

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ

FACULTAD DE CIENCIAS APLICADAS

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS
ESPECIALIDAD HOTELERÍA Y TURISMO**



TESIS

**LA ECOGESTIÓN Y SUS REPERCUSIONES EN LA
SATISFACCIÓN DEL PASAJERO EN EL HOTEL REYNA**

PRESENTADO POR:

Bach. Colonio García, Yoshy Melina Vicky

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN
ESPECIALIDAD HOTELERÍA Y TURISMO

TARMA – PERÚ

2013

*Con incommensurable gratitud
y profundo cariño:*

*A mis padres, Obdulio
Colonio Coca y Vilma García
Sarmiento; por su invaluable
apoyo durante el desarrollo
de esta investigación.*

*Y a mi prima Q.E.D Sandy
Alvarado López por sus
consejos, apoyo durante mi
etapa universitaria.*

¡Muchas Gracias!

ASESOR:

LIC. ADM. OSCAR RAÚL ROJAS GUERE

Especialista en Hotelería y Turismo

AGRADECIMIENTOS

Tengo un sentimiento de profunda gratitud a quienes han contribuido en la realización del presente trabajo de investigación, que es un significativo aporte para el mejoramiento de la calidad de prestación de los servicios hoteleros en la Provincia de Chanchamayo, y se constituye como una propuesta tangible importante para la implementación de la Ecogestión Hotelera, aprovechando las tendencias mundiales relacionadas con la sensibilidad medioambiental y las condiciones de la demanda existente en el destino. Agradezco especialmente a:

A Dios, por brindarme la oportunidad de existir, ejercer mi carrera profesional y contribuir con la solución de la problemática empresarial.

A mis padres, por su aliento constante y su amoroso apoyo en los momentos de adversidad.

Al Sr. Ronald Eugenio Chiong Acosta, Gerente del Hotel “Reyna”, quien me brindó las facilidades para la ejecución del estudio, sin su generosidad y predisposición este trabajo no hubiera sido posible concretarse. Espero que los aportes planteados en esta tesis sean considerados en la administración del Hotel, pues constituyen fiel expresión de la realidad de su gestión.

Al personal de las diversas áreas del Hotel, por su gentileza y su buena voluntad en la recolección de los datos en las entrevistas realizadas a quienes forman parte de la empresa y a los pasajeros hospedados en sus instalaciones.

Al Lic. Adm. Oscar Raúl Rojas Guere, mi asesor, por sus preciados aportes académicos, sus orientaciones en el marco especializado de la investigación y su apoyo en el cumplimiento de los objetivos de esta investigación.

A quienes omito involuntariamente sin menospreciar su meritoria contribución que me permitió estructura este estudio.

La Autora.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación denominado ***“La Ecogestión y sus repercusiones en la satisfacción del Pasajero en el Hotel Reyna”*** se fundamentó en el siguiente problema: ¿De qué manera la Ecogestión repercute en la Satisfacción del Pasajero en el Hotel Reyna?

El objetivo principal del estudio fue: Implementar prácticas de Ecogestión para incrementar la satisfacción del Pasajero en el Hotel Reyna. La hipótesis planteada fue: La Implementación de prácticas de Ecogestión incrementará la satisfacción del Pasajero en el Hotel Reyna.

La población de estudio estuvo constituida por 2 grupos poblacionales de acuerdo a sus variables de estudio: Pasajero del Hotel Reyna (Satisfacción del Pasajero) y la Administración del Hotel Reyna (Ecogestión Hotelera), efectuándose un **Muestreo Intencional** del Pasajero. Se utilizaron las técnicas del análisis documental, la observación, el fichaje y la entrevista. Para la recolección de datos aplicamos como instrumentos cuestionarios y encuestas.

Los datos obtenidos fueron procesados electrónicamente mediante el programa Excel 2010, empleándose la estadística descriptiva.

Como **resultado** de la investigación se evidenció aceptación de prácticas de Ecogestión por parte del personal de Hotel y un nivel de satisfacción aceptable de parte de los clientes por las medidas implementadas.

PALABRAS CLAVES: ECOGESTION HOTEL REYNA, ECOGESTION CHANCHAMAYO, ECOGESTION HOTELERA CHANCHAMAYO.

SUMMARY

This research named "***Ecomanagement and its repercussions over the Hotel Reyna satisfaction of the passenger***" was based on the following problem: in what way does Ecomanagement impact in the Satisfaction of the Passenger in the Hotel Reyna?

The ***principal aim*** of the study was: To implement practices of Ecomanagement to increase the satisfaction passenger in Hotel Reyna. The raised hypothesis was: The Implementation of practices of Ecomanagement will increase the satisfaction of passengers in Hotel Reyna.'

The population of study was constituted by 2 population groups in agreement to their variables of study: Guests of the Hotel Reyna (Satisfaction of the Passenger) and the Administration of the Hotel Reyna (Hotel Ecomanagement), an ***Intentional Sampling*** of the passengers being effected. There were in use technologies of documentary analysis, observation, signing and interviews. For the compilation of information we applied as instruments questionnaires and surveys.

The obtained information was processed electronically with of the program Excel 2010, and using descriptive statistics.

The investigation demonstrated acceptance of practices of Ecomanagement by the personnel the Hotel and a level of acceptable satisfaction on behalf of clients.

KEY WORDS: ECOMANAGEMENT HOTEL REYNA, ECOMANAGEMENT CHANCHAMAYO, HOTEL ECOMANAGEMENT CHANCHAMAYO.

INTRODUCCIÓN

La investigación denominada ***“La Ecogestión y sus repercusiones en la satisfacción del Pasajero en el Hotel Reyna”***, se fundamenta en un fenómeno mundial de sensibilidad ambiental, en la cual existe una ineludible responsabilidad de las empresas de alojamiento para minimizar los efectos de su operación sobre la ecogestión.

La ecogestión en alojamientos de la Provincia de Chanchamayo favorecerá el desempeño ambiental de la instalación turística, reflejándose positivamente esto en la disminución de los costos hoteleros por concepto de electricidad, agua, gas, mantenimiento, disminución de aguas residuales, así como su reutilización en la jardinería, disminución de desechos sólidos y líquidos, entre otros.

En el ecoturismo encontramos la modalidad de ecoalojamiento con gran proyección de implementación en áreas naturales del Perú y especialmente de la Provincia de Chanchamayo; usando técnicas locales de bio-construcción.

Sin embargo más allá de las áreas naturales protegidas donde pueden implementarse ecoalojamientos, también en el espacio urbano es viable la operación de prácticas de Ecogestión hotelera, que se constituyan como una expresión integra de gestión medioambiental en alojamientos turísticos en todas sus etapas: diagnóstico inicial, planeamiento, ejecución y monitoreo.

Un establecimiento hotelero que practique Ecogestión debe ofrecer al turista una experiencia educativa y participativa, y debe ser planeado, desarrollado y administrado en una forma ambientalmente amigable.

Es muy diferente a los hoteles convencionales. Una filosofía de sensibilidad ecológica debe caracterizar y, en última instancia, definir a cada operación del hotel. Este estudio, muestra las posibilidades de implementar prácticas de Ecogestión Hotelera, sin menoscabar los niveles de satisfacción del pasajero o Huésped que se aloja en un establecimiento hotelero.

ÍNDICE

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Asesor	iii
Agradecimientos	iv
Resumen	v
Summary	vi
Introducción	vii
Índice	ix

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1. Caracterización del problema	1
1.2. Formulación del problema	19
1.3. Objetivos de investigación	19
1.3.1. Objetivo general	19
1.4. Justificación e importancia	19
1.5. Delimitaciones de la investigación	20

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación	22
2.2. Teorías básicas	26
2.3. Desarrollo de las variables	29
2.4. Hipótesis de investigación	32
2.4.1. Hipótesis general	32
2.5. Variables (Operacionalización)	33

CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoque de investigación	35
3.2. Alcance de investigación	35
3.3. Métodos de investigación	35
3.4. Diseño de investigación	36
3.5. Población y muestra	36
3.6. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de información o datos	37
3.7. Técnicas de procesamiento de información o datos	37

CAPÍTULO IV RESULTADOS

4.1. Presentación, análisis e interpretación de información o datos (datos, tablas, cuadros, gráficos, entre otros)	38
4.2. Discusión de resultados	62

CONCLUSIONES

SUGERENCIAS

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS (Estilo APA)

ANEXOS

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1. Caracterización del problema

Entorno Global

Desde la década de los años 90, se ha ido gestando un acuerdo internacional sobre la necesidad de imponer cambios en las políticas socio - económicas de los diferentes países, con el propósito de alcanzar el desarrollo sostenible.

Las empresas tienen, en el Tercer Milenio, el desafío de minimizar los efectos medioambientales de su operación. Existe una genuina preocupación por implementar políticas ambientales en el contexto mundial. El eje central se relaciona directamente con la ética, con el manejo de la crisis y con la responsabilidad social de la organización.

Las empresas del sector turismo, no se encuentran exentas de esta problemática, relacionada directamente a los impactos negativos de la actividad turística, relacionada con el incremento del consumo de suelo, agua y energía, la destrucción de paisajes al crear nuevas infraestructuras y edificios, el aumento de la generación de residuos y aguas residuales, la alteración de los ecosistemas, la introducción de especies exóticas de animales y plantas, el inducir flujos de población hacia las zonas de concentración turística, la pérdida de valores tradicionales y de la diversidad cultural, el aumento de la prostitución (turismo sexual), el tráfico de drogas y las mafias, más incendios forestales y el aumento de los precios que afecta a la población local, que a veces pierde la propiedad de tierras, casas, comercios y servicios.

Los flujos turísticos contribuyen al cambio climático, a las lluvias ácidas y a la formación del ozono troposférico, pues los

transportes aéreo y por carretera son una de las principales causas de las emisiones de dióxido de carbono, óxidos de nitrógeno y otros gases contaminantes, y a la pérdida de biodiversidad, tanto de forma directa como indirecta. De una forma capilar, el turismo afecta a todo tipo de ecosistemas, desde el litoral destruido por una muralla de hormigón, a las montañas donde se asientan las estaciones de esquí, o, como los Alpes, son invadidas por millones de excursionistas.

Los campos de golf son hoy una de las principales atracciones turísticas, con graves repercusiones a causa del consumo de agua y el empleo de plaguicidas. Una región tan árida como Andalucía realiza costosas campañas de promoción del golf en toda la prensa internacional.

Efectivamente casi ningún lugar se salva del turismo, desde la Antártica, donde la presión es cada vez mayor, al Everest, contaminado por centenares de toneladas de residuos abandonados por las múltiples expediciones.

El turismo internacional es uno de los aspectos de la globalización, y probablemente uno de los que tiene mayores repercusiones.

A pesar de que el turismo es una causa importante del deterioro ambiental, es muy poco lo que se ha estudiado, en comparación con otros problemas de mucha menor importancia y cuando se relaciona con el medio ambiente, se abordan aspectos marginales, como el ecoturismo, que todavía es un mercado incipiente y poco consolidado.

Los países desarrollados demuestran una mayor conciencia en el impacto medioambiental que produce la actividad turística, a diferencia de los países en vías de desarrollo.

La prioridad de estos últimos es elevar el nivel de vida de la población y donde su desarrollo económico consiste principalmente en explotar los recursos naturales.

Los problemas en el medio ambiente se pueden clasificar de acuerdo a las siguientes categorías:

- ✓ Impactos sobre el suelo.
- ✓ Impactos sobre los recursos hídricos.
- ✓ Impactos sobre la flora.
- ✓ Impactos sobre la fauna silvestre.
- ✓ Impactos estéticos sobre el paisaje.

Cuadro N° 1: Factores, impactos y consecuencias de la actividad turística sobre el medio ambiente

Factor	Impactos sobre el Ambiente	Consecuencias
Gentío	Presión ambiental, cambios en la conducta animal.	Reducción de calidad, erosión de senderos.
Ruido	Disturbio de los sonidos naturales.	Irritación de la vida silvestre y de otros visitantes.
Botes de motor	Disturbios de la vida silvestre, polución de sonidos.	Contaminación del agua.
Residuos sólidos	Menoscabo del paisaje natural.	Peligros sanitarios y estéticos. Contaminación del agua, suelo y aire.
Uso descuidado del fuego	Incendio de bosques.	Daño y pérdida del paisaje, erosión.
Alimentación de animales	Cambio en la conducta de los animales	Dependencia de una fuente constante de alimento.
Recolección de recuerdos	Remoción de atracciones naturales, disturbios de los procesos naturales.	Agotamiento, muerte de vida acuática y terrestre.

Descargas de aguas de alcantarilla sin tratar	Cambios en la acidez del agua, contaminación del agua subterránea y superficial.	Eutrofización, mal olor.
Caminos	Pérdidas de hábitat, cicatrices naturales.	Cicatrices estéticas.

Fuente: adaptado de Thorsell 1982, Boo. 2006. "Eco-Gestión en el Área de Habitaciones de Hoteles 5 y 3 Estrellas de las Ciudades de Villarrica y Pucón".

Entorno nacional:

El Perú es un país privilegiado por la variedad de climas, diversidad biológica, étnica, cultural, religiosa y paisajística, ha sido motivación de visita por los viajeros, científicos y navegantes quienes atraídos por su curiosidad terminan desarrollando importantes trabajos que son invaluables testimonios científicos y artísticos cuya difusión mundial a su vez atrae a otros que continúan aún sorprendiendo con sus descubrimientos e investigaciones desentrañando el misterio de su cultura y su naturaleza que son un patrimonio invaluable para la humanidad.

Estas razones, evidencian la necesidad imperiosa de promover una conciencia valorativa por parte del Estado y del Sector Privado Nacional, que promueva la sostenibilidad para el aprovechamiento de los recursos turísticos en el presente y en el porvenir.

