operaciones diarias, para las maquinarias e iluminaciones y para las actividades recreativas. Esta alta demanda de energía frecuentemente es el resultado de la utilización de tecnologías intensivas para suministrar confort y comodidades a un gran número de huéspedes o usuarios (luz, calefacción, electrodomésticos, etc.). La producción de energía eléctrica consume recursos (generalmente agua y a veces combustibles), genera residuos y sustancias contaminantes (por ejemplo: las centrales nucleares pueden generar residuos

radiactivos). Además, el aumento excesivo del consumo provocará que se construyan más centrales eléctricas, inundando zonas enteras con lagos artificiales. Por lo tanto, el ahorro en el consumo de energía eléctrica no sólo repercutirá positivamente en nuestro bolsillo, sino que reducirá la magnitud de los impactos que se puedan ocasionar en la generación de esa energía. (pág. 55)

El consumo excesivo de energía por la actividad que se realiza, la comodidad de los huéspedes y la recreación, contribuyen a la creación de centrales eléctricas, residuos generados y la alteración ambiental en el transporte de energía. Para asumir una responsabilidad ambiental es necesario:

- Conocer los datos actuales de consumo de energía.
- Considerar los procedimientos adecuados para el uso eficiente de energía.
- Consumir la energía necesaria para la operación de los equipos, la iluminación.

2.1.2.4.2.3.1. Buenas Prácticas Ambientales relacionadas con el uso de la energía.

Según Andrés & Torre (2010):

Las Buenas Prácticas relacionadas con el consumo de energía tenderán a optimizar su uso, minimizando consumos innecesarios, realizando un correcto mantenimiento de los artefactos y otros. En general, cuando se proyecten y construyan las instalaciones, se deberá contemplar el ahorro de energía en iluminación, ventilación, refrigeración y calefacción. Se buscarán materiales adecuados que permitan un mejor ingreso de luz natural, que permitan aislar mejor el interior de las inclemencias climáticas y que ayuden a una correcta ventilación sin necesidad de utilizar artefactos eléctricos. En muchos sitios, se podrán utilizar sistemas de almacenamiento de energía mediante paneles solares y baterías, de modo que parte de la

electricidad que se consume durante el día pueda ser aportada por estos sistemas (es energía limpia y gratuita). En los equipos de calefacción o refrigeración, se deberá controlar que los termostatos se encuentren en una temperatura promedio de unos 22° C. De este modo, se evitarán excesos en el consumo, tanto en invierno como en verano. Mantener los equipos en correcto estado de funcionamiento y con los filtros limpios también ayuda a ahorrar energía. Se puede ahorrar energía cuando se instalan interruptores temporizados que, pasado un tiempo, se apaguen. En los espacios comunes de tránsito de los hoteles (pasillos, escaleras), se podrán instalar sensores de movimiento, para que las luces se enciendan sólo cuando haya personas transitando. Dado el grado de desarrollo y la excelente iluminación que proveen las lámparas de bajo consumo, el uso de lámparas incandescentes ya debería estar prohibido: las primeras consumen un mínimo de la energía que consumen las otras en los exteriores y jardines, la iluminación se podrá conectar a temporizadores programables y células fotovoltaicas, para que se encienda sólo cuando sea necesario y durante el tiempo que se crea conveniente. Una acción importante será medir el consumo por áreas, para llevar estadísticas que nos permitan tomar decisiones. Con la información que nos suministren las estadísticas de consumo, podremos elaborar un plan que estipule las metas de ahorro y nos ayude a mejorar el uso en sectores controlables. (pág. 55)

Las buenas prácticas de uso de energía son:

- Ahorrar la energía en iluminación, ventilación, calefacción y refrigeración.
- Buscar materiales adecuados para el aprovechamiento de la luz natural y una correcta ventilación.
- Utilizar sistemas de paneles solares para el aprovechamiento de energía limpia.
- Los termostatos para el mantenimiento de la temperatura en la calefacción y refrigeración.

- Los interruptores deben estar conectados a temporizadores programables.
- Las luces de jardines y pasadizos deben tener sensores de movimiento.

Finalidad: Optimizar el uso de energía y elaborar un plan de ahorro energético.

2.1.2.5. *Comunicación interna*

Según Produccion (2006):

Es aquella que irá dirigida a los trabajadores del establecimiento hotelero. Recordar a los trabajadores las Buenas Prácticas Ambientales (Plan de Acción para el Mediterráneo-España, realizado por el Centro de Actividad Regional para La Producción Limpia-CAR/PL) estudiadas en el período de formación y la necesidad de su aplicación real en el puesto de trabajo. Sensibilizar al trabajador sobre la necesidad de aplicación de las Buenas Prácticas Ambientales para reducir los impactos negativos del funcionamiento del hotel sobre el medio ambiente. Aumentar la implicación de los trabajadores en la aplicación práctica del Programa de Buenas Prácticas Ambientales en el Hotel. Los instrumentos que se utilizarán serán básicamente en soporte impreso y las comunicaciones mediante la red informática interna. En el caso de carecer de ésta, se usarán los métodos más tradicionales de comunicación verbal y en soporte papel. Los elementos de comunicación interna que se proponen son:

- Trípticos de Buenas Prácticas Ambientales para los trabajadores.
- Póster general de Buenas Prácticas Ambientales para los trabajadores.
- Póster específico de buenas prácticas por departamentos para los trabajadores.

Estos materiales se presentan a los trabajadores durante las acciones formativas y posteriormente se reparten (en el caso de los trípticos) o bien se colocan en aquellas

ubicaciones del hotel que se consideren más adecuadas como elemento recordatorio para los trabajadores. (pág. 33)

El trabajo interno que hace la empresa es muy importante, con la cooperación de los trabajadores se podrá lograr el cumplimiento de las Buenas Prácticas Ambientales, las capacitaciones y charlas son necesarias para llegar al cuidado ambiental.

2.1.2.6. Comunicación externa

Según Producción (2006):

La comunicación externa va dirigida básicamente a los clientes, pero también a los proveedores y otros actores externos, como pueden ser Administraciones públicas, medios de comunicación, etc. Los objetivos respecto a los clientes serán principalmente dar a conocer el Programa y las Buenas Prácticas Ambientales que se aplican en el hotel y aquéllas que ellos pueden adoptar voluntariamente, así como sensibilizarlos, aumentar su implicación y, finalmente, potenciar la imagen del hotel como empresa comprometida con el medio ambiente. Los instrumentos que podrán utilizarse son vídeos, displays, adhesivos, información en el directorio del hotel, información en la página web del hotel, la comunicación verbal personal, los elementos de publicidad del hotel o a través de las relaciones públicas. Los elementos de comunicación externa propuestos son:

- Display de recepción.
- Trípticos para el display de recepción informando a los clientes del Programa.
- Carta para los clientes (directorio de las habitaciones).
- Tríptico de Buenas Prácticas Ambientales para los clientes (habitaciones).
- Adhesivo para el cambio de toallas en los baños.

- Indicativo para los inodoros con doble tecla de descarga.

Respecto al resto de los destinatarios de la comunicación externa, los objetivos también serán los de dar a conocer el Programa, potenciar la imagen ambientalmente respetuosa del hotel y, en menor medida, sensibilizar en materia ambiental. Los elementos de comunicación dirigidos a los clientes del hotel se presentarán en varios idiomas, mientras que los dirigidos a los trabajadores del hotel lo harán en las lenguas locales. Los objetivos de comunicación con los proveedores también se centrarán en dar a conocer el programa, sensibilizarlos para conseguir su colaboración y aumentar su implicación”. (pág. 33)

La comunicación externa es hacia los clientes, los proveedores, las entidades públicas y los medios de comunicación:

- **Clientes:** deben conocer las buenas prácticas ambientales del hotel y las actividades que ellos pueden aportar de manera voluntaria.
- **Proveedores:** Difundan las prácticas ambientales a demás empresas hoteleras y también al vender productos reciclables, con eco etiquetas, etc. Estarán contribuyendo a la preservación del medio ambiente.
- **Entidades públicas:** Promover las buenas prácticas que realiza el hotel en las demás empresas hoteleras, contribuir con mayor información.

2.1.2.7. Obligaciones y responsabilidades ambientales de la empresa hotelera.

Según el plan de acción del mediterráneo “Buenas Prácticas Ambientales en los hoteles” (2006) mencionan: “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” (pág. 13). Es por ello que no solo se debe tomar en cuenta las amenazas por el cambio climático, debemos asumir responsabilidad del daño causado al planeta y cambiar el pensamiento consumista.

2.1.2.8. Beneficios empresariales de la aplicación de una política ambiental

Según Andrés & Torre (2010) “La mejora de la relación entre las empresas y su entorno (natural y social) resulta entonces una decisión estratégica que puede considerarse indispensable y ser pensada a largo plazo, manteniendo cierta continuidad en el tiempo. La puesta en marcha de determinadas formas de hacer que permitan una prestación de servicios turísticos en armonía con el ambiente mejora la calidad ambiental contemplando al medio, la empresa y la sociedad” (pág. 57).

Según Producción (2006) :

La Gestión Ambiental de un establecimiento hotelero o la aplicación de un programa de Buenas Prácticas Ambientales es una oportunidad para mejorar el negocio y conseguir un ahorro económico a largo plazo. Entre otras, la aplicación de criterios ambientales puede comportar las siguientes ventajas:

- Reducción de los costes energéticos.
- Reducción de los costes de eliminación de residuos.
- Mejora de las relaciones con la comunidad local.
- Mayor competitividad internacional.
- Mejora de la imagen de la empresa.

- Reducción de los costes de control.
- Disminución de los riesgos de incidentes.
- Argumento de venta a un público cada vez más concienciado.
- Menor riesgo de reclamaciones judiciales y penalizaciones.
- Más facilidad de acceso a líneas de crédito. (pág. 14)

Las políticas ambientales son estrategias sostenibles e indispensables para la prestación de servicios y la armonía de la empresa con el medio ambiente. Considerar que a largo plazo traerá ahorro en los costos de energía y agua.

2.1.2.9. Sistemas de Gestión Medioambiental.

Según Produccion (2006):

Un Sistema de Gestión Ambiental se construye por medio de acciones ambientales e instrumentos de gestión. Estas acciones interactúan entre ellas para conseguir un objetivo claramente definido: **la protección ambiental**. Un sistema de gestión ambiental facilita un marco en el que las empresas puedan desarrollar su política ambiental mediante un proceso permanente de planificación estratégica, acción, revisión y mejora de la actuación ambiental de una empresa. Para conseguir la certificación de Sistema de Gestión Ambiental, no hace falta cumplir criterios estrictos de consumo, como en las eco-etiquetas, pues esta certificación se refiere a la gestión o funcionamiento de la empresa. Entre los pasos que hay que dar para crear un sistema de gestión y Auditoría Medioambiental en una empresa, encontramos los siguientes:

- Análisis inicial e inventario de los aspectos ambientales relacionados con las actividades de la empresa.

- Inventario de requisitos legales.
- Planificación del sistema de gestión.
- Programa de acción ambiental para conseguir los objetivos marcados.
- Programas de formación y concienciación de los empleados.
- Implantación del sistema.
- Seguimiento y auditoría interna.
- Verificación independiente.
- Comunicación interna y externa. (pág. 15)

Según Carvajal Labastida (2013) “conjunto de técnicas que buscan como propósito fundamental un manejo de los asuntos humanos de forma que sea posible un sistema de vida en armonía con la naturaleza. Sin embargo, estos conjuntos de técnicas no son de carácter estático, es decir; se encuentran en constante cambio bajo parámetros de innovación y creatividad y cuyos límites no se encuentran establecidos. La Gestión ambiental es una forma de observar el presente y recrear un escenario futuro acorde a las necesidades de la sociedad” (pág. 21).

Según Rey (2008) “es un sistema estructurado de gestión, integrado con la actividad de gestión total de la organización, que incluye la estructura organizativa, la planificación de las actividades, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos para desarrollar, implantar, llevar a efecto, revisar y mantener al día los compromisos en materia de protección medioambiental que suscribe la organización, o la llamada política medioambiental” (pág. 7).

El SGMA es un proceso continuo que tiene el objetivo de proteger el medio ambiente, así tener un futuro más saludable, comienza con la planificación de estrategias, las acciones que se realizan, las revisiones y la mejora que se tiene, aunque el SGMA siempre estará en constante

mejora. Las empresas implementan un SGMA para obtener certificaciones, pero el compromiso debe ser sostenible en el tiempo, es decir la protección del medio ambiente debe ser constante.

2.1.2.10. Las eco-etiquetas

Según Produccion (2006):

Las etiquetas ecológicas son sistemas voluntarios de calificación ambiental que identifican y certifican de forma oficial que ciertos productos o servicios, dentro de una categoría determinada, tengan un menor impacto sobre el medio ambiente. Para obtenerlas, se deben cumplir determinados criterios de consumo sostenible. Ya hace tiempo que están desarrollados los criterios para que los servicios de acomodación turística, dentro de los cuales se incluyen los hoteles, obtengan eco-etiquetas. Hoy existe un gran número de eco-etiquetas para el turismo. Algunas de ellas son aplicables sólo al sector del hospedaje, mientras que otras son más amplias, e incluyen restaurantes, transporte, e incluso áreas geográficas. Asimismo, dentro de las referidas al alojamiento, algunas comprenden tanto hoteles, como hostales, pensiones y cámpings, mientras que otras se especializan sólo en una de estas formas.

En cuanto al sector hotelero, podemos resumir entre las principales características para obtener las eco-etiqueta las siguientes:

- Recogida selectiva de acuerdo con el municipio al que pertenecen.
- Instalación de sistemas de ahorro de agua.
- Introducción de criterios de ahorro y de eficiencia energética.
- Incorporación de criterios ambientales en las compras.
- Integración paisajística en el entorno.
- Respeto por el entorno.

- Información al personal y a los clientes sobre la política ambiental. (pág. 16)

Para Martín Curbelo (2016) “las eco etiquetas ayudan a identificar y certificar que se cumplen con los criterios ambientales. En el sector turístico se aplican a los establecimientos. En Europa existe la Etiqueta Ecológica de la Unión Europea y en el sector turístico podrán optar a ella siempre y cuando cumplan con el requisito de adquirir bienes para proveer el servicio y la gestión de los residuos generados por la actividad” (pág. 6). Las eco-etiquetas en su mayoría son para productos de consumo, pero en países de Europa está considerado otorgar las Eco-etiquetas para el sector turismo, así contribuyendo a reducir el impacto ambiental de los servicios prestados.

2.1.2.11. La gestión ambiental como instrumento de marketing

Según Produccion (2006):

El aumento de la conciencia ambiental por parte de la sociedad hace que cualquier proyecto que comporte un mayor respeto por el entorno sea bien visto desde el exterior. Está claro que, hoy en día, las políticas ambientales que aplica una empresa pueden ser un buen argumento de ventas. Sin embargo, el marketing ambiental no puede utilizarse sin una base fundamentada, ya que puede volverse en contra del empresario si el consumidor descubre su mal uso, lo cual crea el denominado efecto «greenwashing». En este sentido, el empresario debe también centrarse en sus potenciales clientes, por ejemplo, eligiendo las eco-etiquetas que éstos valoren positivamente y reconozcan con mayor facilidad. Un hotel podrá vender su imagen de empresa concienciada con el medio ambiente cuando realmente esté siguiendo una política seria en este campo. Es necesario que la empresa avance poco a poco, pero de manera continua y profesional en este largo camino hacia la excelencia ambiental. Si este proceso se produce efectivamente, está claro que un hotel podrá dar a conocer a sus clientes, proveedores y otros agentes implicados su política ambiental y usarla como argumento de ventas. (pág. 18)

Se considera como un instrumento de marketing cuando el hotel de manera continua cumple las políticas medioambientales y solo así se podrá considerar para las ventas porque lograr una gestión ambiental no es simplemente colocar en las ventas o solo por un cierto tiempo practicar una gestión ambiental, hacer un compromiso con el medio ambiente es un proceso que no tiene fin pero ayuda a lograr la excelencia ambiental.

2.2. Marco conceptual

- **Auditor Medioambiental:** «Persona o equipo, perteneciente al personal de la organización o exterior a ella, que actúa en nombre de la alta dirección de la organización y que posee individual o colectivamente, las competencias indicadas y sea lo suficientemente independiente de las actividades objeto de la auditoría, como para emitir un dictamen objetivo (Rodríguez Ruíz, Alcaide Arenales, Castro Guevara, & Rodríguez Fernández, 2012).
- **Auditoría Medioambiental (AMA).** Un instrumento de gestión que comprende una evaluación sistemática, documentada, periódica y objetiva de la eficacia de la organización, el sistema de gestión y procedimientos destinados a la protección del medio ambiente (Rodríguez Ruíz, Alcaide Arenales, Castro Guevara, & Rodríguez Fernández, 2012).
- **Buenas Prácticas.** Son técnicas social y ambientalmente responsables, así como económicamente viables. La ejecución de Buenas Prácticas ayuda a la reducción de costos de operación. Son los medios ideales para ejecutar un proceso o una operación, los cuales permiten que una empresa u organización alcancen un alto desempeño. Sirven como meta para lograr niveles de excelencia. (Rainforest Alliance, 2006)
- **Cuestionarios.** Son instrumentos indispensables para el trabajo del equipo auditor. De su correcta realización y posterior tratamiento dependerá la calidad de la auditoría. Deben ser preparados metódicamente. Deberán facilitarse unas respuestas de tipo sí y no con comentarios al margen. Existen dos tipos de cuestionarios, según sea el momento de la auditoría: (Rodríguez Ruíz, Alcaide Arenales, Castro Guevara, & Rodríguez Fernández, 2012)

- **Eco-etiqueta.** Las etiquetas ecológicas son sistemas voluntarios de calificación ambiental que identifican y certifican de forma oficial que ciertos productos o servicios, dentro de una categoría determinada, tengan un menor impacto sobre el medio ambiente. (Produccion, 2006)
- **EMAS (EcoManagement and Audit Scheme).** Es un programa promulgado por la Unión Europea para que las organizaciones mejoren su comportamiento ambiental. Las organizaciones que lo deseen pueden adherirse a dicho sistema de gestión y Auditoría Medioambiental, y obtener así un certificado europeo de su comportamiento ambiental. (Rodríguez Ruíz, Alcaide Arenales, Castro Guevara, & Rodríguez Fernández, 2012)
- **Empresa Hotelera.-** Empresas dedicadas al servicio del turismo en relación con el alojamiento y la manutención: Facilitan el alojamiento, tienen capacidad de ofertar o no el servicio de manutención según la demanda del cliente o turista, se debe tener una clasificación y calificación que identifique al establecimiento, se establecerá un contrato entre ambas partes, establecimiento y cliente a priori, en el que se determine el tipo de alojamiento, cantidad de huéspedes a alojar, días de estancia, servicios contratados y precios. (Xuletas, 2007)
- **Energía limpia (verde).** Son todas aquellas que por su origen, su modo de obtención o por el modo de utilización no produce efectos indeseables en el medio ambiente. (Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación, 2016)
- **House keeping.** House keeping (en inglés “manejo de la casa”) ha pasado a formar parte del vocabulario profesional más básico en hostelería y constituye una de las áreas más importantes del hotel. Se trata de un departamento multifuncional cuyo objetivo general es el de mantener disponibles para su oferta o uso inmediatos las habitaciones y las áreas

públicas del establecimiento. Esto conlleva la organización general del estado de las habitaciones, áreas públicas, higiene, limpieza y mantenimiento, lavandería, etc. Se trata en definitiva de brindar el mejor servicio a los huéspedes y procurar que se sientan como en casa. (Gómez, 2014)

- **Huésped.-** Los huéspedes son personas que aunque viajen solos, en parejas, familias, grupos de amigos o grupos de intereses especiales, representan una variedad de individualidades que plantearán diferentes requerimientos, distintas formas de comunicación y todo aquello que significa para todo el personal de un hotel: atenderlos, entenderlos, y satisfacerlos, no “de la mejor manera posible”, sino brindándoles la atención y entregándoles los servicios como a los más distinguidos personajes. (Larraiza, s.f.)
- **Lavandería.** - La actividad del departamento de lavandería, y como se llama a nivel interno, lencería, se basa principalmente en el lavado, planchado, secado de la ropa del hotel, así como del servicio de ropa de clientes, con personal calificado y maquinaria adecuada para estas actividades siendo sus funciones Proporcionar a todos los departamentos del hotel la ropa necesaria para la realización de sus actividades. Conservación, planchado de la ropa del hotel. Ofrecer a los clientes facilidades para el tratamiento de la ropa. (Larraiza, s.f.)
- **Luces LED.-** Viene del inglés L.E.D (Light Emitting Diode) traducido diodo emisor de luz. Se trata de un cuerpo semiconductor sólido de gran resistencia que al recibir una corriente eléctrica de muy baja intensidad, emite luz de forma eficiente y con alto rendimiento. (tecnología y educación, 2012)

- **Recepción.-** El Departamento de Recepción es el corazón del negocio hotelero, es donde se supervisa el número de habitaciones disponibles, se registra a los huéspedes, se hacen las reservas, se registran las salidas y se asignan las habitaciones y las llaves. En la recepción también se hacen funciones de controlar, coordinar, gestionar y brindar diferentes servicios durante la permanencia de los huéspedes dentro de la instalación. En recepción se responde a las preguntas de los huéspedes acerca de las actividades del hotel y se proporciona información acerca de los restaurantes y atracciones cercanos. (Larraiza, s.f.)
- **Residuos orgánicos.** Son biodegradables (se descomponen naturalmente), son aquellos que tienen la característica de poder desintegrarse o degradarse rápidamente, transformándose en otro tipo de materia orgánica. Ejemplo: los restos de comida, frutas y verduras, sus cáscaras, carne, huevos. (Municipalidad Provincial del Cusco, 2013)
- **Residuos inorgánicos.** Son los que por sus características químicas sufren una descomposición natural muy lenta. Muchos de ellos son de origen natural pero no son biodegradables, por ejemplo, los envases de plástico. Generalmente se reciclan a través de métodos artificiales y mecánicos, como las latas, vidrios, plásticos, gomas. En muchos casos es imposible su transformación o reciclaje; esto ocurre con el tecnopor, que seguirá presente en el planeta dentro de 500 años. Otros, como las pilas, son peligrosos y contaminantes. (Municipalidad Provincial del Cusco, 2013)
- **Segregación.** Actividad que consiste en recuperar materiales re-usables o reciclados de los residuos. (Municipalidad Provincial del Cusco, 2013)
- **Sistemas de Gestión Medioambiental (SGM) o (SGMA)** es definido por la norma internacional ISO 14001 y por el Reglamento europeo EMAS como la parte del sistema

general de gestión que incluye la estructura organizativa, la planificación de las actividades, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos para desarrollar, implantar, llevar a efecto, revisar y mantener al día la política medioambiental. (Rodríguez Ruíz, Alcaide Arenales, Castro Guevara, & Rodríguez Fernández, 2012)

2.3. Antecedentes empíricos de la investigación.

2.3.1. Antecedente local 1

Pérez, (2014) realizó la investigación: *Sistema de gestión ambiental y su impacto en la población estudiantil de la facultad de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional de san Antonio Abad del Cusco - periodo -2012-2013*, en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional De San Antonio Abad Del Cusco. La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

1. Es importante implementar un Sistema de Gestión Ambiental en la Facultad de Ciencias contables y Financieras de la UNSAAC, por los beneficios que este tiene con el cumplimiento de las normas ambientales, a la vez es sencillo implementar el SGA.
2. Es sumamente importante e indispensable, diagnosticar en forma preliminar, la situación ambiental de cualquier organización, antes de implementar un Sistema de Gestión Ambiental
3. Esta tesis sirve para implementar un Sistema de Gestión Ambiental en toda la universidad, dado que aproximadamente el 70% de los aspectos ambientales significativos de toda la universidad, ya se han identificado en este estudio.

Además, la propuesta puede ser utilizada en la implementación de un SGA en otras entidades educativas del país.

4. Es necesario implementar un Sistema de Gestión Ambiental en la FCCF, porque se han identificado aspectos ambientales significativos, como el consumo del agua que es un recurso natural, la electricidad y como generador de contaminantes tenemos: efluentes contaminados, solventes orgánicos e inorgánicos, residuos domésticos, y residuos peligrosos sólidos y líquidos.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda implementar un sistema de Gestión Ambiental ISO 14001: 2004 en la Facultad de Ciencias Contables y Financieras de la UNSAAC, por su compatibilidad con otros sistemas de gestión, como el sistema de calidad ISO 9001, dado que actualmente la facultad se encuentra en pleno proceso de acreditación.
2. Se recomienda controlar y monitorear, los aspectos ambientales significativos hallados en la Facultad de Ciencias Contables y Financieras.
3. Esta tesis no sólo es para implementar el estándar ISO 14001:2004 sino para generar una cultura ambiental y de respeto del medio ambiente, la cual debería de incorporarse como un valor indispensable no sólo en las empresas u organizaciones sino en toda la sociedad.
4. Una adecuada sensibilización y capacitación de los requisitos del Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001:2004 es indispensable para una adecuada implementación del sistema.

Para la presente investigación fueron fundamentales las conclusiones y recomendaciones porque sugiere que siempre se haga un diagnóstico preliminar de la situación ambiental, es así que el diagnóstico preliminar de las Buenas Prácticas Ambientales en la empresa hotelera fue necesario para realizar las recomendaciones necesarias con respecto al cumplimiento de la totalidad de las Buenas Prácticas Ambientales.

2.3.2. Antecedente local 2.

Ladrón de Guevara, (2008) realizó la investigación: *Auditoría a la gestión ambiental en los gobiernos locales de la ciudad del Cusco*, en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional De San Antonio Abad Del Cusco. La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

1. Para la gestión ambiental en los gobiernos locales de la ciudad del Cusco los principales problemas de manejo de los residuos sólidos, la contaminación de los ríos, la contaminación producida por el ruido y los gases, no contándose con estándares para su valoración. Se viene elaborando proyectos para mitigar estos tratamientos de las áreas verdes y el aire limpio, se constituye como una prioridad. No se cuenta con programas agresivos y efectivos para el aprovechamiento de recursos y minimización de la contaminación. La coordinación que se realiza con el CAR cusco del CONAM es débil. Existen esfuerzos aislados en cuanto respecta a la educación ambiental, por ende, la conciencia ambiental es mínima. El programa de recolección de residuos sólidos, aun no se orienta a una post utilización, esta realidad se complementa con un limitado presupuesto destinado a la gestión ambiental. Aun es preocupante la gestión del agua para consumo humano.
2. De acuerdo a la verificación de los requisitos para la certificación de GALS, solo los gobiernos de San Sebastián y de Cusco refieren haber cumplido con los requisitos establecidos, a la fecha ninguno de ellos ha logrado tal certificación.
3. Desde la percepción de la población los principales problemas medioambientales que se presentan en la ciudad del Cusco son: el tratamiento de los residuos sólidos y la contaminación por ruido y del aire. Consideran unánimemente que el cuidado y protección del medio ambiente, merece una alta importancia. El 90.6% de los encuestados considera que los gobiernos locales no se ocupan adecuadamente de la protección del medio ambiente, de ahí

los mecanismos que aplican no son efectivos, por tanto, si hubiese alguna campaña de educación ambiental emprendida por las autoridades, esta no es valorada por la población encuestada. El 89,1% considera que en el último año se ha incrementado notablemente los principales problemas medioambientales. La carencia de Políticas Medioambientales así como la falta de educación y sensibilización de la población se constituye como las causas esenciales para que ocurran estos desequilibrios. De otro lado la percepción de los empresarios, esta expresada a través de su voluntad de asumir un cambio de actitud en cuanto a la contaminación que genera, sin embargo, para que esto ocurra, requiere de asistencia técnica y financiera que les permita modificar la forma en que prestan sus servicios, sin afectar el medio ambiente, sea renovando o cambiando sus maquinarias.

4. El nivel de participación para el aprovechamiento sostenible y la conservación de recursos naturales, tanto por parte de los gobiernos locales, como las de la población y los gestores del desarrollo local, resulta insuficiente debido a que no existe conciencia de la real importancia que tiene la preservación y conservación del medio ambiente, para mejorar la calidad de vida de las personas. Las autoridades de los gobiernos locales, no cuentan con los recursos necesarios para atender esta necesidad ya que consideran otro problema como la mayor prioridad. Asimismo, los habitantes no son conscientes de las consecuencias de sus actos y desconocen su compromiso frente al cuidado y preservación del medio ambiente, considerando que son las autoridades quienes deben asumir toda la responsabilidad, en cuanto al deterioro medioambiental.

RECOMENDACIONES

Dirigido a las autoridades encargadas de los gobiernos locales de la Ciudad del Cusco.

1. Que el personal directivo, tome el interés debido, respecto al tema del medio ambiente en cada municipalidad.
2. Conforme de manera urgente en cada uno de los gobiernos locales, las comisiones de medio ambiente denominadas (CAM).
3. Efectuar un Diagnostico Ambiental Local, convocando para este efecto la participación de expertos, especialistas y dirigentes de urbanización, asociación de pro viviendas y representantes vecinales.
4. Diseñar e implementar programas de concientización dirigidos a la población de cada distrito, con la finalidad de mejorar la calidad de vida de los habitantes, tomando en cuenta la atención que requiere el medio ambiente, especialmente en cuanto se refiere a su cuidado, protección y conservación. Respecto a los programas de concientización y sensibilización dirigido a la población, constituirá la base para el desarrollo del plan de acción del medio ambiente, a través de las reuniones de concertación para la elaboración del presupuesto participativo, en el cual podrán plasmar con prioridad las necesidades de atender los problemas del medio ambiente de cada distrito y obtener el presupuesto suficiente que permita atender las necesidades medio ambientales y evitar que la contaminación siga incrementándose
5. Llevar a cabo los procesos de Auditoría de Gestión Medioambiental, en los gobiernos locales con la finalidad de contribuir con la adecuada gestión de materia ambiental, lograr un ambiente saludable y mejorar la calidad de vida de los habitantes.

6. Que los colegas contadores y profesionales dedicados a realizar Auditorías, amplíen su desempeño profesional, hacia temas que contribuyan a mejorar la calidad de vida de las personas, como lo es en este caso, la preservación, cuidado y protección del medio ambiente.

Para la presente investigación es necesario considerar las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó, se dio a conocer que en la ciudad del Cusco-2015 existía muy poca conciencia ambiental por parte de los gobernantes y la población.

La principal problemática de los municipios era el manejo de residuos, el presupuesto destinado al cuidado del medio ambiente es mínimo y ningún municipio del Cusco tenía GALS (Gestión Ambiental Sostenible Local), entonces el poco interés que se tiene para el cuidado ambiental es una problemática a la que se tiene que proponer alternativas de solución y compromisos de los municipios y empresas del Cusco.

2.3.3. Antecedente nacional.

Oliveros, (2012) realizó la investigación: *Mejora en la gestión de las energías renovables en la micro y pequeña empresa en el Perú (MYPE)*, en la Escuela de Posgrado de la Universidad de Piura. La investigación llegó a las siguientes conclusiones y recomendaciones:

La mejora de la gestión de las energías renovables puede producir aumentos sustanciales en la economía de las micro y pequeñas empresas, cuando el modelo de gestión la considera como preponderante y se hace una planificación que permita, con una organización sencilla, ofrecer productos de calidad en mercados más exigentes.

La capacitación juega un rol muy importante toda vez que prepara al recurso humano local para la gestión, mantenimiento preventivo/correctivo y cuidado del ambiente, entre otros. Esta deberá ser modular-secuencial-aplicativa, para facilitar la apropiación y puesta en práctica de los

nuevos conocimientos, dado que una buena gestión es la base para conseguir la sostenibilidad, de las aplicaciones a realizar.

Existen tecnologías de energías renovables, para la micro y pequeña empresa, que se encuentran en una etapa comercial en nuestro país:

- **Energía solar:** nuestro mercado ofrece sistemas térmicos como los calentadores solares, y eléctrico como los módulos fotovoltaicos.
- **Energía eólica:** se encuentra también aerobombas y aerogeneradores, que se pueden usar muy bien en aplicaciones productivas.
- **Energía de la biomasa:** se puede conseguir digestores y motores de biogás de varios tamaños.
- **Energía hidráulica:** micro y pico centrales.
- Otras que se pueden adaptar, como los secadores solares o los motores gasolineros y diesel.

El inicio de estas unidades va a requerir el apoyo del organismo de desarrollo local, pero luego se puede llegar a tener unidades autosuficientes.

La rica biodiversidad de nuestro país permitiría plantear Modelos de Gestión para los diversos pisos ecológicos existentes.

Se generarán los elementos necesarios que permitan diseñar propuestas para la financiación de las iniciativas.

Se recomienda:

- Presentar propuestas a los gobiernos locales, para la implementación del Modelo de gestión desarrollado en esta tesis.

- Preparar propuestas para generar políticas de Estado que incentiven el cambio de la matriz energética.
- Fomentar capacitaciones especializadas en energías renovables dirigidas a la pequeña y micro empresa.
- Fomentar capacitaciones que faciliten a la pequeña y micro empresa, una mejor visión de la problemática ambiental, poniendo a su alcance herramientas que les faciliten una planificación y organización más responsable con su entorno.

Considerar que para las empresas es necesario contar o saber que existen propuestas de energía limpia o energía verde para dejar de depender solo de energía eléctrica, incentivar a los empresas y municipios para su promoción e implementación es un paso importante en el país.

2.3.4. Antecedente internacional.

Arciniegas, (2015), realizó la investigación: *Caracterizar las prácticas asociadas a la gestión ambiental en los hoteles tipo Boutique de la ciudad de Cuenca*, en la Escuela de Posgrado de la Universidad de Azuay, Cuenca - Ecuador. La investigación llegó a las siguientes conclusiones y recomendaciones:

En concordancia con la legislación ambiental se realizó el diagnóstico de la situación actual de los hoteles boutique de la ciudad de Cuenca que permitió establecer estrategias para la aplicación de Buenas Prácticas Ambientales en los procesos de producción del servicio en el sector hotelero y de esta manera se cumplió con el objetivo general de caracterizar las practicas asociadas a la gestión ambiental en los hoteles tipo boutique de la ciudad de Cuenca promoviendo la operación de las actividades y servicios de manera responsable y la reducción del impacto de sus actividades. Al implementar Buenas Prácticas Ambientales se obtienen beneficios económicos ya

que se reducen costos de operación y la productividad de los empleados aumenta creándose un ambiente de compromiso dentro de la organización.

Por otro lado, el presente trabajo permitió analizar los impactos sobre el medio ambiente a través de una valoración de las prácticas asociadas a la gestión ambiental enfocada principalmente en el consumo de agua, energía, manejo de residuos y compras con criterio ecológicos.

En el plano de la población la sostenibilidad ambiental aplicada en los hoteles boutique contribuirá a mejorar la calidad de vida y del medio ambiente haciendo que la actividad turística en un destino se desarrolle de manera sostenible, divulgando una cultura ambiental y estableciendo estrategias acordes a las políticas ambientales para prevenir, minimizar y corregir la contaminación ambiental.

Los hoteles boutique deberían incorporar con responsabilidad social corporativa estrategias de Buenas Prácticas Ambientales de conservación, protección al ambiente y reducción de costos. Se debería fomentar el desarrollo sostenible que permita la participación de los huéspedes como parte fundamental de la prestación del servicio. Las malas Prácticas Ambientales que se generen en los hoteles boutique muestran una mala gestión ambiental.

Los hoteles deben fomentar el turismo sostenible pero comprometido con el medio ambiente. En el inicio diagnosticar la situación del hotel para luego establecer estrategias para aplicar las Buenas Prácticas ambientales en los ámbitos de impacto ambiental: agua, energía y residuos. Cumplir con las Buenas Prácticas Ambientales tiene beneficios económicos, aumenta los ingresos y se disminuye los gastos.

CAPITULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

La Auditoría Medioambiental incide favorablemente en la responsabilidad de las Buenas Prácticas Ambientales en la Empresa Hotelera Casa Boutique Spa Encantada EIRL.

3.1.2. Hipótesis específica 1

- La Auditoría Medioambiental incide favorablemente en la responsabilidad de las Buenas Prácticas Ambientales en el departamento de administración y recepción.

3.1.3. Hipótesis específica 2.

- La Auditoría Medioambiental incide favorablemente en la responsabilidad de las Buenas Prácticas Ambientales en el departamento de house keeping.

3.1.4. Hipótesis específica 3.

- La Auditoría Medioambiental incide favorablemente en la responsabilidad de las Buenas Prácticas Ambientales en el departamento de cocina y restaurante.

3.1.5. Hipótesis específica 4.

- La Auditoría Medioambiental incide favorablemente en la responsabilidad de las Buenas Prácticas Ambientales en el departamento de lavandería.

3.2. Identificación de variables e indicadores.

3.2.1. Variable independiente (x)

➤ Auditoría Medioambiental.

- Planeación.
- Ejecución.
- Informe.

3.2.2. Variable dependiente (y)

➤ Responsabilidad de las Buenas Prácticas Ambientales en:

- Agua.
- Residuos.
- Energía.

3.3. Operacionalización de variables.

Tabla 2: Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	ITEMS	INDICADORES
AUDITORÍA MEDIOAMBIENTAL	PLANEACIÓN	PLANEACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar el origen de la Auditoría. • Realizar una visita preliminar al hotel que será evaluada. • Establecer los objetivos de la Auditoría. • Determinar los puntos que serán evaluados en la Auditoría. • Elaborar planes programas para realizar la Auditoría. • Identificar y seleccionar los métodos, herramientas, instrumentos y procedimientos necesarios para la Auditoría. • Asignar los recursos y sistemas computacionales para la auditoría.
	EJECUCIÓN	EJECUCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar las acciones programadas para la Auditoría. • Aplicar los instrumentos y herramientas para la Auditoría • Identificar y elaborar los documentos de desviaciones encontradas. • Elaborar el dictamen preliminar y presentarlo a discusión. • Integrar el legajo de papeles de trabajo de la Auditoría.
	INFORME	INFORME	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar la información y elaborar un informe de situaciones detectadas. • Elaborar el dictamen final • Presentar el informe de Auditoría.
RESPONSABILIDAD DE LAS BUENAS PRACTICAS AMBIENTALES	DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y RECEPCIÓN	AGUA	<ul style="list-style-type: none"> • Conoce sistemas de ahorro del agua en el mercado. • La empresa concientiza sobre la importancia del ahorro de agua. • Existe comunicación a los clientes sobre la importancia de ahorro del agua. • Conoce alguna ley del medio ambiente respecto al agua
		RESIDUOS	<ul style="list-style-type: none"> • Se realiza separación por tipo de residuos. • Se realiza labores y/o capacitaciones para reducir los residuos generados. • Existe algún proceso para el reciclaje de residuos. • Conoce alguna ley del medio ambiente respecto a residuos.

Fuente: Elaboración propia.