Durante los primeros cien años de nuestra vida republicana, el Estado promovió la difusión de la apropiación privada de los recursos naturales, cada uno por separado, sin reconocer límite a su uso abusivo.

El Código Civil Peruano de 1852, incluía los recursos naturales dentro de la categoría de "cosas públicas" que pertenecen a la

Nación, cuyo uso es de todos, consideraba que el Estado tenía sobre ellos un amplio y comprensivo poder de política y estaba facultado para adjudicar en propiedad privada lo que era susceptible de aprensión u ocupación. En 1905 el Código de Aguas, facilitó la privatización de este recurso siguiendo el modelo de la Ley Española. Intereses particulares, muchas veces contrarios. al Estado se apoderaron libremente de ciertos recursos, como el aire y el agua, los que no eran objeto de transacción en el mercado por ser considerados "comunes" y ser utilizados como insumos en la extracción y transformación de otros, dando lugar a que la calidad de tales recursos, por su utilización creciente, haya llegado a un deterioro alarmante, su falta de valoración económica ha promovido su uso depredatorio, que se manifiesta en un costo social que desborda los mecanismos tradicionales del mercado.

La Constitución de 1933 reconoció consideraciones básicas acerca del territorio y los recursos naturales, al declarar que "las minas, tierras, bosques, aguas y, en general, todas las fuentes naturales de riqueza pertenecen al Estado, salvo los derechos legalmente adquiridos y que "La ley fijará las condiciones de su utilización por el Estado o de su concesión en propiedad o en usufructo a los particulares." El Código Civil de 1936 incluyó entre los "Bienes de dominio del Estado": las tierras públicas, las minas, las aguas, antes de que sean de propiedad particular.

El desarrollo de la Ecología, primero como ciencia natural de las relaciones de los seres vivos en su entorno y ahora como estudio de la estructura y funciones de la naturaleza ha puesto de manifiesto la necesidad de una revisión de la vieja concepción tradicional que consideraba a los recursos como "**res communis extra commercium**". La ecología ha demostrado que los recursos

naturales forman parte de un sistema dinámico y abierto en que todos inciden sobre todos y por tanto cualquier alteración cuantitativa o cualitativa de uno de ellos repercute sobre el resto del sistema y lo afecta en su totalidad.

La modernización de las estructuras jurídicas realizadas a partir de 1964, significaron una profunda transformación en el régimen legal de los recursos naturales renovables, Ley General de Aguas (D. L. N° 17752), Ley Forestal y de Fauna Silvestre (Derogada el año 2000 por la nueva Ley 27308, (D. L. No 21175). Ley de Comunidades Nativas y de Desarrollo Agrario de las Regiones de la Ceja selva (D. L. 22175), sentando así las bases de la normatividad medio ambiental moderna.

La Carta Política de 1979 traduce en el aspecto medio ambiental el denominado efecto Estocolmo 72. La Carta reconoce que "Todos tienen derecho de habitar en ambiente saludable, ecológicamente equilibrado y adecuado para el desarrollo de la vida y la preservación del paisaje y la naturaleza, todos tienen el deber de conservar dicho ambiente, es obligación del Estado prevenir y controlar la contaminación". La conciencia medio ambiental reclamada por la comunidad de las naciones puesta por la Constitución Política en la mesa de preocupaciones sociales del Estado peruano. Así a mediados de la década de los ochenta, la cuestión ambiental comienza a incorporarse en los aspectos sobre todo vinculados al desarrollo agrario de la Amazonía, a los espacios urbanos, a la búsqueda de una estrategia para la conservación y en buena cuenta al propio proceso de regionalización de entonces.

Se da la creación del cinturón Ecológico de Lima Metropolitana que tuvo como primer Presidente al ingeniero Alberto Fujimori, también El Plan Estratégico Nacional para la Conservación y el

establecimiento de Sub-Comisiones Regionales en cada Gobierno Regional para la formulación de Proyectos de Estrategia Regionales para la Conservación de los Recursos Naturales y el Medio Ambiente. Estas consideraciones ambientales dadas por el gobierno a fines de los 80 dentro del proceso político jurídico de la regionalización, abortaron rápidamente al chocar con un escenario polémico sobre todo en relación con las posiciones regionales acerca del manejo y aprovechamiento de los recursos naturales. En 1990 dos meses antes de su ascensión al gobierno, el Ingeniero Alberto Fujimori promulga el Código del Medio Ambiente y los Recursos Naturales.

El contenido del código destacó el expreso reconocimiento ciudadano a habitar en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, legitima la acción en defensa de los derechos ambientales, incorpora al derecho interno la obligatoriedad de la indemnización por parte del contaminador, así como la obligatoriedad de los estudios de impacto ambiental y la facultad de inspección de las autoridades competentes para verificar el cumplimiento de las normas ambientales.

Para los efectos de su aplicación establece la competencia de los sectores ministeriales donde se desarrollan las actividades de las empresas, sin perjuicio de las atribuciones que corresponden a los Gobiernos Regionales y Locales.

La ley marcó para el crecimiento de la Inversión Privada incorporar una serie de exigencias ambientales a ser cumplidas por los inversionistas, la institución edil, basada en ciertos referentes constitucionales y doctrinales y sustentada en la Ley Orgánica de Municipalidades y su reglamento desarrolla una variada actividad normativa y ejecutiva en términos de

saneamiento, contaminación acústica, desechos, ornato, espacios naturales, suelo urbano, entre otros aunque, como lo expresa Foy, dentro de un contexto más formal que real.

La Constitución de 1993 promulgada por el Presidente Alberto Fujimori recoge el principio de la Carta de 1979 al señalar que los recursos naturales son patrimonio de la nación y que el Estado es soberano en su aprovechamiento alude a la política nacional del ambiente, conservación de la diversidad biológica y aprovechamiento sostenible de los recursos naturales que no tenía la ley de 1979. Pese haber mucha similitud en los artículos, la Constitución de 1993 obvia un aspecto trascendental que contemplaba el artículo 121 de la Constitución de 1979 referido a la participación de la renta en la zona donde produce la explotación de los recursos. En la actualidad no existe mecanismo legal alguno que garantice que las comunidades nativas reciban un beneficio por la extracción de los recursos naturales de sus tierras, no obstante de existir ciertos vacíos, no se puede mezquinar los esfuerzos realizados por los gobiernos encaminados a crear los lineamientos de política ambiental, aún cuando sus esfuerzos no surjan de una conciencia propia del problema, sino que sean fruto de sugerencias y por qué no decirlo exigencias de instituciones y organismos internacional crediticios como el Banco Mundial.

Sin embargo la moderna y bien concebida legislación ambiental, se tropieza con una realidad sombría que no requiere de mayor comprobación que la vivencia diaria, invasiones urbanas en tierras destinadas a la agricultura, contaminación por ruido por aire, por líquidos, polución, depredación de especies en extinción (el otorongo, la pava blanca, la vicuña, etc.), contaminación del mar

por desechos orgánicos, explotación fabril dentro de parques ecológicos etc., la enumeración podría abarcar varias páginas.

Los problemas ambientales cuestan al Perú cerca de 8.200 millones de soles (unos 2.500 millones de dólares), cifra que equivale al 3,9% del Producto Interno Bruto (PIB) del país, señaló el informe del Banco Mundial (BM) "Análisis Ambiental del Perú: Retos para un Desarrollo Sostenible". El documento precisa que el presupuesto es una cifra similar al 0,6% del gasto público, es decir, unos US\$ 76,8 millones al año. El BM recomienda al Gobierno reducir la vulnerabilidad a los desastres naturales, adoptar medidas para evitar la depredación de los recursos pesqueros y forestales, así como proteger los recursos hídricos y evitar la degradación de los suelos, entre otras acciones. El Perú es reconocido como uno de los 12 países mega diversos del planeta por lo tanto aloja el 70% de la diversidad biológica mundial, además de un gran número de especies endémicas.

Turismo y sostenibilidad en el Perú

El discurso de la globalización se introducía a pasos acelerados en un país que como el Perú no había desarrollado criterios de competitividad productiva, poniéndolo en seria desventaja dentro del contexto de la economía mundial. En 1993 el Estado solicita el apoyo de la consultora norteamericana Monitor Company liderada por el reconocido profesor y consultor internacional Michael Porter, con el objetivo de elaborar un estudio que se ha publicado bajo la denominación "Construyendo las Ventajas Competitivas del Perú" Si bien es cierto que el estudio no estuvo orientado exclusivamente al turismo, Monitor, efectuó un análisis del mercado potencial turístico del Perú recomendando que el país debería encauzarse hacia el Turismo de Naturaleza y Aventura, el

mismo que demanda de menos exigencia de acomodación, que el denominado Gran Turismo a la vez de que el Ecoturismo o turismo de aventura genera sólo un mínimo impacto negativo y ayuda a conservar las áreas que se usan.

Por otro lado, aporta económicamente al área protegida en que se realiza procesos democráticos para garantizar el éxito del desarrollo turístico señala con cierta prudencia, cuando se refiere a la necesidad de crear un "eco- turismo" con carácter sostenible que los organismos del gobierno y agentes del sector privado, concuerden en la creación de reglas claras y tomen en cuenta no sólo las necesidades del turismo, sino también la de los pueblos indígenas y la conservación del medio ambiente.

Resulta obvio que las reglas claras que recomienda Monitor están referidas al diseño integral y puesta en marcha de políticas de desarrollo turístico que demandan un consenso no solo de todas las jerarquías gubernamentales y de los empresarios sino también de la comunidad, ello lleva implícito un modelo participativo y descentralista en la toma de las decisiones.

La tecnología adecuada en servicios y manejo de desperdicios y una buena base de datos sobre la naturaleza de recursos, para que aspectos como distancia de observación, intensidad de ruidos o trazo de senderos no afecten los recursos y el ecosistema.

La conducta del visitante sigue siendo fundamental para Monitor, la labor del guía e interprete para que además de su información despierte en el turista el interés por conservar la zona que visita, el informe sostiene también que se debe tener en cuenta una estrategia para planificar las acciones sin que estas entren en conflicto con las comunidades locales y violenten su cultura.

El Plan Maestro de Desarrollo Turístico Nacional, elaborado con la colaboración de la Agencia de Cooperación Internacional del

Japón JICA en su Informe final al referirse al rol del Sector Turismo en el Contexto del Desarrollo Nacional resume este en tres puntos:

1. Desarrollo económico al ser para Perú una competitiva industria, orientada a la exportación.
2. Desarrollo social al ser una actividad creadora de empleo que proporciona localmente oportunidades para pequeños empresarios y patrimonio cultural y natural al tener incentivos económicos y significar un catalizador de la conciencia de preservación.
3. Promoción de la participación local el informe consigna, el turismo puede ser una alternativa de vida para la gente que de otra forma destruiría su patrimonio natural y cultural, también es una medida importante para incorporar características locales en productos turísticos incrementando así su competitividad y más que un requerimiento formal la participación local debería ser vista como una necesidad para inyectar identidad local a los productos turísticos.

En la administración ambiental el Informe señala:

- La participación de la comunidad local es indispensable para la administración ambiental sostenida.
- El turismo debe ser visto como parte del sistema de administración ambiental.
- La creación de una toma de conciencia ambiental entre la población local es una medida importante para lograr la sostenibilidad.

Por otro lado JICA estima en su informe que para lograr la conservación del patrimonio cultural, la participación del gobierno

local, de la comunidad y del sector privado, conjuntamente con una colaboración ente ellos y el INC, es crucial, se espera que el turismo juegue un rol vital para promover la conservación de dicho patrimonio ya que El Plan Maestro no ha sido tomado en cuenta al elaborar los planes gubernamentales en los últimos procesos electorales.

Sin embargo la Constitución Política de 1993, no consigna norma alguna sobre la actividad turística teniendo que recurrirse a una lectura detenida de la Carta en los capítulos referentes al régimen económico y los recursos naturales.

En 1998 se promulgó la nueva Ley de Desarrollo de la Actividad Turística 26921, de carácter centralista que intenta llenar los vacíos de la Ley 24027 denominada Ley General de Turismo, en esta ley se puede advertir cierto tufillo por la preocupación medio ambiental, al normar el tratamiento de las zonas de reserva turística (artículo 14) y las restricciones a la explotación excesiva de un recurso turístico (artículo 15).

Antonio de La Coteria al analizar la ley estima que "si bien es cierto el país aún no ha consolidado el proceso de descentralización, el turismo puede alentar que el Perú deje de gravitar en la capital, para de una vez por todas, impulsar el desarrollo de las provincias. "El autor parece ignorar que el desarrollo del turismo sin una planificación articulada podría provocar mayor malestar que el existente (encarecimiento de los alimentos, problemas de agua, energía y otros tantos que se han detectado en desarrollos turísticos no planificados.

El Proyecto de desarrollo nacional, de nada vale que exista un relativo desarrollo del turismo en las provincias, como en el caso del Cusco, si no se mide el impacto socio económico de la

actividad como lo han hecho notar los estudios de Víctor Aguilar, Leonith Hinojosa, Carlos Milla, Alejandra Arellano. La Ley General del Ambiente Ley 28611 establece la exigencia de coordinación entre el sector público con las entidades del sector privado encaminadas a 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 como consecuencia de la explotación de la actividad turística (Artículo 81), sin embargo esta disposición no se toma en cuenta, ya que desde hace quince años una compañía urbanizadora importante pretende desarrollar un proyecto urbanístico y de turismo dentro de una zona considerada patrimonio histórico intangible en el distrito de Chorrillos (Playa la Herradura y sus alrededores) y todo parece indicar que la constructora ya obtuvo el permiso de edificación por parte de las autoridades responsables pese a las protestas de varias ONGs e inclusive del actual presidente de la república, sin que este probado que la explotación turística en esa zona no vaya a producir deterioro del patrimonio. Al respecto, algunos de los trabajos contenidos en la Revista Investigaciones en Turismo. Año 1 Vol. I 1997 abordan el impacto medioambiental y social en la comunidad receptora "Turismo Expectativas y Realidades" de Alfredo Ramírez Gastón aborda la política medio ambiental peruana y su relación con el turismo al hablar de la Nueva conceptualización en la Visión institucional "Se tiene que entender, señala Ramírez Gastón que el turismo depende del medio ambiente.