VARIABLE	DIMENSIONES	ITEMS	INDICADORES
	DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y RECEPCIÓN	ENERGIA	<ul style="list-style-type: none"> • Se realizan comparaciones de la cantidad de energía utilizada • Tiene conocimiento de la cantidad de energía utilizada en el departamento • Se utiliza diferentes fuentes de producción de energía • Existe aprovechamiento al máximo de la luz natural. • Las instalaciones están adecuadas para tener una climatización eficiente. • Existen de sistemas de iluminación de bajo consumo. • Existen temporizadores en los equipos del departamento. • Existen termostatos en los equipos del departamento. • Se utiliza fuentes de energía limpia en el departamento. • Conoce alguna ley del medio ambiente respecto a energía.
RESPONSABILIDAD DE LAS BUENAS PRACTICAS AMBIENTALES	DEPARTAMENTO DE HOUSE KEEPING	AGUA	<ul style="list-style-type: none"> • Se realizan comparaciones mensuales de la cantidad de consumo de agua. • Tiene conocimiento de la cantidad de consumo de agua en el departamento. • La empresa concientización sobre la importancia del ahorro de agua. • Conoce algún sistema de ahorro de agua en el mercado. • Se aplica algún sistema de ahorro de agua en el departamento. • Se realizan revisiones periódicas de las instalaciones de agua • Se utiliza algún sistema de riego en jardines. • Se realiza almacenamiento de agua de lluvia para uso posterior. • Se tiene medidores para utilizar la dosis necesaria del agua al realizar las actividades. • Conoce alguna ley del medio ambiente respecto al agua.
		RESIDUOS	<ul style="list-style-type: none"> • Se realiza separación por tipo de residuos. • Se realizan labores y/o capacitaciones para reducir los residuos generados. • Existe algún proceso para el reciclaje de residuos. • Cuidado en la utilización de productos nocivos que atentan al medio ambiente. • Conoce alguna ley del medio ambiente respecto a residuos.

VARIABLE	DIMENSIONES	ITEMS	INDICADORES
RESPONSABILIDAD DE LAS BUENAS PRACTICAS AMBIENTALES		ENERGIA	<ul style="list-style-type: none"> • Se realizan comparaciones de la cantidad de energía utilizada • Tiene conocimiento de la cantidad de energía utilizada en el departamento • Se utiliza diferentes fuentes de producción de energía • Existe aprovechamiento al máximo de la luz natural. • Instalaciones adecuadas para tener una climatización eficiente. • Existe sistemas de iluminación de bajo consumo. • Existen temporizadores en los equipos • Existen termostatos en los equipos del departamento. • Se utilizan fuentes de energía limpia en el departamento. • Conoce alguna ley del medio ambiente respecto a la energía.
		AGUA	<ul style="list-style-type: none"> • Se realiza comparaciones mensuales de la cantidad de consumo de agua. • Se tiene conocimiento de la cantidad del consumo de agua en el departamento. • La empresa concientiza de la importancia del ahorro de agua. • Conoce sistemas de ahorro de agua en el mercado. • Se aplica algún sistema de ahorro de agua en el departamento. • Se realizan revisiones periódicas de las instalaciones de agua. • Se tiene medidores para utilizar la dosis necesaria del agua al realizar las actividades. • Conoce alguna ley del medio ambiente respecto al agua.
	DEPARTAMENTO DE COCINA Y RESTAURANTE	RESIDUOS	<ul style="list-style-type: none"> • Se realiza separación por tipo de residuos. • Realizan labores y/o capacitaciones para reducir los residuos generados. • Existe algún proceso para el reciclaje de residuos. • Cuidado en la utilización de productos nocivos que atentan al medio ambiente. • Se realiza el recojo correcto de aceites usados en cocina. • Conoce alguna ley del medio ambiente respecto a residuos.

VARIABLE	DIMENSIONES	ITEMS	INDICADORES
		ENERGIA	<ul style="list-style-type: none"> • Se realizan comparaciones mensuales de la cantidad de energía utilizada. • Tiene conocimiento de la cantidad de energía utilizada en el departamento • Se utiliza diferentes fuentes de producción de energía. • Existe aprovechamiento al máximo de la luz natural. • Instalaciones adecuadas para tener una climatización eficiente. • Existen sistemas de iluminación de bajo consumo. • Existen temporizadores en los equipos del departamento. • Existen termostatos en los equipos del departamento. • Se utilizan fuentes de energía limpia en el departamento. • Conoce alguna ley del medio ambiente respecto a la energía.
		AGUA	<ul style="list-style-type: none"> • Conoce sistemas de ahorro del agua en el mercado. • La empresa concientiza sobre la importancia del ahorro de agua. • Existe comunicación a los clientes sobre la importancia de ahorro del agua. • Conoce alguna ley del medio ambiente respecto al agua • Se aplica algún sistema de ahorro de agua en el departamento. • Se realizan revisiones periódicas de las instalaciones de agua. • Se tiene medidores para utilizar la dosis necesaria del agua al realizar las actividades. • Conoce alguna ley del medio ambiente respecto al agua.
RESPONSABILIDAD DE LAS BUENAS PRACTICAS AMBIENTALES	DEPARTAMENTO DE LAVANDERIA	RESIDUOS	<ul style="list-style-type: none"> • Separación por tipo de residuos. • Se realizan labores y/o capacitaciones para reducir los residuos generados. • Existe algún proceso para el reciclaje de residuos. • Cuidado en la utilización de productos nocivos que atentan al medio ambiente. • Conoce alguna ley del medio ambiente respecto a residuos.
		ENERGIA	<ul style="list-style-type: none"> • Se realizan comparaciones mensuales de la cantidad de energía utilizada. • Tiene conocimiento de la cantidad de energía utilizada en el departamento. • Utilizan diferentes fuentes de producción de energía. • Existe aprovechamiento al máximo de la luz natural. • Instalaciones adecuadas para tener una climatización eficiente. • Existen sistemas de iluminación de bajo consumo.

-
- Existen temporizadores en los equipos del departamento.
 - Existencia de termostatos en los equipos del departamento.
 - Utilizan fuentes de energía limpia en el departamento.
 - Conoce alguna ley del medio ambiente respecto a la energía.
-

CAPITULO IV

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. **Ámbito de estudio: Localización geográfica**

La Empresa Hotelera Casa Boutique Spa Encantada EIRL está ubicada en el Barrio de Artistas de San Blas en el Centro Histórico del Cusco, opera desde el 01 de noviembre del 2012, siendo su actividad principal hoteles, campamentos y otros. Se aplicó La Auditoría Medioambiental y la responsabilidad de las Buenas Prácticas Ambientales a dicha empresa, porque fue viable la obtención de la información.

4.2. **Tipo y nivel de investigación**

4.2.1. Tipo de investigación.

Según Lozada (2014) “La **investigación aplicada** es un proceso que permite transformar el conocimiento teórico que proviene de la investigación básica en conceptos, prototipos y productos, sucesivamente. La elaboración de conceptos debe obligatoriamente contar con la participación de los usuarios finales para que responda a las necesidades reales de la sociedad”.

En la Empresa Hotelera Casa Boutique Spa Encantada EIRL se determinó de qué manera la Auditoría Medioambiental incide en la responsabilidad de las Buenas Prácticas Ambientales para dar respuesta a las necesidades reales de la empresa y por ende a la sociedad.

4.2.2. Nivel de investigación.

La investigación es de **enfoque cuantitativo** según Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio (2010) "Se usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento y probar teorías".

Esta investigación se realizó por medio de la recolección de datos para determinar de qué manera la Auditoría Medioambiental incide en la responsabilidad de las Buenas Prácticas Ambientales en la Empresa Hotelera Casa Boutique Spa Encantada EIRL.

➤ **Investigación explicativa.**

Según Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio (2010), "Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales".

Como su nombre lo indica, el interés se centró en explicar de qué manera la Auditoría Medioambiental incide en la responsabilidad de las Buenas Prácticas Ambientales en la Empresa Hotelera Casa Boutique Spa Encantada EIRL.

4.2.3. Diseño de la investigación.

Según Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio (2010), "En el enfoque cuantitativo, el investigador utiliza sus diseños para analizar la certeza de las hipótesis formuladas en un contexto en particular o para aportar evidencias respecto de los lineamientos de la investigación". "**la investigación no experimental** es un estudio que se realiza sin la manipulación

deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos”.

En la presente investigación mediante la Auditoria Medioambiental se recolectó información por medio de: la encuesta, análisis documental, entrevista y observación para determinar la responsabilidad de las Buenas Prácticas Ambientales en los ámbitos de impacto ambiental agua, residuos y energía en la Empresa Hotelera Casa Boutique Spa Encantada EIRL.

➤ **Investigación longitudinal**

Para Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio (2010) “Los estudios longitudinales son estudios que recaban datos en diferentes puntos del tiempo, para realizar inferencias acerca de la evolución del problema de investigación o fenómeno, sus causas y sus efectos”.

La presente investigación se realizó en dos tiempos; en la primera visita, se aplicó los instrumentos de recolección de datos para conocer si cumplían o no con las Buenas Prácticas Ambientales; en la segunda visita se volvió a aplicar los instrumentos de recolección de datos y se determinó de qué manera la Auditoría Medioambiental incide en la responsabilidad de las Buenas Prácticas Ambientales en la empresa y en los diferentes departamentos.

4.3. Unidad de análisis.

La Empresa Hotelera CASA BOUTIQUE SPA ENCANTADA EIRL.

4.4. Población de estudio.

- **Personal del departamento de administración y recepción.** - En el departamento laboraban cinco personas, pero para la recolección de datos e información se consideró al jefe de

administración y recepción por la responsabilidad y conocimiento que tiene sobre el departamento y las actividades que se realizaban.

- **Personal del departamento de house keeping.** En el departamento laboran cuatro personas, se consideró para la recolección de información al jefe de house keeping por la responsabilidad y conocimiento que tiene sobre el departamento.
- **Personal del departamento de cocina y restaurante.** En el departamento laboran cuatro personas, se consideró para la recolección de información al jefe de cocina y restaurante por la responsabilidad y conocimiento que tiene sobre el departamento.
- **Personal del departamento de lavandería.** En el departamento laboran dos personas, se consideró para la recolección de información al jefe de lavandería por la responsabilidad y conocimiento que tiene sobre el departamento.

4.5. Muestra

Para Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio (2010) “La muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población”.

Con la finalidad de obtener la información más veraz y beneficiosa para la investigación se aplicó los instrumentos de recolección de datos a la siguiente muestra:

- **Jefe del departamento de administración y recepción** se le consideró por la responsabilidad y conocimiento que tiene sobre el departamento y las actividades que se realizan.
- **Jefe del departamento de house keeping,** se le consideró por la responsabilidad y conocimiento que tiene sobre el departamento y las actividades que se realizan.
- **Jefe del departamento de cocina y restaurante,** se le consideró por la responsabilidad y conocimiento que tiene sobre el departamento y las actividades que se realizan.

- **Jefe del departamento de lavandería**, se le consideró por la responsabilidad y conocimiento que tiene sobre el departamento y las actividades que se realizan.

4.6. Técnicas de selección de muestra

Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio (2010) refiere: “En **las muestras no probabilísticas**, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador”.

Para el presente trabajo de investigación se realizó el muestreo no probabilístico con la intención de obtener información verdadera, precisa y confiable. Al seleccionar a los jefes de cada departamento como muestra, se obtuvo información completa de cada departamento.

4.7. Técnicas de recolección de información.

4.7.1. Técnicas.

Las principales técnicas que se utilizaron en la investigación fueron:

- A. La encuesta.** Permitió obtener información necesaria para la investigación de la unidad de análisis; de esta manera alcanzar el logro de los objetivos planteados.
- B. Análisis documental.** Permitió obtener información más explícita de los ámbitos de impacto ambiental (agua, residuos y energía) en los cuatro departamentos de la Empresa Hotelera.
- C. La entrevista personal.** Permite obtener información mediante la conversación interpersonal que se tuvo entre el investigador y los jefes de cada departamento de la Empresa Hotelera.
- D. La observación.** Fue necesaria para la confiabilidad de la información recolectada en los cuatro departamentos de la Empresa Hotelera.

4.7.1.1. Instrumentos

Los instrumentos de las técnicas utilizadas en la investigación fueron:

- A. Cuestionario.** Fueron el conjunto de preguntas necesarias para la investigación realizada al jefe de cada departamento sobre las actividades relacionadas a los diferentes ámbitos de impacto ambiental, tomando como modelo las recomendaciones de las Buenas Prácticas Ambientales logrando así los objetivos planteados. Se aplicó en dos momentos el instrumento de recolección de datos
- B. Guía de análisis documental.** Fue de utilidad para la recolección y análisis de la documentación a partir de las preguntas del cuestionario, vinculadas a las actividades de cada departamento en los diferentes ámbitos de impacto ambiental: agua, residuos y energía; tomando como modelo las recomendaciones de las Buenas Prácticas Ambientales y logrando así los objetivos planteados. Se aplicó en dos momentos el instrumento de recolección de datos.
- C. Guía para la entrevista personal.** Facilitó la recolección de información más explícita a los jefes de cada departamento a partir de las preguntas del cuestionario vinculadas a las actividades de cada departamento en los diferentes ámbitos de impacto ambiental: agua, residuos y energía; tomando como modelo las recomendaciones de las Buenas Prácticas Ambientales y logrando así los objetivos planteados. Se aplicó en dos momentos el instrumento de recolección de datos.
- D. Guía de observación.** Fue de utilidad para recolectar información mediante la observación a partir de las preguntas del cuestionario vinculadas a las actividades de cada departamento en los diferentes ámbitos de impacto ambiental: agua, residuos y energía; tomando como modelo las recomendaciones de las Buenas Prácticas Ambientales y logrando así los objetivos planteados. Se aplicó en dos momentos el instrumento de recolección de datos.

4.8. Técnicas de análisis e interpretación de la información.

Se tabuló la información a partir de los datos obtenidos haciendo uso del programa estadístico SPSS (Statistical Package for Social Sciences) versión 25.

4.9. Técnicas para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis.

Se utilizó la prueba de rangos no paramétrico con signo de Wilcoxon, por ser de utilidad para el contraste de la información recolectada en dos tiempos sobre la Auditoría Medioambiental y su incidencia en la responsabilidad de las Buenas Prácticas Ambientales en la Empresa Hotelera Casa Boutique Spa Encantada EIRL y en los cuatro departamentos existentes en el hotel (administración y recepción, house keeping, cocina y restaurante, lavandería).

CAPITULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Procesamiento, análisis, interpretación y discusión de resultados.

Los resultados expuestos a continuación se presentan después de haber realizado la Auditoría Medioambiental, comenzando por la información general de la empresa para luego presentar el procesamiento, análisis, interpretación y discusión de los resultados en cada departamento y en la empresa hotelera.

Información general de la Empresa Hotelera Casa Boutique Spa Encantada EIRL.

Casa Boutique Spa Encantada está ubicada en el barrio de artistas de San Blas, en el Centro Histórico del Cusco, calle Tandapata 354 - San Blas Cusco.

Croquis



Ilustración 4: Croquis de la Empresa Hotelera Casa Boutique Spa Encantada EIRL.
Fuente: Google Maps.

Misión

Brindar eficazmente el servicio individualizado de hotelería y spa, superando las expectativas de nuestros visitantes a través de una imagen sólida y siempre con la calidez que nos identifica.

Visión

Ser un hotel líder en la región Cusco mejorando las experiencias de nuestros visitantes, creando experiencias únicas que motiven a los visitantes a volver y sobre todo recomendarnos.

Descripción de la Empresa Hotelera

ENCANTADA Casa Boutique Spa está ubicada en el barrio de artistas de San Blas, en el Centro histórico de Cusco.

La moderna y elegante infraestructura ofrece todas las comodidades y está rodeada de hermosos jardines, donde nuestros huéspedes pueden relajarse en su tiempo libre, con fantásticas vistas del centro histórico de la ciudad.

Lejos de las calles ruidosas del centro, pero a pocas cuadras de la plaza principal, ENCANTADA se encuentra en un sitio privilegiado, a solo unos pasos de imponentes iglesias y fascinantes museos y cerca del parque arqueológico de Sacsayhuaman.

Un lugar encantador en pleno corazón de la capital arqueológica de América del Sur.

Habitaciones y servicios

Nuestro encantador hotel ofrece 18 elegantes y confortables habitaciones con fantásticas vistas panorámicas hacia la plaza principal, nuestros hermosos jardines y el parque arqueológico de Sacsayhuaman. Todas las habitaciones cuentan con los siguientes servicios:

- Baño privado con agua caliente las 24 horas.
- Secador de cabello.
- Edredones de plumas.
- Calefacción.
- Teléfono con sistema directo nacional e internacional.
- Internet Wi-Fi.
- TV cable.
- Caja fuerte.
- Oxígeno a solicitud.
- Corriente de 110V y 220V en la habitación y el baño.
- Desayuno buffet (5:30 a.m. – 10:00 a.m.)

Servicios:

- Desayuno buffet (5.30 a.m. - 10.00 a.m.)
- Bar/Cafetería.
- Hermosas áreas sociales: Terraza panorámica, acogedor salón con chimenea, jardines.
- Spa con Jacuzzi y servicio de masaje.
- Internet Wi-Fi.
- Tomacorrientes de 220V y 110V.
- Caja fuerte.
- Servicio de lavandería.
- Atención médica y oxígeno a solicitud.
- Información turística

5.1.1. Resultados sobre datos personales de los jefes de cada departamento

A continuación, se presenta los resultados sobre datos personales de los jefes de los cuatro departamentos (administración y recepción, house keeping, cocina y restaurante, lavandería) de la Empresa Hotelera CASA BOUTIQUE SPA ENCANTADA EIRL.

GÉNERO

Tabla 3: Sexo de los responsables de cada departamento.

Género	Frecuencia	Porcentaje
Masculino (Jefe del departamento de house keeping)	1	25,0
Femenino (Jefes de los departamentos de lavandería, cocina y lavandería y administración y recepción)	3	75,0
Total	4	100,0

Fuente: Elaboración propia en SPSS.

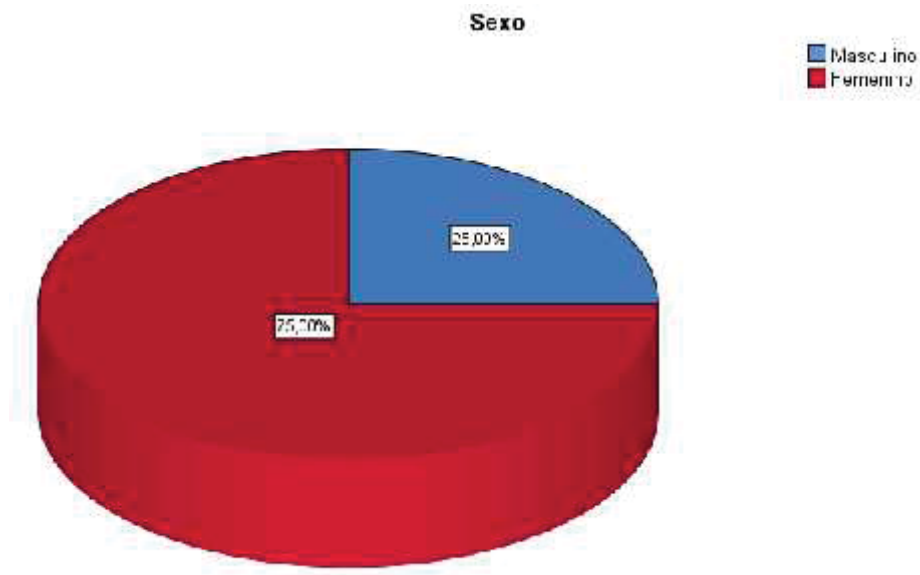


Ilustración 5: Género de los jefes de cada departamento

Fuente: Elaboración propia en SPSS.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En el resultado se observa que el 75% del personal fue de género femenino y el 25% fue de género masculino.

Esto ocurrió debido a que en el departamento de house keeping se realizaron con mayor frecuencia actividades de esfuerzo físico es por ello que se tuvo a un varón como responsable de este departamento, en los demás departamentos como es administración, cocina y lavandería no fue tan indispensable el tener preferencia con respecto al género, por esta razón es que fueron mujeres.

TIEMPO DE TRABAJO

Tabla 4. Tiempo de trabajo de los jefes de cada departamento.

	Estadísticos descriptivos				
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Tiempo de trabajo (años)	4	1,00	7,00	3,7500	2,75379
N válido (por lista)	4				

Fuente: Elaboración propia en SPSS.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El tiempo de labor de los trabajadores fue de un año y algunos de hasta 7 años, con un promedio de 4 años.

El tiempo de labor que se observó fue de promedios largos y se pudo deducir que el personal se encontró satisfecho con la labor que desempeñaba y con la empresa. Siendo también un perfil del trabajador para asumir cargos como Jefe de departamento.

EDAD

Tabla 5: Edad de los jefes de cada departamento.

Estadísticos descriptivos					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Edad	4	33,00	36,00	34,2500	1,50000
N válido (por lista)	4				

Fuente: elaboración propia en SPSS.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En el cuadro se observa que la edad de los responsables oscila entre 33 y 36 años, la edad promedio es de 34 años.

Se pudo observar mediante el cuadro que la responsabilidad recae en la madurez de cada jefe de departamento.

5.1.2. Resultados de la aplicación del cuestionario a los jefes de cada departamento.

5.1.2.1. *Ámbito de impacto ambiental: Agua*

Nº1: ¿Conoce sistemas de ahorro de agua en el mercado?

Tabla 6: ¿Conoce sistemas de ahorro de agua en el mercado?

INDIVIDUOS EVALUADOS	ANTES				DESPUÉS			
	SI	NO	% SI	% NO	SI	NO	% SI	% NO
Jefe del departamento de administración y recepción	1		25%		1		25%	
Jefe del departamento de house keeping	1		25%		1		25%	
Jefe del departamento de cocina y restaurante		1		25%	1		25%	
Jefe del departamento de lavandería		1		25%	1		25%	
Total de Buenas Prácticas Ambientales	2	2	50%	50%	4	0	100%	0%

Fuente: Elaboración propia.

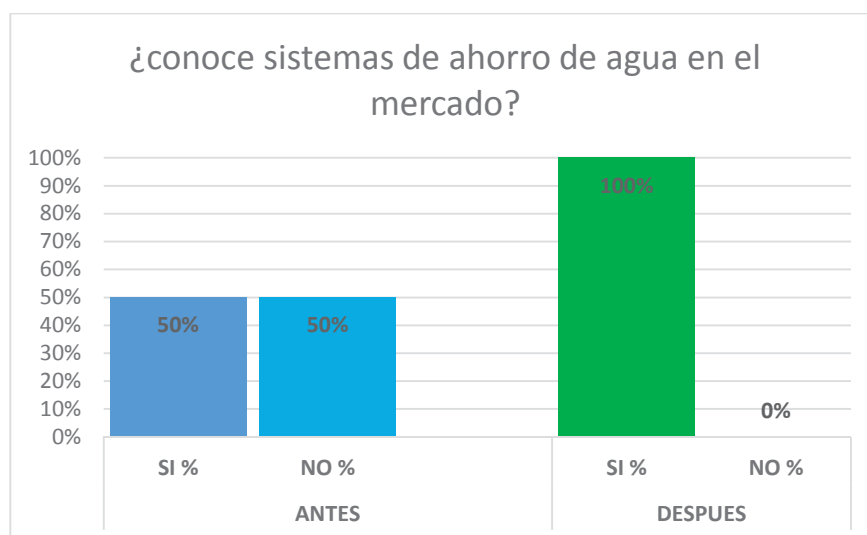


Ilustración 6: ¿Conoce sistemas de ahorro de agua en el mercado?

Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACION:

Antes de la primera visita se tenía conocimiento sobre sistemas de ahorro de agua del mercado representado por un 50% del total de jefes de departamento, siendo ellos el jefe de administración y recepción y del jefe de house keeping, por esta falencia se hizo llegar una

carta a gerencia (*anexo R*) con la recomendación de que los jefes de departamento deberían realizar visitas a empresas hoteleras para tomar como modelos sus sistemas de ahorro de agua para implantar en el hotel.

Después de la segunda visita se alcanzó el 100% representando el total de jefes de departamento, se realizaron visitas esporádicas por parte de los jefes de departamento a otros hoteles para el conocimiento de sus sistemas de ahorro de agua y tomar como ejemplo para plasmarlo en el hotel.

Nº2: ¿La empresa concientiza (capacitaciones mensuales, anuales), sobre la importancia del ahorro de agua?

Tabla 7: ¿La empresa concientiza (capacitaciones mensuales, anuales), sobre la importancia del ahorro de agua?

INDIVIDUOS EVALUADOS	ANTES				DESPUÉS			
	SI	NO	SI %	NO %	SI	NO	SI %	NO %
Jefe del departamento de administración y recepción	1		25%		1		25%	
Jefe del departamento de house keeping	1		25%		1		25%	
Jefe del departamento de cocina y restaurante	1		25%		1		25%	
Jefe del departamento de lavandería	1		25%		1		25%	
Total de buenas prácticas ambientales	4	0	100%	0%	4	0	100%	0%

Fuente: Elaboración propia.

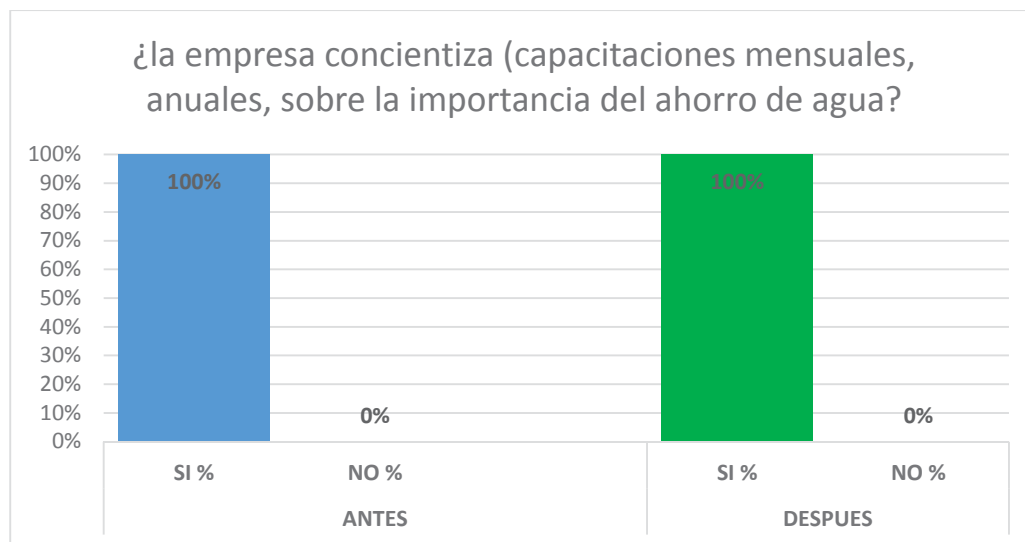


Ilustración 7: ¿La empresa concientiza (capacitaciones mensuales, anuales), sobre la importancia del ahorro de agua?

Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACION:

Antes y después de la primera y segunda visita la empresa cumplía en un 100% representando el total de jefes de departamento, el hotel concientizó con capacitaciones, charlas mensuales, anuales sobre la importancia del ahorro de agua todo el personal.

Nº3: ¿Existe comunicación a los clientes sobre la importancia del ahorro de agua?

Tabla 8: ¿Existe comunicación a los clientes sobre la importancia del ahorro de agua?

INDIVIDUOS EVALUADOS	ANTES				DESPUES			
	SI	NO	% SI	% NO	SI	NO	% SI	% NO
Jefe del departamento de administración y recepción	1		100%		1		100%	
Jefe del departamento de house keeping	NA	NA			NA	NA		
Jefe del departamento de cocina y restaurante	NA	NA			NA	NA		
Jefe del departamento de lavandería	NA	NA			NA	NA		
Total de buenas prácticas ambientales	1	0	100%	0%	1	0	100%	0%

Fuente: Elaboración propia.

NA: No Aplicable

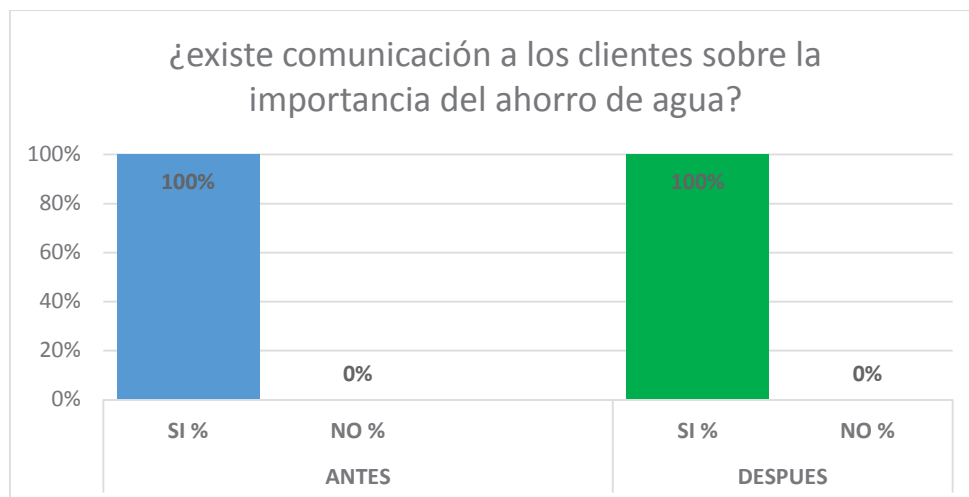


Ilustración 8: ¿Existe comunicación a los clientes sobre la importancia del ahorro de agua?

Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACION:

Antes y después de la primera y segunda visita, la empresa cumplía en un 100% representado por el jefe del departamento de administración y recepción con comunicar a los clientes sobre la importancia del ahorro de agua.

Sólo esta pregunta fue respondida por el jefe de administración y recepción por tener relación directa con el pasajero al momento de su ingreso.

N°4: ¿Conoce alguna ley del medio ambiente respecto al agua?

Tabla 9: ¿Conoce alguna ley del medio ambiente respecto al agua?

INDIVIDUOS EVALUADOS	ANTES				DESPUES			
	SI	NO	% SI	% NO	SI	NO	% SI	% NO
Jefe del departamento de administración y recepción		1		25%	1		25%	
Jefe del departamento de house keeping		1		25%	1		25%	
Jefe del departamento de cocina y restaurante		1		25%	1		25%	
Jefe del departamento de lavandería		1		25%	1		25%	
Total de buenas prácticas ambientales	0	4	0%	100%	4	0	100%	0%

Fuente: Elaboración propia.

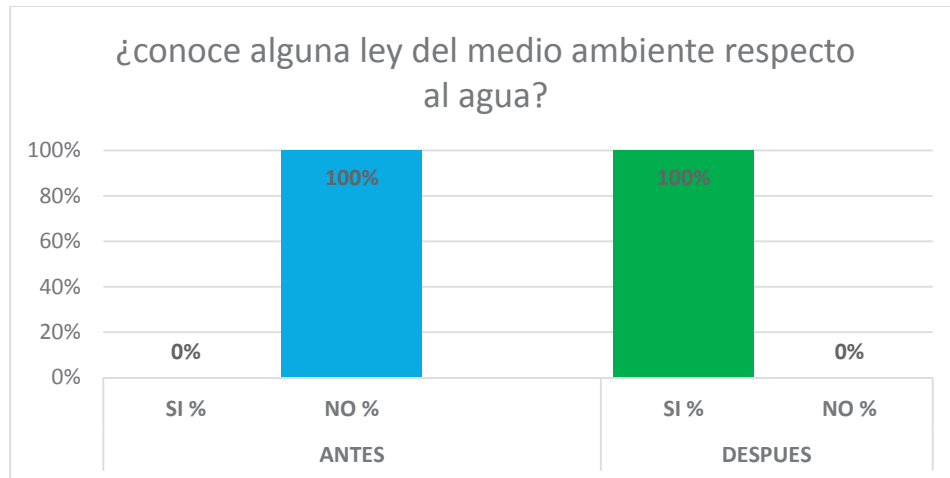


Ilustración 9: ¿Conoce alguna ley del medio ambiente respecto al agua?

Elaboración propia.

INTERPRETACION:

Antes de la primera visita no se tenía conocimiento sobre alguna ley del medio ambiente respecto al agua en un 100% representando el total de jefes de departamento, por esta falencia se hizo llegar una carta a gerencia (*anexo R*) con la recomendación de que la empresa debería realizar charlas y capacitaciones a los jefes de departamento y personal en general para el conocimiento de las diferentes leyes del medio ambiente respecto al agua.

Después de la segunda visita se alcanzó el 100% representando el total de jefes de departamento; se capacitó a los jefes del departamento y a todo el personal sobre la ley de Aguas N° 17752 y el plan de desarrollo urbano Cusco al 2023 en los temas de mayor importancia, comprometiéndose además a seguir realizándolo.

Nº5: ¿Se realiza comparaciones mensuales de la cantidad de consumo de agua?

Tabla 10: ¿Se realiza comparaciones mensuales de la cantidad de consumo de agua?

INDIVIDUOS EVALUADOS	ANTES				DESPUES			
	SI	NO	% SI	% NO	SI	NO	% SI	% NO
Jefe del departamento de administración y recepción	NA	NA			NA	NA		
Jefe del departamento de house keeping		1	33%			1		33%
Jefe del departamento de cocina y restaurante		1	33%			1		33%
Jefe del departamento de lavandería		1	33%			1		33%
Total de buenas prácticas ambientales	0	3	100%	0%	0	3	0%	100%

Fuente: Elaboración propia.

NA: No Aplicable

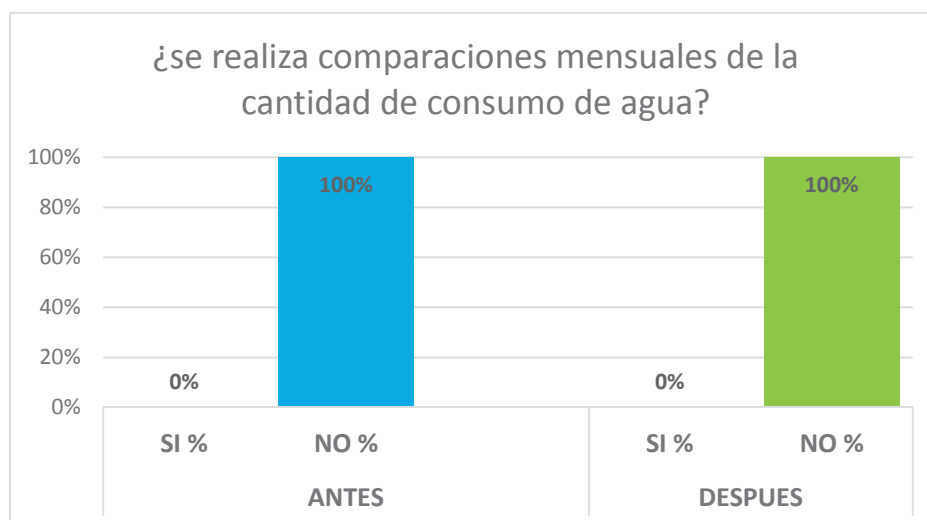


Ilustración 10: ¿Se realiza comparaciones mensuales de la cantidad de consumo de agua?

INTERPRETACION:

Antes de la primera visita no se realizaba comparaciones mensuales de la cantidad de consumo de agua en un 100% representando el total de jefes de departamento aptos para la aplicación de la pregunta, por esta falencia se hizo llegar una carta a gerencia (*anexo R*) con la recomendación de que la empresa debería instalar medidor interno de agua en cada departamento para la comparación de la cantidad de agua utilizada mensualmente, esto sólo

para todos los jefes de departamento excepto al jefe de administración y recepción, porque en este departamento no se cuenta con el servicio de agua.

Después de la segunda visita no se pudo realizar comparaciones adecuadas de la cantidad de consumo de agua en un 100% representando el total de jefes de departamento aptos para la aplicación de la pregunta porque no se pudo instalar medidores interno de agua en los departamentos y de esta falencia se hizo llegar una segunda carta con la recomendación dirigida a gerencia (*anexo T*) recibiendo como respuesta mediante carta (*anexo U*) justificando a dicho incumplimiento por falta de medios económicos y tiempo que esta mejora lleva, pero al mismo tiempo su compromiso a mejorar en forma paulatina con la compra de medidores internos para el mejor control del uso de agua por departamento.

Nº6: ¿Tiene conocimiento de la cantidad de consumo del agua en el departamento?

Tabla 11: ¿Tiene conocimiento de la cantidad de consumo del agua en el departamento?

INDIVIDUOS EVALUADOS	ANTES				DESPUES			
	SI	NO	% SI	% NO	SI	NO	% SI	% NO
Jefe del departamento de administración y recepción	NA	NA			NA	NA		
Jefe del departamento de house keeping		1	33%			1		33%
Jefe del departamento de cocina y restaurante		1	33%			1		33%
Jefe del departamento de lavandería		1	33%			1		33%
Total de buenas prácticas ambientales	0	3	100%	0%	0	3	0%	100%

NA: No Aplicable

Fuente: Elaboración Propia

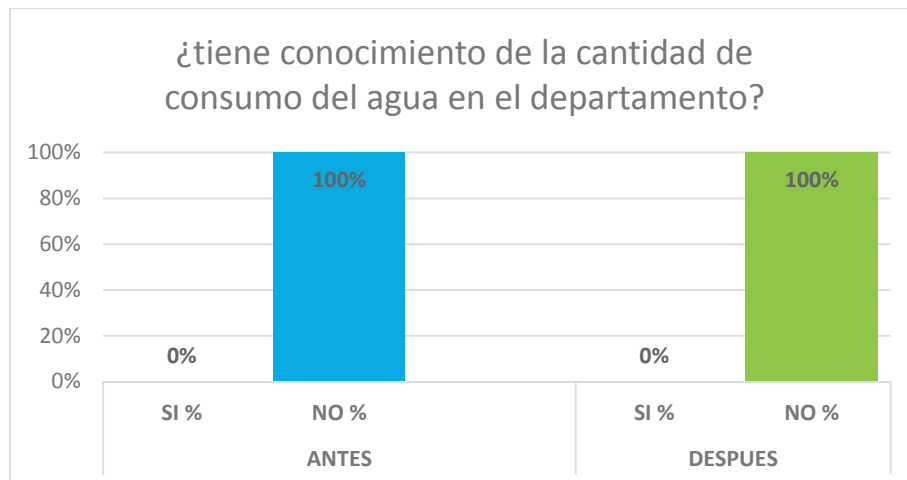


Ilustración 11: ¿Tiene conocimiento de la cantidad de consumo del agua en el departamento?

Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACION:

Antes de la primera visita no se tenía conocimiento de la cantidad de consumo de agua en un 100% representando el total de jefes de departamento aptos para la aplicación de la pregunta, por esta falencia se hizo llegar una carta a gerencia (*anexo R*) con la recomendación de que la empresa debería instalar medidor interno de agua en cada departamento para el conocimiento de la cantidad de agua utilizada mensualmente, esto sólo para todos los jefes de departamento excepto al jefe de administración y recepción, porque en este departamento no se cuenta con el servicio de agua.

Después de la segunda visita no se tuvo el conocimiento de la cantidad de consumo de agua en un 100% representando el total de jefes de departamento aptos para la aplicación de la pregunta porque no se pudo instalar medidores interno de agua en los departamentos y de esta falencia se hizo llegar una segunda carta con la recomendación dirigida a gerencia (*anexo T*) recibiendo como respuesta mediante carta (*anexo U*) justificando a dicho incumplimiento por falta de medios económicos y tiempo que esta mejora lleva, pero al mismo tiempo su

compromiso a mejorar en forma paulatina con la compra de medidores internos para el mejor control del uso de agua por departamento.

Nº7: ¿Se aplica algún sistema de ahorro de agua en el departamento?

Tabla 12: ¿Se aplica algún sistema de ahorro de agua en el departamento?

INDIVIDUOS EVALUADOS	ANTES				DESPUES			
	SI	NO	% SI	% NO	SI	NO	% SI	% NO
Jefe del departamento de administración y recepción	NA	NA			NA	NA		
Jefe del departamento de house keeping		1		33%	1		33%	
Jefe del departamento de cocina y restaurante		1		33%	1		33%	
Jefe del departamento de lavandería	1		33%		1		33%	
Total de buenas prácticas ambientales	1	2	33%	67%	3	0	100%	0%

Fuente: Elaboración Propia

NA: No Aplicable

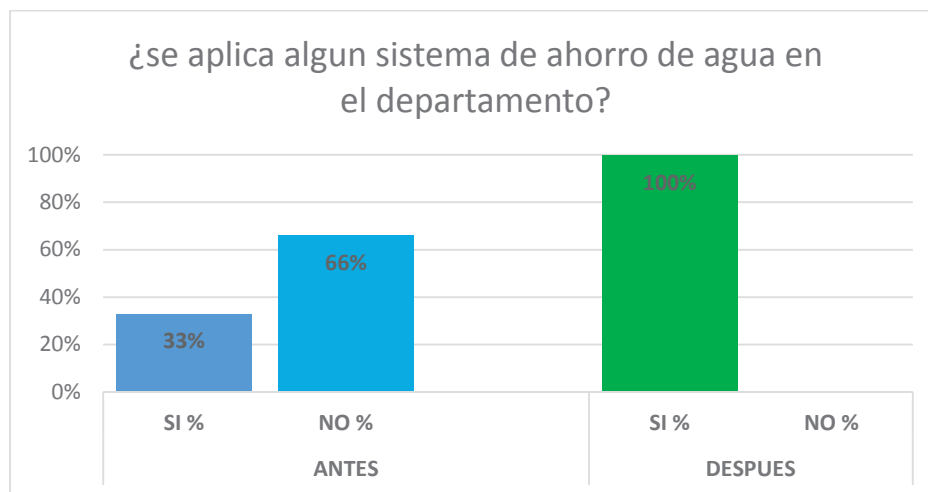


Ilustración 12: ¿Se aplica algún sistema de ahorro de agua en el departamento?

Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACION:

Antes de la primera visita solo el jefe de lavandería indicó que se aplicaba un sistema de ahorro de agua en el departamento representando el 33%, los jefes de departamento de house

keeping y cocina y restaurante indicaron que no aplicaban sistemas de ahorro de agua representando el 67% del total de jefes de departamento aptos para la aplicación de la pregunta, por esta falencia se hizo llegar una carta a gerencia (*anexo F*) con la recomendación de que en cada departamento deberían utilizar sistemas de ahorro de agua con equipos adecuados que tengan dispositivos de ahorro que reducen el caudal de agua como son: grifería ecoeficiente, grifería con temporizador, etc.; esto sólo para todos los jefes de departamento excepto al jefe de administración y recepción porque en este departamento no se cuenta con el servicio de agua

Después de la segunda visita se implanto sistemas de ahorro de agua en un 100% representando el total de jefes de departamento aptos para la aplicación de la pregunta, empezando primero a utilizar grifos eco eficientes y grifería termostática en las habitaciones de los huéspedes, se cambió los caños con grifería que tiene temporizador para el ahorro de agua en el departamento de cocina y restaurante.

N°8: ¿Se realizan revisiones periódicas de las instalaciones de agua?

Tabla 13: ¿Se realizan revisiones periódicas de las instalaciones de agua?

INDIVIDUOS EVALUADOS	ANTES				DESPUES			
	SI	NO	% SI	% NO	SI	NO	% SI	% NO
Jefe del departamento de administración y recepción	NA	NA			NA	NA		
Jefe del departamento de house keeping		1		33%	1		33%	
Jefe del departamento de cocina y restaurante		1		33%	1		33%	
Jefe del departamento de lavandería		1		33%	1		33%	
Total de buenas prácticas ambientales	0	3	0%	100%	3	0	100%	0%

Fuente: Elaboración propia.

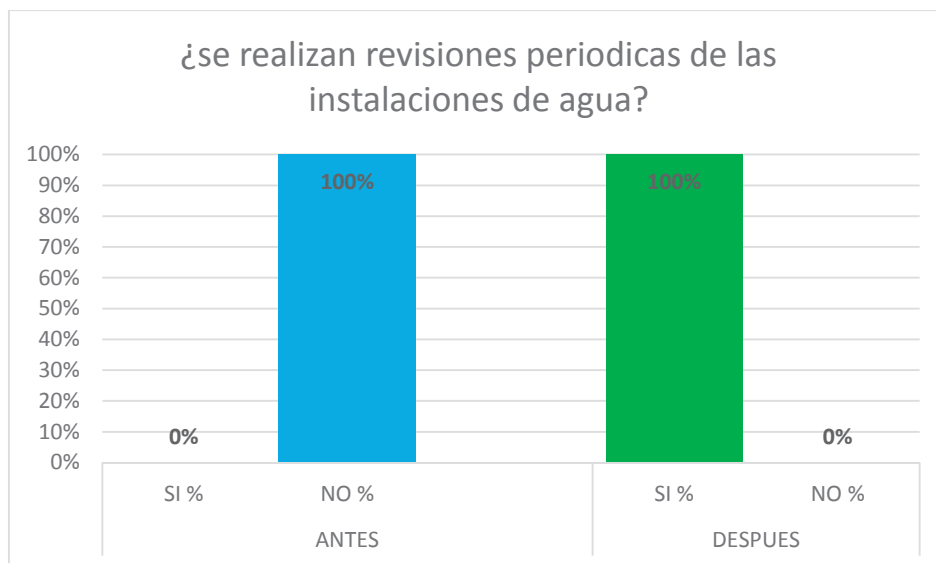


Ilustración 13: ¿Se realizan revisiones periódicas de las instalaciones de agua?

Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACION:

Antes de la primera visita no se realizaban revisiones periódicas de las instalaciones de agua en un 100% representando el total de jefes de departamento aptos para la aplicación de la pregunta, por esta falencia se hizo llegar una carta a gerencia (*anexo R*) con la recomendación de que la empresa debería contratar personal idóneo para las revisiones periódicas de las instalaciones, de esta manera evitar fallas y fugas; esto sólo para todos los jefes de departamento excepto al jefe de administración y recepción, porque en este departamento no se cuenta con el servicio de agua.

Después de la segunda visita se realizaban revisiones periódicas de las instalaciones de agua en un 100% representando el total de jefes de departamento aptos para la aplicación de la pregunta, se contrató personal externo para que en un periodo máximo de un mes se revisen las instalaciones de agua.

N°9: ¿Se utiliza algún sistema de riegos en los jardines?

Tabla 14: ¿Se utiliza algún sistema de riegos en los jardines?

INDIVIDUOS EVALUADOS	ANTES				DESPUES			
	SI	NO	% SI	% NO	SI	NO	% SI	% NO
Jefe del departamento de administración y recepción	NA	NA			NA	NA		
Jefe del departamento de house keeping		1		100%	1		100%	
Jefe del departamento de cocina y restaurante	NA	NA			NA	NA		
Jefe del departamento de lavandería	NA	NA			NA	NA		
Total de buenas prácticas ambientales	0	1	0%	100%	1	0	100%	0%

Fuente: Elaboración propia.

NA: No Aplicable

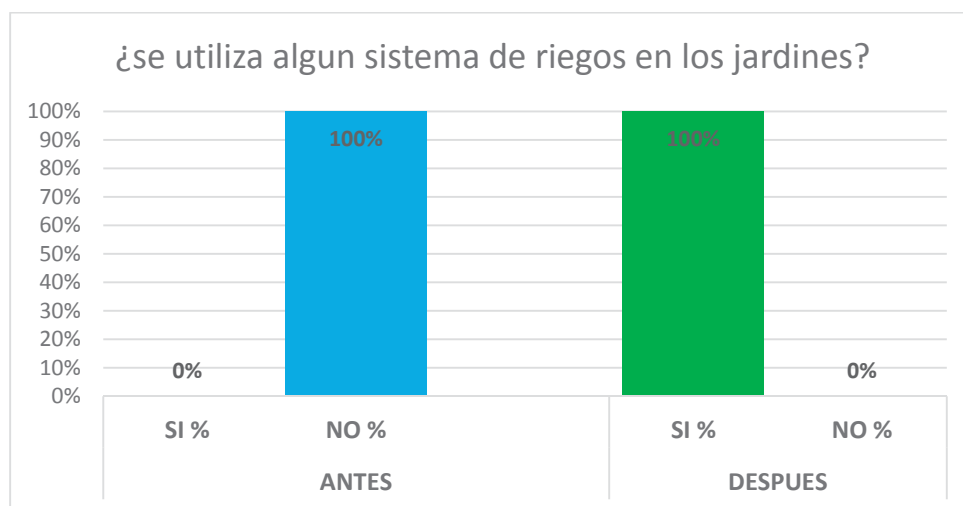


Ilustración 14: ¿Se utiliza algún sistema de riegos en los jardines?

Elaboración propia

INTERPRETACION:

Antes de la primera visita no se utilizaban sistemas de riego en los jardines en un 100% representado por el jefe del departamento de house keeping, por esta falencia se hizo llegar una carta a gerencia (*anexo R*) con la recomendación de que en el departamento de house keeping deberían utilizar para los jardines sistemas de riego como goteo, exudación y aspersión. Esta pregunta solo fue contestada por el jefe de house keeping porque en los demás departamentos no se cuenta con jardines.

Después de la segunda visita se utilizaban sistemas de riego en los jardines en un 100% representado por el jefe del departamento de house keeping, se empezó a utilizar el riego por aspersión y el sistema blosoon en mangueras para los jardines.

N°10: ¿Se tiene medidores para utilizar la dosis necesaria del agua al realizar las actividades?

Tabla 15: ¿Se tiene medidores para utilizar la dosis necesaria del agua al realizar las actividades?

INDIVIDUOS EVALUADOS	ANTES				DESPUES			
	SI	NO	% SI	% NO	SI	NO	% SI	% NO
Jefe del departamento de administración y recepción	NA	NA			NA	NA		
Jefe del departamento de house keeping		1		33%	1		33%	
Jefe del departamento de cocina y restaurante		1		33%	1		33%	
Jefe del departamento de lavandería	1		33%		1		33%	
Total de buenas prácticas ambientales	1	2	33%	67%	3	0	100%	0%

Elaboración propia

NA: No Aplicable

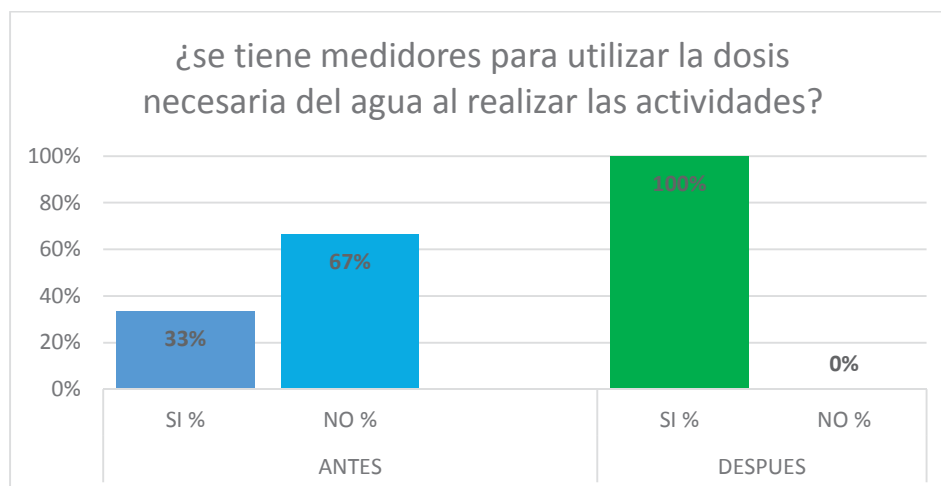


Ilustración 15: ¿Se tiene medidores para utilizar la dosis necesaria del agua al realizar las actividades?

Elaboración propia

INTERPRETACION

Antes de la primera visita solo el jefe de lavandería indicó que se tenía medidores para utilizar la dosis necesaria del agua al realizar las actividades representando el 33% y los jefes del departamento de house keeping y cocina y restaurante indicaron que no se tenía medidores para utilizar la dosis necesaria del agua al realizar las actividades representando el 67% del total de jefes de departamento aptos para la aplicación de la pregunta, por esta falencia se hizo llegar una carta a gerencia (*anexo R*) con la recomendación de que en el departamento de house keeping se debe utilizar depósitos adecuados para realizar la limpieza en las diferentes áreas del hotel, en el departamento de cocina y restaurante se debe utilizar recipientes como tinas o baldes para el lavado de utensilios así no desperdiciar el agua, esto sólo para todos los jefes de departamento excepto al jefe de administración y recepción, porque en este departamento no se cuenta con el servicio de agua.

Después de la segunda visita en el departamento de house keeping se empezó a utilizar baldes medidores para la limpieza y en cocina y restaurante se empezó a utilizar tinas para el lavado de utensilios de esta manera se evitó el desperdicio del agua con el uso de medidores de agua en un 100% representando el total de jefes de departamento aptos para la aplicación de la pregunta el uso de medidores de agua.

5.1.2.2. *Ámbito de impacto ambiental: residuos*

Nº11: ¿Se realiza separación por tipo de residuos?

Tabla 16: ¿Se realiza separación por tipo de residuos?

INDIVIDUOS EVALUADOS	ANTES				DESPUES			
	SI	NO	% SI	% NO	SI	NO	% SI	% NO
Jefe del departamento de administración y recepción	1		25%		1		25%	
Jefe del departamento de house keeping	1		25%		1		25%	
Jefe del departamento de cocina y restaurante		1		25%	1		25%	
Jefe del departamento de lavandería	1		25%		1		25%	
Total de buenas prácticas ambientales	3	1	75%	25%	4	0	100%	0%

Fuente: Elaboración propia.

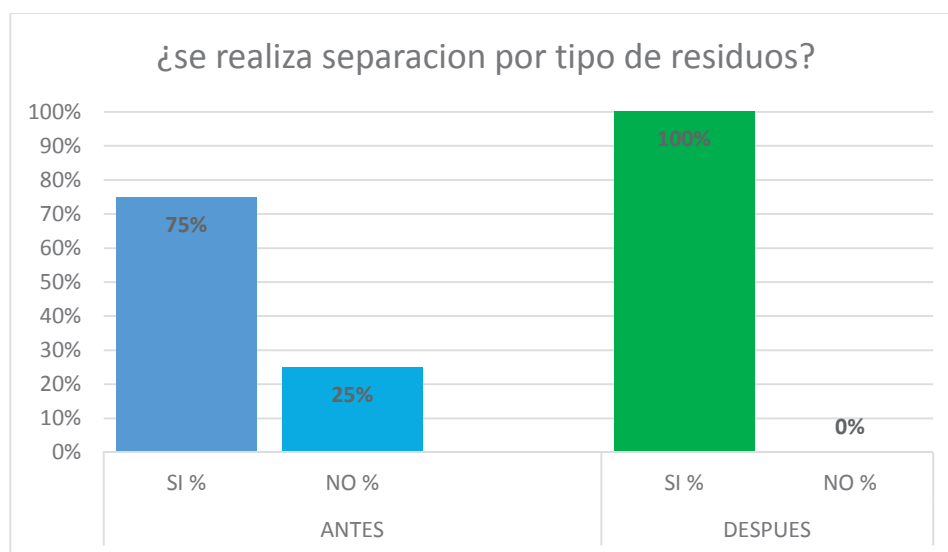


Ilustración 16: ¿Se realiza separación por tipo de residuos?

Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACION

Antes de la primera visita el jefe de administración y recepción, house keeping y lavandería indicaron que cumplían con la separación por tipo de residuos representando el 75% del total de jefes de departamento y el jefe de cocina y restaurante indicó que no cumplían con la separación por tipo de residuos representando el 25% del total de jefes de

departamento, por esta falencia se hizo llegar una carta a gerencia (*anexo R*) con la recomendación de sensibilizar en la segregación de residuos con charlas, talleres y capacitaciones a los jefes de departamento y al personal.

Después de la segunda visita se alcanzó el cumpliéndose en un 100% representando el total de jefes de departamento, con capacitaciones en temas de separación de residuos generados, en especial residuos organicos e inorgánicos.

Nº12: ¿se realiza labores y/o capacitaciones para reducir los residuos generados?

Tabla 17: ¿se realiza labores y/o capacitaciones para reducir los residuos generados?

INDIVIDUOS EVALUADOS	ANTES				DESPUES			
	SI	NO	% SI	% NO	SI	NO	% SI	% NO
Jefe del departamento de administración y recepción		1		25%	1		25%	
Jefe del departamento de house keeping		1		25%	1		25%	
Jefe del departamento de cocina y restaurante		1		25%	1		25%	
Jefe del departamento de lavandería		1		25%	1		25%	
Total de buenas prácticas ambientales	0	4	0%	100%	4	0	100%	0%

Fuente: Elaboración propia

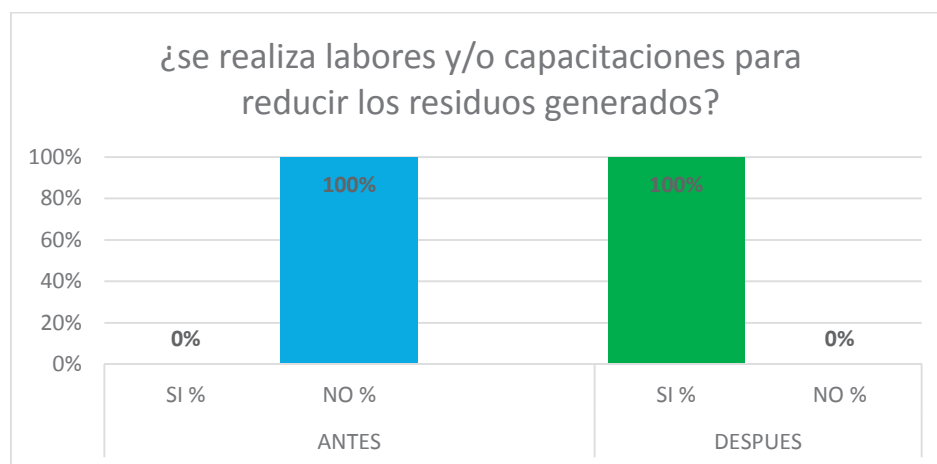


Ilustración 17: ¿Se realiza labores y/o capacitaciones para reducir los residuos generados?

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION

Antes de la primera visita no se realizaba labores y/o capacitaciones para reducir los residuos generados en un 100% representando el total de jefes de departamento, por esta falencia se hizo llegar una carta a gerencia (*anexo R*) con la recomendación de sensibilizar en la reducción de los residuos con charlas, talleres y capacitaciones a los jefes de departamento y al personal.

Después de la segunda visita se alcanzó el 100% representando el total de jefes de departamento, cumpliéndose con capacitaciones en temas de reducción de residuos generados.

N°13: ¿Existe algún proceso para el reciclaje de residuos?

Tabla 18: ¿Existe algún proceso para el reciclaje de residuos?

INDIVIDUOS EVALUADOS	ANTES				DESPUES			
	SI	NO	% SI	% NO	SI	NO	% SI	% NO
Jefe del departamento de administración y recepción	1		25%		1		25%	
Jefe del departamento de house keeping	1		25%		1		25%	
Jefe del departamento de cocina y restaurante		1		25%	1		25%	
Jefe del departamento de lavandería	1		25%		1		25%	
Total de buenas prácticas ambientales	3	1	75%	25%	4	0	100%	0%

Fuente: Elaboración propia

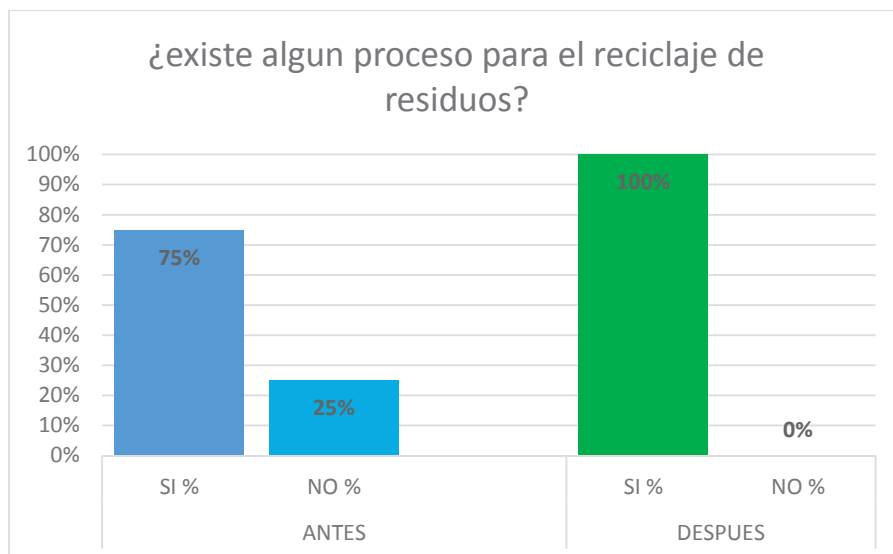


Ilustración 18: ¿Existe algún proceso para el reciclaje de residuos?

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION

Antes de la primera visita en los departamentos de administración y recepción, house keeping y lavandería se realizaban procesos para el reciclaje de los residuos generados representado un 75% del total de jefes de departamento y no realizaban el reciclaje de residuos en el departamento de cocina y restaurante representando este el 25% del total de jefes de departamento. Por esta falencia se hizo llegar una carta a gerencia (*anexo R*) con la recomendación de sensibilizar en el proceso de reciclaje de residuos con charlas, talleres y capacitaciones a los jefes de departamento y al personal.

Después de la segunda visita se alcanzó el 100% representando el total de jefes de departamento, cumpliéndose con capacitaciones en temas de procesos para el reciclaje de residuos generados.

N°14: ¿Conoce alguna ley del medio ambiente respecto a residuos?

Tabla 19: ¿Conoce alguna ley del medio ambiente respecto a residuos?

INDIVIDUOS EVALUADOS	ANTES				DESPUES			
	SI	NO	% SI	% NO	SI	NO	% SI	% NO
Jefe del departamento de administración y recepción		1	%	25%	1		25%	
Jefe del departamento de house keeping		1		25%	1		25%	
Jefe del departamento de cocina y restaurante		1		25%	1		25%	
Jefe del departamento de lavandería		1		25%	1		25%	
Total de buenas prácticas ambientales	0	4	0%	100%	4	0	100%	0%

Fuente: Elaboración propia

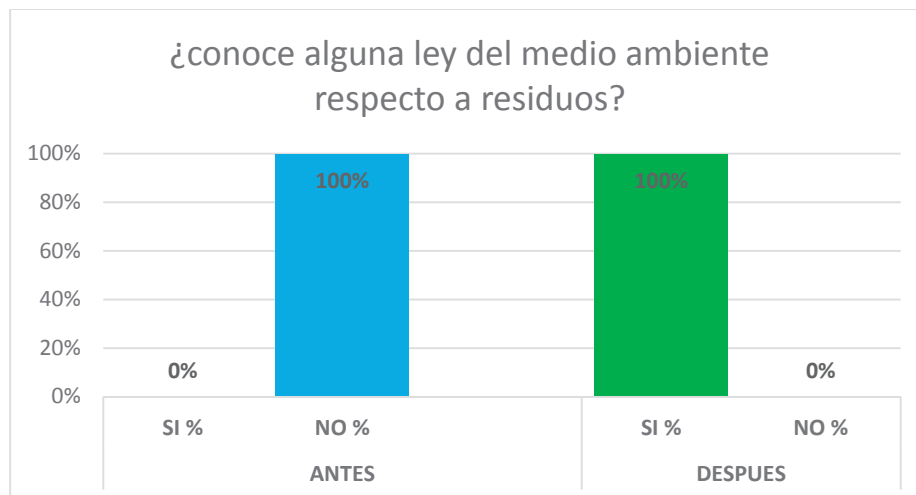


Ilustración 19 : ¿Conoce alguna ley del medio ambiente respecto a residuos?

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION:

Antes de la primera visita no se tenía conocimiento sobre alguna ley del medio ambiente con respecto a residuos en un 100% representando el total de jefes de departamento, por esta falencia se hizo llegar una carta a gerencia (*anexo R*) con la recomendación de que la empresa debería realizar charlas y capacitaciones a los jefes de departamento y personal en general para el conocimiento de las diferentes leyes del medio ambiente respecto a residuos.

Después de la segunda visita se alcanzó el 100% representando el total de jefes de departamento; se capacitó a los jefes del departamento y a todo el personal sobre el Dleg N° 1278 de la Ley De Gestión Integral De Residuos Sólidos y el Plan De Desarrollo Urbano Cusco al 2023 en los temas de mayor importancia, comprometiéndose además a seguir realizándolo.

N°15: ¿Se tiene cuidado en la utilización de productos nocivos que atentan al medio ambiente?

Tabla 20: ¿Se tiene cuidado en la utilización de productos nocivos que atentan al medio ambiente?

INDIVIDUOS EVALUADOS	ANTES				DESPUES			
	SI	NO	% SI	% NO	SI	NO	% SI	% NO
Jefe del departamento de administración y recepción	NA	NA			NA	NA		
Jefe del departamento de house keeping		1		33%	1		33%	
Jefe del departamento de cocina y restaurante		1		33%	1		33%	
Jefe del departamento de lavandería		1		33%	1		33%	
Total de buenas prácticas ambientales	0	3	0%	100%	3	0	100%	0%

Fuente: Elaboración propia

NA: No Aplicable

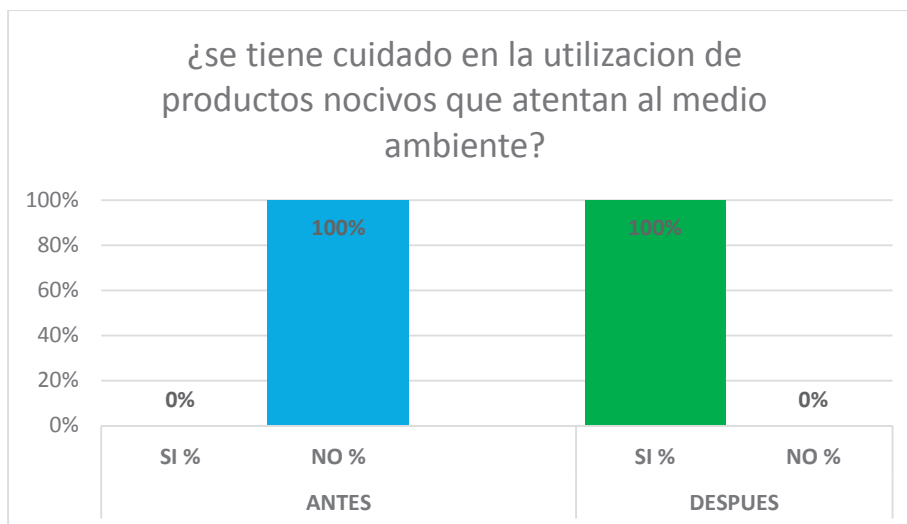


Ilustración 20: ¿Se tiene cuidado en la utilización de productos nocivos que atentan al medio ambiente?

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION

Antes de la primera visita no se tenía cuidado en la utilización de productos nocivos que atentan al medio ambiente en un 100% representando el total de jefes de departamento aptos para la aplicación de la pregunta, por esta falencia se hizo llegar una carta a gerencia (*anexo R*) con la recomendación de que la empresa debería dejar de utilizar productos nocivos reemplazándolo por otros que no contaminen, esto sólo para todos los jefes de departamento excepto al jefe de administración y recepción, porque en este departamento no se utiliza productos nocivos que atentan al medio ambiente.

Después de la segunda visita se alcanzó el 100% representando el total de jefes de departamento aptos para la aplicación de la pregunta, cumpliendo las recomendaciones siguientes; en el departamento de house keeping se dejó de usar los aerosoles, en el departamento de cocina y restaurante se cambió el uso de productos nocivos en la limpieza por productos naturales como el limón y en el departamento de lavandería se cambió el

blanqueador Oxipower por el de Detex que no atenta contra el medio ambiente, además la empresa se comprometió a cambiar definitivamente el uso de blancos por colores alternos para descartar definitivamente el uso de blanqueadores.

N°16: ¿Se realiza el recojo correcto de aceites usados de cocina?

Tabla 21: ¿se realiza el recojo correcto de aceites usados de cocina?

INDIVIDUOS EVALUADOS	ANTES				DESPUES			
	SI	NO	% SI	% NO	SI	NO	% SI	% NO
Jefe del departamento de administración y recepción	NA	NA			NA	NA		
Jefe del departamento de house keeping	NA	NA			NA	NA		
Jefe del departamento de cocina y restaurante		1		100%	1		100%	
Jefe del departamento de lavandería	NA	NA			NA	NA		
Total de buenas prácticas ambientales	0	1	0%	100%	1	0	100%	0%

Fuente: Elaboración propia

NA: No Aplicable

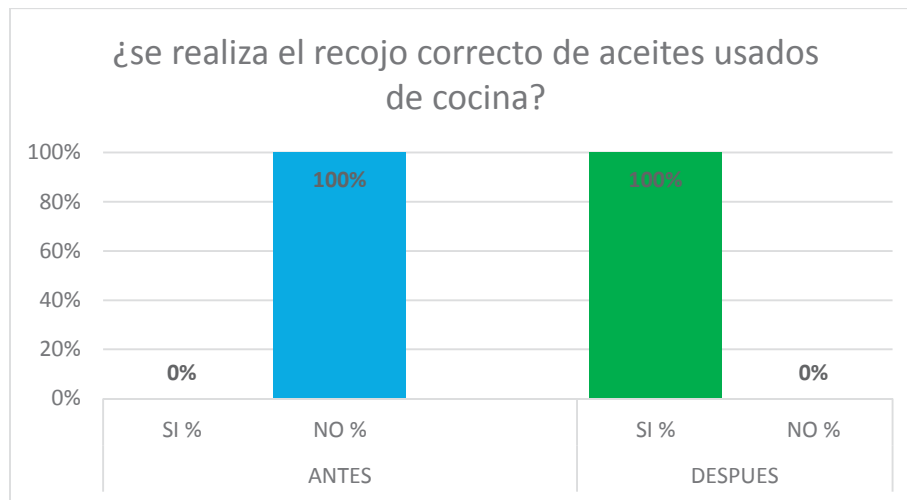


Ilustración 21: ¿se realiza el recojo correcto de aceites usados de cocina?

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION

Antes de la primera visita no se cumplía con el recojo correcto de aceites usados en un 100% representado por el jefe de cocina y restaurante, por esta falencia se hizo llegar una carta dirigida a gerencia (*anexo R*), contratar alguna empresa para el recojo de aceite usado; para esta pregunta no participan los jefes de los departamentos de administración y recepción, house keeping y lavandería porque no se realiza la actividad de cocina en estos departamentos.

Después de la segunda visita se cumplió con el recojo de aceites usados en un 100% representado por el jefe de cocina y restaurante, la empresa se puso en contacto con el Municipio de Wanchaq para su recojo correspondiente.

5.1.2.3. *Ámbito de impacto ambiental: Energía.*

N°17: ¿se realiza comparaciones mensuales de la cantidad de energía utilizada?

Tabla 22: ¿se realiza comparaciones mensuales de la cantidad de energía utilizada?

INDIVIDUOS EVALUADOS	ANTES				DESPUES			
	SI	NO	% SI	% NO	SI	NO	% SI	% NO
Jefe del departamento de administración y recepción		1		25%		1		25%
Jefe del departamento de house keeping		1		25%		1		25%
Jefe del departamento de cocina y restaurante		1		25%		1		25%
Jefe del departamento de lavandería		1		25%		1		25%
Total de buenas prácticas ambientales	0	4	0%	100%	0	4	0%	100%

Fuente: Elaboración propia

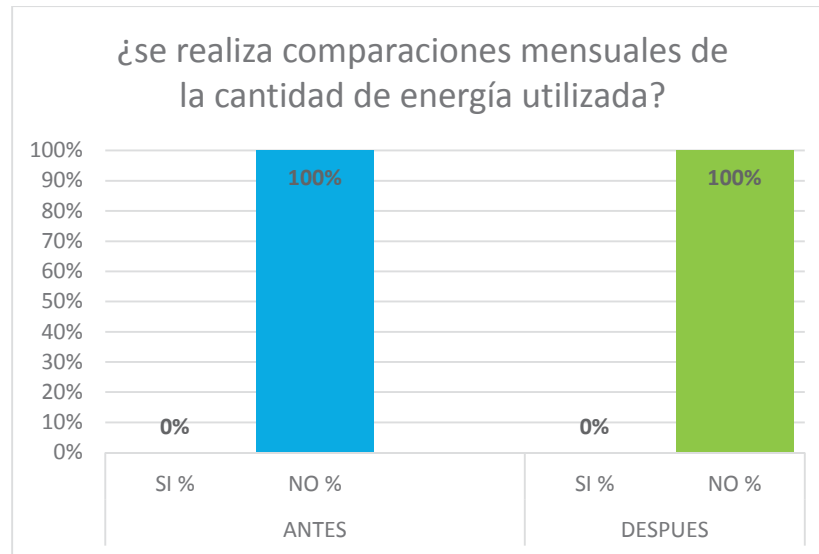


Ilustración 22: ¿se realiza comparaciones mensuales de la cantidad de energía utilizada?

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION:

Antes de la primera visita no se realizaba comparaciones mensuales de la cantidad de consumo de energía representando el 100% del total de jefes de departamento, por esta falencia se hizo llegar una carta a gerencia (*anexo R*) con la recomendación de que la empresa debería instalar medidor interno de energía en cada departamento para la comparación de la cantidad de energía utilizada mensualmente.

Después de la segunda visita no se pudo realizar comparaciones adecuadas de la cantidad de consumo de energía representando el 100% del total de jefes de departamento porque no se pudo instalar medidores interno de energía en los departamentos, de esta falencia se hizo llegar una segunda carta con la recomendación dirigida a gerencia (*anexo T*) recibiendo como respuesta mediante carta (*anexo U*) justificando a dicho incumplimiento por falta de medios económicos y tiempo que esta mejora lleva, pero al mismo tiempo su compromiso a

mejorar en forma paulatina con la compra de medidores internos para el mejor control del uso de energía por departamento.

N°18: ¿Tiene conocimiento de la cantidad de energía utilizada?

Tabla 23: ¿Tiene conocimiento de la cantidad de energía utilizada?

INDIVIDUOS EVALUADOS	ANTES				DESPUES			
	SI	NO	% SI	% NO	SI	NO	% SI	% NO
Jefe del departamento de administración y recepción		1		25%		1		25%
Jefe del departamento de house keeping		1		25%		1		25%
Jefe del departamento de cocina y restaurante		1		25%		1		25%
Jefe del departamento de lavandería		1		25%		1		25%
Total de buenas prácticas ambientales	0	4	0%	100%	0	4	0%	100%

Fuente: Elaboración propia

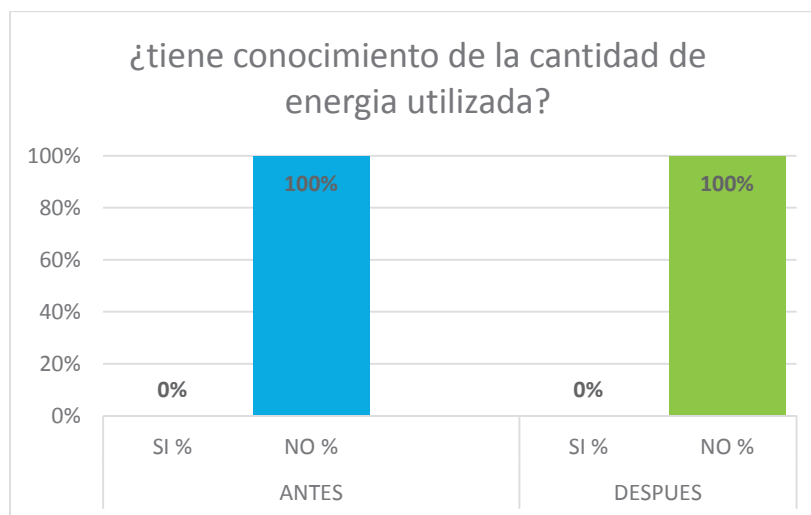


Ilustración 23: ¿Tiene conocimiento de la cantidad de energía utilizada?

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION:

Antes de la primera visita no se tenía conocimiento de la cantidad de consumo de energía representando el 100% del total de jefes de departamento, por esta falencia se hizo llegar una

carta a gerencia (*anexo R*) con la recomendación de que la empresa debería instalar medidor interno de energía en cada departamento para el conocimiento de la cantidad de energía utilizada mensualmente.

Después de la segunda visita no se tuvo conocimiento de la cantidad de consumo de energía representando el 100% del total de jefes de departamento porque no se pudo instalar medidores interno de energía en los departamentos, de esta falencia se hizo llegar una segunda carta con la recomendación dirigida a gerencia (*anexo T*) recibiendo como respuesta mediante carta (*anexo U*) justificando a dicho incumplimiento por falta de medios económicos y tiempo que esta mejora lleva, pero al mismo tiempo su compromiso a mejorar en forma paulatina con la compra de medidores internos para el mejor conocimiento del uso de energía por departamento.

N°19: ¿Se utiliza diferentes fuentes de producción de energía?

Tabla 24: ¿Se utiliza diferentes fuentes de producción de energía?

INDIVIDUOS EVALUADOS	ANTES				DESPUES			
	SI	NO	% SI	% NO	SI	NO	% SI	% NO
Jefe del departamento de administración y recepción	1		25%		1		25%	
Jefe del departamento de house keeping	1		25%		1		25%	
Jefe del departamento de cocina y restaurante	1		25%		1		25%	
Jefe del departamento de lavandería	1		25%		1		25%	
Total de buenas prácticas ambientales	4	0	100%	0%	4	0	100%	0%

Fuente: Elaboración propia

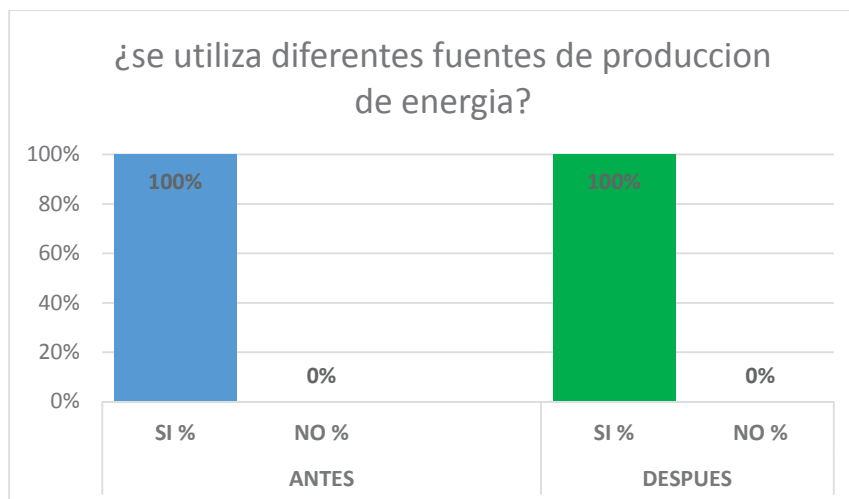


Ilustración 24: ¿Se utiliza diferentes fuentes de producción de energía?