En el sector público y privado es de suma urgencia tener un programa para atender los actuales problemas de contaminación y erosión de las playas contaminadas que rodean Lima, sin embargo el artículo no se extiende en soluciones integrales al

problema. Ortiz de Orue Lucana, Haydee, investigadora del Centro de Estudios Regionales Andinos "Bartolomé de Las Casas" ha publicado vía Internet un trabajo que merece destacarse.

En la Oferta turística que podríamos denominar de naturaleza / aventura sostiene que cuando un área natural protegida decide implantar, desarrollar y gestionar una actividad turística o eco turística es necesario ser conscientes de que la realidad turística responde a unas determinadas reglas de juego, a las que se añaden las específicas del área protegida, por lo que deben aplicarse criterios y técnicas profesionales, desechando las actuaciones por intuición.

Un área natural se declara protegida cuando responde a unos criterios de valorización principalmente ambiental, que ante todo deben respetarse y conservarse, esto quiere decir que el principal objetivo de un área natural protegida que decide desarrollar actividades turísticas es, al mismo tiempo la respuesta a las expectativas y necesidades de los visitantes, su preservación. Ortiz critica los programas e itinerarios turísticos desarrollados hacia la selva peruana señalando que estos no han variado en los últimos treinta años.

En el Conocimiento más profundo de la interacción entre fauna, flora y comunidades nativas, el turismo de naturaleza /aventura debe implicar un concepto de turismo sustentable, una forma de desarrollo duradera en el tiempo, desarrollo sustentable, optimizando la gestión de los recursos, integrando a la población local, considerando criterios ambientales y buscando la rentabilidad a través de la gestión de la capacidad y optimización de los recursos en contra posición con el turismo convencional de

sol y playa, cuyas premisas de funcionamiento son completamente distintas.

La segmentación de mercado nos permite acceder a la información necesaria para identificar las diferentes topologías de usuarios turísticos, a un nivel superior del ofrecido por las técnicas tradicionales evitando la errónea actitud de muchas áreas naturales que otorgan un tratamiento común y homogéneo a todos sus visitantes, por lo cual el ecoturismo adquiere una utilidad adicional y se convierte en el centro de una actividad que es esencialmente ambientalista acota Ortiz y continua señalando que este nuevo turismo, como ha sido llamado, exige también de otro tipo de instalaciones menos agresivas con el ambiente y el entorno es el campo propicio para la arquitectura bioclimática, las tecnologías alternas y las energías blandas como los molinos de viento, bio digestores, colectores solares, etc, ya que solo es cuestión de ingenio.

La investigación científica y tecnológica que permita estimar la capacidad de carga de los ecosistemas de las diferentes unidades de conservación, la tasa de recuperación de los mismos, la sensibilidad de los nichos ecológicos y la capacidad de uso de los recursos o de las unidades de conservación, todo esto servirá para controlar y reglamentar el flujo de turistas en el tiempo y en el espacio, tratando así de minimizar el daño, para los peruanos en general este tipo de turismo es una alternativa viable por los costos y por el alto poder educativo y recreativo que encierra, solo es cuestión de reflexionar sobre los hábitos de consumo y de vida para reencontrarse sabiamente con la naturaleza, ya que los beneficiarios deben estar sensibilizados para contribuir al mantenimiento y mejora de los recursos (entiéndase la comunidad local) y la propia industria turística debe fomentar la preocupación

pública al mantenimiento del entorno y preservar oportunidades futuras de inversión.

Concluye Ortiz aduciendo: Cajamarca constituye una experiencia relativamente reciente en materia de formulación y gestión de políticas de desarrollo, en la que concurren el municipio provincial autoproclamado en 1993 "Primera Municipalidad Ecológica del Perú" las oficinas gubernamentales sectoriales, la Universidad Nacional de Cajamarca, las ONGs de investigación y de desarrollo, así como organizaciones de base rurales y urbanas representativas han constituido la Mesa de Concertación quien al parecer cuenta con el concierto necesario para producir el Plan de Desarrollo Sustentable de la Provincia de Cajamarca.

La Democracia es la participación organizada de los ciudadanos en la toma de decisiones con amplio respeto a los grupos minoritarios, que por su condición de tales no pueden ser atropellados, si los ciudadanos no usan su derecho a organizarse para participar no puede haber un desarrollo sostenible. Organizaciones Fuertes de productores, de nativos, de empresarios, de profesionales y muchas otras son parte del desarrollo humano y económico.

Brack Egg concluye su discurso expresando que, el "Perú, desde el punto de vista de su diversidad es un país posible pero el mayor desafío que presenta es que su desarrollo pase del saqueo hacia la sostenibilidad y de la destrucción y del deterioro hacia la recuperación y hacia la planificación estratégica del futuro". Sin embargo el turismo actividad que involucra una multiplicidad de sectores que deben coordinar acciones sobre la tratativa medio ambiental enfrenta una serie de deficiencias debido a la ausencia de criterios que compatibilicen el control normativo entre los diversos sectores productos, empresariales, y educativos.

Infraestructuras y de las actividades turísticas y recreativas, susceptibles de generar impactos negativos sobre ellos. Despropósitos generados por los gobernantes nacionales, regionales y locales que llevan violar espacios protegidos, modificarlos o simplemente ignorar criterios de zonificación ya establecidos sin importarles en absoluto las consecuencias medio ambientales clase política nacional, su incompetencia, su equivocada lectura sobre los conceptos de desarrollo entre otros aspectos, contribuye en forma significativa hacer incompatible el desarrollo Peruano con el medio ambiente.

Curiosamente, uno de los factores que favorece la aparición del turismo en una zona, el paisaje, suele mostrarse especialmente frágil con su desarrollo, ya que hemos visto con la llegada de turistas tiende a cambiar el uso de los recursos naturales, pero más allá de ello, muchas veces tiende a sobreexplotarlos.

El turismo de masas se ha mostrado especialmente violento con el medio ambiente: urbanización de zonas naturales o no integrada en el paisaje, sobreutilización del recurso del agua, problemas relacionados con el tratamiento de los residuos sólidos, contaminación del agua por los residuos líquidos, destrucción de monumentos históricos, contaminación del aire por el uso de vehículos y calefacción, cambios en el paisaje para favorecer actividades de ocio como el golf o el esquí, etc, estos procesos son más incisivos en los países del Sur, donde las normativas medio ambientales suelen ser más laxas para favorecer la industria turística y los recursos naturales son presa fácil de la especulación, como por ejemplo se puede señalar la crisis ecológica que está padeciendo la costa de Quintana Roo, en

México, a causa del desmedido desarrollo de centros turísticos como Cancún o Cozumel.

Pero no sólo el turismo de masas incide sobre el medio ambiente, formas de turismo alternativo también pueden hacer un uso no sostenible de los recursos, bajo el concepto “turismo alternativo” se agrupan diversas formas de turismo que, a veces buscan un desarrollo sostenible de la actividad, pero otras sólo expresan la contraposición al turismo de masas, no obstante, aunque sea sólo porque se trata de turismo a pequeña escala, las formas alternativas de turismo suelen conllevar mucha menos alteración en el paisaje.

Por el contrario hay ocasiones, cuando el paisaje es el principal valor turístico, que las instituciones públicas llegan a establecer normas conservacionistas extremas, hasta el punto de impedir el desarrollo normal de actividades tradicionales y sin entender que el ser humano tiene también un papel en el ecosistema.

Un Plan de Gestión Medioambiental de una empresa de servicios turísticos debe abarcar todos los campos y aspectos de su actividad, ya que debe estar dirigido a la mejora continua de su comportamiento medioambiental mediante: la conservación y puesta en valor de los atractivos turísticos, que constituyen la materia prima de la que se vale para desarrollar sus actividades empresariales; el manejo de los visitantes; la reducción progresiva de la contaminación; el ahorro de recursos; la mayor eficiencia de los procesos para lograr la mejor calidad de su producto y, el cumplimiento permanente de los requisitos de la legislación medioambiental vigente.

La metodología adoptada para la realización de la presente investigación se fundamenta en los principios de sustentabilidad del turismo y en la creación de un Sistema de Gestión Medio Ambiental que asegure que esos principios sean implementados. Los resultados consisten en general en la adecuación voluntaria de la empresa a las normas ISO 14001, como una estrategia de protección ambiental proactiva, estableciendo y evaluando la efectividad de los procedimientos que establece su política medioambiental.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿De qué manera la Ecogestión repercute en la Satisfacción del Pasajero en el Hotel Reyna?

1.3. Objetivos de investigación

1.3.1. Objetivo General

Implementar prácticas de Ecogestión para incrementar la satisfacción del Pasajero en Hotel Reyna.

1.4. Justificación e importancia

La Selva Central, específicamente la Provincia de Chanchamayo, anualmente atrae la atención de miles de turistas de nuestro país y del mundo, que tienen como motivación alejarse de la urbe para sumergirse en la tranquilidad de paisaje naturales, escenarios de aventura y descanso. La Provincia de Chanchamayo posee cualidades únicas que permiten que la oferta turística sea más variada, de tal manera que pueden satisfacer diversas necesidades y aspiraciones de los visitantes.

La presente investigación se fundamenta en los principios de sustentabilidad del turismo y en la creación de un Sistema de Ecogestión que proponga la implementación de esos principios en el Hotel Reyna, como un caso de estudio que pueda ser replicado por diversos establecimientos de la Provincia de Chanchamayo.

Desde la perspectiva económica, significa una importante contribución para el empresario hotelero, porque se incorporan acciones de ecogestión para la utilización de recursos como la energía eléctrica, el agua potable, el manejo de residuos y otros factores que generan elevados costos para la empresa, lo cual implicaría la reducción de los mismos y favorecería la relación con sus clientes, mejorando su satisfacción.

El pasajero o Huésped describe al individuo que se encuentra alojado u hospedado en un hogar ajeno o en la habitación de un hotel.

Desde el enfoque teórico es un tema novedoso y sin antecedente de estudio en la Región Junín, lo cual permitirá constituirse como un estudio innovador que aborda el tema de la ecología y la gestión empresarial, temas de actualidad que requieren ser desarrollados en el ámbito de la Hotelería.

1.5. Delimitación de la Investigación

El estudio se delimita geográficamente, en la Provincia de Chanchamayo debido a la ventaja comparativa que esta provincia ostenta para la implementación de prácticas ambientales en los servicios turísticos existentes; el Hotel Reyna fue seleccionado

para el desarrollo de la investigación, por las facilidades que brindó para su aplicación.

Temporalmente fue ejecutado en el período de marzo a diciembre del año 2012.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de investigación

2.1.1 Neira López, Damaris y Rodríguez Huamán, Zulmira. 2011. Formulación, Catalogación y Jerarquización del Inventario Turístico para el Desarrollo del Turismo Cafetalero en el distrito de Villa Rica – Pasco, año 2009 - Perú.

Esta investigación concluye:

1. La Formulación y Catalogación del Inventario Turístico favoreció el desarrollo del turismo cafetalero en el distrito de Villa Rica – Pasco. El Distrito de Villa Rica posee una diversidad importante de Recursos y Atractivos Naturales y Culturales que constituyen la oferta real y potencial para el desarrollo del Turismo Cafetalero. A partir de esta investigación se plantea la diversificación de la oferta turística cafetalera, a través de seis circuitos turísticos cafetaleros, la práctica de los diversos tipos de turismo cafetalero es muy importante por la opción que tiene el turista de efectuar diferentes actividades, de este modo alargar su permanencia y a la vez generar ingresos al Distrito.
2. Fueron 22 los Recursos Turísticos del Distrito de Villa Rica – Pasco caracterizados en esta investigación, correspondiendo el 59% de los recursos turísticos en operación a Manifestaciones Culturales, siendo las fincas cafetaleras recursos importantes relacionados a la Producción del Café, principal actividad económica del

Distrito, que incipientemente se vincula a la actividad turística.

3. Las condiciones de la planta turística del Distrito de Villa Rica – Pasco, demuestran que los servicios turísticos de Alimentos y Bebidas pueden atender a un total de 632 comensales. Los servicios turísticos de Hospedaje tienen como capacidad instalada un total de 149 plazas, ningún servicio ostenta clasificación ni categorización. No existe ninguna agencia de viaje o algún ente intermediario local que brinde información turística, servicio de guiado y venta de circuitos, programas y paquetes turísticos.

2.1.2 Wenzel Mitrano, María Soledad. 2006. Eco-gestión en el área de habitaciones de hoteles 5 y 3 estrellas de las ciudades de Villarrica y Pucón – Chile, año 2006.

Esta investigación da a conocer un conjunto de medidas y prácticas medioambientales destinadas al área de habitaciones de hoteles de cinco y tres estrellas. Dichas medidas pretenden disminuir los consumos de agua y energía eléctrica, ocupar productos de limpieza eco agradables y reciclar gran cantidad de desechos que son generados en esta área de la hotelería.

Se realiza un diagnóstico a los dos hoteles en estudio, investigando la gestión actual que realizan, específicamente en el departamento de pisos. Por otra parte, se analiza el interés demostrado por ellos para lograr que la gestión de su empresa se oriente al cuidado y conservación del medio ambiente.

Una serie de prácticas medioambientales, viables de ser realizadas en un período de tiempo, son propuestas. Éstas se proponen a dos hoteles, de distinta categoría, ubicados en las ciudades de Villarrica y Pucón.

2.1.3 Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo International (USAID) .2010. Diagnóstico de Eco-Eficiencia en el Hotel Árbol de Fuego, El Salvador, año 2009.

Esta investigación se realizó en octubre de 2009 donde un grupo de consultores del proyecto llevó a cabo un diagnóstico de medio día en el hotel Árbol de Fuego a fin de identificar oportunidades para mejorar el uso de recursos, reducir costos operativos, así como disminuir su impacto ambiental. Los consultores presentaron sus recomendaciones en un informe técnico y posteriormente, ayudaron al hotel a evaluar y planificar la implementación de las mejoras identificadas.

Árbol de Fuego logró implementar 18 de las 20 recomendaciones hechas por los consultores en menos de nueve meses después del diagnóstico.

2.1.4 THOMSOMP, Iván .2005. La Satisfacción del Cliente España, Año2005

No cabe duda, que el tener clientes complacidos o plenamente satisfechos es uno de los factores clave para alcanzar el éxito en los negocios. Para ello, una empresa necesita determinar los niveles de satisfacción de sus clientes realizando la siguiente operación:

Rendimiento percibido - Expectativas = Nivel de satisfacción del cliente

Pero, para ejecutar esta fórmula se necesita acudir a la fuente primaria de información que son los mismos clientes para averiguar (mediante una investigación de mercados): 1) el resultado que obtuvieron al adquirir el producto o servicio y 2) las expectativas que tenían antes de realizar la compra. Luego, se debe determinar el nivel de satisfacción para tomar decisiones que permitan corregir las deficiencias (cuando existe insatisfacción en los clientes), mejorar la oferta (cuando el cliente está satisfecho) o mantenerla (cuando el cliente está complacido).

Dentro de todo este contexto, surge el reto para todos los mercadólogos de lograr clientes complacidos mediante el incremento en la entrega de valor, pero de una forma que sea —rentable— para la empresa, porque al final de cuentas, toda empresa justifica su existencia al conseguir un determinado beneficio.

Finalmente, cabe recordar que si una empresa quiere lograr sus objetivos a corto, mediano y largo plazo, debe establecer una cultura organizacional en la que el trabajo de todos los integrantes esté enfocado en complacer al cliente.

2.1.5 DENOVE Chris y POWER James D.2006, La Satisfacción Del Cliente, California – Estados Unidos, Año 2006

Pretende demostrar cómo es posible asegurar una satisfacción constante del cliente y traducir ésta en unos beneficios sostenidos. Los autores ofrecen el resultado de décadas de investigación, basado en datos hasta ahora accesibles únicamente a los clientes de la compañía, y que ayuda a dar cuenta de:

-El vínculo económico entre la satisfacción del cliente y los beneficios.

-Las clases de clientes: apáticos, “asesinos” y entusiastas de la marca.

-La satisfacción del cliente en tres categorías principales del negocio.

-Cómo capacitar a los empleados de primera fila para el trato correcto con la clientela.

-Cómo comprender la voz del cliente.

2.2 Teorías básicas

2.2.1 Gestión Ambiental en el Sector Hotelero:

La gestión ambiental en el sector hotelero puede definirse como un conjunto de acciones de diversa naturaleza que se llevan a cabo en los establecimientos durante su funcionamiento y que tienen como finalidad mejorar el balance de la relación de los mismos con el medio ambiente y contribuir a alcanzar el desarrollo sostenible, sin que ello excluya el cumplir el objetivo económico-funcional que éstos tienen asignado.

Esto quiere decir, que va en vías de la conservación y concientización de las personas con respecto al medio ambiente y los recursos naturales. Ya que como es sabido, estos son el principal recurso turístico de muchos países que viven del turismo, donde principalmente sus ingresos vienen de esta actividad.

La hotelería internacional juega un papel fundamental en el desarrollo de destinos turísticos, debido a que puede ayudar a contribuir en un desarrollo visionario y planificado. Este nuevo concepto que se está dando a conocer cada vez más, que es el

turismo especializado en la concientización de las comunidades internacionales para la conservación de los recursos: naturales, culturales y tradicionales.

Se podría afirmar que la hotelería es la columna vertebral del turismo, y también ocupa una posición de liderazgo. Esta posición de líder especialmente en los tópicos de conservación del medio ambiente y turismo constituyen el mayor reto para los hoteleros de estos tiempos.

La mentalidad que debe tener el hotelero de estos tiempos ante una pregunta ¿Cuáles serían sus objetivos del negocio? Debe orientarse a otorgar la siguiente respuesta: asegurar la sobrevivencia del medio ambiente, por sobre la obtención de ganancias y utilidades.

La primera respuesta es la correcta, debido a que no importa para que profesional sea, como podría ser arquitecto, ecólogo, hotelero o médico. Para todos ellos sobrevivir va antes que las ganancias. Pero se sabe que una empresa sin ganancias no podría sobrevivir, es por esto que el objetivo principal de todo negocio, tanto para un hotel como para todas las empresas, debería ser asegurar la sobrevivencia de su negocio.

Existen algunas cadenas hoteleras internacionales, que han demostrado gran interés en iniciar las primeras campañas y programas en pro de la conservación, existen diversas investigaciones de los diversos sistemas del principio conocido como las tres R's, que son: Reducción, Reciclaje y Reutilización.

Las primeras medidas donde se ocupó este principio alcanzaron buenos resultados, como es el caso del Hotel Inter Continental de New Orleans, ahorró 79.000 dólares en reciclaje en el año 1991 (New York Times, 8/8/92).

Se considera muy necesario actuar rápido para la sobrevivencia que se va a necesitar de todas maneras en un futuro a corto plazo.

Ante las destrucciones, la sobreconstrucción de hoteles, el exceso de residuos sólidos, los desperdicios de agua, entre otros tantos daños típicos del turismo, se requiere de manera urgente una implementación en las leyes existentes y la aplicación de las medidas del principio de las tres R's en una mayor cantidad de empresas hoteleras.

2.2.2 Ecogestión hotelera

Cada vez son más los hoteles que cuelgan en sus puertas la etiqueta de ecológicos, el término de turismo sostenible fue entrando poco a poco, con timidez, hasta convertirse en lo que es hoy en día: Una alternativa vacacional seguida por cada vez más personas, tal a sido su aceptación en el mundo que el término ya ha sido definido por la Real Academia de la Lengua Española, como aquel turismo "Con el que se pretende hacer compatibles el disfrute de la naturaleza y el respeto al equilibrio del medio ambiente".

Esta idea nació ya que las empresas hoteleras tienen altos niveles de contaminación que pueden ser reducidos en gran parte si se toma conciencia de ello, una empresa que cuida sus

niveles de contaminación y trabaja a la par con el medio ambiente puede incluso disminuir sus costos energético y de agua, los cuales son altísimos. Son esta una de las muchas ventajas que se tiene al trabajar en pro del medioambiente.

La mejora de la gestión medioambiental de un hotel puede suponer pequeños cambios en las instalaciones y en el comportamiento de los empleados que se hace extensivo a los clientes.

Esta gestión debe adaptarse a las expectativas de los clientes, de modo que no se les propongan cambios en sus hábitos de comportamiento mayores de los que están dispuestos a aceptar, ya que en caso contrario podría afectar a su apreciación del servicio que se les ofrece.

2.3 Desarrollo de la variable

2.3.1 Lineamientos y/o Principios de Eco-gestión hotelera

La conciencia ecológica en la gestión hotelera persigue tres objetivos principales:

- Participación en la búsqueda de soluciones prácticas.
- Aplicación y desarrollo de medidas preventivas de conservación.
- Concientización para la conservación.

2.3.2 Áreas donde actúa la Eco-gestión

A continuación se detallarán los tópicos o áreas donde se puede trabajar con Eco-gestión dentro de una empresa hotelera:

Gestión y Ahorro de Energía

La energía es la partida más importante, después de la de personal, en el presupuesto de un hotel, llegando a representar un valor próximo al 20% de los gastos totales (nuevamente sin incluir los gastos de personal). De este gasto una partida que oscila entre los 2/3 y las 3/4 partes corresponde a electricidad, dentro de ésta el aire acondicionado supone en verano una parte sustancial, por lo tanto, cualquier actuación en este campo puede representar grandes ahorros económicos.

Prácticas de Gestión en Iluminación

Los expertos consideran que en cualquier hotel existe siempre una gran capacidad de ahorro de energía, que pueden llegar a reducir hasta en un 40% la factura energética.

Prácticas de Gestión en Calefacción y Aire Acondicionado

En determinadas zonas geográficas el aire acondicionado puede representar la cuarta parte de la factura eléctrica, por lo tanto su optimización a la temperatura adecuada al uso que le esté dando a la zona puede suponer considerables ahorros, dado que un aumento o disminución de la temperatura en 1°C puede suponer un menor o mayor gasto del 5% en el consumo.

Gestión y Ahorro del Agua

El agua representa uno de los gastos principales de funcionamiento de un hotel, que puede llegar a alcanzar la cifra del 15% de los gastos corrientes.

Gestión y Minimización de Residuos

En poco más de una década las cantidades de residuos municipales acumuladas en Europa se han incrementado un

50%. Este problema está llevando, en las sociedades más avanzadas, a una tendencia hacia el aumento en las tarifas de recogida de residuos.

Se calcula que en el sector hotelero el embalaje de los productos representa el 35% de su volumen y el 10% de su peso, esto tiene una doble incidencia económica, puesto que se paga el costo del embalaje y posteriormente su recogida como basura.

2.3.3 La Satisfacción del Consumidor:

Philip Kotler, define la satisfacción del cliente como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas"

2.3.4 Modelos explicativos de la Satisfacción del

Consumidor: Son numerosos los modelos que se han desarrollado con el propósito de medir la satisfacción de los clientes, en este epígrafe intentaremos mostrar los diferentes enfoques que se han seguido a lo largo de los años por diferentes investigadores, siguiendo uno de los posibles esquemas que se pueden utilizar y que distingue entre modelos cognitivos y modelos afectivo-cognitivos.

2.4 Hipótesis de investigación

2.4.1 Hipótesis general

La Implementación de prácticas de Ecogestión incrementará la satisfacción del Pasajero en el Hotel Reyna.

2.5 Variables de investigación

Variable	Concepto	Dimensión	Indicadores
Ecogestión Hotelera	<p>La ecogestión hotelera es un conjunto de prácticas de la empresa para asegurar que sus acciones estén debidamente planeadas y reguladas, para controlar su impacto hacia el medioambiente y mantener sus recursos básicos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestión y Ahorro de Energía: son acciones que permiten el ahorro de energía eléctrica, representando una acción medioambiental positiva. ✓ Gestión en Iluminación: implementación de acciones y tecnología que permiten la iluminación con menor efecto medioambiental y a menores costos. ✓ Gestión y Ahorro del Agua: Consiste en una serie de prácticas mediante las cuales se reduce el consumo del agua. ✓ Gestión de Residuos Sólidos: Consiste en una serie de prácticas mediante las cuales se reduce la generación de residuos sólidos contaminantes. 	<p>Nº de acciones de Gestión y ahorro de energía.</p> <p>Nº de acciones de Gestión en iluminación</p> <p>Nº de acciones de Gestión y ahorro de agua</p> <p>Nº de acciones de Gestión de Residuos Sólidos</p>

<p>Satisfacción del Huésped</p>	<p>Se entiende como la satisfacción del Pasajero como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido del servicio de alojamiento del hotel con sus expectativas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Rendimiento Percibido: Es el "resultado" que el pasajero "percibe" que obtuvo en el producto o servicio que adquirió del hotel. ✓ Las Expectativas: Las expectativas son las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir algo. ✓ Los Niveles de Satisfacción: Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción: 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Excelente = 10 ✓ Bueno = 7 ✓ Regular = 5 ✓ Malo = 3 ✓ Expectativas Elevadas = 3 ✓ Expectativas Moderadas = 2 ✓ Expectativas Bajas = 1 ✓ Complacido: De 8 a 10 ✓ Satisfecho: de 5 a 7 ✓ Insatisfecho: Igual o Menor a 4
--	--	--	---

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1 Enfoque de investigación

Desde la perspectiva del libro “Metodología de la Investigación” de Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos y Baptista Lucio, Pilar, el trabajo se desarrolló bajo el Enfoque Cualitativo, explora el fenómeno turístico con cierta profundidad, se desarrolla en ambientes naturales y es inductivo; de igual manera se complementa con el Enfoque Cuantitativo; por cuánto cuantifica el fenómeno de la Ecogestión Hotelera y Satisfacción del Pasajero asimismo empleó la estadística

3.2 Alcance de investigación

El alcance de investigación es Descriptivo, porque considera el fenómeno de la ecogestión estudiado y sus componentes, mide conceptos, define variables de estudio, en este caso relacionado con la satisfacción del pasajero.

3.3 Métodos de investigación

Se empleó el Método Descriptivo, pues se recogieron los datos sobre la base de una hipótesis o teoría relacionada con la Ecogestión hotelera, se expuso y resumió la información de manera cuidadosa y luego analizaron minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyeron al conocimiento a partir de la caracterización del fenómeno.

3.4 Diseño de investigación

El diseño empleado en la investigación fue No Experimental porque no se manipularon las variables, únicamente se observó y describió, a través de los instrumentos de recolección de datos, tal como se presentaron los recursos turísticos su contexto natural, se hizo un análisis de la realidad de la Ecogestión en el Hotel Reyna, sin manipular ninguna variable. Es de tipo transversal, porque se acopiaron los datos en dos momentos: semana santa y fiestas patrias del año 2012.

3.5 Población y muestra

Esta investigación tiene 2 grupos poblacionales de acuerdo a sus variables de estudio:

Variable Y: SP = Satisfacción del Pasajero

La población lo constituyeron los pasajeros alojados en el Hotel Reyna durante el período Abril – Julio 2012.

Muestra:

Se desarrolló un muestreo intencional de 214 turistas alojados.

Variable X: EH= Ecogestión Hotelera

Se tomó como muestra el caso de estudio: La Administración del Hotel Reyna, en el cual se analizaron las prácticas de Ecogestión, asimismo se entrevistó al personal de hotel para ofrecer un panorama más amplio de la administración y sus prácticas medioambientales.