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION

Antes y después de la primera y segunda visita utilizaban diferentes fuentes de producción de energía representando un 100% del total de jefes de departamento, utilizándose energía eléctrica y gas natural.

N°20: ¿Existe aprovechamiento al máximo de la luz natural?

Tabla 25: ¿Existe aprovechamiento al máximo de la luz natural?

INDIVIDUOS EVALUADOS	ANTES				DESPUES			
	SI	NO	% SI	% NO	SI	NO	% SI	% NO
Jefe del departamento de administración y recepción	1		25%		1		25%	
Jefe del departamento de house keeping	1		25%		1		25%	
Jefe del departamento de cocina y restaurante	1		25%		1		25%	
Jefe del departamento de lavandería	1		25%		1		25%	
Total de buenas prácticas ambientales	4	0	100%	0%	4	0	100%	0%

Fuente: Elaboración propia

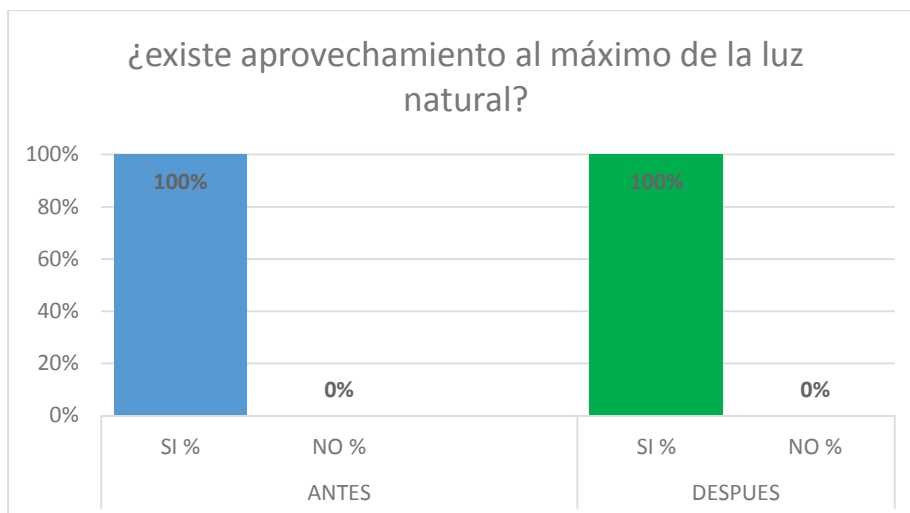


Ilustración 25: ¿Existe aprovechamiento al máximo de la luz natural?

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION

Antes y después de la primera y segunda visita existía el aprovechamiento al máximo de la luz natural representando un 100% del total de jefes de departamento, se tuvo aprovechamiento de la luz natural en la habitaciones de los huéspedes y todo el hotel mediante ventanas amplias, cortinas blancas, paredes de color crema claro y blanco; en los departamentos de recepción y administración, cocina y restaurante se tenía puertas de vidrio; en los departamentos de cocina y restaurante y lavandería se contaba con techo de acrílico.

Nº21: ¿Las instalaciones están adecuadas para tener una climatización eficiente?

Tabla 26: ¿Las instalaciones están adecuadas para tener una climatización eficiente?

INDIVIDUOS EVALUADOS	ANTES				DESPUES			
	SI	NO	% SI	% NO	SI	NO	% SI	% NO
Jefe del departamento de administración y recepción		1		25%	1		25%	
Jefe del departamento de house keeping		1		25%	1		25%	
Jefe del departamento de cocina y restaurante	1		25%		1		25%	
Jefe del departamento de lavandería		1		25%	1		25%	
Total de buenas prácticas ambientales	1	3	25%	75%	4	0	100%	0%

Fuente: Elaboración propia

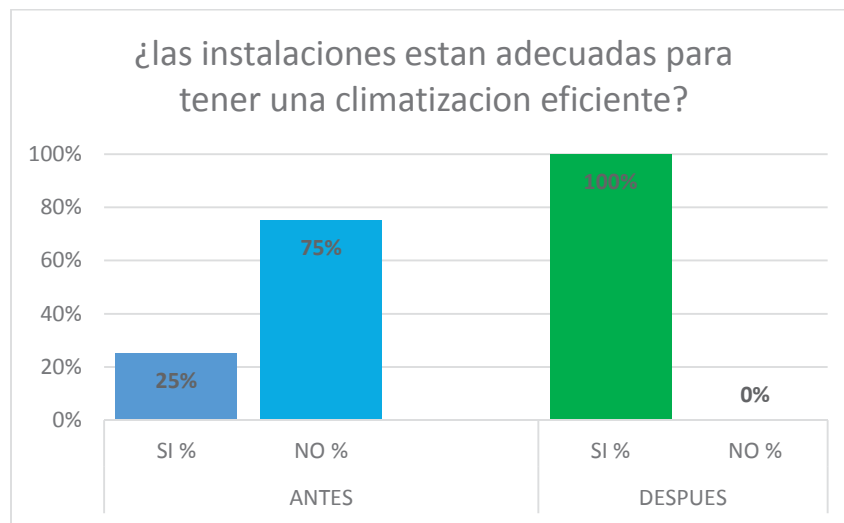


Ilustración 26: ¿Las instalaciones están adecuadas para tener una climatización eficiente?

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION

Antes de la primera visita solo en el departamento de cocina y restaurante tenía las instalaciones adecuadas para la climatización eficiente representando un 25% del total de jefes de departamento y los departamentos de administración y recepción, house keeping y lavandería no cumplían con tener las instalaciones adecuadas para la climatización eficiente representando un 75% del total de jefes de departamento, por esta falencia se hizo llegar una carta a gerencia (*anexo R*) con la recomendación de que la empresa debería colocar alfombras al piso de las oficinas del departamento de administración y recepción, colocar vidrios laminados en las habitación del primer piso y colocar vidrios laminados en las ventanas y techos del departamento de lavandería.

Después de la segunda visita se alcanzó el 100% representando el total de jefes de departamento, en las oficinas del departamento de administración y recepción se colocaron

alfombras al piso; en el primer piso colocaron vidrios laminados y en el departamento de lavandería se colocó vidrios laminados en las ventanas y puertas, se revistió el techo con un contra placado para evitar el exceso de calor.

N°22: ¿Existe sistemas de iluminación de bajo consumo?

Tabla 27: ¿Existe sistemas de iluminación de bajo consumo?

INDIVIDUOS EVALUADOS	ANTES				DESPUES			
	SI	NO	% SI	% NO	SI	NO	% SI	% NO
Jefe del departamento de administración y recepción	1		25%		1		25%	
Jefe del departamento de house keeping	1		25%		1		25%	
Jefe del departamento de cocina y restaurante	1		25%		1		25%	
Jefe del departamento de lavandería	1		25%		1		25%	
Total de buenas prácticas ambientales	4	0	100%	0%	4	0	100%	0%

Fuente: Elaboración propia

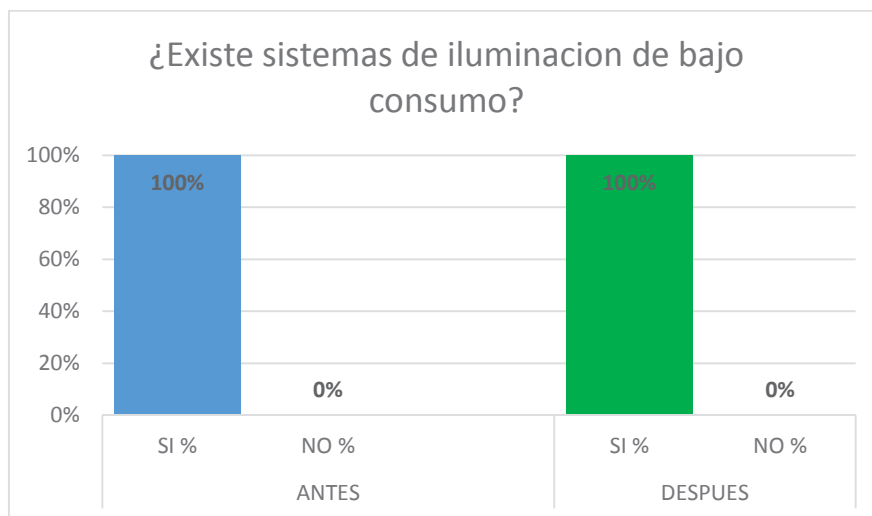


Ilustración 27: ¿Existe sistemas de iluminación de bajo consumo?

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION

Antes y después de la primera y segunda visita existían sistemas de iluminación de bajo consumo representando un 100% del total de jefes de departamento porque todos los departamentos contaban con focos de bajo consumo de energía (LED) y los interruptores estaban en diferentes puntos de los ambientes.

Nº23: ¿Existen temporizadores en los equipos del departamento?

Tabla 28: ¿Existen temporizadores en los equipos del departamento?

INDIVIDUOS EVALUADOS	ANTES				DESPUES			
	SI	NO	% SI	% NO	SI	NO	% SI	% NO
Jefe del departamento de administración y recepción	1		25%		1		25%	
Jefe del departamento de house keeping	1		25%		1		25%	
Jefe del departamento de cocina y restaurante	1		25%		1		25%	
Jefe del departamento de lavandería	1		25%		1		25%	
Total de buenas prácticas ambientales	4	0	100%	0%	4	0	100%	0%

Fuente: Elaboración propia

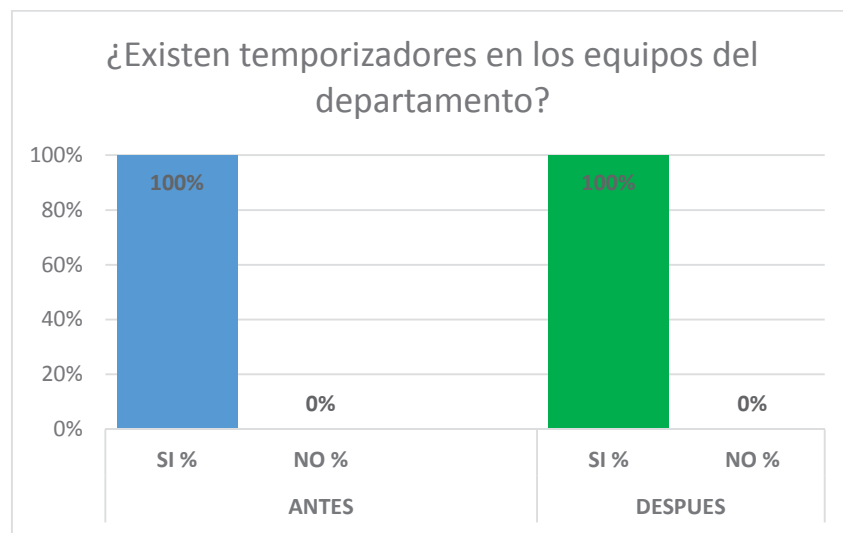


Ilustración 28: ¿Existen temporizadores en los equipos del departamento?

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION

Antes y después de la primera y segunda visita existían temporizadores en los equipos de los departamentos representando un 100% del total de jefes de departamento, los equipos del departamento de administración y recepción como computadoras cuentan con temporizador; los equipos del departamento de house keeping como: termas, estufas, televisores cuentan con temporizador; los equipos del departamento de cocina como: refrigeradoras, congeladoras cuentan con temporizador y los equipos del departamento de lavandería como: lavadoras, secadoras y plancha cuentan con temporizador.

N°24: ¿Existen termostatos en los equipos del departamento?

Tabla 29: ¿Existen termostatos en los equipos del departamento?

INDIVIDUOS EVALUADOS	ANTES				DESPUES			
	SI	NO	% SI	% NO	SI	NO	% SI	% NO
Jefe del departamento de administración y recepción	1		25%		1		25%	
Jefe del departamento de house keeping	1		25%		1		25%	
Jefe del departamento de cocina y restaurante	1		25%		1		25%	
Jefe del departamento de lavandería	1		25%		1		25%	
Total de buenas prácticas ambientales	4	0	100%	0%	4	0	100%	0%

Fuente: Elaboración propia

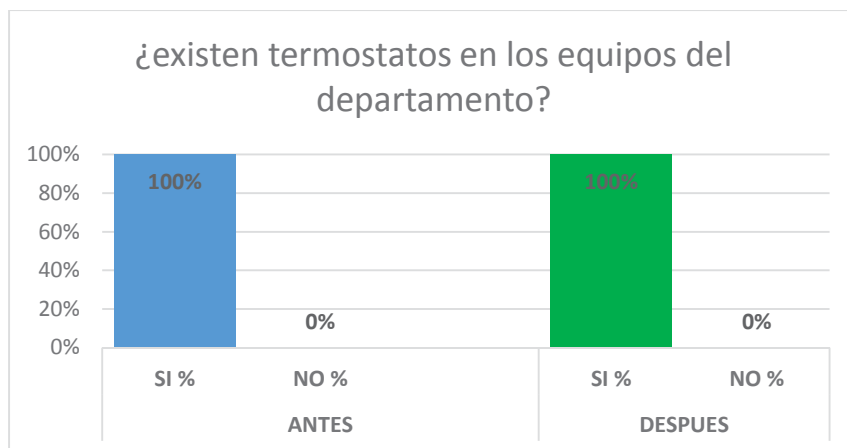


Ilustración 29: ¿Existen termostatos en los equipos del departamento?

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION

Antes y después de la primera y segunda visita existían termostatos en los equipos del departamento representando un 100% del total de jefes de departamento, en los departamentos de administración y recepción y house keeping las estufas cuentan con termostatos; en el departamento de cocina y restaurante los equipos de refrigeración cuentan con termostatos y en el departamento de lavandería las lavadoras y secadoras cuentan con termostatos.

Nº25: ¿Se utiliza fuentes de energía limpia en el departamento?

Tabla 30: ¿Se utiliza fuentes de energía limpia en el departamento?

INDIVIDUOS EVALUADOS	ANTES				DESPUES			
	SI	NO	% SI	% NO	SI	NO	% SI	% NO
Jefe del departamento de administración y recepción		1		25%		1		25%
Jefe del departamento de house keeping		1		25%		1		25%
Jefe del departamento de cocina y restaurante		1		25%		1		25%
Jefe del departamento de lavandería		1		25%		1		25%
Total de buenas prácticas ambientales	0	4	0%	100%	0	4	0%	100%

Fuente: Elaboración propia

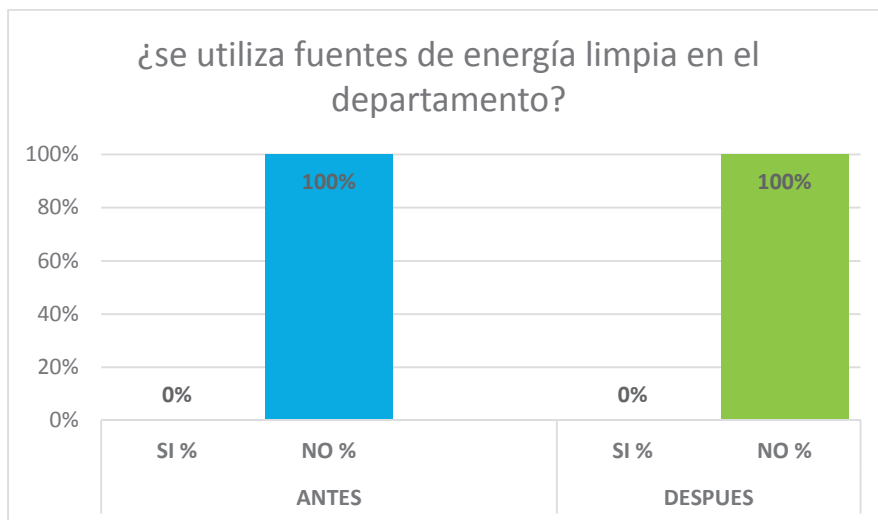


Ilustración 30: ¿Se utiliza fuentes de energía limpia en el departamento?

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION

Antes de la primera visita no se utilizaba fuentes de energía limpia en un 100% representando el total de jefes de departamento, por esta falencia se hizo llegar una carta a gerencia (*anexo R*) con la recomendación de que la empresa debería instalar panel solar.

Después de la segunda visita no se utilizó fuentes de energía limpia en un 100% representando el total de jefes de departamento porque no se pudo hacer la instalación de un panel solar, de esta falencia se hizo llegar una segunda carta con la recomendación dirigida a gerencia (*anexo T*) recibiendo como respuesta mediante carta (*anexo U*) y justificando a dicho incumplimiento por falta de medios económicos y tiempo que esta mejora lleva, pero al mismo tiempo su compromiso a instalar el panel solar.

N°26: ¿Conoce alguna ley del medio ambiente respecto a la reducción del uso de energía?

Tabla 31: ¿Conoce alguna ley del medio ambiente respecto a la reducción del uso de energía?

INDIVIDUOS EVALUADOS	ANTES				DESPUES			
	SI	NO	% SI	% NO	SI	NO	% SI	% NO
Jefe del departamento de administración y recepción		1		25%	1		25%	
Jefe del departamento de house keeping		1		25%	1		25%	
Jefe del departamento de cocina y restaurante		1		25%	1		25%	
Jefe del departamento de lavandería		1		25%	1		25%	
Total de buenas prácticas ambientales	0	4	0%	100%	4	0	100%	0%

Fuente: Elaboración propia

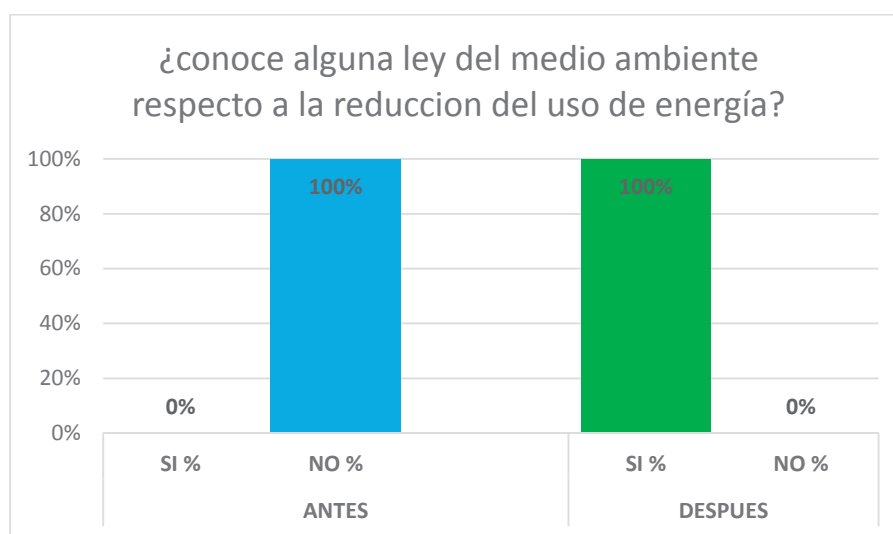


Ilustración 31: ¿Conoce alguna ley del medio ambiente respecto a la reducción del uso de energía?

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION:

Antes de la primera visita no se tenía conocimiento sobre alguna ley del medio ambiente con respecto a energía en un 100% representando el total de jefes de departamento, por esta

falencia se hizo llegar una carta a gerencia (*anexo T*) con la recomendación de que la empresa debería realizar charlas y capacitaciones a los jefes de departamento y personal en general para el conocimiento de las diferentes leyes del medio ambiente respecto a energía.

Después de la segunda visita se alcanzó el 100% representando el total de jefes de departamento; se capacitó a los jefes del departamento y a todo el personal sobre el DS 053-2007 EM de la Ley de Promoción del Uso Eficiente de la Energía.

5.1.3. Contrastación de la prueba de hipótesis

5.1.3.1. Departamento de Administración y Recepción.

Hipótesis específica 1:

H₀: La Auditoría Medioambiental no incide favorablemente en la responsabilidad de las Buenas Prácticas Ambientales en el departamento de administración y recepción.

H₁: La Auditoría Medioambiental incide favorablemente en la responsabilidad de las Buenas Prácticas Ambientales en el departamento de administración y recepción.

Tabla 32: Análisis al resultado estadístico del cuestionario aplicado al jefe de departamento sobre las actividades realizadas respecto a los ámbitos de impacto ambiental: AGUA, RESIDUOS Y ENERGÍA (anexo B y C).

Prueba de rangos con signo de Wilcoxon			N	Sig. asintótica(bilateral)
ADMINISTRACIÓN Y RECEPCIÓN DESPUÉS - ADMINISTRACIÓN Y RECEPCIÓN ANTES	Rangos negativos		0 ^a	0,025
	Rangos positivos		5 ^b	
	Empates		13 ^c	
	Total		18	

a. ADMINISTRACIÓN Y RECEPCIÓN DESPUÉS < ADMINISTRACIÓN Y RECEPCIÓN ANTES

b. ADMINISTRACIÓN Y RECEPCIÓN DESPUÉS > ADMINISTRACIÓN Y RECEPCIÓN ANTES

c. ADMINISTRACIÓN Y RECEPCIÓN DESPUÉS = ADMINISTRACIÓN Y RECEPCIÓN ANTES

Fuente: Elaboración propia en SPSS.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Como en la prueba de rangos con Signo de Wilcoxon el valor de Sig. es 0,025 es menor que 0,05 se afirma que existió diferencia significativa entre el antes y después de la primera y segunda visita respecto a la responsabilidad de las Buenas Prácticas Ambientales (Plan de Acción para el Mediterráneo-España, realizado por el Centro de Actividad Regional para La Producción Limpia-CAR/PL) en el departamento de administración y recepción en los tres ámbitos de impacto ambiental (agua, residuos y energía). El rango negativo de 0^a se refiere a que no se presentó un

empeoramiento, el rango positivo de 5^b demostró que hubo cinco mejoras, los empates de 13^c reflejaron la igualdad, dando un total de dieciocho preguntas del cuestionario, todos estos resultados se recopilaron en dos tiempos (antes y después) de la auditoría en las diferentes actividades respecto a los diferentes ámbitos de impacto ambiental en el departamento.

DISCUSIÓN

Antes: Se realizó la primera visita obteniéndose como resultado ocho recomendaciones de las Buenas Prácticas Ambientales de las actividades de los ámbitos de impacto ambiental: agua, residuos y energía del departamento de administración y recepción que no se cumplió como son: conocimiento de leyes respecto al cuidado del agua, capacitaciones al personal para reducir los residuos generados, conocimiento de leyes con respecto a residuos, comparaciones mensuales de la cantidad de energía utilizada, conocimiento de la cantidad de energía utilizada, adecuación de las instalaciones para una climatización eficiente, utilizar fuentes de energía limpia y conocimiento de leyes respecto al uso eficiente de la energía. Las recomendaciones para la mejora de las falencias encontradas dentro de los distintos ámbitos de impacto ambiental del departamento se hicieron llegar mediante carta (anexo R) dirigida a gerencia (*anexo F, G, H*).

Después: Pasado el tiempo previsto se realizó una segunda visita para contrastar mediante un segundo cuestionario el cumplimiento de las recomendaciones que se hizo, se tuvo resultado positivo en: colocaron alfombras al piso del departamento para una climatización eficiente; realizaron capacitaciones: para reducir los residuos generados, Ley de aguas N° 17752 y El plan de desarrollo urbano Cusco al 2023, el DLeg N°1278 de la ley de Gestión Integral de Residuos y DS 053-2007 EM de la ley de Uso Eficiente de la Energía (*anexo F, G, H*).

Pero no se llegó a cumplir las recomendaciones con respecto a: Instalar medidor de energía en el departamento para la comparación y mejor conocimiento de la cantidad de energía utilizada y

colocado del panel solar, de estas falencias se hizo llegar una segunda carta con las recomendaciones dirigida a gerencia (*anexo T*), recibiendo como respuesta mediante carta (*anexo U*) su justificación a dicho incumplimiento por falta de medios económicos y tiempo que esta mejora lleva, pero al mismo tiempo su compromiso a mejorar en forma paulatina con la compra del panel solar y la instalación del medidor interno para la energía eléctrica.

5.1.3.2. Departamento de House Keeping

Hipótesis específica 2:

H₀: La Auditoría Medioambiental no incide favorablemente en la responsabilidad de las Buenas Prácticas Ambientales en el departamento de house keeping.

H₂: La Auditoría Medioambiental incide favorablemente en la responsabilidad de las Buenas Prácticas Ambientales en el departamento de house keeping.

Tabla 33: Análisis al resultado estadístico del cuestionario aplicado al jefe de departamento sobre las actividades realizadas respecto a los ámbitos de impacto ambiental: AGUA, RESIDUOS Y ENERGÍA (anexo D y E).

Prueba de rangos con signo de Wilcoxon			
		N	Sig. asintótica(bilateral)
HOUSEKEEPING DESPUÉS -	Rangos negativos	0 ^a	0,001
HOUSEKEEPING ANTES	Rangos positivos	11 ^b	
	Empates	14 ^c	
	Total	25	

a. HOUSEKEEPING DESPUÉS < HOUSEKEEPING ANTES

b. HOUSEKEEPING DESPUÉS > HOUSEKEEPING ANTES

c. HOUSEKEEPING DESPUÉS = HOUSEKEEPING ANTES

Fuente: Elaboración propia en SPSS.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Como en la prueba de rangos con Signo de Wilcoxon el valor de Sig. es 0,001 es menor que 0,05 se afirma que existió diferencia altamente significativa entre el antes y después de la primera y segunda visita con respecto a la responsabilidad de las Buenas Prácticas Ambientales (Plan de Acción para el Mediterráneo-España, realizado por el Centro de Actividad Regional para La Producción Limpia-CAR/PL), en el departamento de house keeping. El rango negativo de 0^a se refiere a que no se presentó un empeoramiento, el rango positivo de 11^b demostró que hubo once mejoras, los rangos de 14^c reflejaron la igualdad, dando un total de 25 preguntas del cuestionario, todos estos resultados se recopilaron en dos tiempos (antes y después) de la auditoría en las diferentes actividades respecto a los diferentes ámbitos de impacto ambiental en el departamento.

DISCUSIÓN

Antes: Se realizó la primera visita obteniéndose como resultado 16 recomendaciones de las Buenas Prácticas Ambientales de las actividades de los ámbitos de impacto ambiental agua, residuos y energía del departamento de house keeping que no se cumplió como son: comparación de la cantidad de consumo de agua, conocimiento de la cantidad de consumo de agua, aplicación de sistemas de ahorro de agua, revisiones periódicas de las instalaciones, utilización de sistemas de ahorro de agua en jardines, almacenamiento del agua de lluvias para uso posterior, existencia de medidores para la dosis necesaria de agua, conocimiento de leyes del medio ambiente con respecto al agua, capacitaciones al personal para reducir los residuos generados, cuidado en la utilización de productos nocivos que atentan al medio ambiente, conocimiento de leyes con respecto a residuos, comparaciones mensuales de la cantidad de energía utilizada, conocimiento de la cantidad de energía utilizada, adecuación de las instalaciones para la climatización, utilizar fuentes de energía limpia y conocimiento de leyes respecto al uso eficiente de la energía. Las

recomendaciones para la mejora de las falencias encontradas dentro de los distintos ámbitos de impacto ambiental del departamento se hicieron llegar mediante carta (*Anexo R*) dirigida a gerencia (*Anexo I, J, K*).

Después: Pasado el tiempo previsto se realizó una segunda visita para contrastar mediante un segundo cuestionario el cumplimiento de las recomendaciones que se hizo. Se tuvo resultado positivo en: utilizaron grifos eco-eficientes para el ahorro de agua, realizaron la contratación de personal externo para verificar periódicamente las instalaciones, utilizaron el riego por aspersión y el sistema blossom en mangueras para los jardines, las canaletas se conectaron a un depósito para el posterior uso del agua de lluvias, se empezó a utilizar baldes medidores para utilizar la dosis necesaria en las actividades , se empezó a reducir el uso de aerosoles, se colocó vidrios laminados en las habitaciones del primer piso para una climatización eficiente, se empezó a realizar capacitaciones para la reducción de residuos generados, Ley de aguas N° 17752 y El plan de desarrollo urbano Cusco al 2023, el DLeg N°1278 de la ley de Gestión Integral de Residuos y DS 053-2007 EM de la ley de Uso Eficiente de la Energía (*Anexo I, J, K*).

Pero no se llegó a cumplir las recomendaciones con respecto a: instalar medidores internos de agua y energía en el departamento para la comparación y mejor conocimiento de la cantidad de agua y energía utilizada y colocado del panel solar, de estas falencias se hizo llegar una segunda carta con las recomendaciones dirigida a gerencia (*anexo T*), recibiendo como respuesta mediante carta (*anexo U*) su justificación a dicho incumplimiento por falta de medios económicos y tiempo que esta mejora lleva, pero al mismo tiempo su compromiso a mejorar en forma paulatina con la compra del panel solar y la instalación de medidores internos para el agua y la energía eléctrica.

5.1.3.3. Departamento de Cocina y Restaurante.

Hipótesis específica 3:

H₀: La Auditoría Medioambiental no incide favorablemente en la responsabilidad de las Buenas Prácticas Ambientales en el departamento de cocina y restaurante.

H₃: La Auditoría Medioambiental incide favorablemente en la responsabilidad de las Buenas Prácticas Ambientales en el departamento de cocina y restaurante.

Tabla 34: Análisis al resultado estadístico del cuestionario aplicado al jefe de departamento sobre las actividades realizadas respecto a los ámbitos de impacto ambiental: AGUA, RESIDUOS Y ENERGÍA (anexo F y G).

Prueba de rangos con signo de Wilcoxon			N	
COCINA Y RESTAURANTE DESPUÉS - COCINA Y RESTAURANTE ANTES	Rangos negativos		0 ^a	0,001
	Rangos positivos		12 ^b	
	Empates		12 ^c	
	Total		24	

a. COCINA Y RESTAURANTE DESPUÉS < COCINA Y RESTAURANTE ANTES
 b. COCINA Y RESTAURANTE DESPUÉS > COCINA Y RESTAURANTE ANTES
 c. COCINA Y RESTAURANTE DESPUÉS = COCINA Y RESTAURANTE ANTES

Fuente: Elaboración propia en SPSS.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Como en la prueba de rangos con Signo de Wilcoxon el valor de Sig. es 0,001 es menor que 0,05 se afirma que existió diferencia altamente significativa entre el antes y después de la primera y segunda visita respecto a la responsabilidad de las Buenas Prácticas Ambientales (Plan de Acción para el Mediterráneo-España, realizado por el Centro de Actividad Regional para La Producción Limpia-CAR/PL), en el departamento de cocina y restaurante. El rango negativo de 0^a se refiere a que no se presentó un empeoramiento, el rango positivo de 12^b demostró que hubo doce mejoras,

los empates de 12^o reflejaron la igualdad, dando un total de 24 preguntas del cuestionario, todos estos resultados se recopilaron en dos tiempos (antes y después) de la auditoría en las diferentes actividades en el departamento.

DISCUSIÓN

Antes: Se realizó la primera visita con un cuestionario de 24 preguntas sobre las actividades relacionadas al ámbito de impacto ambiental agua, residuos y energía al jefe de departamento tomando como modelo las recomendaciones de las Buenas Prácticas Ambientales, de la información obtenida había 17 actividades que no cumplían con las Buenas Prácticas Ambientales como son: comparación de la cantidad de consumo de agua, conocimiento de la cantidad de consumo de agua, conocimiento de sistemas de ahorro en el mercado, aplicación de sistemas de ahorro de agua, revisiones periódicas de las instalaciones, existencia de medidores para la dosis necesaria de agua, el conocimiento de leyes del medio ambiente con respecto al agua, existencia de separación de residuos, capacitación para reducir los residuos generados, algún proceso de reciclaje, utilización de productos nocivos que atentan al medio ambiente, el recojo de aceite usados, conocimiento de leyes con respecto a residuos, comparaciones mensuales de la cantidad de energía utilizada, conocimiento de la cantidad de energía utilizada, utilizar fuentes de energía limpia y conocimiento de leyes respecto al uso eficiente de la energía (*Anexo L, M, N*), recomendándose para su mejora mediante carta dirigida a gerencia de la empresa (*anexo R.*)

Después Pasado el tiempo previsto, se realizó una segunda visita para contrastar mediante un segundo cuestionario el cumplimiento de las recomendaciones que se hizo, se tuvo resultados positivos: se tomó por acuerdo que el jefe de departamento realizará visitas esporádicas a otros hoteles para el conocimiento de sus sistemas de ahorro de agua, se cambió los caños con grifería que tiene temporizador para el ahorro de agua, se contrató personal externo para que en un periodo

máximo de un mes se revise las instalaciones de agua, se empezó con el uso de tinas para el lavado de utensilios de esta manera se evita el desperdicio de agua, se compró tachos de diferentes colores para empezar a separar los residuos orgánicos e inorgánicos, se empezó a reciclar los vidrio y plásticos, se cambió el uso de productos nocivos por productos naturales como el limón, se contactó con el municipio de Wanchaq para el recojo de aceite usado, se empezó a realizar capacitaciones para el conocimiento de la Ley de aguas N° 17752 y El plan de desarrollo urbano Cusco al 2023, el DLeg N°1278 de la ley de Gestión Integral de Residuos y DS 053-2007 EM de la ley de Uso Eficiente de la Energía (*Anexo L, M, N*).

Pero no se llegó a cumplir las recomendaciones con respecto a: instalar medidores internos de agua y energía en el departamento para la comparación y mejor conocimiento de la cantidad de agua y energía utilizada y colocado del panel solar, de estas falencias se hizo llegar una segunda carta con las recomendaciones dirigida a gerencia (*anexo T*), recibiendo como respuesta mediante carta (*anexo U*) su justificación a dicho incumplimiento por falta de medios económicos y tiempo que esta mejora lleva, pero al mismo tiempo su compromiso a mejorar en forma paulatina con la compra del panel solar y la instalación de medidores internos para el agua y la energía eléctrica.

5.1.3.4. Departamento de Lavandería.

Hipótesis específica 3:

H₀: La Auditoría Medioambiental no incide favorablemente en la responsabilidad de las Buenas Prácticas Ambientales en el departamento de lavandería.

H₄: La Auditoría Medioambiental incide favorablemente en la responsabilidad de las Buenas Prácticas Ambientales en el departamento de lavandería.

Tabla 35: Análisis al resultado estadístico del cuestionario aplicado al jefe de departamento sobre las actividades realizadas respecto a los ámbitos de impacto ambiental: AGUA, RESIDUOS Y ENERGÍA (anexo H e I).

Prueba de Rangos con Signo de Wilcoxon		N	Sig. asintótica(bilateral)
LAVANDERÍA DESPUÉS - LAVANDERÍA ANTES	Rangos negativos	0 ^a	0,005
	Rangos positivos	8 ^b	
	Empates	15 ^c	
	Total	23	

a. LAVANDERÍA DESPUÉS < LAVANDERÍA ANTES
b. LAVANDERÍA DESPUÉS > LAVANDERÍA ANTES
c. LAVANDERÍA DESPUÉS = LAVANDERÍA ANTES

Fuente: Elaboración propia en SPSS.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Como en la prueba de Rangos con Signo de Wilcoxon el valor de Sig. es 0,005 es menor que 0,05 se afirma que existió diferencia altamente significativa entre el antes y después de la primera y segunda visita respecto a la responsabilidad de las Buenas Prácticas Ambientales (Plan de Acción para el Mediterráneo-España, realizado por el Centro de Actividad Regional para La Producción Limpia-CAR/PL), en el departamento de lavandería. El rango negativo de 0^a se refiere a que no se presentó un empeoramiento, el rango positivo de 8^b demostró que hubo ocho mejoras, los rangos de 15^c reflejaron la igualdad, dando un total de 23 preguntas del cuestionario, todos estos resultados se recopilaron en dos tiempos (antes y después) de la auditoría en las diferentes actividades respecto a los tres ámbitos de impacto ambiental agua, residuos y energía en el departamento. Las recomendaciones a las falencias antes mencionadas se hicieron llegar mediante carta dirigida a gerencia de la empresa (*anexo R*).

DISCUSIÓN:

Antes: Se realizó la primera visita con un cuestionario de 23 preguntas sobre las actividades relacionadas a los ámbitos de impacto ambiental agua, residuos y luz a los jefes de cada departamento tomando como modelo las recomendaciones de las Buenas Prácticas Ambientales, de la información obtenida habían 13 actividades que no cumplían como son: comparación de la cantidad de consumo de agua, conocimiento de la cantidad de consumo de agua, conocimiento de sistemas de ahorro en el mercado, revisiones periódicas de las instalaciones, conocimiento de leyes del medio ambiente con respecto al agua, capacitación para reducir los residuos generados, se utilizaba productos nocivos que atentan al medio ambiente, conocimiento de leyes con respecto a residuos, comparaciones mensuales de la cantidad de energía utilizada, conocimiento de la cantidad de energía utilizada, adecuación de las instalaciones para una climatización eficiente, utilizar fuentes de energía limpia y conocimiento de leyes respecto al uso eficiente de la energía (*Anexo O, P, Q*). Las recomendaciones a las falencias antes mencionadas se hicieron llegar mediante carta dirigida a gerencia de la empresa (*anexo R*).

Después: Pasado el tiempo previsto se realizó una segunda visita para contrastar mediante un segundo cuestionario el cumplimiento de las recomendaciones que se hizo, se tuvo resultados positivos empezando con las siguientes mejoras: el jefe de área empezó a hacer visitas a otros hoteles para tomar como modelo sus sistemas de ahorro de agua, se hizo el contrato de un personal externo para la revisión mensual de las instalaciones de agua, se cambió el blanqueador Oxipower por el de Detex que no atenta contra el medio ambiente, se colocó vidrios laminados en las ventanas y puertas, se revistió el techo con un contra placado para evitar el exceso de calor para una climatización eficiente, se empezó a realizar capacitaciones para el conocimiento de la Ley de aguas N° 17752 y El plan de desarrollo urbano Cusco al 2023, el DLeg N°1278 de la ley de Gestión

Integral de Residuos y DS 053-2007 EM de la ley de Uso Eficiente de la Energía, respecto al reciclaje, la reducción de residuos (*Anexo O, P, Q*).

Pero no se llegó a cumplir las recomendaciones con respecto a: instalar medidores de energía y agua en el departamento para la comparación y mejor conocimiento de la cantidad de energía y agua utilizada y la instalación del panel solar, de estas falencias se hizo llegar una segunda carta con las recomendaciones dirigida a gerencia (*anexo T*), recibiendo como respuesta mediante carta (*anexo U*) su justificación a dicho incumplimiento por falta de medios económicos y tiempo que esta mejora lleva, pero al mismo tiempo su compromiso a mejorar en forma paulatina con la compra de medidores internos para el agua, la energía eléctrica y la compra del panel solar.