3.6 Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de información o datos.

3.6.1 Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de información

Observación Asistemática. Se conocieron las propiedades, relaciones y conexiones internas de la Ecogestión Hotelera vinculada a la Satisfacción al pasajero.

Encuesta. Se obtuvo información de una muestra representativa de los pasajeros alojados en el Hotel Reyna en una evaluación de satisfacción, con la garantía que nos permitirá tener datos de primera mano, y se sustentará en los instrumentos consistentes en un cuestionario.

Entrevista. Nos permitió obtener información de manera directa y precisa del Administrador del Hotel Reyna, sobre las prácticas de la Ecogestión Hotelera en el establecimiento, en tal sentido se utilizó la guía de entrevista.

3.7 Técnicas de procesamiento de información o datos

El estudio empleó como técnica de procesamiento de información mecánica y electrónica a través del procesamiento digital de los datos a través del uso del Programa Excel Versión 2010.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

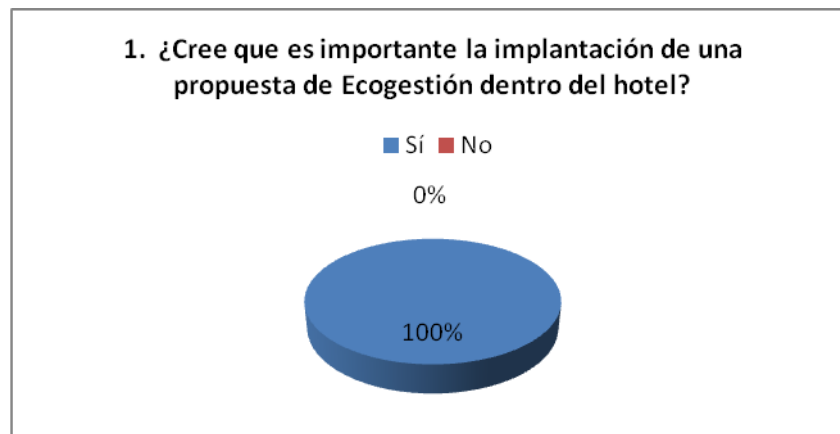
4.1 Presentación, análisis e interpretación de información o datos (datos, tablas, cuadros, gráficos, entre otros)

A. Para la Variable X: EH= Ecogestión Hotelera

Las Guías de Entrevista se aplicaron al personal (07 trabajadores) y al Administrador del Hotel, a continuación presentamos los resultados obtenidos durante el período de Semana Santa y Fiestas Patrias del 2012:

Entrevistas al Personal:

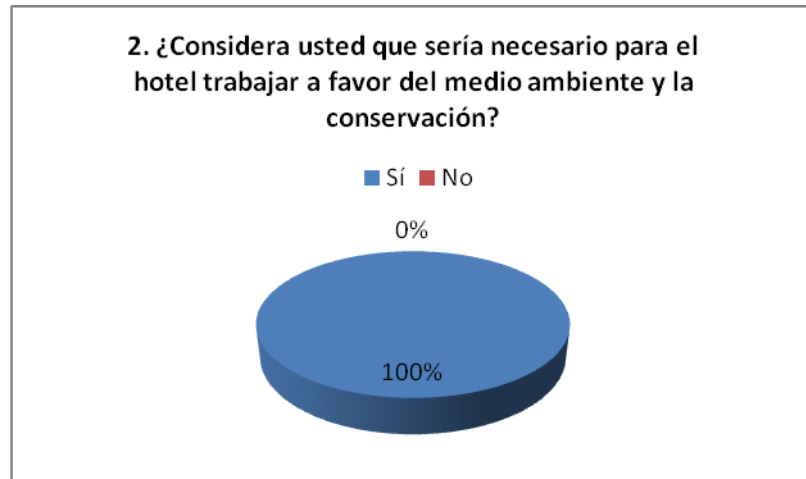
Gráfico N° 1



Interpretación:

El 100% del personal del hotel manifestó que es importante la implantación de una propuesta de Ecogestión en el Hotel, acotando que necesario asumir una conciencia medioambiental frente a la problemática mundial de la contaminación y el calentamiento global.

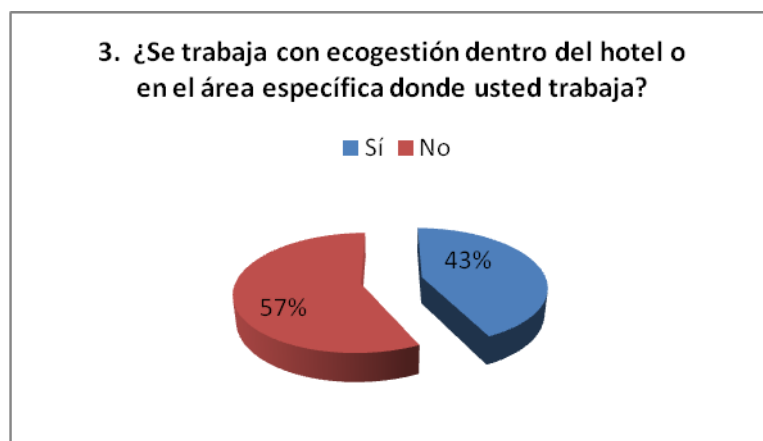
Gráfico N° 2



Interpretación:

El 100% del personal manifestó la necesidad de que el hotel trabaje a favor del medioambiente y la conservación, precisando que el hotel en su operación también tiene efectos negativos comprometiéndose cumpliría con su responsabilidad social.

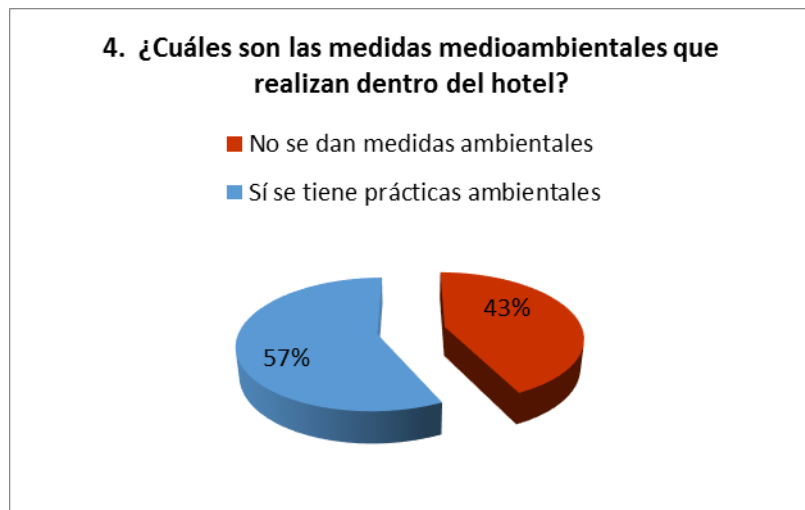
Gráfico N° 3



Interpretación:

El 43% del personal manifestó que el hotel tiene incipientemente algunas prácticas responsables, no precisamente de Ecogestión.

Gráfico N° 4



Interpretación:

El 57% del personal manifestó que el hotel algunas prácticas responsables como el reciclaje de plásticos y el control energético.

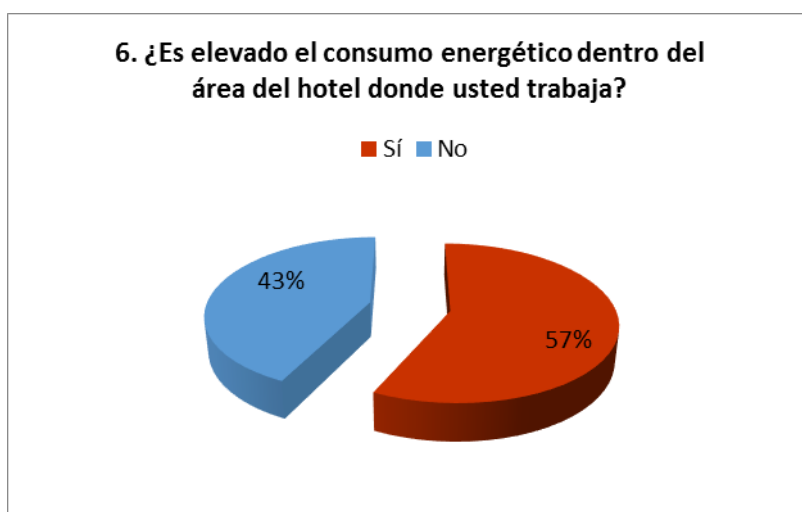
Gráfico N° 5



Interpretación:

El 100% del personal manifestó que el hotel no manifiesta preocupación por el manejo de residuos que genera.

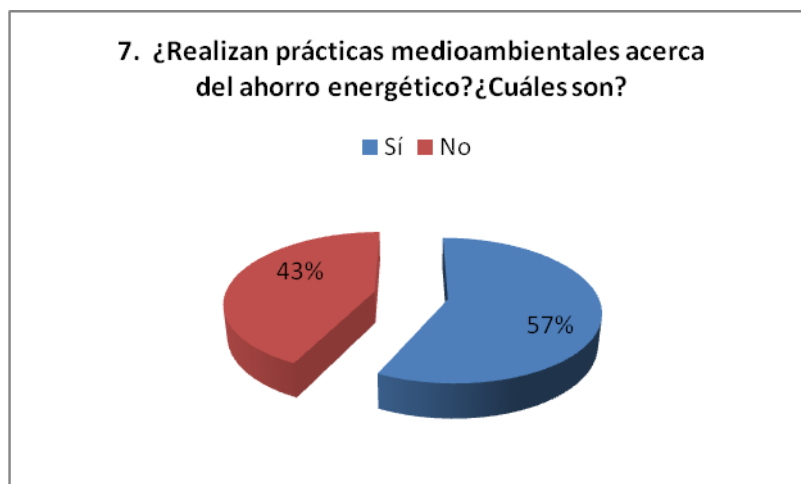
Gráfico N° 6



Interpretación:

El 57% del personal manifestó que el hotel tiene un elevado consumo de energía eléctrica en sus instalaciones, siendo el área de pisos el que ostenta mayores índices.

Gráfico N° 7



Interpretación:

El 57% del personal manifestó que el hotel tiene determinadas prácticas de ahorro energético, fundamentalmente orientadas a la disminución de sus costos, no necesariamente relacionadas con una intención medioambiental.

Gráfico N° 8



Interpretación:

El 57% del personal manifestó que el área en el que trabaja tiene un alto consumo de agua, enfatizando el consumo elevado del área de lavandería.

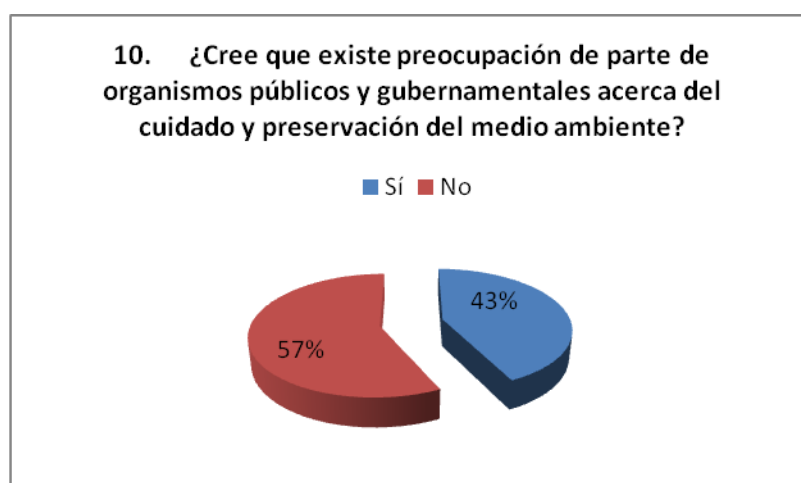
Gráfico N° 9



Interpretación:

El 71% del personal manifestó que no toma medidas para disminuir el consumo del agua o la energía eléctrica, los que lo hacen, el 29%, vigilan la pérdida de la energía apagando luces innecesarias, o efectuando revisión de los desperfectos de los grifos o la tubería.

Gráfico N° 10



Interpretación:

El 57% del personal manifestó que no existe preocupación por parte del sector público acerca del cuidado y preservación del medioambiente.

Gráfico N° 11



Interpretación:

El 57% del personal manifestó que la reacción de los huéspedes sobre la implementación de medidas de Ecogestión sería de incomodidad, especialmente los turistas nacionales, siendo los más entusiastas los turistas extranjeros.

Gráfico N° 12



Interpretación:

El 100% del personal manifestó que apoyaría la implementación de un Proyecto de Ecogestión dentro del Hotel.

Entrevista al Administrador del Hotel:

Al Administrador Sr. Enrique Robles Veloz, se le efectuó una entrevista de 11 interrogantes, los resultados los evidenciamos descriptivamente

:

1. ¿Cree que es importante la implantación de una propuesta de Ecogestión dentro del hotel?

Manifestó que Sí, que el sólo hecho de proponerlo ayudaría al Medioambiente.

2. ¿Considera usted que sería necesario para su hotel trabajar a favor del medio ambiente y la conservación?

Respondió que Sí, que al trabajar a favor del medioambiente estaríamos cuidando el ecosistema para el bien de las nuevas generaciones.

3. ¿Se trabaja con Ecogestión dentro del hotel o en el área específica donde usted trabaja?

Contestó que NO, porque los productos que usan para la limpieza y el desinfectado son elementos que dañan el medioambiente.

4. ¿Cuáles son las medidas medioambientales que realizan dentro del hotel?

Manifestó que no se ejecutan medidas medioambientales.

5. ¿Existe preocupación por los desechos o basura que genera el hotel? ¿Qué medidas realizan para su tratamiento?

Respondió que SÍ, emplean bolsas de polietileno para los tachos de las habitaciones y de todos los ambientes, luego se desechan a través de los carros recolectores. Lo cual evidencia de que la preocupación existe, sin embargo se carecen de acciones efectivas de minimización de efectos medioambientales.

6. *¿Es elevado el consumo energético dentro de su hotel?*

Contestó que SÍ, que se empleaba energía eléctrica para las termas-y existían sistemas de iluminación pública de alto consumo de energía.

7. *¿Realizan prácticas medioambientales acerca del ahorro energético? ¿Cuáles son?*

Manifestó que NO.

8. *¿Existe un alto consumo en agua?*

Contestó que NO, que usan dentro del consumo necesario.

9. *¿Qué medidas realizan al respecto para disminuir el consumo?*

Manifestó que efectúan trabajos de mantenimiento a los tanques de sanitarios, caños periódicamente, a través del mantenimiento preventivo, evitando así el desperdicio de agua.

10. *¿Cree que existe preocupación de parte de organismos públicos y gubernamentales acerca del cuidado y preservación del medio ambiente?*

Manifestó que NO, que existen leyes y normas medioambientales que no se cumplen que las cosas permanecen igual que siempre.

11. ¿Cómo cree que reaccionarían los huéspedes si al hotel que están acostumbrados a llegar comienza a trabajar con Ecogestión? ¿Apoyarían el proyecto?

Manifestó que al trabajar con una propuesta de Ecogestión se limitarían los servicios proporcionados a los pasajeros, que los turistas extranjeros sí aprobarían un proyecto de ese tipo.

Implementación de Acciones de Ecogestión en Hotel Reyna

Las entrevistas efectuadas, evidenciaron la viabilidad de la implementación de acciones de Ecogestión en el Hotel Reyna.

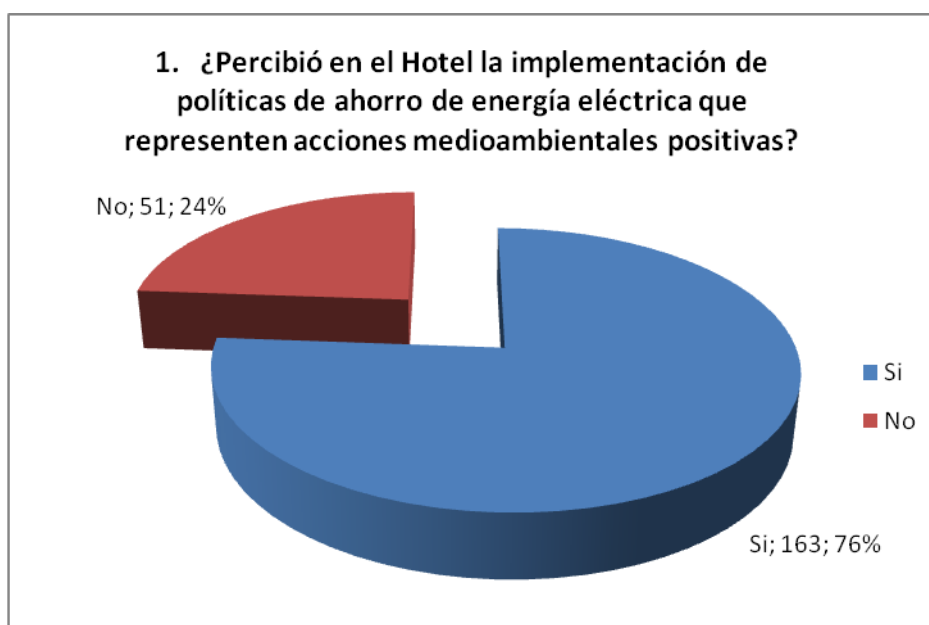
Para ello se partió de la implementación inicial de tres procesos:

1. Fase de sensibilización del personal.
2. Fase de ejecución de prácticas medioambientales
3. Fase de Evaluación (Satisfacción del pasajero)

A. Para la Variable Y: SP = Satisfacción del Huésped

Como resultado de la aplicación de los instrumentos de acopio de datos, a continuación presentamos los siguientes resultados de la encuesta aplicada a 214 pasajeros del Hotel "Reyna", se efectuó una encuesta de satisfacción del pasajero, que arrojó los siguientes resultados:

Gráfico N° 13



Interpretación:

163 huéspedes que representan el 76% de los pasajeros encuestados manifestaron que percibieron la implementación de políticas de ahorro de energía eléctrica dentro del hotel, las cuales fueron valoradas como acciones medioambientales positivas.

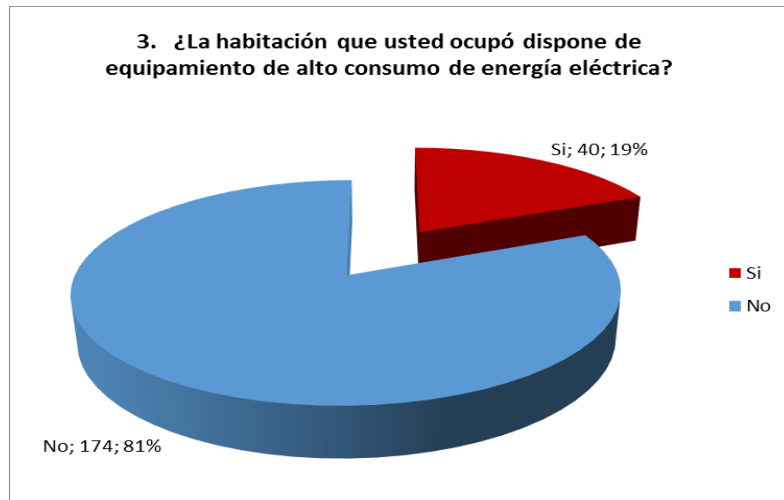
Gráfico N° 14



Interpretación:

189 huéspedes que representan el 88% de los clientes encuestados manifestaron que las habitaciones que ocuparon cuentan con focos ahorradores.

Gráfico N° 15



Interpretación:

174 huéspedes que representan el 81% de los clientes encuestados manifestaron que las habitaciones que ocuparon no tienen equipamiento de alto consumo de energía eléctrica.

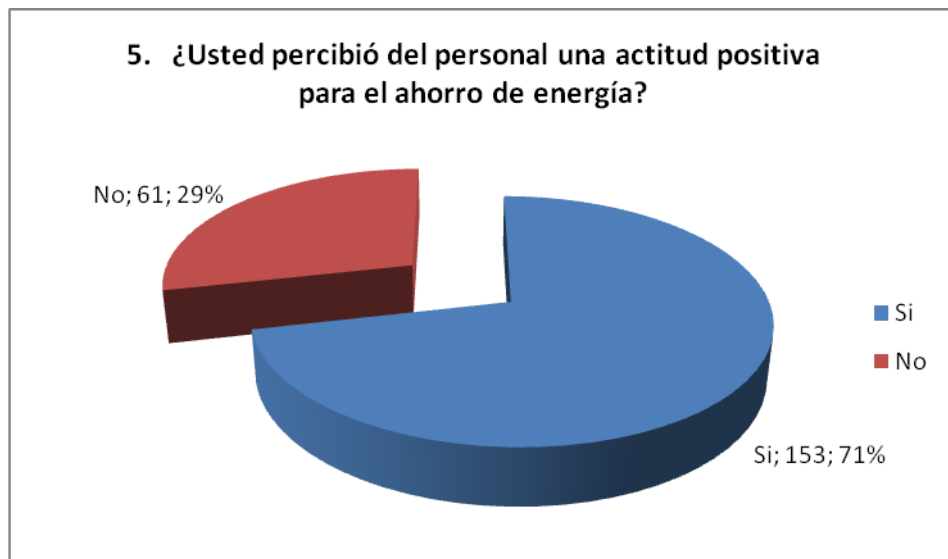
Gráfico N° 16



Interpretación:

117 clientes que representan el 55% de los huéspedes encuestados manifestaron que el Hotel realizó jornadas de limpieza nocturna frecuente durante su estancia.

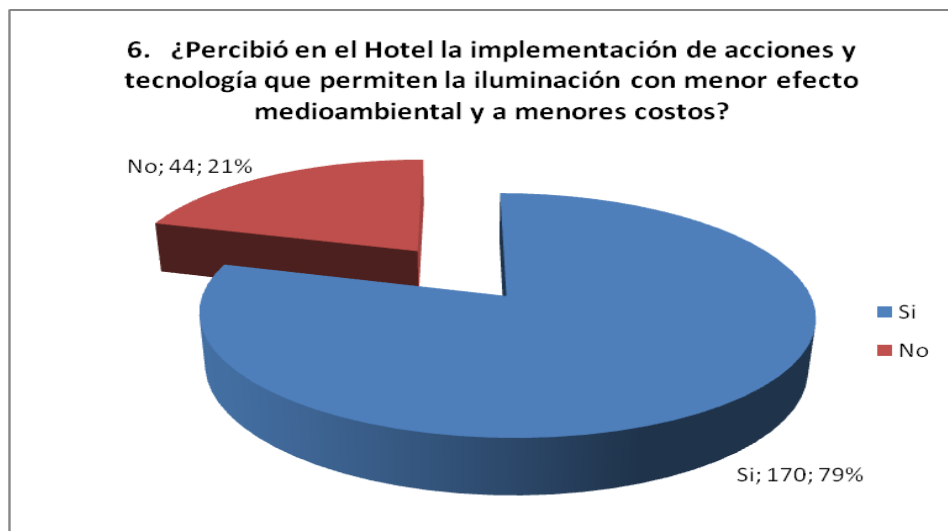
Gráfico N° 17



Interpretación:

153 clientes que representan el 71% de los huéspedes encuestados manifestaron que el personal del Hotel demostró una actitud positiva para el ahorro de energía eléctrica.

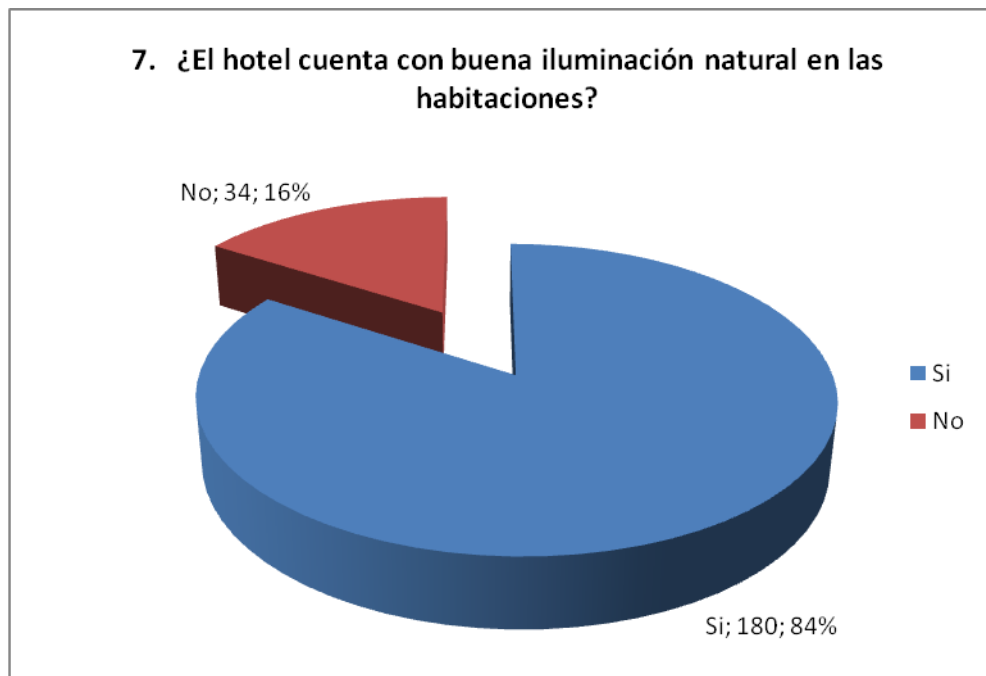
Gráfico N° 18



Interpretación:

170 clientes que representan el 79% de los pasajeros encuestados manifestaron que percibieron la implementación de acciones y tecnología que permiten la iluminación con menor efecto medioambiental y a menores costos.

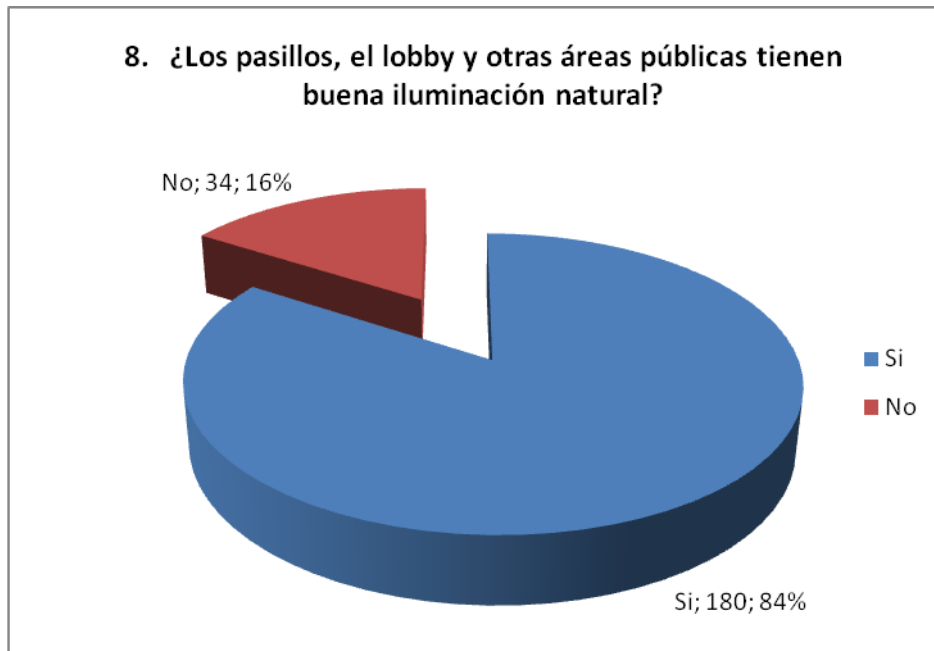
Gráfico N° 19



Interpretación:

180 clientes que representan el 84% de los clientes encuestados manifestaron que el Hotel cuenta con buena iluminación natural en las habitaciones.