5.1.3.5. Contrastación de la prueba de hipótesis general en la Empresa Hotelera Casa Boutique Spa Encantada EIRL.

Se presenta los resultados, análisis e interpretación y discusión que fueron obtenidos por cada ámbito de impacto ambiental: agua, residuos y energía, obtenidos a partir del cuestionario aplicado a los jefes de los departamentos de administración y recepción, house keeping, cocina y restaurante, lavandería; corroborado con las guías de entrevista, análisis documental y de observación.

Hipótesis general:

H₀: La Auditoría Medioambiental no incide favorablemente en la responsabilidad de las Buenas Prácticas Ambientales en la Empresa Hotelera Casa Boutique Spa Encantada EIRL.

H_a: La Auditoría Medioambiental incide favorablemente en la responsabilidad de las Buenas Prácticas Ambientales en la Empresa Hotelera Casa Boutique Spa Encantada EIRL.

Tabla 36: Análisis estadístico de las Buenas Prácticas Ambientales en la Empresa Hotelera Casa Boutique Spa Encantada EIRL.

Prueba de rangos con signo de Wilcoxon		
	N	Sig. Asintótica(bilateral)
HOTEL DESPUÉS – Rangos negativos	0 ^a	0,000
HOTEL ANTES Rangos positivos	36 ^b	
Empates	54 ^c	
Total	90	

a. HOTEL DESPUÉS < HOTEL ANTES

b. HOTEL DESPUÉS > HOTEL ANTES

c. HOTEL DESPUÉS = HOTEL ANTES

FUENTE: Elaboración propia en SPSS.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Como en la prueba de rangos con Signo de Wilcoxon el valor de Sig. es 0,000 es menor que 0,05 se afirma que existió diferencia altamente significativa entre el antes y después de la primera y segunda visita respecto a la responsabilidad de las Buenas Prácticas Ambientales (Plan de Acción para el Mediterráneo-España, realizado por el Centro de Actividad Regional para La Producción Limpia-CAR/PL) en la Empresa Hotelera Casa Boutique Spa Encantada EIRL. El rango negativo de 0^a se refiere a que no se presentó un empeoramiento, el rango positivo de 36^b demostró que hubo 36 mejoras, los rangos de 54^c reflejaron la igualdad, dando un total de 90 preguntas del cuestionario, todos estos resultados se recopilaron en dos tiempos de la auditoría en las diferentes actividades que se realiza en la Empresa Hotelera.

DISCUSIÓN.

Antes: Se realizó la primera visita con un cuestionario de 90 preguntas sobre las actividades relacionadas a los diferentes ámbitos de impacto ambiental aplicado a los jefes de departamento tomando como modelo las recomendaciones de las Buenas Prácticas Ambientales teniendo como resultado 54 buenas prácticas que no cumplían. Las recomendaciones para que empiecen a aplicar

las buenas prácticas en las diferentes actividades del hotel se hicieron llegar mediante carta dirigida a gerencia de la empresa (*anexo R*).

Después: Pasado el tiempo previsto se realizó una segunda visita para contrastar mediante un segundo cuestionario el cumplimiento de las recomendaciones que se hizo. La empresa dio resultados positivos aplicando las Buenas Prácticas Ambientales en los distintos ámbitos de impacto ambiental:

Ámbito de impacto ambiental: AGUA.

- Empezaron con charlas y capacitaciones al personal para el conocimiento de la ley de Aguas N° 17752 y el plan de desarrollo urbano Cusco al 2023, en los temas más relevantes como es: todas las personas tienen el deber y derecho de contar con el agua, pero deben de saber utilizarlo y cuidarlo, para de esta manera evitar su escasez; además aplicar sanciones por el mal uso del agua.
- Contrataron a una persona idónea para realizar trabajos y revisiones periódicas de las instalaciones así evitar las posibles fugas y desperfectos que se puedan presentar.
- Programaron visitas esporádicas a otros hoteles para que el jefe de departamento tenga conocimiento de sus sistemas de ahorro y las pueda aplicar en el hotel.
- Empezaron a utilizar sistemas de ahorro de agua como: baldes medidores para la limpieza de áreas públicas y habitaciones, tinas para el lavado de utensilios, cambiaron los caños tradicionales por grifos ecoeficientes y con temporizadores.
- Cambiaron el sistema de riego que tenían a riego por aspersión y el sistema blossom en las mangueras para los jardines.
- Las canaletas se conectaron a recipientes adecuados para reciclar el agua de las lluvias y reutilizarlo en la limpieza de áreas públicas y riego en jardines.

- No se pudo instalar medidores internos de agua en los departamentos para la correcta comparación, conocimiento y control de la cantidad de agua utilizada.

De esta falencia se hizo llegar una segunda carta con las recomendaciones dirigida a gerencia (*anexo T*) recibiendo como respuesta mediante carta (*anexo U*) su justificación a dicho incumplimiento por falta de medios económicos y tiempo que esta mejora lleva, pero al mismo tiempo su compromiso a mejorar en forma paulatina con la compra de medidores internos de agua.

Ámbito de impacto ambiental: RESIDUOS:

- Empezaron con charlas y capacitaciones al personal para la correcta gestión de residuos, el conocimiento del DLeg. N°1278 de la ley de Gestión Integral de Residuos en los temas de mayor importancia sobre la gestión de residuos.
- Cambiaron el uso de productos nocivos como los aerosoles, saca grasas y el blanqueador Oxipower por productos alternos como el limón, blanqueador Dtex.
- Se compró tachos para el correcto recojo (inorgánicos y orgánicos) y reciclaje (plásticos, vidrios y papel) de residuos.
- Se hizo el contacto con la municipalidad de Wanchaq para el recojo de aceite usado de cocina.

Ámbito de impacto ambiental: ENERGÍA:

- Empezaron a dar charlas y capacitaciones al personal para el conocimiento respecto al DS 053-2007 EM de la Ley de Promoción del Uso Eficiente de la Energía en los temas más relevantes como: el uso de equipos eficientes, la sustitución por fuentes de energía limpia y realización de actividades para crear hábitos de uso eficiente de la energía.
- Colocaron: alfombras al piso del departamento de administración y recepción, vidrios laminados en las habitaciones del primer piso, ventanas y puertas en lavandería; se revistió el techo con un contra placado en lavandería.

Pero no se llegó a cumplir las recomendaciones con respecto a:

- No se pudo instalar medidores internos de energía eléctrica en los departamentos para la correcta comparación, conocimiento y control de la cantidad de energía utilizada
- No se instaló panel solar.

De estas falencias se hizo llegar una segunda carta con las recomendaciones dirigida a gerencia (*anexo T*) recibiendo como respuesta mediante carta (*anexo U*) su justificación a dicho incumplimiento por falta de medios económicos y tiempo que esta mejora lleva, pero al mismo tiempo su compromiso a mejorar en forma paulatina con la compra de medidores internos de energía eléctrica y la compra del panel solar.

Como consecuencia la diferencia entre el antes y el después de la primera y segunda visita fue altamente significativa, demostrando que la Auditoría Medioambiental incide favorablemente en la responsabilidad de las Buenas Prácticas Ambientales (Plan de Acción para el Mediterráneo-España, realizado por el Centro de Actividad Regional para La Producción Limpia-CAR/PL) en la Empresa Hotelera CASA BOUTIQUE SPA ENCANTADA EIRL, demostrándose de esta manera que se tuvo en cuenta las recomendaciones de las Buenas Prácticas Ambientales.

5.2. Presentación de resultados

Las hipótesis fueron probadas mediante la prueba no paramétrica de Rangos con Signo de Wilcoxon, se utilizó con la intención de medir la incidencia después de aplicada la Auditoría Medioambiental en las Buenas Prácticas Ambientales en la Empresa Hotelera Casa Boutique Spa Encantada EIRL.

Los resultados de este análisis según la contrastación de la hipótesis general (*tabla 36*) mostraron que el valor de Sig. Asintótica es 0,000, es menor que 0,05 con lo que se afirma que la Auditoría Medioambiental incide favorablemente en la responsabilidad de las Buenas Prácticas Ambientales en la Empresa Hotelera Casa Boutique Spa Encantada EIRL.

Demostrándose de esta manera que se tuvo en cuenta las recomendaciones de las Buenas Prácticas Ambientales (Plan de Acción para el Mediterráneo-España, realizado por el Centro de Actividad Regional para La Producción Limpia-CAR/PL) y al mismo tiempo el compromiso de cumplir paulatinamente las recomendaciones pendientes.

CONCLUSIONES

Conclusión general

De los datos obtenidos y procesados se determinó que la aplicación de la Auditoría Medioambiental incide favorablemente en la responsabilidad de las Buenas Prácticas Ambientales en la Empresa Hotelera Casa Boutique Spa Encantada EIRL.

Se logró demostrar que la incidencia de la Auditoría Medioambiental fue altamente significativa en la responsabilidad de las Buenas Prácticas Ambientales según la contrastación de la hipótesis (*tabla 36*). De esta manera se demuestra que se tuvo en cuenta las recomendaciones de las Buenas Prácticas Ambientales en la empresa hotelera y al mismo tiempo cumplir paulatinamente los compromisos pendientes.

Conclusión específica 1

La Auditoría Medioambiental incide favorablemente en la responsabilidad de las Buenas Prácticas Ambientales en el departamento de administración y recepción según la contrastación de la hipótesis (*tabla 32*). Demostrándose de esta manera que se tuvo en cuenta las recomendaciones de las Buenas Prácticas Ambientales y al mismo tiempo cumplir paulatinamente los compromisos pendientes.

Conclusión específica 2

La Auditoría Medioambiental incide favorablemente en la responsabilidad de las Buenas Prácticas Ambientales en el departamento de house keeping según la contrastación de la hipótesis (*tabla 33*). Demostrándose de esta manera que se tuvo en cuenta las recomendaciones de las Buenas Prácticas Ambientales y al mismo tiempo cumplir paulatinamente los compromisos pendientes.

Conclusión específica 3

La Auditoría Medioambiental incide favorablemente en la responsabilidad de las Buenas Prácticas Ambientales en el departamento de cocina y restaurante según la contratación de la hipótesis (*tabla 34*). Demostrándose de esta manera que se tuvo en cuenta las recomendaciones de las Buenas Prácticas Ambientales y al mismo tiempo cumplir paulatinamente los compromisos pendientes.

Conclusión específica 4

La Auditoría Medioambiental incide favorablemente en la responsabilidad de las Buenas Prácticas Ambientales en el departamento de lavandería según la contratación de la hipótesis (*tabla 35*). Demostrándose de esta manera que se tuvo en cuenta las recomendaciones de las Buenas Prácticas Ambientales y al mismo tiempo cumplir paulatinamente los compromisos pendientes.

RECOMENDACIONES

A la Empresa Hotelera Casa Boutique Spa Encantada:

- Recomendar a la gerencia cumplir con la instalación de medidores internos de agua y energía eléctrica por departamento, estos ayudarán al mejor conocimiento, comparación y control de la cantidad de energía y agua utilizada, como consecuencia de ello incentivará el ahorro de agua y energía, así como empezar a utilizar energía limpia con la instalación del panel solar para el cuidado del medio ambiente.

Seguir con las recomendaciones dará lugar a que la empresa mejore sus ventajas competitivas y como consecuencia de ello tendrá mayor demanda.

En cuanto a gastos estos se reducirán con el ahorro de energía, el agua y la correcta gestión de los residuos.

- Recomendar al personal acatar las órdenes de gerencia y de los jefes de departamento con respecto a poner en práctica las Buenas Prácticas Ambientales.
- Recomendar a los jefes de cada departamento a seguir cumpliendo con todas las recomendaciones dadas por las Buenas Prácticas Ambientales (Plan de Acción para el Mediterráneo-España, realizado por el Centro de Actividad Regional para La Producción Limpia-CAR/PL),

- Todos los compromisos y recomendaciones darán lugar a poner en práctica las Buenas Prácticas Ambientales, tanto la gerencia como el personal aportarán en forma positiva al cuidado del medio ambiente.

A las empresas hoteleras del Cusco:

- Recomendar la realización de Auditorías Medioambientales aplicando las recomendaciones de las Buenas Prácticas Ambientales para aplicar en forma correcta las buenas prácticas en todas las actividades que realicen las empresas en los diferentes ámbitos de impacto ambiental (agua, energía y residuos), con estas medidas bajarán sus costos, serán más competitivos en el mercado, sobre todo se ayudará al cuidado del medio ambiente y la reducción del impacto ambiental.

A la Dirección Regional De Comercio Exterior y Turismo Cusco (DIRCETUR):

- Recomendar que dentro de los requisitos que tiene para otorgar permisos incluya y exija a las empresas hoteleras cumplir con las recomendaciones de las Buenas Prácticas Ambientales (Plan de Acción para el Mediterráneo-España, realizado por el Centro de Actividad Regional para La Producción Limpia-CAR/PL).
- Recomendar que en su agenda programen charlas y capacitaciones continuas para los hoteles en temas relacionados al cuidado del medio ambiente y la reducción del impacto ambiental.

Bibliografía

Textos completos

- Carvajal Labastida, O. (2013). El rol del contador publico frente a la auditoria ambiental. *3er Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas, Administrativas y Contables - Sociedad y Desarrollo*, (pág. 31). Cartagena de Indias.
- Conesa Fernández-Vítora, V., Conesa Ripoll, V., Capella Calatayud, V., & Conesa Ripoll, A. (1997). *Auditorías medioambientales. Guía metodológica*. Madrid: Mundi- Prensa.
- Fronti de Garcia, L., & Waistein, M. (2000). *Contabilidad y auditoria ambiental*. Buenos Aires: Macchi.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2010). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGRAW-HILL.
- Instituto de Contabilidad y Auditoría España. (2013). *Planificación de la auditoría de los estados financieros (NIA-ES 300)*. Instituto de Contabilidad y Auditoría España.
- Lozada, J. (2014). Investigacion aplicada. *Investigacion aplicada: propiedad intelectual e industria*, 38.
- Martín Curbelo, J. (2016). Implantacion de los sistemas de gestion ambiental y su influencia en los establecimientos hoteleros. *Ecoetiquetas*. Canarias, Madrid, España.
- Martínez Martínez, J. (2000). *Auditorias Ambientales*. Gran Canaria: Gráficas Marcelo, S. L. .
- Municipalidad Provincial del Cusco. (2013). Plan de Desarrollo Urbano Cusco al 2023. *Municipalidad Provincial del Cusco*, 483-485.

- Oficina General de Planeamiento Presupuesto e Inversiones. (2013). Reglamento de Organizacion y funciones (ROF). *Municipalidad Provincial del Cusco*, 100-104.
- Produccion, C. d. (2006). Buenas Practicas Ambientales en los hoteles. *Plan de Accion para el Mediterraneo*, 13-45.
- Publicaciones Vertice. (2011). *Gestion Medioambiental en empresas hoteleras*. Madrid: Publicaciones Vertice.
- Rodríguez Ruíz, J., Alcaide Arenales, A., Castro Guevara, J. F., & Rodríguez Fernández, P. (2012). *Auditoria Ambiental*. Madrid, España.
- San Miguel, R., & Enrique, M. (2015). Auditoria Ambiental: Instrumento de mejora de la gestion ambiental de las empresas y organizaciones del Perú. *Accounting power for business*, 7-24.
- Sánchez, L. E. (S/F). II Curso Internacional de aspectos geológicos de proteccion ambiental. *Auditorias Ambientales*, (pág. 80). Sao Pablo.
- Sosa Flores, M., Hernández Pérez, F., & Arencibia Rivera., Y. (2007). *La contabilidad de gestión y el medio ambiente en la empresa*. El Cid Editor.

Textos legislativos

- Diario Oficial El Peruano . (8 de Junio de 2004). ley marco del sistema nacional de gestion Ambiental. *ley N° 28245*, pág. 1.
- Diario oficial el peruano. (15 de Octubre de 2005). ley General del Ambiente (LGA). *ley General del Ambiente ley 28611*, pág. 1.
- Diario Oficial El Peruano. (2007). Reglamento de la Ley de promocion del Uso Eficiente de la Energia. *Diario Oficial El Peruano*, 1-4.
- Diario Oficial El Peruano. (2017). DL 1278 Ley de Gestion Integral de Residuos Solidos. *Diario Oficial El Peruano*, 1- 6.

Ministerio de Energia y Minas. (1969). Ley General de Aguas DL°17752.

republica, c. d. (20 de Julio de 2000). Ley de Gestion Integral de Residuos solidos. *ley N° 27314*.
Lima, Lima, Peru.

Revistas especializadas

Andrés, J., & Torre, M. (2010). Las Buenas Prácticas Ambientales en turismo. *Anuario de Estudios en Turismo – Investigación y Extensión* , 51.

Bernal Pisfil, F. (2011). Objetivos, criterios e instrumentos de la auditoría ambiental. *Actualidad Empresarial*, V-1.

Gil , M. (2013). Consideraciones básicas de la auditoría a los estados financieros. *Revista Academica*, Vol 12. Pag 326.

Lopez Castaño, S., & Cruz Suarez, L. (2014). Prácticas de responsabilidad ambiental en hoteles no categorizados de Risaralda. *Gestión & Región*, 130-149.

Rey, C. (2008). Sistema de Gestion Ambiental Norma ISO 14001 y Reglamento EMAS. *EOI Escuela de negocios*, 1-42.

Silva Peredo, M. L. (2005). Auditoria Ambiental. *Actualidad Empresarial*, VIII-1.

Tesis de posgrado

Arciniegas Castro, J. (2015). *Caracterizar las prácticas asociadas a la gestion ambiental en los hoteles tipo Boutique de la Ciudad de Cuenca*. Cuenca.

Ladron de Guevara Romero, P. (2008). *Auditoría a la gestión ambiental en los gobiernos locales de la ciudad del Cusco*. Cusco.

Oliveros Donohue, A. (2012). *Mejora en la gestión de las energías renovables en la micro y pequeña empresa en el Perú*. Piura.

Perez Suarez, J. (2014). *Sistema dde gestión ambiental y su impacto en la poblacion estudiantial de la facultad de ciencias contables y financieras de la Universidad Nacional de San Antonio abad del Cusco*. Cusco.

Información de páginas web

Ginebra miembros de ISO. (15 de Setiembre de 2015). *Universidad Politécnica Metropolitana de Hidalgo*. Obtenido de Universidad Politécnica Metropolitana de Hidalgo:
http://intranet.upmh.edu.mx/calidad/materialApoyo/ISO/ISO_14001_2015%20Requisitos.PDF

Gómez, S. (22 de Setiembre de 2014). *noray*. Recuperado el 15 de Octubre de 2018, de noray:
<https://www.noray.com/blog/la-importancia-del-housekeeping-en-el-hotel-i/>

Iniciativa Empresarial y Formación Continua. (2000). *camara compostela*. Recuperado el 10 de Agosto de 2018, de Camara compostela:
<http://www.camaracompostela.net/mambiente/sh.pdf>

Larraiza, L. (s.f.). *Leire Larraiza tendencias sobre hotelería*. Recuperado el 15 de Octubre de 2018, de Leire Larraiza tendencias sobre hotelería:
<https://leirelarraiza.com/operativa/departamento-de-recepcion/>

Organismo de evaluación y fiscalización ambiental. (3 de Mayo de 2008). *Organismo de evaluación y fiscalización ambiental*. Obtenido de Organismo de evaluación y fiscalización ambiental: <http://www.oefa.gob.pe/actividades-principales/supervision-a-entidades-de-fiscalizacion-ambiental-2>

Rainforest Alliance. (05 de Mayo de 2006). *Rainforest Alliance*. Recuperado el 10 de Agosto de 2018, de Rainforest Alliance:
<https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/966/Buenas%20pr%C3%A1cticas%20para%20un%20turismo%20sostenible.pdf?sequence=1>

Tecnología y educación. (30 de Mayo de 2012). *tecnologiayeducacion*. Recuperado el 15 de Octubre de 2018, de *tecnologiayeducacion*:

<http://www.tecnologiayeducacion.com/%C2%BFque-es-luz-led/>

Xuletas. (28 de Noviembre de 2007). *Xuletas*. Recuperado el 15 de Octubre de 2018, de *Xuletas*:

<https://www.xuletas.es/ficha/la-empresa-hotelera-y-su-organizacion-1/>

ANEXOS

Y LA RESPONSABILIDAD DE LAS BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES EN LA EMPRESA HOTELERA CASA BOUTIQUE SPA ENCANTADA EIRL.

OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	Variable independiente(X): X) AUDITORIA MEDIOAMBIENTAL: PLANEACION: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificar el origen de la auditoría. ▪ Visita preliminar al hotel que será evaluada. ▪ Objetivos de la auditoría. ▪ Los puntos que serán evaluados. ▪ Planes, programas para realizar la auditoría. ▪ Seleccionar los métodos, herramientas, instrumentos y procedimientos para la auditoría. EJECUCION: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar las acciones programadas. ▪ Aplicar instrumentos y herramientas de auditoría. ▪ Identificar y elaborar los documentos de desviación encontrados. ▪ Elaborar el dictamen preliminar. ▪ Integrar los papeles de trabajo. INFORME <ul style="list-style-type: none"> ▪ Análisis de la información y elaborar un informe de situaciones detectadas ▪ Elaborar el dictamen final ▪ Presentar el informe de auditoría. Variable dependiente (Y): RESPONSABILIDAD DE LAS BUENAS PRACTICAS AMBIENTALES: EVALUACION: Principales ámbitos de impacto ambiental: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Agua. ▪ Residuos. ▪ Energía. 	TIPO DE INVESTIGACION
Determinar de qué manera la auditoría medioambiental incide en la responsabilidad de las Buenas Prácticas Ambientales en la Empresa Hotelera Casa Boutique Spa Encantada EIRL.	La Auditoría Medioambiental incide favorablemente en la responsabilidad de las Buenas Prácticas Ambientales en la Empresa Hotelera Casa Boutique Spa Encantada EIRL.		TIPO DE INVESTIGACION <ul style="list-style-type: none"> ▪ Investigación aplicada.
OBJETIVO ESPECIFICO 1	HIPOTESIS ESPECIFICA 1		NIVEL DE INVESTIGACION
Establecer de qué manera la auditoría Medioambiental incide en la responsabilidad de las buenas prácticas ambientales en el departamento administración y recepción.	La Auditoría Medioambiental incide favorablemente en la responsabilidad de las buenas prácticas ambientales en el departamento de administración y recepción.		NIVEL DE INVESTIGACION <ul style="list-style-type: none"> ▪ Investigación explicativa.
OBJETIVO ESPECIFICO 2	HIPOTESIS ESPECIFICA 2	TECNICAS DE RECOLECCION DE DATOS	
Establecer de qué manera la auditoría Medioambiental incide en la responsabilidad de las buenas prácticas ambientales en el departamento de house keeping.	La Auditoría Medioambiental incide favorablemente en la responsabilidad de las buenas prácticas ambientales en el departamento de house keeping.	TECNICAS DE RECOLECCION DE DATOS <ul style="list-style-type: none"> ▪ La encuesta. ▪ Revisión documental. ▪ La entrevista personal. ▪ La observación. 	
OBJETIVO ESPECIFICO 3	HIPOTESIS ESPECIFICA 3	INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS	
Establecer de qué manera la auditoría Medioambiental incide en la responsabilidad de las buenas prácticas ambientales en el departamento de cocina y restaurante.	La Auditoría Medioambiental incide favorablemente en la responsabilidad de las buenas prácticas ambientales en el departamento de cocina y restaurante.	INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cuestionario. ▪ Guía de análisis documental. ▪ Guía para la entrevista personal. ▪ Guía de observación. 	
OBJETIVO ESPECIFICO 4	HIPOTESIS ESPECIFICA 4		
Establecer de qué manera la auditoría Medioambiental incide en la responsabilidad de las buenas prácticas ambientales en el departamento de lavandería.	La Auditoría Medioambiental incide favorablemente en la responsabilidad de las buenas prácticas ambientales en el departamento de lavandería.		

Anexo B: Formato del cuestionario.

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO - ESCUELA DE
POSGRADO**

MAESTRIA EN CONTABILIDAD MENCIÓN AUDITORÍA

CUESTIONARIO INFORMATIVO APLICADO A LOS JEFES DE CADA DEPARTAMENTO

A continuación, se le presenta un cuestionario que tiene el objetivo de conocer detalles relacionados con **“AUDITORIA MEDIOAMBIENTAL Y LA RESPONSABILIDAD DE LAS BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES EN LA EMPRESA HOTELERA CASA BOUTIQUE SPA ENCANTADA EIRL”**

Se agradece su valiosa colaboración y aportes que pueda brindar.

INSTRUCCIONES:

1. Lea cuidadosamente antes de responder.
2. Al contestar, hágalo con la mayor objetividad y sinceridad. No hay respuesta correcta ni incorrecta.
3. Se presenta preguntas cerradas que deberán ser respondidas claramente y en forma individual.
4. No deje ninguna pregunta sin responder.

AREA DE TRABAJO: CARGO QUE OCUPA: TIEMPO DE TRABAJO:

SEXO: EDAD:

MAS() FEM ()

AUDITORIA MEDIOAMBIENTAL Y LA RESPONSABILIDAD DE LAS BUENAS PRACTICAS AMBIENTALES EN LA EMPRESA HOTELERA CASA BOUTIQUE SPA ENCANTADA EIRL		
CUESTIONARIO APLICADO AL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCION Y ADMINISTRACION		
AMBITOS DE IMPACTO AMBIENTAL: AGUA		
	SI	NO
1. ¿Conoce sistemas de ahorro de agua en el mercado?		
2. ¿La empresa concientiza (capacitaciones mensuales, anuales) sobre la importancia de ahorro del agua?		
3. ¿Existe comunicación a los clientes sobre la importancia del ahorro de agua?		
4. ¿Conoce alguna ley del medio ambiente respecto al agua?		
AMBITOS DE IMPACTO AMBIENTAL: RESIDUOS		
	SI	NO
5. ¿Se realiza separación por tipo de residuos?		
6. ¿Se realiza labores y/o capacitaciones para reducir los residuos generados?		
7. ¿Existe algún proceso para el reciclaje de residuos?		
8. ¿Conoce alguna ley del medio ambiente respecto a residuos?		
AMBITOS DE IMPACTO AMBIENTAL: ENERGIA		
	SI	NO
9. ¿Se realiza comparaciones mensuales de la cantidad de energía utilizada?		
10. ¿Tiene conocimiento de la cantidad de energía utilizada en el departamento?		
11. ¿Se utiliza diferentes fuentes de producción de energía?		
12. ¿Existe aprovechamiento al máximo de la luz natural?		
13. ¿Las instalaciones están adecuadas para tener una climatización eficiente?		
14. ¿Existen sistemas de iluminación de bajo consumo?		
15. ¿Existen temporizadores en los equipos del departamento?		
16. ¿Existen termostatos en los equipos del departamento?		
17. ¿Se utiliza fuentes de energía limpia en el departamento?		
18. ¿Conoce alguna ley del medio ambiente respecto a la reducción del uso de energía?		

AUDITORIA MEDIOAMBIENTAL Y LA RESPONSABILIDAD DE LAS BUENAS PRACTICAS AMBIENTALES EN LA EMPRESA HOTELERA CASA BOUTIQUE SPA ENCANTADA EIRL		
CUESTIONARIO APLICADO AL JEFE DE DEPARTAMENTO DE HOUSEKEEPING		
AMBITOS DE IMPACTO AMBIENTAL: AGUA		
	SI	NO
1. ¿Se realiza comparaciones mensuales de la cantidad de consumo del agua?		
2. ¿Tiene conocimiento de la cantidad de consumo del agua en el departamento?		
3. ¿La empresa concientiza (capacitaciones mensuales, anuales) sobre la importancia del ahorro de agua?		
4. ¿Conoce algún sistema de ahorro de agua en el mercado?		
5. ¿Se aplica algún sistema de ahorro de agua en el departamento?		
6. ¿Se realiza revisiones periódicas de las instalaciones de agua?		
7. ¿Se utiliza algún sistema de riego en jardines?		
8. ¿Se realiza almacenamiento del agua de lluvia para uso posterior?		
9. ¿Se tiene medidores para utilizar la dosis necesaria del agua al realizar las actividades?		
10. ¿Conoce alguna ley del medio ambiente respecto al agua?		
AMBITOS DE IMPACTO AMBIENTAL: RESIDUOS		
	SI	NO
11. ¿Se realiza separación por tipo de residuos?		
12. ¿Se realiza labores y/o capacitaciones para reducir los residuos generados?		
13. ¿Existe algún proceso para el reciclaje de residuos?		
14. ¿Se tiene cuidado en la utilización de productos nocivos que atentan al medio ambiente?		
15. ¿Conoce alguna ley del medio ambiente respecto a los residuos?		
AMBITOS DE IMPACTO AMBIENTAL: ENERGIA		
	SI	NO
16. ¿Se realiza comparaciones mensuales de la cantidad de energía utilizada?		
17. ¿Tiene conocimiento de la cantidad de energía utilizada en el departamento?		
18. ¿Se utiliza diferentes fuentes de producción de energía?		
19. ¿Existe aprovechamiento al máximo de la luz natural?		
20. ¿Las instalaciones están adecuadas para tener una climatización eficiente?		
21. ¿Existen sistemas de iluminación de bajo consumo?		
22. ¿Existen temporizadores en los equipos del departamento?		
23. ¿Existen termostatos en los equipos del departamento?		
24. ¿Se utiliza fuentes de energía limpia en el departamento?		
25. ¿Conoce alguna ley del medio ambiente respecto a la energía?		

AUDITORIA MEDIOAMBIENTAL Y LA RESPONSABILIDAD DE LAS BUENAS PRACTICAS AMBIENTALES EN LA EMPRESA HOTELERA CASA BOUTIQUE SPA ENCANTADA EIRL		
CUESTIONARIO APLICADO AL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE COCINA Y RESTAURANTE		
AMBITOS DE IMPACTO AMBIENTAL: AGUA		
	SI	NO
1. ¿Se realiza comparaciones mensuales de la cantidad de consumo del agua?		
2. ¿Tiene conocimiento de la cantidad de consumo del agua en el departamento?		
3. ¿La empresa concientiza (capacitaciones mensuales, anuales) de la importancia de ahorro del agua?		
4. ¿Conoce sistemas de ahorro de agua en el mercado?		
5. ¿Se aplica algún sistema de ahorro de agua en el departamento?		
6. ¿Se realizan revisiones periódicas de las instalaciones de agua?		
7. ¿Se tiene medidores para utilizar la dosis necesaria del agua al realizar las actividades?		
8. ¿Conoce alguna ley del medio ambiente respecto al agua?		
AMBITOS DE IMPACTO AMBIENTAL: RESIDUOS		
	SI	NO
9. ¿Se realiza separación por tipo de residuos?		
10. ¿Se realiza labores y/o capacitaciones para reducir los residuos generados?		
11. ¿Existe algún proceso para el reciclaje de residuos?		
12. ¿Se tiene cuidado en la utilización de productos nocivos que atentan al medio ambiente?		
13. ¿Se realiza el recojo correcto de aceites usados de cocina?		
14. ¿Conoce alguna ley del medio ambiente respecto a los residuos?		
AMBITOS DE IMPACTO AMBIENTAL: ENERGIA		
	SI	NO
15. ¿Se realiza comparaciones mensuales de la cantidad de energía utilizada?		
16. ¿Tiene conocimiento de la cantidad de energía utilizada en el departamento?		
17. ¿Se utiliza diferentes fuentes de producción de energía?		
18. ¿Existe aprovechamiento al máximo de la luz natural?		
19. ¿Las instalaciones están adecuadas para tener una climatización eficiente?		
20. ¿Existen sistemas de iluminación de bajo consumo?		
21. ¿Existen temporizadores en los equipos del departamento?		
22. ¿Existen termostatos en los equipos del departamento?		
23. ¿Se utiliza fuentes de energía limpia en el departamento?		
24. ¿Conoce alguna ley del medio ambiente respecto a energía?		

AUDITORIA MEDIOAMBIENTAL Y LA RESPONSABILIDAD DE LAS BUENAS PRACTICAS AMBIENTALES EN LA EMPRESA HOTELERA CASA BOUTIQUE SPA ENCANTADA EIRL		
CUESTIONARIO APLICADO AL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LAVANDERIA		
AMBITOS DE IMPACTO AMBIENTAL: AGUA		
	SI	NO
1. ¿Se realiza comparaciones mensuales de la cantidad de consumo del agua?		
2. ¿Tiene conocimiento de la cantidad de consumo del agua en el departamento?		
3. ¿La empresa concientiza (capacitaciones mensuales, anuales) sobre la importancia de ahorro de agua?		
4. ¿Conoce algún sistema de ahorro de agua en el mercado?		
5. ¿Se aplica algún sistema de ahorro de agua en el departamento?		
6. ¿Se realiza revisiones periódicas de las instalaciones de agua?		
7. ¿Se tiene medidores para utilizar la dosis necesaria del agua al realizar las actividades?		
8. ¿Conoce alguna ley del medio ambiente respecto al agua?		
AMBITOS DE IMPACTO AMBIENTAL: RESIDUOS		
	SI	NO
9. ¿Se realiza separación por tipo de residuos?		
10. ¿Se realiza labores y/o capacitaciones para reducir los residuos generados?		
11. ¿Existe algún proceso para el reciclaje de residuos?		
12. ¿Se tiene cuidado en la utilización de productos nocivos que atentan al medio ambiente?		
13. ¿Conoce alguna ley del medio ambiente respecto a los residuos?		
AMBITOS DE IMPACTO AMBIENTAL: ENERGIA		
	SI	NO
14. ¿Se realiza comparaciones mensuales de la cantidad de energía utilizada?		
15. ¿Tiene conocimiento de la cantidad de energía utilizada en el departamento?		
16. ¿Se utiliza diferentes fuentes de producción de energía?		
17. ¿Existe aprovechamiento al máximo de la luz natural?		
18. ¿Las instalaciones están adecuadas para tener una climatización eficiente?		
19. ¿Existen sistemas de iluminación de bajo consumo?		
20. ¿Existen temporizadores en los equipos del departamento?		
21. ¿Existen termostatos en los equipos del departamento?		
22. ¿Se utiliza fuentes de energía limpia en el departamento?		
23. ¿Conoce alguna ley del medio ambiente respecto a energía?		

Anexo C: Formato de las guías de entrevista.

- **Departamento Administración y recepción**

GUIA ENTREVISTA APLICADA AL JEFE DL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y RECEPCIÓN	
AMBITOS DE IMPACTO AMBIENTAL: AGUA	
INDICADORES	
¿CONOCE SISTEMAS DE AHORRO DE AGUA EN EL MERCADO?	
¿LA EMPRESA CONCIENTIZA (CAPACITACIONES Y/O CHARLAS SOBRE LA IMPORTANCIA DEL AHORRO DEL AGUA)?	
¿CONOCE ALGUNA LEY DEL MEDIO AMBIENTE RESPECTO AL AGUA?	
AMBITOS DE IMPACTO AMBIENTAL: RESIDUOS	
¿SE REALIZAN LABORES Y/O CAPACITACIONES PARA REDUCIR LOS RESIDUOS GENERADOS?	
¿CONOCE ALGUNA LEY DEL MEDIO AMBIENTE RESPECTO A LOS RESIDUOS?	
AMBITOS DE IMPACTO AMBIENTAL: ENERGIA	
¿SE REALIZA COMPARACIONES MENSUALES DE LA CANTIDAD DE ENERGIA UTILIZADA?	
¿TIENE CONOCIMIENTO DE LA CANTIDAD DE ENERGIA CONSUMIDA EN EL DEPARTAMENTO?	
¿CONOCE ALGUNA LEY DEL MEDIO AMBIENTE RESPECTO A LA REDUCCION DEL USO DE ENERGIA?	

- **Departamento de house keeping.**

GUÍA DE ENTREVISTA APLICADA AL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE HOUSE KEEPING	
AMBITOS DE IMPACTO AMBIENTAL: AGUA	
INDICADORES	
¿SE REALIZA COMPARACIONES MENSUALES DE LA CANTIDAD DE CONSUMO DEL AGUA?	
¿TIENE CONOCIMIENTO DE LA CANTIDAD DE CONSUMO DEL AGUA EN EL DEPARTAMENTO?	
¿LA EMPRESA CONCIENTIZA (CAPACITACIONES MENSUALES, ANUALES) SOBRE LA IMPORTANCIA DEL AHORRO DE AGUA?	
¿CONOCE ALGUN SISTEMA DE AHORRO DE AGUA EN EL MERCADO?	
¿CONOCE ALGUNA LEY DEL MEDIO AMBIENTE RESPECTO AL AGUA?	

AMBITOS DE IMPACTO AMBIENTAL: RESIDUOS	
¿SE REALIZAN LABORES Y/O CAPACITACIONES PARA REDUCIR LOS RESIDUOS GENERADOS?	
¿CONOCE ALGUNA LEY DEL MEDIO AMBIENTE RESPECTO A LOS RESIDUOS?	
AMBITOS DE IMPACTO AMBIENTAL: ENERGIA	
¿SE REALIZA COMPARACIONES MENSUALES DE LA CANTIDAD DE ENERGIA UTILIZADA?	
¿TIENE CONOCIMIENTO SOBRE LA CANTIDAD DE ENERGIA CONSUMIDA EN EL DEPARTAMENTO?	
¿CONOCE ALGUNA LEY DEL MEDIO AMBIENTE RESPECTO A LA ENERGIA?	

- **Departamento de cocina y restaurante.**

GUÍA DE ENTREVISTA APLICADA AL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE COCINA Y RESTAURANTE	
AMBITOS DE IMPACTO AMBIENTAL: AGUA	
INDICADORES	
¿SE REALIZA COMPARACIONES MENSUALES DE LA CANTIDAD DE CONSUMO DEL AGUA?	
¿TIENE CONOCIMIENTO DE LA CANTIDAD DE CONSUMO DEL AGUA EN EL DEPARTAMENTO?	
¿LA EMPRESA CONCIENTIZA (CAPACITACIONES MENSUALES, ANUALES) SOBRE LA IMPORTANCIA DEL AHORRO DE AGUA?	
¿CONOCE SISTEMAS DE AHORRO DE AGUA EN EL MERCADO?	
¿CONOCE ALGUNA LEY DEL MEDIO AMBIENTE RESPECTO AL AGUA?	
AMBITOS DE IMPACTO AMBIENTAL: RESIDUOS	
¿SE REALIZA LABORES Y/O CAPACITACIONES PARA REDUCIR LOS RESIDUOS GENERADOS?	
¿CONOCE ALGUNA LEY DEL MEDIO AMBIENTE RESPECTO A LOS RESIDUOS?	
AMBITOS DE IMPACTO AMBIENTAL: ENERGIA	
¿SE REALIZA COMPARACIONES MENSUALES DE LA CANTIDAD DE ENERGIA UTILIZADA?	
¿TIENE CONOCIMIENTO DE LA CANTIDAD DE ENERGIA CONSUMIDA EN EL DEPARTAMENTO?	
¿CONOCE ALGUNA LEY DEL MEDIO AMBIENTE RESPECTO A LA REDUCCION DEL USO DE ENERGIA?	

- **Departamento de lavandería.**

GUÍA DE ENTREVISTA APLICADA AL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE LAVANDERIA	
AMBITOS DE IMPACTO AMBIENTAL: AGUA	
INDICADORES	
¿SE REALIZA COMPARACIONES MENSUALES DE LA CANTIDAD DE CONSUMO DEL AGUA?	
¿TIENE CONOCIMIENTO DE LA CANTIDAD DE CONSUMO DEL AGUA EN EL DEPARTAMENTO?	
¿LA EMPRESA CONCIENTIZA (CAPACITACIONES MENSUALES, ANUALES) SOBRE LA IMPORTANCIA DEL AHORRO DE AGUA?	
¿CONOCE SISTEMAS DE AHORRO DE AGUA EN EL MERCADO?	
¿CONOCE ALGUNA LEY DEL MEDIO AMBIENTE RESPECTO AL AGUA?	
AMBITOS DE IMPACTO AMBIENTAL: RESIDUOS	
¿SE REALIZAN LABORES Y/O CAPACITACIONES PARA REDUCIR AL MÁXIMO LOS RESIDUOS GENERADOS?	
¿TIENE CONOCIMIENTO DE ALGUNA LEY DEL MEDIO AMBIENTE RESPECTO A LOS RESIDUOS?	
AMBITOS DE IMPACTO AMBIENTAL: ENERGIA	
¿SE REALIZA COMPARACIONES MENSUALES DE LA CANTIDAD DE ENERGIA UTILIZADA?	
¿TIENE CONOCIMIENTO DE LA CANTIDAD DE ENERGIA CONSUMIDA EN EL DEPARTAMENTO?	
¿CONOCE ALGUNA LEY DEL MEDIO AMBIENTE RESPECTO A LA REDUCCION DEL USO DE ENERGIA?	

Anexo D: Formato de las guías de análisis documental.

- **Departamento de administración y recepción.**

GUÍA DE ANALISIS DOCUMENTAL EN EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y RECEPCIÓN	
AMBITOS DE IMPACTO AMBIENTAL: ENERGIA	
INDICADORES	

UTILIZAN DIFERENTES FUENTES DE PRODUCCION DE LA ENERGIA.	
UTILIZAN FUENTES DE ENERGIA LIMPIA.	

- **Departamento de house keeping.**

GUÍA DE ANALISIS DOCUMENTAL EN EL DEPARTAMENTO DE HOUSE KEEPING	
AMBITOS DE IMPACTO AMBIENTAL: AGUA	
INDICADORES	
EXISTEN REVISIONES PERIODICAS DE LAS INSTALACIONES DE AGUA.	
AMBITOS DE IMPACTO AMBIENTAL: RESIDUOS	
CUIDADO EN LA UTILIZACIÓN DE PRODUCTOS NOCIVOS QUE ATENTAN AL MEDIO AMBIENTE.	
AMBITOS DE IMPACTO AMBIENTAL: ENERGIA	
UTILIZAN DIFERENTES FUENTES DE PRODUCCION DE LA ENERGIA.	
EXISTEN FUENTES DE ENERGIA LIMPIA EN EL DEPARTAMENTO.	

- **Departamento de cocina y restaurante.**

GUÍA DE ANALISIS DOCUMENTAL EN EL DEPARTAMENTO DE COCINA Y RESTAURANTE	
AMBITOS DE IMPACTO AMBIENTAL: AGUA	
INDICADORES	
EXISTEN REVISIONES PERIODICAS DE LAS INSTALACIONES DE AGUA.	
AMBITOS DE IMPACTO AMBIENTAL: RESIDUOS	
CUIDADO EN LA UTILIZACIÓN DE PRODUCTOS NOCIVOS QUE ATENTAN AL MEDIO AMBIENTE.	
AMBITOS DE IMPACTO AMBIENTAL: ENERGIA	
EXISTEN DIFERENTES FUENTES DE PRODUCCION DE LA ENERGIA.	
UTILIZAN FUENTES DE ENERGIA LIMPIA EN EL DEPARTAMENTO.	

- **Departamento de lavandería.**

GUÍA DE ANALISIS DOCUMENTAL EN EL DEPARTAMENTO DE LAVANDERIA	
AMBITOS DE IMPACTO AMBIENTAL: AGUA	
INDICADORES	
EXISTEN REVISIONES PERIODICAS DE LAS INSTALACIONES DE AGUA.	
AMBITOS DE IMPACTO AMBIENTAL: RESIDUOS	
CUIDADO EN LA UTILIZACIÓN DE PRODUCTOS NOCIVOS QUE ATENTAN AL MEDIO AMBIENTE	
AMBITOS DE IMPACTO AMBIENTAL: ENERGIA	
UTILIZA DIFERENTES FUENTES DE PRODUCCION DE LA ENERGIA.	

UTILIZA FUENTES DE ENERGIA LIMPIA EN EL DEPARTAMENTO.	
---	--

Anexo E: Formato de las guías de observación.

- **Departamento de administración y recepción.**

GUIA DE OBSERVACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y RECEPCIÓN	
AMBITOS DE IMPACTO AMBIENTAL: AGUA	
INDICADORES	
EXISTE COMUNICACIÓN A LOS CLIENTES DE LA IMPORTANCIA DEL AHORRO DE AGUA.	
AMBITOS DE IMPACTO AMBIENTAL: RESIDUOS	
SEPARACION POR TIPO DE RESIDUOS	
EXISTE ALGUN PROCESO DE RECICLAJE DE LOS RESIDUOS.	
AMBITOS DE IMPACTO AMBIENTAL: ENERGIA	
EXISTE APROVECHAMIENTO AL MÁXIMO DE LUZ NATURAL.	
ADECUACIÓN DE LAS INSTALACIONES PARA TENER UNA CLIMATIZACIÓN EFICIENTE.	
EXISTEN SISTEMAS DE ILUMINACIÓN DE BAJO CONSUMO.	
EXISTEN TEMPORIZADORES EN LOS EQUIPOS DEL DEPARTAMENTO	
EXISTEN TERMOSTATOS EN LOS EQUIPOS DEL DEPARTAMENTO.	

- **Departamento de house keeping.**

GUIA DE OBSERVACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE HOUSE KEEPING	
AMBITOS DE IMPACTO AMBIENTAL: AGUA	
INDICADORES	
SE APLICA ALGÚN SISTEMA DE AHORRO DE AGUA EN EL DEPARTAMENTO.	
UTILIZA ALGUN SISTEMA DE RIEGO EN JARDINES	
EXISTE ALMACENAMIENTO DEL AGUA DE LLUVIA PARA USO POSTERIOR.	

EXISTEN MEDIDORES PARA UTILIZAR LA DOSIS NECESARIA DEL AGUA PARA REALIZAR LAS ACTIVIDADES.	
AMBITOS DE IMPACTO AMBIENTAL: RESIDUOS	
SEPARACION POR TIPO DE RESIDUOS.	
EXISTE ALGUN PROCESO DE RECICLAJE DE LOS RESIDUOS	
AMBITOS DE IMPACTO AMBIENTAL: ENERGIA	
EXISTE APROVECHAMIENTO AL MÁXIMO DE LA LUZ NATURAL.	
ADECUACION DE LAS INSTALACIONES PARA TENER UNA CLIMATIZACIÓN EFICIENTE.	
EXISTEN SISTEMAS DE ILUMINACIÓN DE BAJO CONSUMO.	
EXISTEN TEMPORIZADORES EN LOS EQUIPOS DEL DEPARTAMENTO.	
EXISTEN TERMOSTATOS EN LOS EQUIPOS DEL DEPARTAMENTO.	

- **Departamento de cocina y restaurante.**

GUIA DE OBSERVACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE COCINA Y RESTAURANTE	
ÁMBITOS DE IMPACTO AMBIENTAL: AGUA	
INDICADORES	
SE APLICA ALGUN SISTEMA DE AHORRO DE AGUA EN EL DEPARTAMENTO.	
EXISTEN MEDIDORES PARA UTILIZAR LA DOSIS NECESARIA DEL AGUA PARA REALIZAR LAS ACTIVIDADES.	
ÁMBITOS DE IMPACTO AMBIENTAL: RESIDUOS	
SEPARACION POR TIPO DE RESIDUOS.	
EXISTE ALGUN PROCESO DE RECICLAJE DE LOS RESIDUOS.	
SE REALIZA EL RECOJO CORRECTO DE ACEITES USADOS DE COCINA	
AMBITOS DE IMPACTO AMBIENTAL: ENERGIA	
EXISTE APROVECHAMIENTO AL MAXIMO DE LA LUZ NATURAL.	
ADECUACION DE LAS INSTALACIONES PARA TENER UNA CLIMATIZACION EFICIENTE.	
EXISTEN SISTEMAS DE ILUMINACION DE BAJO CONSUMO.	
EXISTEN TEMPORIZADORES EN LOS EQUIPOS DEL DEPARTAMENTO.	
EXISTEN TERMOSTATOS EN LOS EQUIPOS DEL DEPARTAMENTO.	

- **Departamento de lavandería.**

GUIA DE OBSERVACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE LAVANDERÍA	
AMBITOS DE IMPACTO AMBIENTAL: AGUA	
INDICADORES	
SE APLICA ALGÚN SISTEMA DE AHORRO DE AGUA EN EL DEPARTAMENTO.	
EXISTEN MEDIDORES PARA UTILIZAR LA DOSIS NECESARIA DEL AGUA PARA REALIZAR LAS ACTIVIDADES.	
AMBITOS DE IMPACTO AMBIENTAL: RESIDUOS	
SEPARACION POR TIPO DE RESIDUOS	
EXISTE ALGUN PROCESO DE RECICLAJE DE LOS RESIDUOS	
AMBITOS DE IMPACTO AMBIENTAL: ENERGIA	
EXISTE APROVECHAMIENTO AL MAXIMO DE LA LUZ NATURAL.	
EXISTEN SISTEMAS DE ILUMINACION DE BAJO CONSUMO.	
ADECUACION DE LAS INSTALACIONES PARA TENER UNA CLIMATIZACION EFICIENTE.	
EXISTEN TEMPORIZADORES EN LOS EQUIPOS DEL DEPARTAMENTO.	
EXISTEN TERMOSTATOS EN LOS EQUIPOS DEL DEPARTAMENTO.	

Anexo F: Resultados de las guías: entrevista personal, análisis documental y observación; obtenidos antes y después de la primera y segunda visita de las actividades realizadas en el departamento de administración y recepción con respecto al ámbito de impacto ambiental AGUA y las Recomendaciones de las Buenas Prácticas Ambientales.

INDICADOR: Guías de Entrevista personal, análisis documental y observación.	RESULTADOS ANTES (15 DE JUNIO)	RESULTADOS DESPUES (6 DE AGOSTO)	RECOMENDACIONES DE LAS BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES DADAS A LA EMPRESA
CONOCIMIENTO DE SISTEMAS DE AHORRO DE AGUA EN EL MERCADO	<p>Si se tenía conocimiento de los sistemas de ahorro que se tiene en otros hoteles como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El agua que se usa en lavandería y otros departamentos va a los inodoros, pero previo a ello se comunica a los huéspedes. 	<p>Si se tenía conocimiento de los sistemas de ahorro que se tiene en otros hoteles como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El agua que se usa en lavandería y otros departamentos va a los inodoros, pero previo a ello se comunica a los huéspedes. 	<p>Se sugiere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programar visitas esporádicas para los jefes de departamento a otros hoteles para conocer los sistemas de ahorro de agua y tomar como ejemplo para plasmarlo en el hotel. • Programar capacitaciones con jefes de departamento de otros hoteles.
LA EMPRESA REALIZA CAPACITACIONES SOBRE LA IMPORTANCIA DEL AHORRO DE AGUA	<p>Sí, en cada reunión se tocó el tema de ahorro del agua para ayudar a la sensibilización. Estas reuniones cumplieron una calendarización.</p>	<p>Sí, en cada reunión se tocó el tema de ahorro del agua para ayudar a la sensibilización. Estas reuniones cumplieron una calendarización.</p>	<p>Se recomienda:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organizar actividades (talleres, Charlas y trípticos) que ayuden a la sensibilización del ahorro de agua cumpliendo una calendarización.
EXISTE COMUNICACIÓN A LOS CLIENTES SOBRE LA IMPORTANCIA DEL AHORRO DE AGUA.	<p>Si existió comunicación a los huéspedes con el siguiente mensaje: <i>(Anexo J)</i></p> <p><i>“Hoy en día, el mundo sufre muchas dificultades por la escasez de energía renovable el impacto negativo para el medio ambiente tiene efectos dañinos para la humanidad.</i></p> <p><i>Desafortunadamente, en el sector turismo, hoteles y restaurantes son uno de los causantes de polución más fuertes.</i></p> <p><i>Por favor ayúdenos a ahorrar electricidad, agua y detergente.</i></p> <p>USTED DECIDE:</p> <p><i>Si quiere cambiar las toallas – déjelos en el piso del baño.</i></p> <p><i>Si quiere cambiar las sábanas, avise en recepción.</i></p> <p><i>Cierre bien los caños para evitar goteos.</i></p> <p><i>Use la ducha solamente el tiempo necesario.</i></p> <p><i>Desenchufes equipos eléctricos cuando no lo use.</i></p> <p><i>Por favor no tire papel higiénico al inodoro, use el basurero.</i></p> <p>¡GRACIAS POR AYUDARNOS A PRACTICAR UN TURISMO RESPONSABLE!</p> <p>Esta información se encuentra en la puerta de cada habitación.</p>	<p>Si existió comunicación a los huéspedes con el siguiente mensaje: <i>(Anexo J)</i></p> <p><i>“Hoy en día, el mundo sufre muchas dificultades por la escasez de energía renovable el impacto negativo para el medio ambiente tiene efectos dañinos para la humanidad.</i></p> <p><i>Desafortunadamente, en el sector turismo, hoteles y restaurantes son uno de los causantes de polución más fuertes.</i></p> <p><i>Por favor ayúdenos a ahorrar electricidad, agua y detergente.</i></p> <p>USTED DECIDE:</p> <p><i>Si quiere cambiar las toallas – déjelos en el piso del baño.</i></p> <p><i>Si quiere cambiar las sábanas, avise en recepción.</i></p> <p><i>Cierre bien los caños para evitar goteos.</i></p> <p><i>Use la ducha solamente el tiempo necesario.</i></p> <p><i>Desenchufes equipos eléctricos cuando no lo use.</i></p> <p><i>Por favor no tire papel higiénico al inodoro, use el basurero.</i></p> <p>¡GRACIAS POR AYUDARNOS A PRACTICAR UN TURISMO RESPONSABLE!</p> <p>Esta información se encuentra en la puerta de cada habitación.</p>	<p>Se recomienda comunicar a los huéspedes de las políticas ambientales. Realizando lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El personal debe colocar en las habitaciones el material de información de las políticas ambientales en el lugar asignando.
CONOCIMIENTO DE ALGUNA LEY DEL MEDIO AMBIENTE RESPECTO AL AGUA	<p>No se conocía, en las reuniones con el personal no se informaba sobre temas legislativos para el cuidado del medio ambiente con respecto al agua.</p>	<p>Si se conocía, en las reuniones con el personal se empezó a informar respecto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ley de aguas N° 17752. • El plan de desarrollo urbano Cusco al 2023. 	<p>Se recomienda:</p> <p>En las reuniones con el personal realizar charlas y capacitaciones respecto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ley de aguas N° 17752. • Conocer el plan de desarrollo urbano Cusco al 2023.

Anexo G: Resultados de las guías: entrevista personal, análisis documental y observación; obtenidos antes y después de La primera y segunda visita de las actividades realizadas en el departamento de administración y recepción con respecto al ámbito de impacto ambiental RESIDUOS y las Recomendaciones de las Buenas Prácticas Ambientales.

INDICADOR: Guías de Entrevista personal, análisis documental y observación.	RESULTADOS ANTES (15 DE JUNIO)	RESULTADOS DESPUES (6 DE AGOSTO)	RECOMENDACIONES DE LAS BUENAS PRACTICAS AMBIENTALES DADAS A LA EMPRESA
EXISTE SEPARACIÓN POR TIPO DE RESIDUOS.	Si, se realizaba la separación en lo siguiente: • Residuos inorgánicos (plásticos, baterías, tóner, etc.) • Reciclaje (papel). (Anexo J)	Si, se realizaba la separación en lo siguiente: • Residuos inorgánicos (plásticos, baterías, tóner, etc.) • Reciclaje (papel). (Anexo J)	Se recomienda: • Tener contenedores para separar cada tipo de residuos inorgánicos (plásticos, baterías, tóner, etc.). • Reciclaje(papel)
EXISTE LABORES REALIZADAS Y/O CAPACITACIONES PARA REDUCIR LOS RESIDUOS GENERADOS.	No existía, en las reuniones con el personal no se sensibilizaba para la segregación de residuos. No se tenía posters de las Buenas Prácticas Ambientales en el departamento	Si, se empezaron a realizar charlas y capacitaciones para la segregación de residuos, cumpliendo una calendarización, también se colocó posters de las Buenas Prácticas Ambientales en el departamento	Se sugiere: • Organizar actividades (talleres, charlas y trípticos) que ayuden a la sensibilización para la segregación de residuos cumpliendo una calendarización. • Colocar posters de las Buenas Prácticas Ambientales en el departamento.
EXISTE ALGÚN PROCESO DE RECICLAJE DE LOS RESIDUOS.	Si existía, se realizaba la separación correcta del papel ya reutilizado para luego ser entregado a terceras personas para su disposición. (Anexo J)	Si existía, se realizaba la separación correcta del papel ya reutilizado para luego ser entregado a terceras personas para su disposición. (Anexo J)	Se recomienda realizar la separación correcta del papel, baterías y plástico para su posterior reciclaje y entregar a terceras personas para su posterior reutilización.
CONOCIMIENTO DE ALGUNA LEY DEL MEDIO AMBIENTE RESPECTO A LOS RESIDUOS.	No se conocía, en las reuniones con el personal no se informaba sobre temas legislativos para la mejor gestión de los residuos.	Si se conocía, en las reuniones con el personal se empezó a informar respecto a: • DLeg. N° 1278 de la ley de Gestión Integral de los Residuos. • El plan de desarrollo urbano Cusco al 2023.	Se recomienda: En las reuniones con el personal realizar charlas y capacitaciones respecto a: • DLeg. N° 1278 de la ley de Gestión Integral de los Residuos. • El plan de desarrollo urbano Cusco al 2023.

FUENTE: Elaboración propia.

Anexo H: Resultados de las guías: entrevista personal, análisis documental y observación; obtenidos antes y después de la primera y segunda visita de las actividades realizadas en el departamento de administración y recepción con respecto al ámbito de impacto ambiental ENERGÍA y las Recomendaciones de las Buenas Prácticas Ambientales.

INDICADOR: Guías de Entrevista personal, análisis documental y observación.	RESULTADOS ANTES (15 DE JUNIO)	RESULTADOS DESPUES (6 DE AGOSTO)	RECOMENDACIONES DE LAS BUENAS PRACTICAS AMBIENTALES DADAS A LA EMPRESA
COMPARACION MENSUAL DE LA CANTIDAD DE ENERGIA UTILIZADA.	No se realizó la comparación de la cantidad de energía utilizada, pues no se tenía medidor interno y tampoco se tenía acceso a los recibos de luz.	No se realizó la comparación de la cantidad de energía utilizada, pues no se tenía medidor interno y tampoco se tenía acceso a los recibos de luz.	Se recomienda instalar medidor de energía interno en el departamento para: <ul style="list-style-type: none"> ● Comparar mensualmente la cantidad de energía utilizada. ● Aplicar medidas de ahorro. ● Controlar el consumo de energía.
EXISTE CONOCIMIENTO DE LA CANTIDAD DE ENERGIA UTILIZADA EN EL DEPARTAMENTO.	No se tuvo conocimiento a consecuencia de no tener medidor de luz independiente en el departamento.	No se tuvo conocimiento a consecuencia de no tener medidor de luz independiente en el departamento.	● Se recomienda poner medidor interno en el departamento para saber la cantidad de kW de energía utilizada.
UTILIZA DIFERENTES FUENTES DE PRODUCCION DE LA ENERGIA.	Se utilizó dos fuentes de energía en lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ● Las estufas utilizan la energía producida por el gas natural. ● Las bombillas y equipos electrónicos utilizan energía eléctrica. <i>(Anexo J)</i> 	Se utilizó dos fuentes de energía, como son: <ul style="list-style-type: none"> ● Las estufas utilizan la energía producida por el gas natural. ● Las bombillas y equipos electrónicos utilizan energía eléctrica. <i>(Anexo J)</i> 	Se recomienda utilizar diferentes fuentes de energía menos contaminantes para sustituir parcialmente la energía eléctrica como: <ul style="list-style-type: none"> ● Gas natural, tiene un alto rendimiento energético y menor impacto ambiental. ● Energía solar.
EXISTE APROVECHAMIENTO AL MÁXIMO DE LA LUZ NATURAL.	Se tuvo aprovechamiento de la luz natural mediante: <ul style="list-style-type: none"> ● Ventanas amplias. ● Paredes de color crema claro. ● Puerta de vidrio en recepción. <i>(Anexo J)</i> 	Se tuvo aprovechamiento de la luz natural mediante: <ul style="list-style-type: none"> ● Ventanas amplias. ● Paredes de color crema claro. ● Puerta de vidrio en recepción. <i>(Anexo J)</i> 	Se sugiere: <ul style="list-style-type: none"> ● Tener ventanas amplias. ● Pintar las paredes con colores claros que absorban menos luz. ● Tener las cortinas de colores claros. ● Tener puertas corredizas de vidrio.
ADECUACION DE LAS INSTALACIONES PARA TENER UNA CLIMATIZACION EFICIENTE.	No estuvieron adecuadas, se mantenía frecuentemente la estufa encendida para mantener la temperatura del ambiente. <i>(Anexo J)</i>	Si estuvieron adecuados, se colocó alfombras en el piso para mantener la temperatura y evitar la utilización de la estufa. <i>(Anexo J)</i>	Se sugiere tener estrategias específicas en función a la posibilidad de inversión para el mantenimiento de la temperatura y evitar el uso excesivo de equipos de climatización (ventilador y estufas). Para el caso del hotel colocar alfombras en el piso.

INDICADOR: Guías de Entrevista personal, análisis documental y observación.	RESULTADOS ANTES (15 DE JUNIO)	RESULTADOS DESPUES (6 DE AGOSTO)	RECOMENDACIONES DE LAS BUENAS PRACTICAS AMBIENTALES DADAS A LA EMPRESA
EXISTEN SISTEMAS DE ILUMINACION DE BAJO CONSUMO.	Si existía, en lo siguiente: • Las oficinas utilizan focos de bajo consumo de energía (LED). • Los interruptores estaban en diferentes puntos de los ambientes. <i>(Anexo J)</i>	Si existía, en lo siguiente: • Las oficinas utilizan focos de bajo consumo de energía (LED). • Los interruptores estaban en diferentes puntos de los ambientes. <i>(Anexo J)</i>	• Se recomienda: • Utilizar las bombillas o fluorescentes de bajo consumo de energía (LED). • Instalar interruptores que funcionen desde puntos diferentes de los corredores o escaleras, para poderlos encender y apagar a conveniencia.
EXISTEN TEMPORIZADORES EN LOS EQUIPOS DEL DEPARTAMENTO.	Si existió, todos los equipos del departamento (computador, impresora, fotocopidora, televisor) tienen temporizador.	Si existió, todos los equipos del departamento (computador, impresora, fotocopidora, televisor) tienen temporizador.	• Se recomienda que todos los equipos tengan temporizadores de energía. Estos dispositivos se apagan y prenden después de un determinado periodo programado evitando el derroche de energía.
EXISTEN TERMOSTATOS EN LOS EQUIPOS DEL DEPARTAMENTO.	Si existía en todos los equipos de climatización (estufas), beneficiando en el ahorro de energía	Si existía en todos los equipos de climatización (estufas), beneficiando en el ahorro de energía	• Se recomienda que los equipos del departamento tengan termostatos. Estos dispositivos en los calefactores se utilizan para bajar la potencia cuando se haya alcanzado la temperatura ambiente evitando el derroche de energía.
UTILIZAN FUENTES DE ENERGIA LIMPIA	No se utilizó, el colocado de panel solar requiere tiempo e inversión, tampoco se tuvo construcciones nuevas en el establecimiento. <i>(Anexo J)</i>	No se utilizó, el colocado de panel solar requiere tiempo e inversión, tampoco se tuvo construcciones nuevas en el establecimiento. <i>(Anexo J)</i>	Se sugiere: • El colocado de panel solar en lugares de bastante insolación. • Para la construcción de nuevos establecimientos se debe incorporar placas fotovoltaicas para la generación de energía limpia.
CONOCIMIENTO DE ALGUNA LEY DEL MEDIO AMBIENTE RESPECTO A LA ENERGIA.	No se conocía, en las reuniones con el personal no se informaba sobre temas legislativos para el uso eficiente de la energía	Si se conocía, en las reuniones con el personal se empezó a informar respecto a: • El DS 053-2007 EM de la ley de promoción del uso eficiente de la energía	Se recomienda: En las reuniones con el personal realizar charlas y capacitaciones respecto a: • El DS 053-2007 EM de la ley de promoción del uso eficiente de la energía.

FUENTE: Elaboración propia

Anexo I: Resultados de las guías: entrevista personal, análisis documental y observación; obtenidos antes y después de la primera y segunda visita de las actividades realizadas en el departamento de house keeping con respecto al ámbito de impacto ambiental AGUA y las Recomendaciones de las Buenas Prácticas Ambientales.

INDICADOR: Guías de Entrevista personal, análisis documental y observación.	RESULTADOS ANTES (15 DE JUNIO)	RESULTADOS DESPUES (6 DE AGOSTO)	RECOMENDACIONES DE LAS BUENAS PRACTICAS AMBIENTALES DADAS A LA EMPRESA
COMPARACIONES MENSUALES DE LA CANTIDAD DE CONSUMO DE AGUA.	No se realizó la comparación de la cantidad de agua utilizada, pues no se tiene medidor interno y tampoco se tiene acceso a los recibos de agua.	No se realizó la comparación de la cantidad de agua utilizada, pues no se tiene medidor interno y tampoco se tiene acceso a los recibos de agua.	Se recomienda instalar medidor interno de agua en el departamento para: <ul style="list-style-type: none"> • Comparar mensualmente la cantidad de agua utilizada. • Aplicar medidas de ahorro y uso adecuado en cada mes. • Controlar el consumo adecuado del agua.
CONOCIMIENTO DE LA CANTIDAD DE CONSUMO DEL AGUA EN EL DEPARTAMENTO.	No se tuvo conocimiento, a consecuencia de no tener medidor de agua independiente en el departamento.	No se tuvo conocimiento, a consecuencia de no tener medidor de agua independiente en el departamento.	Se recomienda poner medidor interno en el departamento para saber la cantidad de agua utilizada en metros cúbicos.
CONCIERTIZACION (CAPACITACIONES MENSUALES, ANUALES) SOBRE LA IMPORTANCIA DEL AHORRO DE AGUA.	Sí, en cada reunión se tocó el tema de ahorro del agua para ayudar a la sensibilización. Estas reuniones cumplieron una calendarización.	Sí, en cada reunión se tocó el tema de ahorro del agua para ayudar a la sensibilización. Estas reuniones cumplieron una calendarización.	Se recomienda: <ul style="list-style-type: none"> • Organizar actividades (talleres, Charlas y trípticos) que ayuden a la sensibilización del ahorro de agua cumpliendo una calendarización.
CONOCIMIENTO DE SISTEMAS DE AHORRO DE AGUA EN EL MERCADO	Si se tenía conocimiento de los sistemas de ahorro que se tiene en otros hoteles como son: <ul style="list-style-type: none"> • El sistema de inodoros para hoteles. • Utilizar alcohol para las manos. • Usar letreros de comunicación en las habitaciones de los huéspedes. 	Si se tenía conocimiento de los sistemas de ahorro que se tiene en otros hoteles como son: <ul style="list-style-type: none"> • El sistema de inodoros para hoteles. • Utilizar alcohol para las manos. • Usar letreros de comunicación en las habitaciones de los huéspedes. 	Se sugiere: <ul style="list-style-type: none"> • Programar visitas esporádicas para los jefes de departamento a otros hoteles para conocer los sistemas de ahorro de agua y tomar como ejemplo para plasmarlo en el hotel. • Programar capacitaciones con jefes de departamento de otros hoteles.
SE APLICA ALGÚN SISTEMA DE AHORRO DE AGUA EN EL DEPARTAMENTO	No se aplicaba, existía derroche de agua en los baños de las habitaciones. (<i>Anexo J</i>)	Si se aplicó, se colocaron grifos ecoeficientes y griferías termostáticas en los baños de las habitaciones para reducir el caudal del agua. (<i>Anexo J</i>)	Se recomienda utilizar equipos con programas de ahorro de agua (duchas, griferías), estos dispositivos reducen el caudal de agua en función de la presión. Como: <ul style="list-style-type: none"> • Grifería Termostática. • Grifos y duchas eco eficientes • Grifería Temporizada y electrónica automática. • Teleduchas o ecoduchas.

INDICADOR: Guías de Entrevista personal, análisis documental y observación.	RESULTADOS ANTES (15 DE JUNIO)	RESULTADOS DESPUES (6 DE AGOSTO)	RECOMENDACIONES DE LAS BUENAS PRACTICAS AMBIENTALES DADAS A LA EMPRESA
EXISTEN REVISIONES PERIODICAS DE LAS INSTALACIONES DE AGUA.	<p>No existía. Las revisiones se realizaba por fallas, reparación y recambio en lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reparación de tuberías. • Compra de electrobomba. • Arreglo de fugas de agua. • Instalación de desagüe para lavatorio. • Instalación de ducha e inodoros. <p>(Anexo J)</p>	<p>Si existía, se realizó la contratación de personal idóneo que empezó a ir periódicamente a revisar las instalaciones para su correcto funcionamiento definiendo un calendario de mantenimiento preventivo.</p> <p>(Anexo J)</p>	<p>Se debe tener personal idóneo para la revisión periódica de las instalaciones, definiendo un calendario de mantenimiento preventivo, en el calendario deben marcarse las incidencias que se produzcan para solucionarlas y en el caso de que una instalación se acerque al límite de su vida útil, poder prever su sustitución antes de que se produzca algún problema.</p>
UTILIZACIÓN DE ALGÚN SISTEMA DE RIEGO EN JARDINES.	<p>No, para las áreas verdes (jardines y macetas) se utilizaba una manguera que se cambia de lugar cada 10 minutos, dejando correr el agua.</p> <p>(Anexo J)</p>	<p>Si se utilizaba, para el riego de áreas verdes (jardines) se colocó el sistema de riego por aspersión y el sistema blossom a las mangueras para el ahorro de agua.</p> <p>(Anexo J)</p>	<p>Se sugiere para el riego de áreas verdes se pueda utilizar los siguientes sistemas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Por goteo. Gotas directamente a la raíz de la planta. • Exudación. Distribuye el agua a través de poro para mantener la humedad. • Aspersión. Trata de imitar a la lluvia. Incorporar a las mangueras del jardín el sistema Blossom para el ahorro del agua.
EXISTE ALMACENAMIENTO DEL AGUA DE LLUVIA PARA USO POSTERIOR.	<p>No existía, el agua de lluvias va a las canaletas que están conectadas directamente al desagüe. (Anexo J)</p>	<p>Si existió almacenamiento, las canaletas de los techos fueron conectadas a un depósito para que el agua de lluvias tenga uso posterior.</p> <p>((Anexo J)</p>	<p>Se sugiere conectar las canaletas de los techos a un depósito con filtro para el uso posterior del agua de lluvia almacenada.</p>
EXISTE MEDIDORES PARA UTILIZAR LA DOSIS NECESARIA DEL AGUA AL REALIZAR LAS ACTIVIDADES.	<p>No existía, la cantidad de agua que se utiliza para la limpieza de pisos y habitaciones es abundante. (Anexo J)</p>	<p>Si existía, se empezó a utilizar baldes medidores para la limpieza de pisos y habitaciones. (Anexo J)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda utilizar la dosis necesaria de agua en la limpieza de pisos y habitaciones, para ello en el hotel se recomendó utilizar baldes medidores.
CONOCIMIENTO DE ALGUNA LEY DEL MEDIO AMBIENTE RESPECTO AL AGUA.	<p>No se conocía, en las reuniones con el personal no se informaba sobre temas legislativos para el cuidado del medio ambiente.</p>	<p>Si se conocía, en las reuniones con el personal se empezó a informar respecto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ley de aguas N° 17752. • El plan de desarrollo urbano Cusco al 2023. 	<p>Se recomienda:</p> <p>En las reuniones con el personal realizar charlas y capacitaciones respecto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ley de Aguas N° 17752. • El plan de desarrollo urbano Cusco al 2023.

FUENTE: Elaboración propia.

Anexo J: Resultados de las guías: entrevista personal, análisis documental y observación; obtenidos antes y después de la primera y segunda visita de las actividades realizadas en el departamento de house keeping con respecto al ámbito de impacto ambiental RESIDUOS y las Recomendaciones de las Buenas Prácticas Ambientales.

INDICADOR: Guías de Entrevista personal, análisis documental y observación.	RESULTADOS ANTES (15 DE JUNIO)	RESULTADOS DESPUES (6 DE AGOSTO)	RECOMENDACIONES DE LAS BUENAS PRACTICAS AMBIENTALES DADAS A LA EMPRESA
EXISTE SEPARACION POR TIPO DE RESIDUOS.	Se realizaba la separación por tipo de residuos en lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> Residuos orgánicos (hojarascas). Residuos inorgánicos (plásticos) Reciclaje (papel, botellas). <i>(Anexo J)</i> 	Se realizaba la separación por tipo de residuos en lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> Residuos orgánicos (hojarascas). Residuos inorgánicos (plásticos) Reciclaje (papel, botellas). <i>(Anexo J)</i> 	Se recomienda tener contenedores para separar cada tipo de residuos: <ul style="list-style-type: none"> Residuos orgánicos (hojarascas) Residuos inorgánicos (plásticos, latas, baterías) Reciclaje (papel, botellas).
EXISTEN LABORES Y/O CAPACITACIONES PARA REDUCIR LOS RESIDUOS GENERADOS.	No existía, en las reuniones con el personal no se informaba sobre la sensibilización para la segregación de residuos. No se tenía posters de las Buenas Prácticas Ambientales en el área de personal.	Si, se empezaron a realizar charlas y capacitaciones para la sensibilización en la segregación de residuos, estas reuniones cumplieron una calendarización, también se colocó posters de las Buenas Prácticas Ambientales en el área de personal.	Se sugiere: <ul style="list-style-type: none"> Organizar actividades (talleres, charlas y trípticos) que ayuden a la sensibilización para la segregación de residuos cumpliendo una calendarización. Colocar posters de las Buenas Prácticas Ambientales en el área de personal.
EXISTE ALGUN PROCESO DE RECICLAJE DE LOS RESIDUOS.	Si existía, se realizaba la separación correcta del papel y las botellas de plástico para luego ser entregado a terceras personas para su disposición. <i>(Anexo J)</i>	Si existía, se realizaba la separación correcta del papel y las botellas de plástico para luego ser entregado a terceras personas para su disposición. <i>(Anexo J)</i>	Se recomienda realizar la separación correcta del papel, baterías y plástico para su posterior reciclaje y entregar a terceras personas para su posterior reutilización.
CUIDADO EN LA UTILIZACIÓN DE PRODUCTOS NOCIVOS QUE ATENTAN AL MEDIO AMBIENTE.	No se tenía cuidado en la utilización de productos nocivos al medio ambiente, como es: Utilizar aerosoles. <i>(Anexo J)</i>	Se realizó un acuerdo con los proveedores para proveer suministros de limpieza amigables con el medio ambiente. Se evitó el uso de aerosoles <i>(Anexo J)</i>	Se recomienda dejar de utilizar productos que son potencialmente nocivos para el medio ambiente o utilizarlos según las instrucciones del fabricante. <ul style="list-style-type: none"> En caso de house keeping evitar el uso de aerosoles.
CONOCIMIENTO DE ALGUNA LEY DEL MEDIO AMBIENTE RESPECTO A LOS RESIDUOS.	No se conocía, en las reuniones con el personal no se informaba sobre temas legislativos para la mejor gestión de los residuos.	Si se conocía, en las reuniones con el personal se empezó a informar respecto a: <ul style="list-style-type: none"> DLeg. 1278 de la ley de gestión integral de los residuos. El plan de desarrollo urbano Cusco al 2023. 	En las reuniones con el personal se sugiere realizar charlas y capacitaciones respecto a: <ul style="list-style-type: none"> DLeg. 1278 de la ley de gestión integral de los residuos. El plan de desarrollo urbano Cusco al 2023.

FUENTE: Elaboración propia

Anexo K: Resultados de las guías: entrevista personal, análisis documental y observación; obtenidos antes y después de la primera y segunda visita de las actividades realizadas en el departamento de house keeping con respecto al ámbito de impacto ambiental ENERGÍA y las Recomendaciones de las Buenas Prácticas Ambientales.

INDICADOR: Guías de Entrevista personal, análisis documental y observación.	RESULTADOS ANTES (15 DE JUNIO)	RESULTADOS DESPUES (6 DE AGOSTO)	RECOMENDACIONES DE LAS BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES DADAS A LA EMPRESA.
COMPARACIONES MENSUALES DE LA CANTIDAD DE CONSUMO DE ENERGIA.	No se realizó la comparación de la cantidad de energía utilizada, pues no se tiene medidor interno y tampoco se tiene acceso a los recibos de luz.	No se realizó la comparación de la cantidad de energía utilizada, pues no se tiene medidor interno y tampoco se tiene acceso a los recibos de luz.	Se recomienda instalar medidor de energía interno en el departamento para: <ul style="list-style-type: none"> • Comparar mensualmente la cantidad de energía utilizada. • Aplicar medidas de ahorro. • Controlar el consumo de energía.
EXISTE CONOCIMIENTO DE LA CANTIDAD DE ENERGIA UTILIZADA EN EL DEPARTAMENTO.	No se tuvo conocimiento, a consecuencia de no tener medidor de luz independiente en el departamento.	No se tuvo conocimiento, a consecuencia de no tener medidor de luz independiente en el departamento.	<ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda poner medidor interno en el departamento para saber la cantidad de kW de energía utilizada.
UTILIZA DIFERENTES FUENTES DE PRODUCCIÓN DE LA ENERGIA.	Se utilizó dos fuentes de energía, como son: <ul style="list-style-type: none"> • Las termas utilizan la energía producida por el gas natural. • Las bombillas, estufas y equipos electrónicos utilizan energía eléctrica. (Anexo J) 	Se utilizó dos fuentes de energía, como son: <ul style="list-style-type: none"> • Las termas utilizan la energía producida por el gas natural. • Las bombillas, estufas y equipos electrónicos utilizan energía eléctrica. (Anexo J) 	Se recomienda utilizar diferentes fuentes de energía menos contaminantes para sustituir parcialmente la energía eléctrica como: <ul style="list-style-type: none"> • Gas natural, tiene un alto rendimiento energético y menor impacto ambiental. • Energía solar.
EXISTE APROVECHAMIENTO AL MÁXIMO DE LA LUZ NATURAL.	Se tuvo aprovechamiento de la luz natural mediante: <ul style="list-style-type: none"> • Dos ventanas amplias en cada habitación. • Paredes de color blanco. • Cortinas de color blanco.(Anexo J) 	Se tuvo aprovechamiento de la luz natural mediante: <ul style="list-style-type: none"> • Dos ventanas amplias en cada habitación. • Paredes de color blanco. • Cortinas de color blanco. (Anexo J) 	Se sugiere: <ul style="list-style-type: none"> • Tener ventanas amplias. • Pintar las paredes con colores claros que absorban menos luz. • Tener las cortinas de colores claros. • Tener puertas corredizas de vidrio.