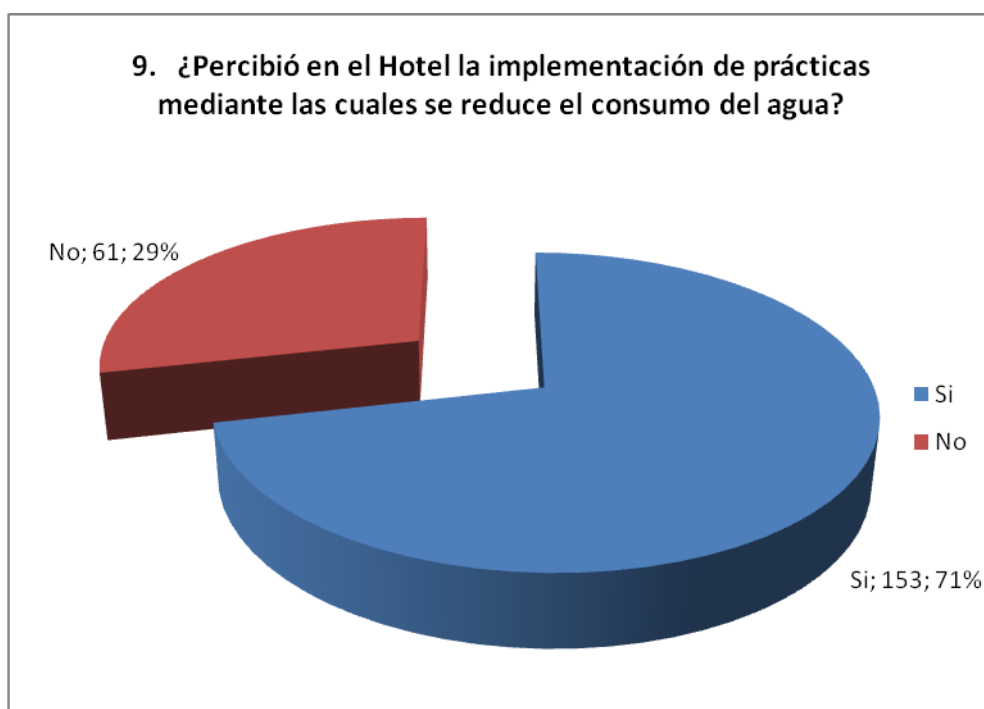
Gráfico N° 20



Interpretación:

180 clientes que representan el 84% de los huéspedes encuestados manifestaron que los pasillos, el lobby y otras áreas públicas tienen buena iluminación natural.

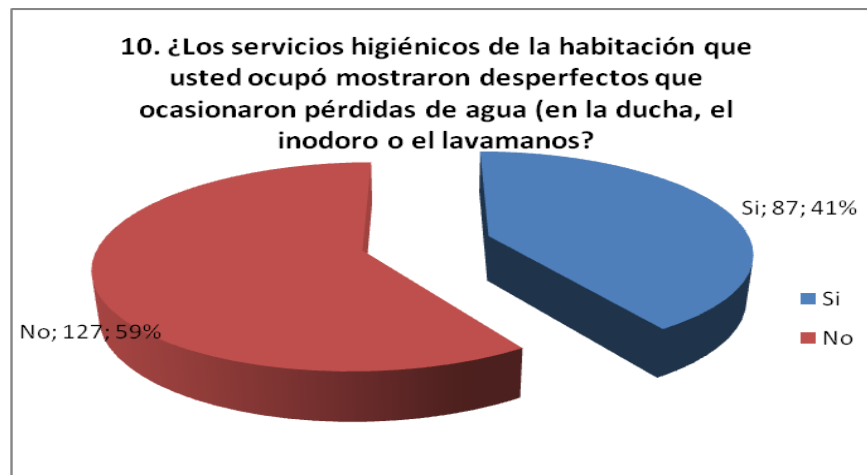
Gráfico N° 21



Interpretación:

153 clientes que representan el 71% de los pasajeros encuestados manifestaron que percibieron la implementación de prácticas mediante las cuales se reduce el consumo de agua.

Gráfico N° 22



Interpretación:

127 clientes que representan el 59% de los huéspedes encuestados manifestaron que los servicios higiénicos de la habitación no mostraron desperfectos que ocasionaron pérdidas de agua (en la ducha, el inodoro o el lavamanos)

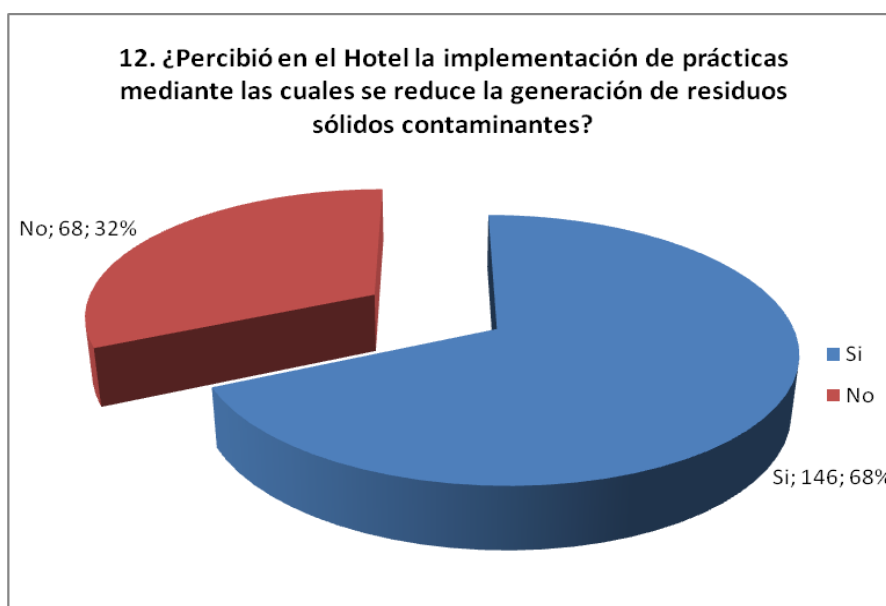
Gráfico N° 23



Interpretación:

150 clientes que representan el 70% de los huéspedes encuestados manifestaron que percibieron una actitud positiva del personal para el ahorro del agua.

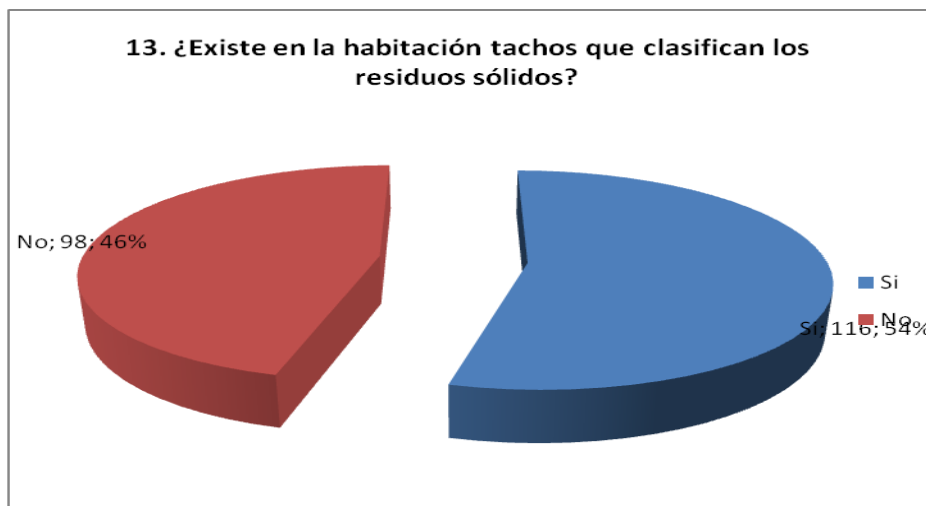
Gráfico N° 24



Interpretación:

146 clientes que representan el 68% de los huéspedes encuestados manifestaron que percibieron en el hotel la implementación de prácticas mediante las cuales se reduce la generación de residuos sólidos contaminantes.

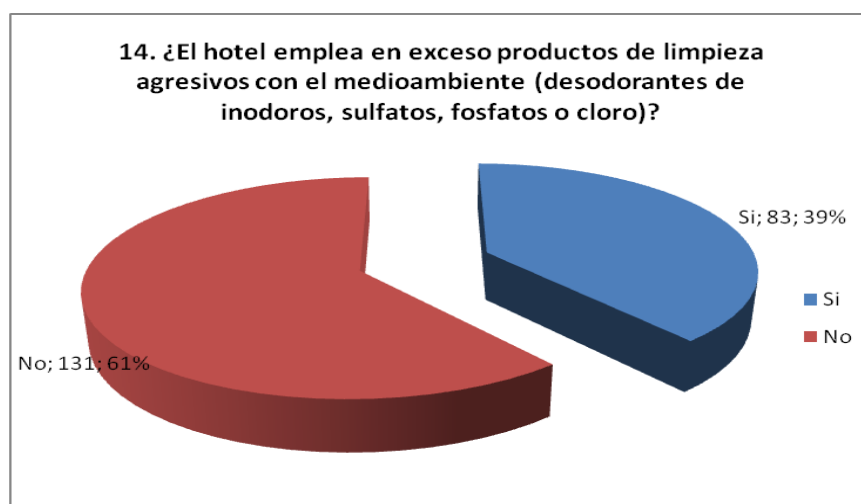
Gráfico N° 25



Interpretación:

116 clientes que representan el 54% de los huéspedes encuestados manifestaron que en el Hotel existen tachos que clasifican los residuos sólidos.

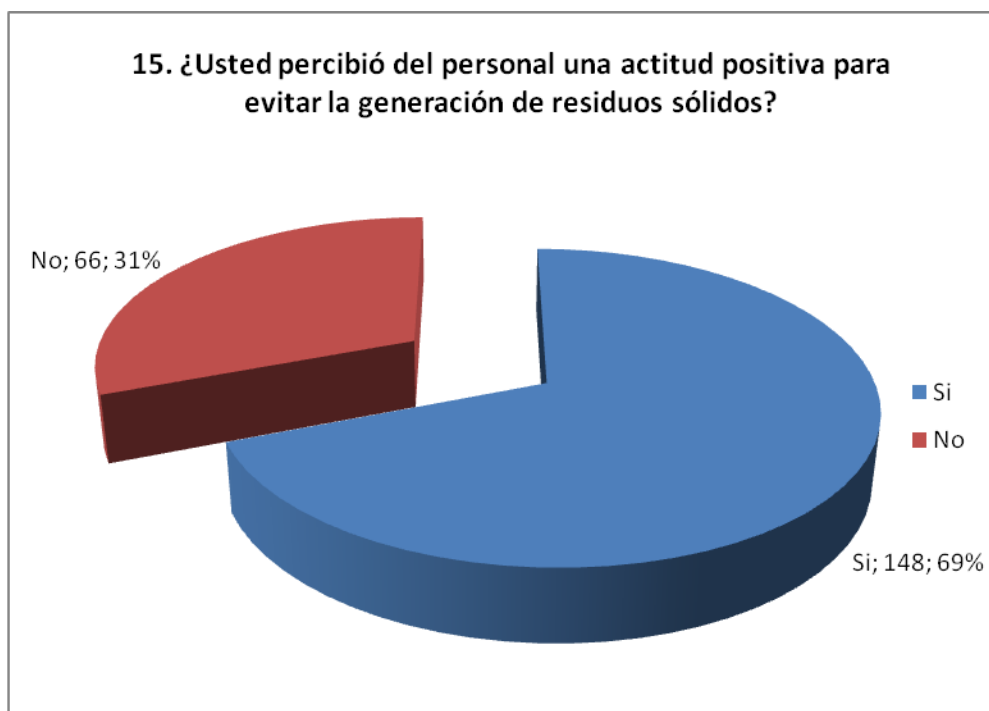
Gráfico N° 26



Interpretación:

131 clientes que representan el 61% de los clientes encuestados manifestaron que el Hotel no emplea en exceso productos de limpieza agresivos con el medioambiente.