INDICADOR: Guías de Entrevista personal, análisis documental y observación.	RESULTADOS ANTES (15 DE JUNIO)	RESULTADOS DESPUES (6 DE AGOSTO)	RECOMENDACIONES DE LAS BUENAS PRACTICAS AMBIENTALES DADAS A LA EMPRESA
ADECUACION DE LAS INSTALACIONES PARA TENER UNA CLIMATIZACION EFICIENTE.	No estuvieron adecuadas, se mantenía frecuentemente la estufa encendida para mantener la temperatura de las habitaciones. <i>(Anexo J)</i>	Si estaban adecuadas, se colocó vidrios laminados en las habitaciones del primer piso para mantener la temperatura y evitar el uso excesivo de la estufa. <i>(Anexo J)</i>	Se sugiere tener estrategias específicas en función a la posibilidad de inversión para el mantenimiento de la temperatura y evitar el uso excesivo de equipos de climatización (ventilador y estufas). • En las habitaciones del primer piso se sugiere colocar vidrios laminados para mantener la temperatura adecuada.
EXISTEN SISTEMAS DE ILUMINACIÓN DE BAJO CONSUMO.	Si existía, en lo siguiente: • Las habitaciones utilizan como máximo ocho focos de bajo consumo de energía (LED). • Los interruptores estaban en diferentes puntos de las habitaciones. <i>(Anexo J)</i>	Si existía, en lo siguiente: • Las habitaciones utilizan como máximo ocho focos de bajo consumo de energía (LED). • Los interruptores estaban en diferentes puntos de las habitaciones. <i>(Anexo J)</i>	Se recomienda: • Utilizar las bombillas o fluorescentes de bajo consumo de energía (LED). • Instalar interruptores que funcionen desde puntos diferentes de los ambientes para poderlos encender y apagar a conveniencia.
EXISTEN TEMPORIZADORES EN LOS EQUIPOS DEL DEPARTAMENTO.	Si existió, todos los equipos del departamento (terma, estufa y televisor) tienen temporizador.	Si existió, todos los equipos del departamento (terma, estufa y televisor) tienen temporizador.	• Se recomienda que todos los equipos tengan temporizadores de energía. Estos dispositivos se apagan y prenden después de un determinado periodo programado evitando el derroche de energía.
EXISTEN TERMOSTATOS EN LOS EQUIPOS DEL DEPARTAMENTO.	Si existía en todos los equipos de climatización (estufas), beneficiando en el ahorro de energía	Si existía en todos los equipos de climatización (estufas), beneficiando en el ahorro de energía	• Se recomienda que los equipos de climatización tengan termostatos. Estos dispositivos en los calefactores se utilizan para bajar la potencia cuando se haya alcanzado la temperatura ambiente evitando el derroche de energía.
EXISTEN FUENTES DE ENERGIA LIMPIA EN EL DEPARTAMENTO.	No se utilizó, el colocado de panel solar requiere tiempo e inversión, tampoco se tuvo construcciones nuevas en el establecimiento. <i>(Anexo J)</i>	No se utilizó, el colocado de panel solar requiere tiempo e inversión, tampoco se tuvo construcciones nuevas en el establecimiento. <i>(Anexo J)</i>	Se sugiere: • El colocado de panel solar en lugares de bastante insolación. • En la construcción de nuevos establecimientos se debe incorporar placas fotovoltaicas para la generación de energía limpia.
CONOCIMIENTO DE ALGUNA LEY DEL MEDIO AMBIENTE RESPECTO A LA ENERGIA.	No se conocía, en las reuniones con el personal no se informaba sobre temas legislativos para el uso eficiente de la energía. <i>(Anexo K)</i>	Si se conocía, en las reuniones con el personal se empezó a informar respecto a: • El DS 053-2007 EM de la ley de promoción del uso eficiente de la energía	Se recomienda: En las reuniones con el personal realizar charlas y capacitaciones respecto a: • El DS 053-2007 EM de la ley de promoción del uso eficiente de la energía.

FUENTE: Elaboración propia

Anexo L: Resultados de las guías: entrevista personal, análisis documental y observación; obtenidos antes y después de la primera y segunda visita de las actividades realizadas en el departamento de cocina y restaurante con respecto al ámbito de impacto ambiental AGUA y las Recomendaciones de las Buenas Prácticas Ambientales.

INDICADOR: Guías de Entrevista personal, análisis documental y observación.	RESULTADOS ANTES (15 DE JUNIO)	RESULTADOS DESPUES (6 DE AGOSTO)	RECOMENDACIONES DE LAS BUENAS PRACTICAS AMBIENTALES DADAS A LA EMPRESA
EXISTEN COMPARACIONES MENSUALES DE LA CANTIDAD CONSUMIDA DE AGUA	No se realizó la comparación de la cantidad de agua utilizada, pues no se tiene medidor interno y tampoco se tiene acceso a los recibos de agua.	No se realizó la comparación de la cantidad de agua utilizada, pues no se tiene medidor interno y tampoco se tiene acceso a los recibos de agua.	Se recomienda instalar medidor interno de agua en el departamento para: <ul style="list-style-type: none"> • Comparar mensualmente la cantidad de agua utilizada. • Aplicar medidas de ahorro y uso adecuado en cada mes. • Controlar el consumo adecuado del agua.
CONOCIMIENTO DE LA CANTIDAD CONSUMIDA DE AGUA EN EL DEPARTAMENTO.	No se tuvo conocimiento a consecuencia de no tener medidor de agua independiente en el departamento.	No se tuvo conocimiento a consecuencia de no tener medidor de agua independiente en el departamento.	Se recomienda poner medidor interno en el departamento para saber la cantidad de agua utilizada en metros cúbicos.
LA EMPRESA CONCIENTIZA (CAPACITACIONES MENSUALES, ANUALES) SOBRE LA IMPORTANCIA DEL AHORRO DE AGUA.	Sí, en cada reunión se tocó el tema de ahorro del agua para ayudar a la sensibilización. Estas reuniones cumplieron una calendarización.	Sí, en cada reunión se tocó el tema de ahorro del agua para ayudar a la sensibilización. Estas reuniones cumplieron una calendarización.	Se recomienda: <ul style="list-style-type: none"> • Organizar actividades (talleres, Charlas y trípticos) que ayuden a la sensibilización del ahorro de agua cumpliendo una calendarización.
CONOCIMIENTO DE SISTEMAS DE AHORRO DE AGUA EN EL MERCADO	No se tuvo conocimiento, no existió visitas a jefes de departamento de otros hoteles para recibir información sobre los sistemas de ahorro de agua que utilizan.	Si se tuvo, se realizaron visitas esporádicas a otros hoteles, donde se tiene el siguiente sistema de ahorro: <ul style="list-style-type: none"> • Para el lavado de utensilios se utiliza tinas o baldes para no desperdiciar el agua. 	Se sugiere: <ul style="list-style-type: none"> • Programar visitas esporádicas para los jefes de departamento a otros hoteles para conocer los sistemas de ahorro de agua y tomar como ejemplo para plasmarlo en el hotel. • Programar capacitaciones con jefes de departamento de otros hoteles.

INDICADOR: Guías de Entrevista personal, análisis documental y observación.	RESULTADOS ANTES (15 DE JUNIO)	RESULTADOS DESPUES (6 DE AGOSTO)	RECOMENDACIONES DE LAS BUENAS PRACTICAS AMBIENTALES DADAS A LA EMPRESA
SE APLICA ALGUN SISTEMA DE AHORRO DE AGUA EN EL DEPARTAMENTO	No se aplicaba, existía derroche de agua en el lavado de utensilios. <i>(Anexo J)</i>	Si se aplicó, se colocaron griferías termostáticas en cocina para reducir el caudal del agua al realizar el lavado de utensilios. <i>(Anexo J)</i>	Se recomienda utilizar equipos con programas de ahorro de agua (griferías), estos dispositivos reducen el caudal de agua en función de la presión. Como: <ul style="list-style-type: none"> • Grifería Termostática. • Grifos ecoeficientes • Grifería Temporizada y electrónica automática.
EXISTEN REVISIONES PERIODICAS DE LAS INSTALACIONES DE AGUA.	No existía. Se realizaba por fallas, reparación y recambio en lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Reparación de tuberías. • Arreglo de fugas de agua. • Instalación de desagüe para lavatorio. <i>(Anexo J)</i>	Si existía, se realizó la contratación de personal idóneo que empezó a ir periódicamente a revisar las instalaciones para su correcto funcionamiento definiendo un calendario de mantenimiento preventivo. <i>(Anexo J)</i>	Se debe tener personal idóneo para la revisión periódica de las instalaciones, definiendo un calendario de mantenimiento preventivo, en el calendario deben marcarse las incidencias que se produzcan para solucionarlas y en el caso de que una instalación se acerque al límite de su vida útil, poder prever su sustitución antes de que se produzca algún problema.
EXISTEN MEDIDORES PARA UTILIZAR LA DOSIS NECESARIA DEL AGUA AL REALIZAR LAS ACTIVIDADES.	No existía, la cantidad de agua que se utiliza para la limpieza de cocina y el lavado de utensilios es abundante . <i>(Anexo J)</i>	Si existía, se empezó a realizar el empozo de agua en tinas para hacer jabón y para cada proceso de lavado de utensilios. <i>(Anexo J)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda utilizar la dosis necesaria de agua en la limpieza de cocina y lavado de utensilios, para ello se recomendó, utilizar poca agua para hacer jabón y cerrar la llave hasta que esté listo para enjuagar los utensilios. Mejor aún, si se conecta una pequeña regadera a la llave para controlar el agua, o incluso se debe conseguir una tina para lavar utensilios, así no desperdiciará ni una gota.
CONOCIMIENTO DE ALGUNA LEY DEL MEDIO AMBIENTE RESPECTO AL AGUA.	No se conocía, en las reuniones con el personal no se informaba sobre temas legislativos para el cuidado del medio ambiente.	Si se conocía, en las reuniones con el personal se empezó a informar respecto a: <ul style="list-style-type: none"> • Ley de aguas N° 17752. • El plan de desarrollo urbano Cusco al 2023. 	Se recomienda: En las reuniones con el personal realizar charlas y capacitaciones respecto a: <ul style="list-style-type: none"> • ley de aguas N° 17752. • Conocer el plan de desarrollo urbano Cusco al 2023.

FUENTE: Elaboración propia.

Anexo M: Resultados de las guías: entrevista personal, análisis documental y observación; obtenidos antes y después de la primera y segunda visita de las actividades realizadas en el departamento de cocina y restaurante con respecto al ámbito de impacto ambiental RESIDUOS y las Recomendaciones de las Buenas Prácticas Ambientales.

INDICADOR: Guías de Entrevista personal, análisis documental y observación.	RESULTADOS ANTES (15 DE JUNIO)	RESULTADOS DESPUES (6 DE AGOSTO)	RECOMENDACIONES DE LAS BUENAS PRACTICAS AMBIENTALES
EXISTE SEPARACION POR TIPO DE RESIDUOS.	No se realizaba la separación por tipo de residuos, todos los residuos se depositaban en un solo tacho y a consecuencia se tenía mayor cantidad de residuos. <i>(Anexo J)</i>	Se realizaba la separación por tipo de residuos en lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Residuos orgánicos (verduras y frutas). • Residuos inorgánicos (plásticos, latas) • Reciclaje (botellas, latas de hierro o aluminio). <i>(Anexo J)</i> 	Se recomienda tener contenedores para separar cada tipo de residuos: <ul style="list-style-type: none"> • Residuos orgánicos (verduras y frutas). • Residuos inorgánicos (plásticos, latas, etc.) • Reciclaje (botellas, latas de hierro o aluminio).
EXISTEN LABORES Y/O CAPACITACIONES PARA REDUCIR LOS RESIDUOS GENERADOS.	No existía, en las reuniones con el personal no se informaba sobre la sensibilización para la segregación de residuos. No se tenía posters de las Buenas Prácticas Ambientales en el área de personal.	Si, se empezaron a realizar charlas y capacitaciones para la sensibilización en la segregación de residuos, estas reuniones cumplieron una calendarización, también se colocó posters de las Buenas Prácticas Ambientales en el área de personal.	Se sugiere: <ul style="list-style-type: none"> • Organizar actividades (talleres, charlas y trípticos) que ayuden a la sensibilización para la segregación de residuos cumpliendo una calendarización. • Colocar posters de las Buenas Prácticas Ambientales en el área de personal.
EXISTE ALGUN PROCESO DE RECICLAJE DE LOS RESIDUOS.	No existía, no se realizaba la separación correcta de todos los residuos, todos los residuos generados se botaban al tacho y no había forma de reciclar. <i>(Anexo J)</i>	Si existía, se realizaba la separación correcta del papel, las botellas de plástico, latas y los residuos orgánicos, para luego ser entregados a terceras personas para su disposición. <i>(Anexo J)</i>	Se recomienda realizar la separación correcta del papel, baterías y plástico para su posterior reciclaje y entregar a terceras personas para su posterior reutilización.
CUIDADO EN LA UTILIZACION DE PRODUCTOS NOCIVOS QUE ATENTAN AL MEDIO AMBIENTE.	No se tenía cuidado en la utilización de productos nocivos al medio ambiente, como es: <ul style="list-style-type: none"> • Detergente, lejía y lavavajilla. • Desengrasante “multigrass” nocivo a la salud por el olor que emana. <i>(Anexo J)</i> 	Se realizó un acuerdo con los proveedores para proveer suministros de limpieza amigables con el medio ambiente, se empezó a utilizar limón y sal para labores de limpieza. <i>(Anexo J)</i>	Se recomienda dejar de utilizar productos que son potencialmente nocivos para el medio ambiente o utilizarlos según las instrucciones del fabricante. En este caso para cocina y restaurante: <ul style="list-style-type: none"> • Productos ecológicos como el bicarbonato de sodio, sal, limón y el vinagre u otros productos que no atenten con el medio ambiente, para la limpieza de cocina.

INDICADOR: Guías de Entrevista personal, análisis documental y observación.	RESULTADOS ANTES (15 DE JUNIO)	RESULTADOS DESPUES (6 DE AGOSTO)	RECOMENDACIONES DE LAS BUENAS PRACTICAS AMBIENTALES DADAS A LA EMPRESA
SE REALIZA EL RECOGO CORRECTO DE ACEITES USADOS DE COCINA.	No existía algún proceso para el recojo correcto del aceite, se echaron al desagüe o al tacho de basura. (Anexo J)	Si existió, se realizó el recojo correcto de los aceites usados para luego contactarse con la empresa recomendada por DIRCETUR para el recojo respectivo (Municipalidad de Wanchaq). (Anexo J)	<ul style="list-style-type: none"> ● Se sugiere no tirar aceite usado por el desagüe. Depositarlo en un recipiente específico. Averiguar y contactarse con alguna empresa recicladora de aceite para que se encarguen del recojo respectivo. <p>Hay que recordar que un litro de aceite usado puede llegar a contaminar 1 000 litros de agua.</p>
CONOCIMIENTO DE ALGUNA LEY DEL MEDIO AMBIENTE RESPECTO A LOS RESIDUOS.	No se conocía, en las reuniones con el personal no se informaba sobre temas legislativos para la mejor gestión de los residuos.	Si se conocía, en las reuniones con el personal se empezó a informar respecto a: <ul style="list-style-type: none"> ● DLeg. N°1278 de la ley de Gestión Integral de los Residuos. ● El plan de desarrollo urbano Cusco al 2023. 	Se recomienda: En las reuniones con el personal realizar charlas y capacitaciones respecto a: <ul style="list-style-type: none"> ● DLeg. N°1278 de la ley de Gestión Integral de los Residuos. ● El plan de desarrollo urbano Cusco al 2023.

FUENTE: Elaboración propia.

Anexo N: Resultados de las guías: entrevista personal, análisis documental y observación; obtenidos antes y después de la primera y segunda visita de las actividades realizadas en el departamento de cocina y restaurante con respecto al ámbito de impacto ambiental ENERGIA y las Recomendaciones de las Buenas Prácticas Ambientales.

INDICADOR: Guías de Entrevista personal, análisis documental y observación.	RESULTADOS ANTES (15 DE JUNIO)	RESULTADOS DESPUES (6 DE AGOSTO)	RECOMENDACIONES DE LAS BUENAS PRACTICAS AMBIENTALES DADAS A LA EMPRESA
COMPARACIONES MENSUALES DE LA CANTIDAD DE CONSUMO DE ENERGIA.	No se realizó la comparación de la cantidad de energía utilizada, pues no se tiene medidor interno y tampoco se tiene acceso a los recibos de luz.	No se realizó la comparación de la cantidad de energía utilizada, pues no se tiene medidor interno y tampoco se tiene acceso a los recibos de luz.	Se recomienda instalar medidor de energía interno en el departamento para: <ul style="list-style-type: none"> • Comparar mensualmente la cantidad de energía utilizada. • Aplicar medidas de ahorro. • Controlar el consumo de energía.
EXISTE CONOCIMIENTO DE LA CANTIDAD DE ENERGIA UTILIZADA EN EL DEPARTAMENTO.	No se tuvo conocimiento, a consecuencia de no tener medidor de luz independiente en el departamento.	No se tuvo conocimiento, a consecuencia de no tener medidor de luz independiente en el departamento.	<ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda poner medidor interno en el departamento para saber la cantidad de kW de energía utilizada.
UTILIZA DIFERENTES FUENTES DE PRODUCCION DE LA ENERGIA.	Se utilizó dos fuentes de energía, como son: <ul style="list-style-type: none"> • La refrigeradora, congeladora y microondas utilizan energía eléctrica, • La cocina y el horno utilizan la energía producida por el gas natural. <i>(Anexo J)</i> 	Se utilizó dos fuentes de energía, como son: <ul style="list-style-type: none"> • La refrigeradora, congeladora y microondas utilizan energía eléctrica, La cocina y el horno utilizan la energía producida por el gas natural. <i>(Anexo J)</i> 	Se recomienda utilizar diferentes fuentes de energía menos contaminantes para sustituir parcialmente la energía eléctrica como: <ul style="list-style-type: none"> • Gas natural, tiene un alto rendimiento energético y menor impacto ambiental. • Energía solar.
EXISTE APROVECHAMIENTO AL MAXIMO DE LA LUZ NATURAL.	Se tuvo aprovechamiento de la luz natural mediante: <ul style="list-style-type: none"> • Ventanas amplias. • Paredes de color blanco. • Techo de acrílico. • Puerta de vidrio. <i>(Anexo J)</i> 	Se tuvo aprovechamiento de la luz natural mediante: <ul style="list-style-type: none"> • Ventanas amplias. • Paredes de color blanco. • Techo de acrílico. • Puerta de vidrio. <i>(Anexo J)</i> 	Para el aprovechamiento al máximo de la luz natural se sugiere: <ul style="list-style-type: none"> • Tener ventanas amplias. • Pintar las paredes con colores claros que absorban menos luz. • Tener las cortinas de colores claros. • Tener puertas corredizas de vidrio.

INDICADOR: Guías de Entrevista personal, análisis documental y observación.	RESULTADOS ANTES (15 DE JUNIO)	RESULTADOS DESPUES (6 DE AGOSTO)	RECOMENDACIONES DE LAS BUENAS PRACTICAS AMBIENTALES DADAS A LA EMPRESA
ADECUACION DE LAS INSTALACIONES PARA TENER UNA CLIMATIZACION EFICIENTE.	Si estuvo adecuada tanto la infraestructura de cocina así como el techo de acrílico para mantener la temperatura. <i>(Anexo J)</i>	Si estuvo adecuada tanto la infraestructura de cocina así como el techo de acrílico para mantener la temperatura. <i>(Anexo J)</i>	Se sugiere tener estrategias específicas en función a la posibilidad de inversión para el mantenimiento de la temperatura y evitar el uso excesivo de equipos de climatización (ventilador y estufas).
EXISTEN SISTEMAS DE ILUMINACION DE BAJO CONSUMO.	Si existía, en lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Cocina y restaurante utiliza como máximo 10 focos de bajo consumo de energía (LED). • Los interruptores estaban en diferentes puntos de los ambientes. <i>(Anexo J)</i> 	Si existía, en lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Cocina y restaurante utiliza como máximo 10 focos de bajo consumo de energía (LED). • Los interruptores estaban en diferentes puntos de los ambientes. <i>(Anexo J)</i> 	Se recomienda: <ul style="list-style-type: none"> • Utilizar las bombillas o fluorescentes de bajo consumo de energía (LED). • Instalar interruptores que funcionen desde puntos diferentes de los ambientes para poderlos encender y apagar a conveniencia.
EXISTEN TEMPORIZADORES EN LOS EQUIPOS DEL DEPARTAMENTO.	Si existió, todos los equipos del departamento (refrigeradora y congeladora) tienen temporizador.	Si existió, todos los equipos del departamento (refrigeradora y congeladora) tienen temporizador.	<ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda que todos los equipos tengan temporizadores de energía. Estos dispositivos se apagan y prenden después de un determinado periodo programado evitando el derroche de energía.
EXISTEN TERMOSTATOS EN LOS EQUIPOS DEL DEPARTAMENTO.	Si existía en todos los equipos de refrigeración beneficiando en el ahorro de energía	Si existía en todos los equipos de refrigeración beneficiando en el ahorro de energía	<ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda que los equipos de refrigeración tengan termostatos. Estos dispositivos en los refrigeradores regulan la temperatura para que permanezca en el rango correcto evitando el derroche de energía.
UTILIZA FUENTES DE ENERGIA LIMPIA	No se utilizó, el colocado de panel solar requiere tiempo e inversión, tampoco se tuvo construcciones nuevas en el establecimiento. <i>(Anexo J)</i>	No se utilizó, el colocado de panel solar requiere tiempo e inversión, tampoco se tuvo construcciones nuevas en el establecimiento. <i>(Anexo J)</i>	Se sugiere: <ul style="list-style-type: none"> • El colocado de panel solar en lugares de bastante insolación. • Para la construcción de nuevos establecimientos se debe incorporar placas fotovoltaicas para la generación de energía limpia.
CONOCIMIENTO DE ALGUNA LEY DEL MEDIO AMBIENTE RESPECTO A LA ENERGÍA.	No se conocía, en las reuniones con el personal no se informaba sobre temas legislativos para el uso eficiente de la energía.	Si se conocía, en las reuniones con el personal se empezó a informar respecto a: <ul style="list-style-type: none"> • El DS 053-2007 EM de la ley de promoción del uso eficiente de la energía. 	Se recomienda: En las reuniones con el personal realizar charlas y capacitaciones respecto a: <ul style="list-style-type: none"> • El DS 053-2007 EM de la ley de promoción del uso eficiente de la energía

FUENTE: Elaboración propia.

Anexo O: Resultados de las guías: entrevista personal, análisis documental y observación; obtenidos antes y después de la primera y segunda visita de las actividades realizadas en el departamento de lavandería con respecto al ámbito de impacto ambiental AGUA y las Recomendaciones de las Buenas Prácticas Ambientales.

INDICADOR: Guías de Entrevista personal, análisis documental y observación.	RESULTADOS ANTES (15 DE JUNIO)	RESULTADOS DESPUES (6 DE AGOSTO)	RECOMENDACIONES DE LAS BUENAS PRACTICAS AMBIENTALES DADAS A LA EMPRESA
COMPARACIONES MENSUALES DE LA CANTIDAD DE CONSUMO DE AGUA	No se realizó la comparación de la cantidad de agua utilizada, pues no se tiene medidor interno y tampoco se tiene acceso a los recibos de agua.	No se realizó la comparación de la cantidad de agua utilizada, pues no se tiene medidor interno y tampoco se tiene acceso a los recibos de agua.	Se recomienda instalar medidor interno de agua en el departamento para: <ul style="list-style-type: none"> ● Comparar mensualmente la cantidad de agua utilizada. ● Aplicar medidas de ahorro y uso adecuado en cada mes. ● Controlar el consumo adecuado del agua.
CONOCIMIENTO DE LA CANTIDAD DE CONSUMO DEL AGUA EN EL DEPARTAMENTO.	No se tuvo conocimiento, a consecuencia de no tener medidor de agua independiente en el departamento.	No se tuvo conocimiento, a consecuencia de no tener medidor de agua independiente en el departamento.	Se recomienda poner medidor interno en el departamento para saber la cantidad de agua utilizada en metros cúbicos.
LA EMPRESA CONCIENZA (CAPACITACIONES MENSUALES, ANUALES) SOBRE LA IMPORTANCIA DEL AHORRO DE AGUA	Sí, en cada reunión se tocó el tema de ahorro del agua para ayudar a la sensibilización. Estas reuniones cumplieron una calendarización.	Sí, en cada reunión se tocó el tema de ahorro del agua para ayudar a la sensibilización. Estas reuniones cumplieron una calendarización.	Se recomienda: <ul style="list-style-type: none"> ● Organizar actividades (talleres, Charlas y trípticos) que ayuden a la sensibilización del ahorro de agua cumpliendo una calendarización.
CONOCIMIENTO DE SISTEMAS DE AHORRO DE AGUA EN EL MERCADO	No se tuvo conocimiento, no existió visitas a jefes de departamento de otros hoteles para recibir información sobre los sistemas de ahorro de agua que utilizan.	Si se tenía conocimiento de los sistemas de ahorro que se tiene en otros hoteles como son: <ul style="list-style-type: none"> ● El agua que se usa en lavandería y otros departamentos va a los inodoros, pero previo a ello se comunica a los huéspedes. 	Se sugiere: <ul style="list-style-type: none"> ● Programar visitas esporádicas para los jefes de departamento a otros hoteles para conocer los sistemas de ahorro de agua y tomar como ejemplo para plasmarlo en el hotel. ● Programar capacitaciones con jefes de departamento de otros hoteles.

INDICADOR: Guías de Entrevista personal, análisis documental y observación.	RESULTADOS ANTES (15 DE JUNIO)	RESULTADOS DESPUES (6 DE AGOSTO)	RECOMENDACIONES DE LAS BUENAS PRACTICAS AMBIENTALES DADAS A LA EMPRESA
SE APLICA ALGUN SISTEMA DE AHORRO DE AGUA EN EL DEPARTAMENTO	Si existía, las lavadoras son eficientes, reducen el consumo de agua y energía, tienen sus propios controladores del ahorro de agua. <i>(Anexo J)</i>	Si existía, las lavadoras son eficientes, reducen el consumo de agua y energía, tienen sus propios controladores del ahorro de agua. <i>(Anexo J)</i>	Se recomienda utilizar equipos con programas de ahorro de agua (lavadoras eficientes), es conveniente leer el manual para utilizar la lavadora de manera más eficiente siendo los sistemas de ahorro los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • Válvulas antirretorno. • Sistema de pre remojo o prelavado. • Sistemas de turbiedad del agua. • Sistemas de detección de la cantidad.
EXISTEN REVISIONES PERIODICAS DE LAS INSTALACIONES DE AGUA.	No existía. Se realizaba por fallas, reparación y recambio en lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Compra de lavadora speed queen (reducen al máximo el uso de energía y agua). • Reparación de la secadora. • Mantenimiento del termostato de la secadora. <i>(Anexo J)</i> 	Si existía, se realizó la contratación de personal idóneo que empezó a ir periódicamente a revisar las instalaciones para su correcto funcionamiento definiendo un calendario de mantenimiento preventivo. <i>(Anexo J)</i>	Se debe tener personal idóneo para la revisión periódica de las instalaciones, definiendo un calendario de mantenimiento preventivo, en el calendario deben marcarse las incidencias que se produzcan para solucionarlas y en el caso de que una instalación se acerque al límite de su vida útil, poder prever su sustitución antes de que se produzca algún problema.
EXISTEN MEDIDORES PARA UTILIZAR LA DOSIS NECESARIA DEL AGUA AL REALIZAR LAS ACTIVIDADES.	Si existieron medidores para la detección de cantidad y para utilizar según la capacidad de la lavadora. <i>(Anexo J)</i>	Si existieron medidores para la detección de cantidad y para utilizar según la capacidad de la lavadora. <i>(Anexo J)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Se sugiere utilizar lavadoras automáticas o semiautomáticas que utilizan un sensor de presión para medir el nivel de agua que hay en el tambor.
CONOCIMIENTO DE ALGUNA LEY DEL MEDIO AMBIENTE RESPECTO AL AGUA.	No se conocía, en las reuniones con el personal no se informaba sobre temas legislativos para el cuidado del medio ambiente.	Si se conocía, en las reuniones con el personal se empezó a informar respecto a: <ul style="list-style-type: none"> • Ley de aguas N° 17752. • El plan de desarrollo urbano Cusco al 2023. 	Se recomienda: <p>En las reuniones con el personal realizar charlas y capacitaciones respecto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ley de aguas N° 17752. • El plan de desarrollo urbano Cusco al 2023.

FUENTE: Elaboración propia.

Anexo P: Resultados de las guías: entrevista personal, análisis documental y observación; obtenidos antes y después de la primera y segunda visita de las actividades realizadas en el departamento de lavandería con respecto al ámbito de impacto ambiental RESIDUOS y las Recomendaciones de las Buenas Prácticas Ambientales.

INDICADOR: Guías de Entrevista personal, análisis documental y observación.	RESULTADOS ANTES (15 DE JUNIO)	RESULTADOS DESPUES (6 DE AGOSTO)	RECOMENDACIONES DE LAS BUENAS PRACTICAS AMBIENTALES DADAS A LA EMPRESA
EXISTENCIA DE SEPARACION POR TIPO DE RESIDUOS.	Se realizaba la separación por tipo de residuos en lo siguiente: • Residuos inorgánicos. • Reciclaje (botellas de plástico). (Anexo J)	Se realizaba la separación por tipo de residuos en lo siguiente: • Residuos inorgánicos. • Reciclaje (botellas de plástico). (Anexo J)	Se recomienda tener contenedores para separar cada tipo de residuos: • Residuos orgánicos (hojarascas) • Residuos inorgánicos (plásticos, latas, baterías) • Reciclaje (papel, botellas).
EXISTENCIA DE LABORES Y/O CAPACITACIONES PARA REDUCIR LOS RESIDUOS GENERADOS.	No existía, en las reuniones con el personal no se informaba sobre la sensibilización para la segregación de residuos. No se tenía posters de las Buenas Prácticas Ambientales en el área de personal	Si, se empezaron a realizar charlas y capacitaciones para la sensibilización en la segregación de residuos, estas reuniones cumplieron una calendarización, también se colocó posters de las Buenas Prácticas Ambientales en el área de personal.	Se sugiere: • Organizar actividades (talleres, charlas y trípticos) que ayuden a la sensibilización para la segregación de residuos cumpliendo una calendarización. • Colocar posters de las Buenas Prácticas Ambientales en el área de personal.
EXISTENCIA DE ALGUN PROCESO DE RECICLAJE DE LOS RESIDUOS.	Si existía, se realizaba la separación correcta de las botellas de plástico para luego ser entregado a terceras personas para su disposición. (Anexo J)	Si existía, se realizaba la separación correcta de las botellas de plástico para luego ser entregado a terceras personas para su disposición. (Anexo J)	Se recomienda realizar la separación correcta del plástico para su posterior reciclaje y entregar a terceras personas para su posterior reutilización.
CUIDADO EN LA UTILIZACION DE PRODUCTOS NOCIVOS QUE ATENTAN AL MEDIO AMBIENTE.	No se tenía cuidado al utilizar productos nocivos al medio ambiente en la limpieza, como es: Utilizaban (Oxipower blanqueador base). (Anexo J)	Si se tenía cuidado, se dejó de usar blanqueadores fuertes y mediante carta N°2 de gerencia, se comprometieron a cambiar el color de sábanas en forma paulatina. (Anexo J)	Se recomienda dejar de utilizar productos que son potencialmente nocivos para el medio ambiente o utilizarlos según las instrucciones del fabricante • Se recomienda cambiar el blanco de las sabanas y toallas por colores alternos para evitar el uso de blanqueadores estos contienen, sulfatos, fosfatos o blanqueadores fuertes
CONOCIMIENTO DE ALGUNA LEY DEL MEDIO AMBIENTE RESPECTO A LOS RESIDUOS.	No se conocía, en las reuniones con el personal no se informaba sobre temas legislativos para la mejor gestión de los residuos.)	Se conocía, en las reuniones con el personal se empezó a informar respecto: • DLeg N°1278 de la ley de Gestión Integral de los Residuos. • El plan de desarrollo urbano Cusco al 2023.	En las reuniones con el personal se sugiere realizar charlas y capacitaciones respecto a: • DLeg N°1278 de la ley de Gestión Integral de los Residuos. • El plan de desarrollo urbano Cusco al 2023.

FUENTE: Elaboración propia.

Anexo Q: Resultados de las guías: entrevista personal, análisis documental y observación; obtenidos antes y después de la primera y segunda visita de las actividades realizadas en el departamento de lavandería con respecto al ámbito de impacto ambiental ENERGÍA y las Recomendaciones de las Buenas Prácticas Ambientales.

INDICADOR: Guías de Entrevista personal, análisis documental y observación.	RESULTADOS ANTES (15 DE JUNIO)	RESULTADOS DESPUES (6 DE AGOSTO)	RECOMENDACIONES DE LAS BUENAS PRACTICAS AMBIENTALES DADAS A LA EMPRESA
COMPARACIONES MENSUALES DE LA CANTIDAD DE CONSUMO DE ENERGIA.	No se realizó la comparación de la cantidad de energía utilizada, pues no se tiene medidor interno y tampoco se tiene acceso a los recibos de luz.	No se realizó la comparación de la cantidad de energía utilizada, pues no se tiene medidor interno y tampoco se tiene acceso a los recibos de luz.	Se recomienda instalar medidor de energía interno en el departamento para: <ul style="list-style-type: none"> ● Comparar mensualmente la cantidad de energía utilizada. ● Aplicar medidas de ahorro. ● Controlar el consumo de energía.
EXISTENCIA DE CONOCIMIENTO DE LA CANTIDAD DE ENERGIA UTILIZADA EN EL DEPARTAMENTO.	No se tuvo conocimiento, a consecuencia de no tener medidor de luz independiente en el departamento.	No se tuvo conocimiento, a consecuencia de no tener medidor de luz independiente en el departamento.	<ul style="list-style-type: none"> ● Se recomienda poner medidor interno en el departamento para saber la cantidad de kW de energía utilizada.
UTILIZACION DE DIFERENTES FUENTES DE PRODUCCION DE LA ENERGIA.	Se utilizó dos fuentes de energía, como son: <ul style="list-style-type: none"> ● para el funcionamiento de los equipos (lavadora, secadora y plancha) se utiliza energía eléctrica. ● Para el lavado con agua caliente también se utiliza la energía producida por el gas. <i>(Anexo J)</i> 	Se utilizó dos fuentes de energía, como son: <ul style="list-style-type: none"> ● para el funcionamiento de los equipos (lavadora, secadora y plancha) se utiliza energía eléctrica. ● Para el lavado con agua caliente también se utiliza la energía producida por el gas. <i>(Anexo J)</i> 	Se recomienda utilizar diferentes fuentes de energía menos contaminantes para sustituir parcialmente la energía eléctrica como: <ul style="list-style-type: none"> ● Gas natural, tiene un alto rendimiento energético y menor impacto ambiental. ● Energía solar.
EXISTENCIA DE APROVECHAMIENTO AL MAXIMO DE LA LUZ NATURAL.	Se tuvo aprovechamiento de la luz natural mediante: <ul style="list-style-type: none"> ● Ventanas amplias. ● Paredes de color blanco. ● Techo de acrílico. <i>(Anexo J)</i> 	Se tuvo aprovechamiento de la luz natural mediante: <ul style="list-style-type: none"> ● Ventanas amplias. ● Paredes de color blanco. ● Techo de acrílico. <i>(Anexo J)</i> 	Para el aprovechamiento al máximo de la luz natural se sugiere: <ul style="list-style-type: none"> ● Tener ventanas amplias. ● Pintar las paredes con colores claros que absorban menos luz. ● Tener puertas corredizas de vidrio.

INDICADOR: Guías de Entrevista personal, análisis documental y observación.	RESULTADOS ANTES (15 DE JUNIO)	RESULTADOS DESPUES (6 DE AGOSTO)	RECOMENDACIONES DE LAS BUENAS PRACTICAS AMBIENTALES DADAS A LA EMPRESA
ADECUACION DE LAS INSTALACIONES PARA TENER UNA CLIMATIZACION EFICIENTE.	No estuvo adecuada, la infraestructura no es favorable: <ul style="list-style-type: none"> • En días soleados, el calor es fuerte. • En días nublados o lluviosos el frío es intenso. <i>(Anexo J)</i> 	Se adecuó la infraestructura para una climatización eficiente con lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • En las puertas se colocó vidrios laminados. • El techo fue revestido para evitar el exceso de calor. <i>(Anexo J)</i> 	Se sugiere tener estrategias específicas en función a la posibilidad de inversión para el mantenimiento de la temperatura y evitar el uso excesivo de equipos de climatización (ventilador y estufas). Para lavandería se recomienda: <ul style="list-style-type: none"> • Colocar vidrios laminados en las puertas. • Revestir el techo para evitar el exceso de calor.
EXISTENCIA DE SISTEMAS DE ILUMINACION DE BAJO CONSUMO.	Si existía, en lo siguiente: <i>(Anexo J)</i> <ul style="list-style-type: none"> • Cocina y restaurante utiliza como máximo de tres focos de bajo consumo de energía (LED). • Los interruptores estaban en diferentes puntos del ambiente. 	Si existía, en lo siguiente: <i>(Anexo J)</i> <ul style="list-style-type: none"> • Cocina y restaurante utiliza como máximo de tres focos de bajo consumo de energía (LED). • Los interruptores estaban en diferentes puntos del ambiente. 	Se recomienda: <ul style="list-style-type: none"> • Utilizar las bombillas o fluorescentes de bajo consumo de energía (LED). • Instalar interruptores que funcionen desde puntos diferentes de los ambientes para poderlos encender y apagar a conveniencia.
EXISTENCIA DE TEMPORIZADOR EN LOS EQUIPOS DEL DEPARTAMENTO	Si existió, todos los equipos del departamento (lavadora y secadora) tienen temporizador.	Si existió, todos los equipos del departamento (lavadora y secadora) tienen temporizador.	<ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda que todos los equipos tengan temporizadores de energía. Estos dispositivos se apagan y prenden después de un determinado periodo programado evitando el derroche de energía.
EXISTENCIAS DE TERMOSTATOS EN LOS EQUIPOS DEL DEPARTAMENTO.	Si existía en todos los equipos del departamento (lavadora y secadora) beneficiando en el ahorro de energía	Si existía en todos los equipos del departamento (lavadora y secadora) beneficiando en el ahorro de energía	<ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda que los equipos tengan termostatos. Estos dispositivos ayudan a regular el calor y temperatura en el proceso de secado y lavado evitando el derroche de energía.
UTILIZACION DE FUENTES DE ENERGIA LIMPIA EN EL DEPARTAMENTO.	No se utilizó, el colocado de panel solar requiere tiempo e inversión, tampoco se tuvo construcciones nuevas en el establecimiento. <i>(Anexo J)</i>	No se utilizó, el colocado de panel solar requiere tiempo e inversión, tampoco se tuvo construcciones nuevas en el establecimiento. <i>(Anexo J)</i>	Se sugiere: <ul style="list-style-type: none"> • El colocado de panel solar en lugares de bastante insolación. • Para la construcción de nuevos establecimientos se debe incorporar placas fotovoltaicas para la generación de energía limpia.
CONOCIMIENTO DE ALGUNA LEY DEL MEDIO AMBIENTE RESPECTO A LA ENERGIA.	No se conocía, en las reuniones con el personal no se informaba sobre temas legislativos para el uso eficiente de la energía.	Si se conocía, en las reuniones con el personal se empezó a informar respecto a: <ul style="list-style-type: none"> • El DS 053-2007 EM de la ley de promoción del uso eficiente de la energía. 	Se recomienda: <p>En las reuniones con el personal realizar charlas y capacitaciones respecto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El DS 053-2007 EM de la ley de promoción del uso eficiente de la energía

FUENTE: Elaboración propia.

Anexo R: Primera carta de recomendación a la Empresa Hotelera Casa Boutique Spa Encantada EIRL

Cusco, 25 de Junio del 2018.

Sra. Nicole Gabriela Palomino
Gerente de Casa Boutique Spa Encantada E.I.R.L.
Ciudad.-

Previo un cordial saludo es grato dirigirme a Ud. en esta ocasión con la finalidad de manifestarle que habiendo realizado una Auditoría a su Establecimiento de Hospedaje para la realización de mi Trabajo de Tesis de Posgrado sobre Auditoría medioambiental intitulado **“AUDITORIA MEDIOAMBIENTAL Y LA RESPONSABILIDAD DE LAS BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES EN LA EMPRESA HOTELERA CASA BOUTIQUE SPA ENCANTADA EIRL”**, en el cual he podido constatar ínsito la forma como se están manejando los distintos ámbitos de impacto ambiental como son luz, agua y residuos en su Empresa.

El resultado de la Investigación de campo tiene diferentes observaciones que adjunto a la presente para su conocimiento.

El Objetivo de mi trabajo de Investigación también es el de aportar con las sugerencias a dichas observaciones que con mucho respeto se las adjunto junto a estas.

De igual forma en nuestros objetivos está el concretar los aportes que podamos brindar con estos resultados, por lo que le solicito poder hacer una visita de Inspección a su Establecimiento en un plazo de 30 días contados a partir de hoy, para corroborar la implementación de lo sugerido en cada departamento y verificar así el cumplimiento de las recomendaciones, considerando fundamentalmente la importancia que tiene nuestra participación en la Concientización de la Disminución del impacto al Medio Ambiente, el cual a su vez repercutirá en una Imagen positiva que sus hospedados tendrán del Hotel, que será en beneficio de su Empresa y de todos en general.

Le agradezco haberme brindado la oportunidad de realizar mi trabajo de Tesis en su Establecimiento Hotelero, así mismo por su apoyo en la conclusión del mismo.

Esperando su aceptación a la presente. Quedo de Ud.

Atentamente,

Paloma Córdova Fernández Baca

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES DESPUÉS DE LA PRIMERA VISITA

AMBITO DE IMPACTO AMBIENTAL: AGUA

DEPARTAMENTOS: RECEPCIÓN Y ADMINISTRACION, HOUSE KEEPING, COCINA Y LAVANDERÍA.

1. OBSERVACION

Todos los trabajadores encuestados no tienen conocimiento de temas legislativos para el cuidado y uso eficiente del agua.

CONCLUSION

- No conocen legislaciones para el cuidado del agua.

RECOMENDACIONES: En las reuniones con el personal se debe empezar a realizar charlas y capacitaciones con respecto a:

- Ley de aguas N° 17752.
- Plan de desarrollo urbano Cusco al 2023.

De esta manera empezar a valorar y darle el uso adecuado al agua.

DEPARTAMENTOS: HOUSE KEEPING, COCINA Y LAVANDERÍA.

2. OBSERVACION

La cantidad consumida de agua fue de acuerdo a la necesidad del hotel, pero no existe control alguno.

CONCLUSION

- No se realiza comparaciones mensuales de la cantidad consumida de agua.

RECOMENDACIONES: Instalar medidores internos de agua en los departamentos para:

- Realizar comparaciones mensuales.
- Aplicar medidas de uso adecuado y necesario en cada mes.
- Realizar controles mensuales del consumo de agua por metros cúbicos.
- Un consumo adecuado y necesario.

3. OBSERVACION

Los trabajadores no conocen la cantidad de agua consumida en cada departamento.

CONCLUSION

- No se tiene conocimiento de la cantidad consumida de agua en el departamento.

RECOMENDACIONES:

- Poner medidores en cada departamento para saber la cantidad consumida de agua en metros cúbicos y esto llevará a un mejor control.

4. OBSERVACION

Según la información brindada por el personal, no existen revisiones preventivas, se realizan reparaciones y mantenimiento en casos de fuga, fallas y recambios.

CONCLUSION

- No se realiza revisiones periódicas de las instalaciones de agua.

RECOMENDACIONES

- Se debe contar con el personal idóneo para la revisión periódica de las instalaciones, definiendo un calendario de mantenimiento preventivo, en el calendario deben marcarse las incidencias que se produzcan para solucionarlas y en el caso de que una instalación se acerque al límite de su vida útil, poder prever su sustitución antes que se produzca algún problema.

DEPARTAMENTOS: HOUSE KEEPING Y COCINA.

5. OBSERVACION

En la empresa no se aplica algún sistema de ahorro de agua en los departamentos.

CONCLUSION

- No se aplica algún sistema de ahorro de agua en el departamento.

RECOMENDACIONES

- Utilizar equipos con programas de ahorro de agua (duchas, griferías).
- Instalar dispositivos de ahorro en la grifería, estos son dispositivo que reducen el caudal de agua en función de la presión.
- En algún momento poder utilizar:
 - Grifería Termostática.
 - Grifos ecoeficientes
 - Grifería Temporizada.
 - Grifería Electrónica automática.
 - Teleduchas ecológicas de ahorro, ecoduchas.

DEPARTAMENTOS: LAVANDERÍA Y COCINA

6. OBSERVACION

El personal que labora no tiene conocimiento de los sistemas de ahorro de agua en los demás hoteles.

CONCLUSION

- No conoce algún sistema de ahorro de agua en el mercado.

RECOMENDACIONES

- Programar visitas esporádicas para los jefes de departamentos a otros hoteles para conocer los sistemas de ahorro de agua y tomar como modelo para plasmarlo en el hotel.
- Programar capacitaciones con jefes de departamento de otros hoteles.

DEPARTAMENTOS: COCINA Y HOUSE KEEPING

7. OBSERVACION

En las actividades no se utilizan medidores para minimizar la cantidad de agua.

CONCLUSION

- No se utilizan medidores para la dosis necesaria del agua.

RECOMENDACIONES

- En la limpieza de pisos y habitaciones el uso de baldes medidores.
- Utilizar poca agua para hacer espuma y cerrar la llave hasta que esté listo para enjuagar los utensilios. Mejor aún, si se conecta una pequeña regadera a la llave para controlar el agua, o incluso se debería conseguir una tina para lavar utensilios, así no se desperdiciará el agua.

DEPARTAMENTOS: HOUSE KEEPING

8. OBSERVACION

La empresa tiene jardines y plantas en macetas, no se cuenta con algún sistema de riego.

CONCLUSION

- No se utiliza algún sistema de riego en jardines.

RECOMENDACIONES

- Se sugiere para el riego de áreas verdes se pueda utilizar los siguientes sistemas:
 - Por goteo.
 - Exudación.
 - Aspersión.
 - Regar en horas de baja insolación (mañana y noche).
 - Incorporar a las mangueras del jardín el sistema Blossom para el ahorro del agua.

9. OBSERVACION

El agua de las lluvias va directamente a los desagües, no hay aprovechamiento.

CONCLUSION

- No se realiza almacenamiento del agua de lluvia para uso posterior.

RECOMENDACIONES

- Se sugiere que las canaletas que están en los techos sean conectadas a un depósito con filtro para el uso posterior del agua de lluvias.

AMBITO DE IMPACTO AMBIENTAL: RESIDUOS

DEPARTAMENTOS: RECEPCIÓN Y ADMINISTRACIÓN, HOUSE KEEPING, COCINA Y LAVANDERÍA.

1. OBSERVACIÓN

En la empresa no existen labores y/o capacitaciones para reducir ni reciclar los residuos generados.

CONCLUSIÓN

- No se realizan labores y/o capacitaciones para reducir ni reciclar los residuos generados.

RECOMENDACIONES:

- Organizar actividades (talleres, charlas y trípticos) que ayuden a la sensibilización para la segregación de residuos cumpliendo una calendarización.
- Colocar posters de las Buenas Prácticas Ambientales en el área de personal.

2. OBSERVACION

Los trabajadores no tienen conocimiento de las leyes o normas que regulan la segregación de residuos que contaminan el medio ambiente.

CONCLUSION

- No tienen conocimiento de alguna ley del medio ambiente respecto a los residuos.

RECOMENDACIONES: En las reuniones con el personal se debe empezar a realizar charlas y capacitaciones con respecto a:

- Reglamento del DLeg. N° 1278 de la ley de Gestión Integral de Residuos Sólidos y el plan de desarrollo urbano Cusco al 2023.

DEPARTAMENTOS: HOUSE KEEPING COCINA Y LAVANDERÍA.

3. OBSERVACIÓN

- **Cocina:** Se utiliza lejía, lavavajilla, desengrasante “multigrass” nocivo a la salud y al medio ambiente.
- **House keeping:** Aerosoles.
- **Lavandería:** Oxipower blanqueador base.

CONCLUSIÓN

- No se tiene el conocimiento adecuado del contenido y los componentes de los productos que utilizan en los departamentos.

RECOMENDACIONES

- Cambiar el blanco de las sábanas y toallas por colores alternos para evitar el uso de blanqueadores, estos contienen, sulfatos, fosfatos o blanqueadores fuertes.
- Evitar el uso de aerosoles.
- En el departamento de cocina se recomienda suplir los productos que se vienen utilizando por productos ecológicos como el bicarbonato de sodio, el vinagre, limón u otros productos que no atenten con el medio ambiente.

DEPARTAMENTO: COCINA Y RESTAURANTE.

4. OBSERVACIÓN

No se tiene el hábito de separar correctamente los residuos, todo se deposita en un contenedor, los residuos orgánicos están junto a los residuos tóxicos, latas, cajas, plásticos, etc.

CONCLUSIÓN

- No se realiza separación por tipo de residuos.

RECOMENDACIONES

Se recomienda tener contenedores para realizar la separación correcta por cada tipo de residuos:

- Residuos orgánicos (verduras, frutas, demás alimentos, hojarascas)
- Residuos inorgánicos (plásticos, latas, baterías, etc.)
- Reciclaje (papel, botellas, latas de hierro o aluminio)

5. OBSERVACION

No se tiene el hábito de reciclar, latas, botellas de plástico, vidrio y papeles se juntan en un contenedor.

CONCLUSIÓN

- No se realiza algún proceso de reciclaje de los residuos.

RECOMENDACIONES

- Se sugiere la separación correcta del papel, latas, botellas de vidrio y las de plástico para su posterior reciclaje y entregar a terceras personas para su disposición y posterior reutilización.

6. OBSERVACION

La cantidad de aceite usado que se genera se vierte directamente al desagüe.

CONCLUSIÓN

- No se realiza el recojo correcto del aceite usado de cocina.

RECOMENDACIONES

- No tirar el aceite usado por el desagüe. Se sugiere depositarlo en un recipiente específico. Averiguar y contactarse con alguna empresa recicladora de aceite para que se encarguen del recojo respectivo.

Hay que recordar que un litro de aceite usado puede llegar a contaminar 1 000 litros de agua.

AMBITO DE IMPACTO AMBIENTAL: ENERGIA

DEPARTAMENTOS: RECEPCIÓN Y ADMINISTRACION, HOUSE KEEPING, COCINA Y LAVANDERÍA.

1. OBSERVACIÓN

La cantidad de energía utilizada solo se conoce en forma global y no se realizan comparaciones mensuales.

CONCLUSIÓN

- No se realiza comparaciones mensuales de la cantidad de energía utilizada.

RECOMENDACIONES: Se recomienda instalar medidores de energía internos en cada departamento para:

- Comparar mensualmente la cantidad de energía utilizada.
- Aplicar medidas de ahorro.
- Controlar el consumo de energía.

2. OBSERVACIÓN

Los trabajadores no conocen la cantidad de energía utilizada en cada departamento.

CONCLUSIÓN

- No tienen conocimiento de la cantidad de energía utilizada en el departamento.

RECOMENDACIONES

- Se sugiere la instalación de medidores internos en cada departamento para saber la cantidad de kW de energía eléctrica utilizada.

3. OBSERVACIÓN

Los trabajadores no conocen legislación alguna para el uso eficiente de la energía.

CONCLUSIÓN

- No conocen de alguna legislación respecto a la reducción del uso de energía.

RECOMENDACIONES: En las reuniones con el personal se sugiere dar charlas y capacitaciones para tener conocimiento de:

- DS 053-2007 EM de la ley de promoción del uso eficiente de la energía
- Uso correcto de la energía.

4. OBSERVACION

Los equipos funcionan con energía eléctrica y las termas, cocina, horno y estufas funcionan con la energía producida por el gas.

CONCLUSIÓN

- No se utiliza fuentes de energía limpia.

RECOMENDACIONES

- Se sugiere adquirir e instalar a largo o corto plazo panel solar, esto ayudará mucho al ahorro de energía y el cuidado del medio ambiente.

DEPARTAMENTOS: RECEPCION Y ADMINISTRACIÓN, HOUSE KEEPING Y LAVANDERÍA

5. OBSERVACION

La climatización de los departamentos no es la adecuada.

CONCLUSIÓN

- Las instalaciones no están adecuadas para tener una climatización eficiente.

RECOMENDACIONES

- **Departamento de administración y recepción.** Colocar alfombras en el piso.
- **Departamento de lavandería.** Colocar vidrios laminados en las puertas y revestir el techo para evitar el exceso de calor.
- **Departamento de house keeping.** Colocar vidrios laminados para las habitaciones del primer piso para así alcanzar una temperatura adecuada.

*Anexo S: Primera carta de aceptación y agradecimiento por parte de gerencia de la Empresa
Hotelera Casa Boutique Spa Encantada EIRL*

Cusco, 27 de Junio del 2018.

Sra. Paloma Córdova Fernández Baca.

Previo un cordial saludo es grato dirigirme a Usted, para que en representación de mi Empresa CASA BOUTIQUE SPA ENCANTADA EIRL, le hago llegar a Usted el agradecimiento a sus observaciones y sugerencias que son de gran ayuda para mejorar como Empresa y de esta manera contribuir al medio ambiente.

Mi persona y el personal haremos todo lo posible por empezar a mejorar y cambiar de acuerdo a sus sugerencias y sí estoy de acuerdo en que Usted realice su revisión y constatación de las posibles mejoras que podamos llevar a cabo dentro de los 30 días que Usted pide.

La felicitamos por la iniciativa.

Atentamente,

Anexo T: Segunda carta de recomendación a la Empresa Hotelera Casa Boutique Spa Encantada

EIRL

Cusco, 06 de Agosto del 2018.

Sra. Nicole Gabriela Palomino
Gerente de Casa Boutique Spa Encantada E.I.R.L.
Ciudad.-

Previo un cordial saludo es grato dirigirme a Ud. en esta ocasión con la finalidad de manifestarle que habiendo realizado la segunda visita a su Empresa para la realización de mi Trabajo de Tesis de Posgrado sobre Auditoría Medioambiental intitulado **“AUDITORIA MEDIOAMBIENTAL Y LA RESPONSABILIDAD DE LAS BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES EN LA EMPRESA HOTELERA CASA BOUTIQUE SPA ENCANTADA EIRL”**.

He podido constatar en el lugar que no se llegó a cumplir con algunas de las recomendaciones dadas en la carta de fecha 25 de Junio dirigida a su persona, las cuales le vuelvo a hacer llegar adjunto a la presente.

No sin antes recordarle la importancia que tiene nuestra participación en la Concientización de la Disminución del impacto al Medio Ambiente, el cual a su vez repercutirá en una Imagen positiva que sus hospedados tendrán del Hotel, que será en beneficio de su Empresa y de todos en general.

Esperando su aceptación y descargo a la presente. Quedo de Ud.

Atentamente,

Paloma Córdova Fernández Baca

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES DESPUÉS DE LA SEGUNDA VISITA

AMBITO DE IMPACTO AMBIENTAL: AGUA

DEPARTAMENTOS: HOUSEKEEPING, COCINA Y LAVANDERÍA.

1. OBSERVACION

La cantidad consumida de agua fue de acuerdo a la necesidad del hotel, pero no existe control alguno.

CONCLUSION

- No se realiza comparaciones mensuales de la cantidad consumida de agua.

RECOMENDACIONES: Se sugiere instalar medidores internos de agua por departamento para:

- Realizar comparaciones mensuales.
- Para aplicar medidas de uso adecuado y necesario en cada mes.
- Para mejores controles mensuales del consumo de agua por metros cúbicos en cada departamento.
- Para un consumo adecuado y necesario.

2. OBSERVACION

Los trabajadores no conocen la cantidad de agua consumida en cada departamento.

CONCLUSION

- No se tiene conocimiento de la cantidad consumida de agua en el departamento.

RECOMENDACIONES:

- Poner medidores internos en cada departamento para saber la cantidad de m³ de agua consumida.

AMBITO DE IMPACTO AMBIENTAL: RESIDUOS

DEPARTAMENTOS: LAVANDERÍA.

1. OBSERVACION

- Se utiliza blanqueadores para lavar todo tiempo de ropa.

CONCLUSION

- No se tiene el conocimiento adecuado del contenido y los componentes de los productos que utilizan en lavandería.

RECOMENDACIONES:

- Cambiar el blanco de las sábanas y toallas por colores alternos para evitar el uso de blanqueadores, estos contienen, sulfatos, fosfatos o blanqueadores fuertes.

AMBITO DE IMPACTO AMBIENTAL: ENERGIA

DEPARTAMENTOS: RECEPCIÓN Y ADMINISTRACION, HOUSEKEEPING, COCINA Y LAVANDERÍA.

1. OBSERVACIÓN

La cantidad de energía utilizada solo se conoce en forma global y no se realizan comparaciones mensuales.

CONCLUSIÓN

- No se realiza comparaciones mensuales de la cantidad de energía utilizada.

RECOMENDACIONES: se sugiere instalar medidores internos de energía en cada departamento para:

- Realizar comparaciones mensuales.
- Para aplicar medidas de uso adecuado y necesario en cada mes.
- Realizar comparaciones mensuales de la energía utilizada en cada departamento para la adecuada utilización de la energía.

2. OBSERVACIÓN

Los trabajadores no conocen la cantidad de energía utilizada en cada departamento.

CONCLUSIÓN

- No tienen conocimiento de la cantidad de energía utilizada en el departamento.

RECOMENDACIONES

- Poner medidores en cada departamento para saber la cantidad de kW de energía utilizada.

3. OBSERVACION

Los equipos funcionan con energía eléctrica y las termas, cocina, horno y estufas funcionan con energía producida por el gas.

CONCLUSIÓN

- No se utiliza fuentes de energía limpia.

RECOMENDACIONES

- Adquirir e instalar largo o corto plazo panel solar, esto ayudará mucho al ahorro de energía y el cuidado del medio ambiente.

Anexo U: segunda carta de gerencia de la Empresa Hotelera Casa Boutique Spa Encantada EIRL

Cusco, 15 de Agosto del 2018.

Sra. Paloma Córdova Fernández Baca.

Previo un cordial saludo es grato dirigirme a Usted, en representación de mi Empresa CASA BOUTIQUE SPA ENCANTADA EIRL, para hacerle llegar mi agradecimiento a sus recomendaciones, las cuales le hacemos llegar nuestras disculpas ya que no se pudo cumplir con todos.

No se pudo cumplir en hacer los cambios más que todo por el aspecto económico, el tiempo y lo trabajos que se tiene que realizar, en este caso son:

- El colocado de medidores internos en cada departamento ya que para ello se tiene que hacer conexiones adicionales, pero es una buena alternativa para el mejor control de los servicios tanto de luz como de agua, esto sí lo haremos, pero en forma paulatina.
- Comenzar a hacer el cambio de blancos como son sábanas, toallas, etc. por colores alternativos y de esta manera dejar de utilizar los blanqueadores que atentan contra el medio ambiente, estos cambios lo haremos de acuerdo al uso que se vaya dando a lo que ya tenemos y los empezaremos a cambiar poco a poco.
- Y por último con respecto al uso de energía limpia esto es muy costoso, además ya se hizo las instalaciones del hotel, pero es una buena recomendación que se tomará en cuenta.

Agradecemos a Usted su iniciativa.

Atentamente,

Anexo V: Ilustraciones

IMÁGENES OBTENIDAS EN LA RECOLECCIÓN DE DATOS (GUÍA DE OBSERVACIÓN, GUÍA DE ENTREVISTA Y ANÁLISIS DOCUMENTAL) EN LA EMPRESA HOTELERA CASA BOUTIQUE SPA ENCANTADA EIRL

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y RECEPCIÓN

1. *Ámbito de impacto ambiental: AGUA.*



Ilustración 1: Mensaje situado en la puerta de las habitaciones sobre las Buenas Prácticas Ambientales en el hotel.

2. *Ámbito de impacto ambiental: RESIDUOS.*



Ilustración 2: Se realiza la separación de los residuos (papeles) en archivadores para su posterior reutilización.

3. *Ámbito de impacto ambiental: ENERGIA.*



Ilustración 3: Aprovechamiento de la luz solar con ventanas amplias y puerta de vidrio que permiten mayor claridad.

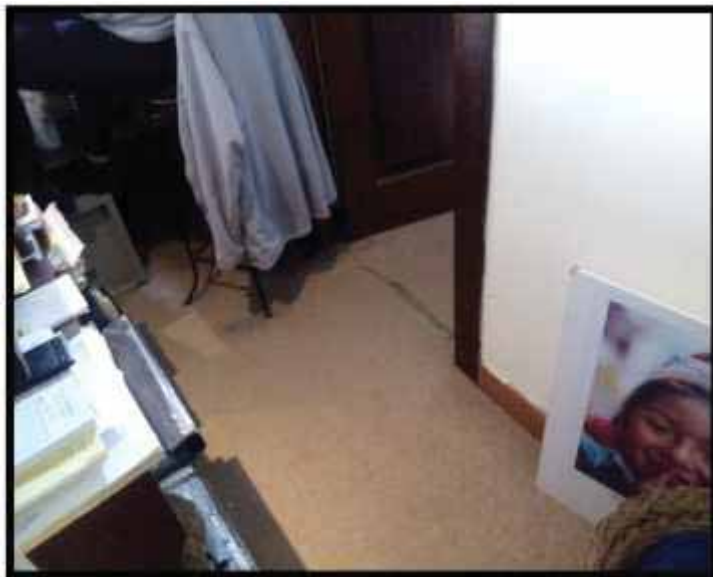


Ilustración 4: Después de la segunda visita se colocó alfombras al piso para la climatización eficiente.

DEPARTAMENTO DE HOUSE KEEPING

1. *Ámbito de impacto ambiental: AGUA.*

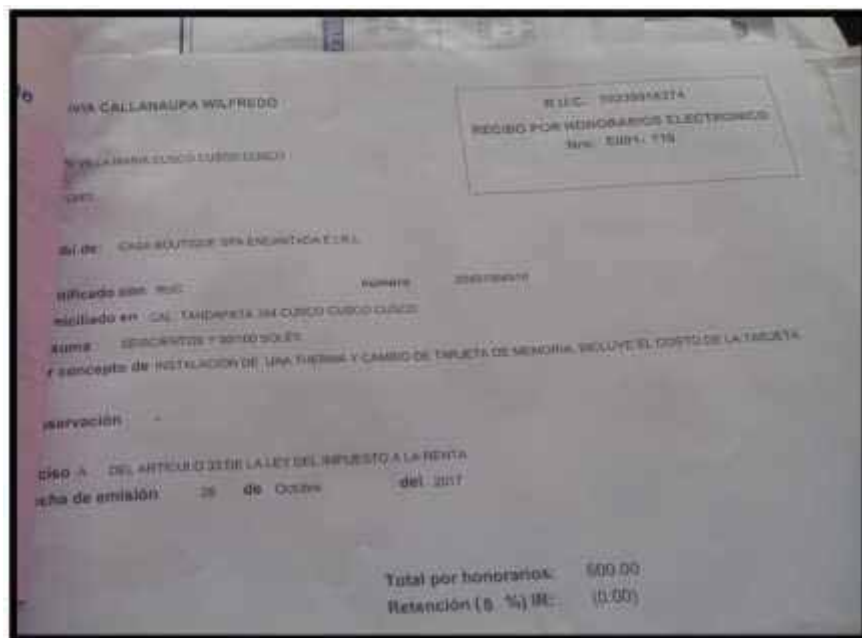


Ilustración 5: Para la instalación de termas y recambios cuando ocurrieron fallas se solicitó los servicios del Técnico en electricidad Sr. Wilfredo Segovia en el mes de Octubre.

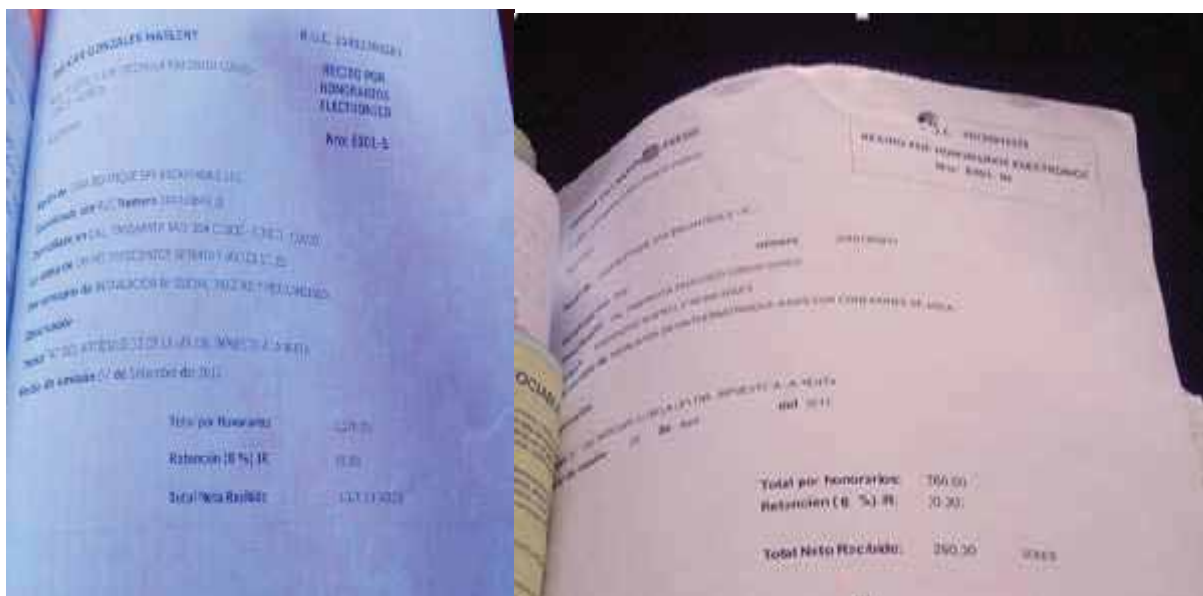


Ilustración 6: se contrataron los servicios de terceras personas para la instalación de duchas, reparación de termotanque en los meses de Abril y Setiembre del 2017.



Ilustración 7: Se instalaron sistemas de ahorro de agua (grifos ecoeficientes) en los baños de las habitaciones.



Ilustración 8: Antes de la primera visita se utilizaba mangueras para regar los jardines, para la segunda visita se observó que empezaron a utilizar el riego por aspersión.

2. *Ámbito de impacto ambiental: RESIDUOS.*



Ilustración 9: Se realizaba frecuentemente la compra de aerosoles en las compras de suministros de limpieza.


TECNICA SAC URB. CABANA MARIA 2DA. ETAPA N-5 Arequipa Arequipa Arequipa Perú Teléfono: 054 284443 909744104 Sucursal: URB. LA FLORIDA A-11 CALLE LOS CLAVILES Wanchaq Cusco Cusco				RUC: 20454944543 FACTURA ELECTRÓNICA F002-000000985			
SEÑOR(ees) CASA BOUTIQUE SPA ENCANTADA S.I.R.L. DIRECCION CAL. TANDAPATA NRO. 354 (SAM BLAS ANTES DEL HOTEL C Cusco Cusco Cusco Perú RUC #* 20491064910 DNI #*				Cód. Cliente: 003825			
FECHA Emisión	FECHA Vencimiento	Condiciones	Moneda	# Pedido	# Orden	# Guia Emisión	Vendor
18/07/18	30/07/18	CREDITO 14 DIAS	Soles				
Código o Artículo	Cantidad Descripción	Marca Unid.	Pre. Unit.	Docto	Sub Total Total	I.G.V.	
001077	1.000 SUAVIZANTE OTEX FINY BEDIQ X BOLT LIMPIO	BID D	13.30 159.00		13.30	1.98	
001242	1.000 VANISH ROSADO Y BLANCO X 3.785	UN D	12.02 144.24		12.02	1.83	
000975	1.000 SHAMPOO PARA ALFOMBRAS X 980	BID D	34.00 408.00		34.00	5.19	
001020	4.000 P H ELITE PLUS DH 25M 2PAQ X 248LL ELITE	PQT D	26.56 38.96		106.32	16.22	
001056	1.000 LUSTRA MUEBLE RM LUSTRADOR POC X 360 ML DIVERSEY	UN D	17.30 17.30		17.30	2.64	
SON: CIENTO OCHENTA Y DOS CON 94/100 SOLES							
				OP. GRAVADA	S/	156.03	
				OP. EXONERADA	S/	0.00	
				OP. INAFECTA	S/	0.00	
				ISCTO GLOBAL	S/	0.00	
				I.G.V. 18 %	S/	27.91	
				OP. GRATUITA	S/	0.00	
				IMPORTE TOTAL	S/	182.94	
Facturación Electrónica autorizada mediante resolución SUNAT Nro: 0520050000115							

Ilustración 10: Después de la segunda visita se dejó de comprar aerosoles por ser nocivos para el medio ambiente.



Ilustración 11: Se realizó la separación correcta de residuos (orgánico, inorgánico y reciclaje) en las habitaciones y la terraza del hotel.

3. *Ámbito de impacto ambiental: ENERGÍA.*



Ilustración 12: Las habitaciones tenían ventanas amplias, las paredes y las cortinas de las ventanas eran de color blanco para el máximo aprovechamiento de la luz solar.



Ilustración 13: Se colocaron vidrios laminados en la entrada de las habitaciones del primer piso para la climatización eficiente.

DEPARTAMENTO DE COCINA Y RESTAURANTE

1. Ámbito de impacto ambiental: AGUA.



Ilustración 14: Se colocó griferías temporizadas como sistema de ahorro de agua en las dos griferías que tienen en cocina.



Ilustración 15: Empezaron a empozar agua en los lavaderos al momento de hacer jabón para el lavado de los utensilios.

2. *Ámbito de impacto ambiental: RESIDUOS.*



Ilustración 16: Antes de realizar la Auditoría Medioambiental todos los residuos de cocina se depositaban a un mismo tacho, después de la auditoria se empezó a separar los residuos, orgánicos, inorgánicos y los de reciclaje.

3. *Ámbito de impacto ambiental: ENERGÍA.*



Ilustración 17: El techo de acrílico y las ventanas amplias favorecen para el aprovechamiento de la luz solar y la claridad.

DEPARTAMENTO DE LAVANDERÍA

1. *Ámbito de impacto ambiental: AGUA.*



Ilustración 18: Se realizó el cambio de termostato de las secadoras, debido a que no hubo revisiones periódicas de las instalaciones.

2. *Ámbito de impacto ambiental: RESIDUOS.*

TECNICA SAC
RUC: 29454844543
FACTURA ELECTRÓNICA
F005-0000000834

DESCRIPCION	CANTIDAD	UNIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
BASE OXIPOWER	1	UNIDAD	161.01	161.01
SABON	1	UNIDAD	161.01	161.01
SABON	1	UNIDAD	161.01	161.01
SABON	1	UNIDAD	161.01	161.01
SABON	1	UNIDAD	161.01	161.01
TOTAL				161.01

Ilustración 19: En la compra de suministros de lavandería siempre incluía el blanqueador Base Oxipower para el lavado de los blancos (toallas, sabanas).

TECNICA SAC URB. CABANA MARIA 2DA. ETAPA N-5 Arequipa Arequipa Arequipa Perú Teléfono: 054 284443 959744104 Sucursal: URB. LA FLORIDA A-11 CALLE LOS CLAVILES Wanchaq Cusco Cusco		RUC: 20454944543 FACTURA ELECTRONICA F004-000000514				
(Ces) CASA BOUTIQUE SPA ENCANTADA E.I.R.L. DISTRICCIÓN CAL. TANDAPATA NRO. 364 (SAN BLAS ANTES DEL HOTEL C Cusco Cusco Cusco Perú DNI N° 20491064910		Cód. Cliente: 003825				
FECHA Vencimiento	Condiciones	Moneda	N° Pedido	N° Orden	N° Guía Remisión	Proveedor
18/01/07/18	CREDITO 14 DIAS	Soles				
#	Cantidad Descripción	Marca Und.	Pre. Unit.	Decto	Sub Total Total	I.G.V.
77	1.000 SUAVIZANTE DTEX PINY BIDON X 20LT LIMPRO	BID	159.30	-	159.30	29.49
42	1.000 DETERGENTE DTEX CARE BIDON X 20LT LIMPRO	UN	276.92	D	276.92	42.24
75	1.000 BLANQUEADOR DTEX OXOR BIDON X 20LT LIMPRO	BID	101.36	-	101.36	15.46
80	4.000 P H ELITE PLUS DM 22M 2PAG X 24RDL ELITE	PQT	36.79	-	147.16	22.45
86	2.000 LUSTRA MUEBLE RM LUSTRADOR PCD X 360 ML DIVERSEY	UN	17.30	D	34.60	5.28
CIN MIL CUARENTA Y UN CON 41/100 SOLES				OP. GRAVADA 5/ 882.55 OP. EXONERADA 5/ 0.00 OP. INAFECTA 5/ 0.00 DCTO GLOBAL 5/ 0.00 I.G.V. 18 % 5/ 158.86 OP. GRATUITA 5/ 0.00 IMPORTE TOTAL 5/ 1,041.41		

Ilustración 20: En la compra de los suministros de limpieza para lavandería se prefirió que sean marca Dtex porque sus productos son más amigables con el medio ambiente, en específico blanqueador Dtex.

3. *Ámbito de impacto ambiental: ENERGÍA.*



Ilustración 21: El techo de acrílico y las ventanas amplias favorecen al máximo aprovechamiento de la luz solar.



Ilustración 22: se hizo el respectivo revestimiento con vidrio laminado para la puerta y el techo también fue revestido para evitar el exceso de calor.

DEPARTAMENTOS DE: HOUSE KEEPING, COCINA Y RESTAURANTE, LAVANDERIA

GARCIA MENDOZA ISAAC		R.U.C. 10034908601	
CAL. LOS ROSALES NZA H. LOTE 6 CUSCO - CUSCO SAN JERONIMO TELEFONO: 302210		8001-13	
Recibí de CASA BOUTIQUE SPA ENCANTADA E.I.R.L.			
Identificado con Número 20491064910			
La suma de: CIENTO VEINTE Y 00/100 SOLES			
Por concepto de POR SERVICIO DE REVISIONES PERIODICAS A LAS INSTALACIONES DE AGUA JULIO 2018			
Observación -			
Inciso a DEL ARTICULO 33 DE LA LEY DEL IMPUESTO A LA RENTA			
20 de Julio del 2018			
	Total por honorarios	1	120.00
	Retención (8 %) IR	1	(0.00)
	Total Neto Recibido	1	120.00 SOLES
	Total Neto pagado	1	0.00
	Total Neto en Notas de Crédito	1	0.00

Ilustración 23: Después de la auditoría se empezó a realizar revisiones periódicas de las instalaciones de agua. Se realizó un contrato con el Gasfitero sr. Isaac García Mendoza para realizar la revisión periódica de las instalaciones, comenzando el mes de Julio 2018.

EMPRESA HOTELERA CASA BOUTIQUE SPA ENCANTADA

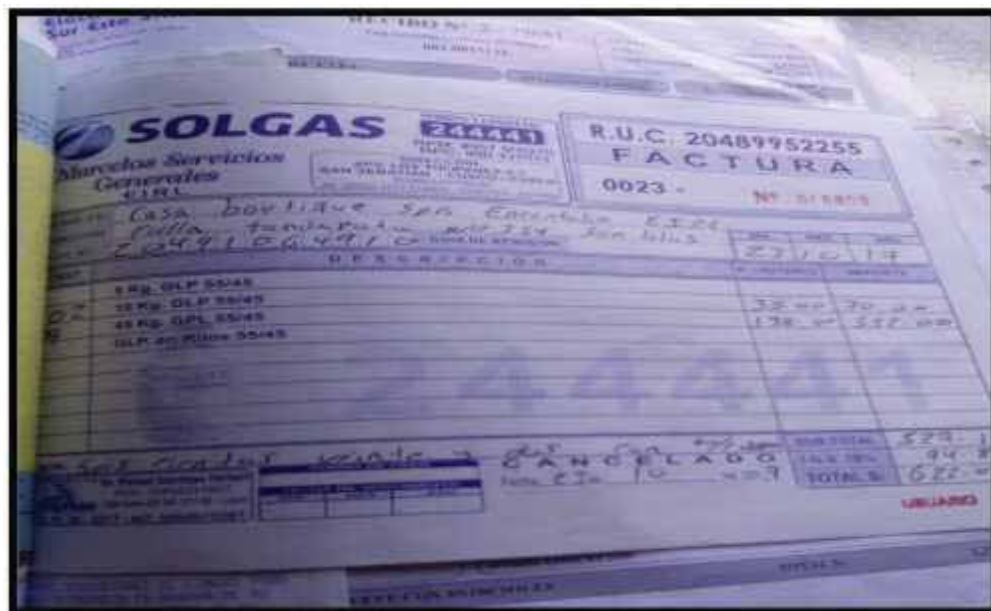


Ilustración 24: Se compró gas para la producción de la energía, en los departamentos de: administración y recepción, house keeping, cocina y restaurante, lavandería.