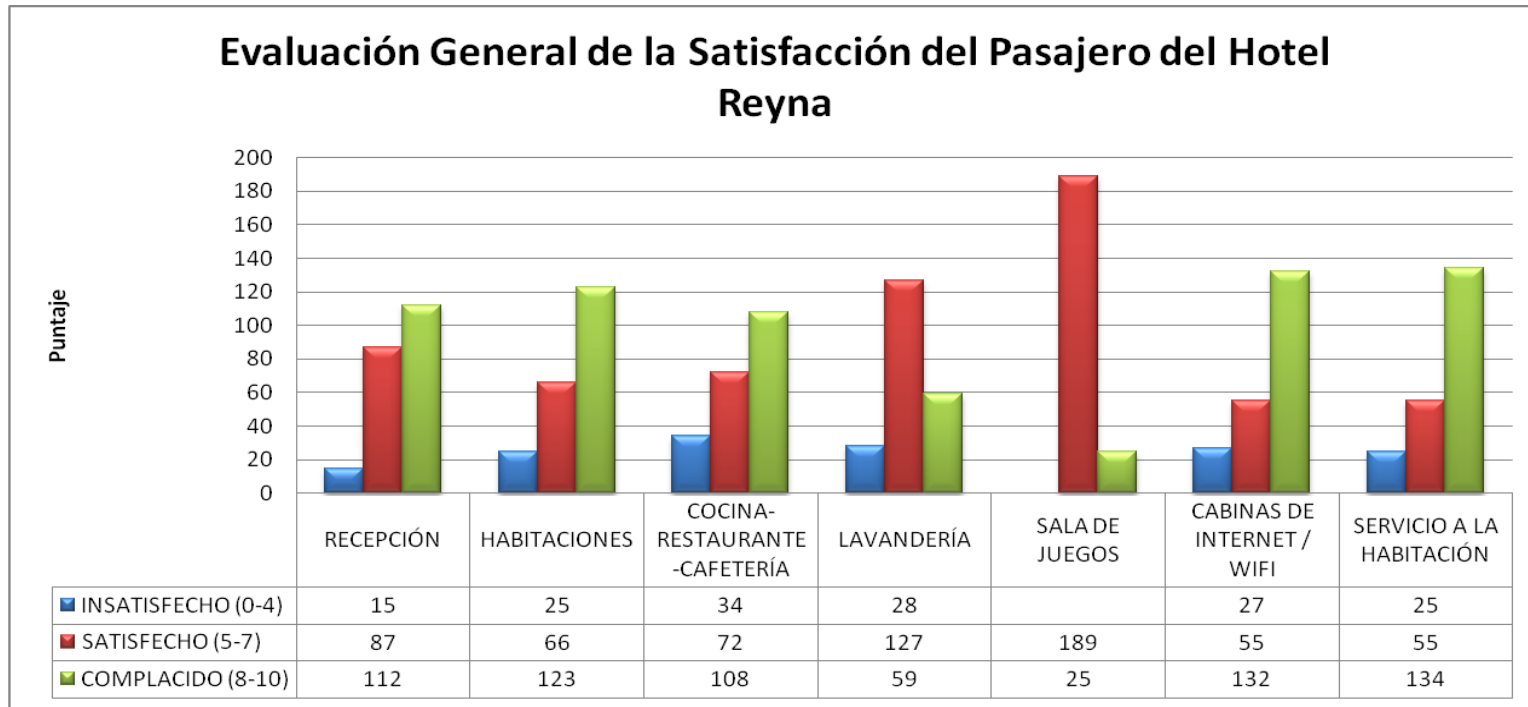
Gráfico N° 27



Interpretación:

148 clientes que representan el 69% de los pasajeros encuestados manifestaron que el personal del Hotel demostró una actitud positiva para evitar la excesiva generación de los residuos sólidos.

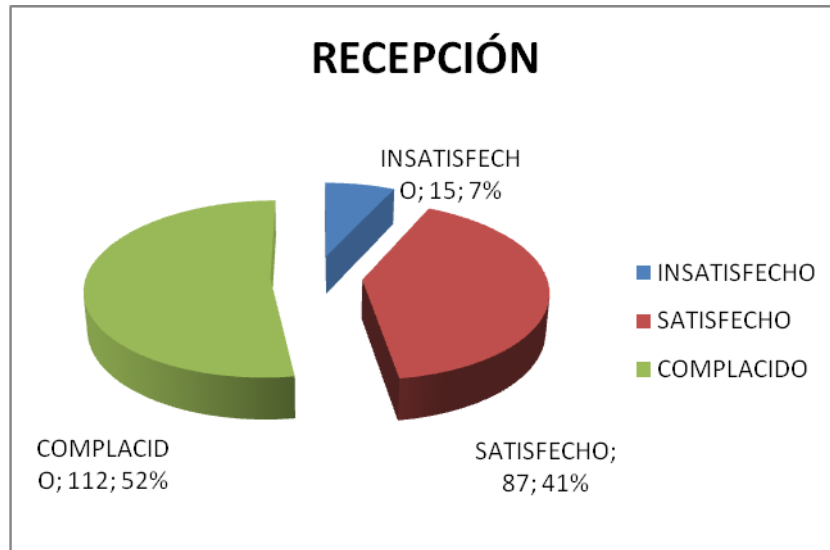
Gráfico N° 28



Interpretación:

El área que tuvo mayor puntaje de insatisfacción fue el área de cocina, restaurante y cafetería, con 34 clientes insatisfechos de los 214 encuestados. Mientras que el área que demostró mayor nivel de complacencia fue el área de servicio a la habitación, con 134 clientes complacidos.

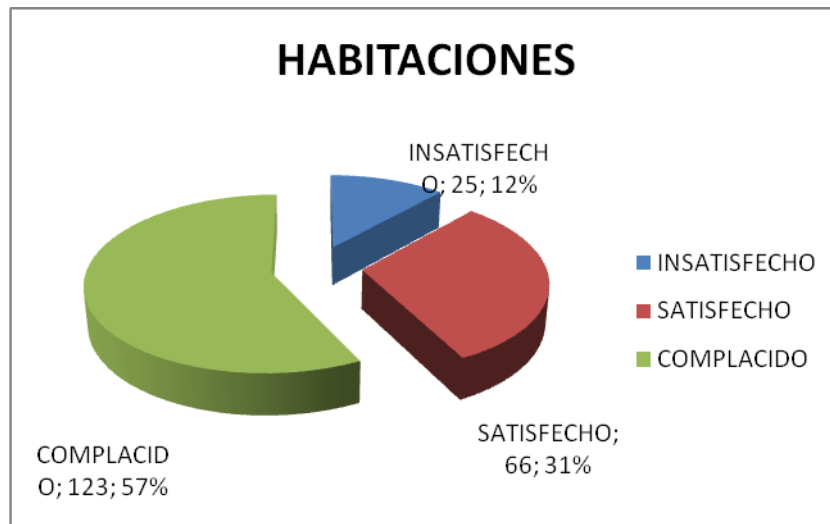
Gráfico N° 29



Interpretación:

En el área de recepción el 52% de los pasajeros se mostró complacido por los servicios recibidos, existiendo sólo un 7% de clientes insatisfechos.

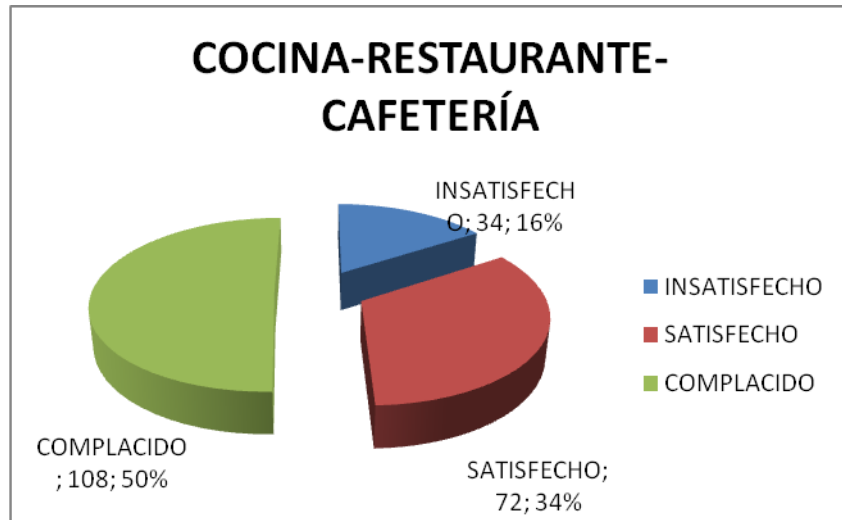
Gráfico N° 30



Interpretación:

En el área de pisos o habitaciones el 57% de los huéspedes se mostró complacido por la limpieza de las habitaciones, existiendo el 12% de pasajeros insatisfechos.

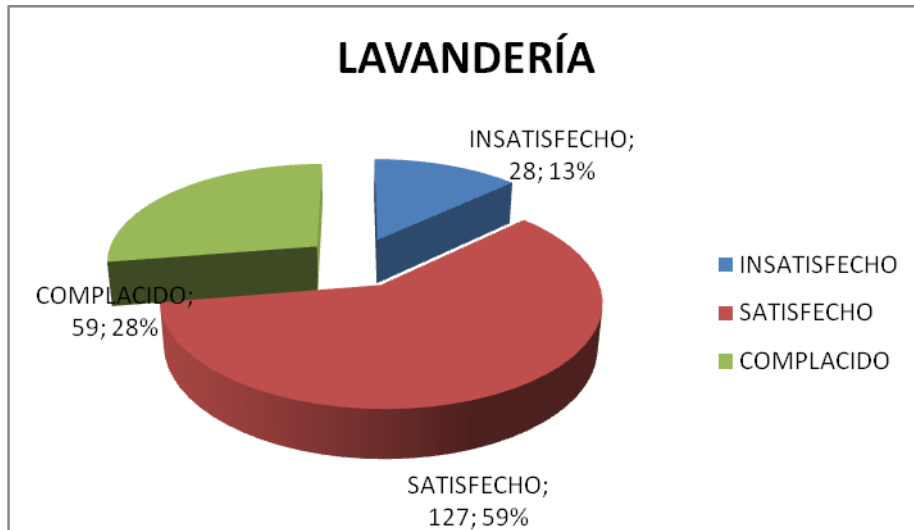
Gráfico N° 31



Interpretación:

En el área de Cocina, Restaurante y Cafetería el 50% de los clientes se mostró complacido por los servicios recibidos, mientras que el 16% de clientes manifestaron estar insatisfechos.

Gráfico N° 32



Interpretación:

En el área de lavandería el 59% de los pasajeros se mostró satisfecho por los servicios recibidos, mientras que el 13% de pasajeros manifestaron su insatisfacción.

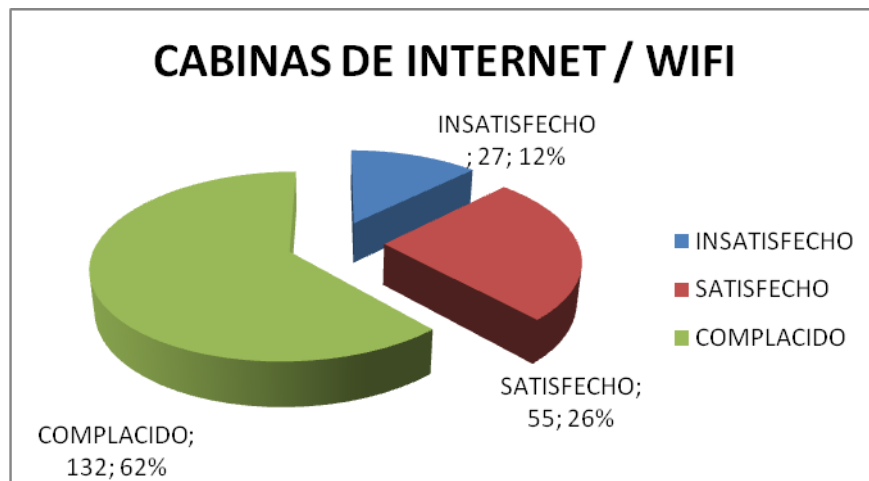
Gráfico N° 33



Interpretación:

En el área de la sala de juegos el 88% de los pasajeros manifestó estar satisfecho por los servicios recibidos, existiendo además un 12% de clientes complacidos.

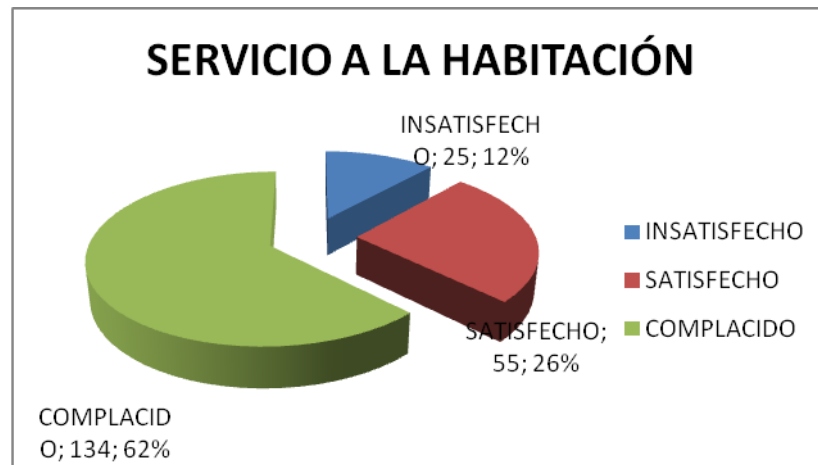
Gráfico N° 34



Interpretación:

El 62% de los pasajeros manifestó estar complacido por los servicios de las cabinas de internet y el internet wi fi, existiendo sólo un 12% de clientes insatisfechos.

Gráfico N° 35



Interpretación:

El 62% de los pasajeros manifestó estar complacido por los servicios a la habitación, existiendo sólo un 12% de clientes insatisfechos.

4.2 Discusión de resultados

La realidad contemporánea evidencia que aplicación de las acciones de manejo medioambiental en la hotelería no se constituye como un concepto de moda solamente, o un acto de ostentación, ni resulta una pérdida económica para las empresas, sino por el contrario, evidencia una medida saludable para la rentabilidad de la organización.

Sin embargo no todas las acciones de Ecogestión Hotelera son acogidas con satisfacción por los clientes del hotel, especialmente por los turistas nacionales quienes durante su estancia tienen prácticas ambientales irresponsables, como dejar encendidos los artefactos eléctricos, abiertos de grifos de agua, etc.

El proceso de implementación de la Ecogestión Hotelera para ser medido cabalmente requiere mayor tiempo en su ejercicio, el tiempo que se invirtió para medir los efectos en los clientes se restringen a un período muy corto, debiéndose incorporar prácticas de largo aliento en el marco de la Propuesta de Ecogestión planteada en este

estudio. Tal implementación requiere una voluntad férrea de parte de la Gerencia y la Administración del Hotel y la decisión de efectuar inversiones para incorporar acciones y mejoras contundentes; recordando que la sostenibilidad y la competitividad de la industria hotelera moderna pasa por la aplicación de las medidas ambientales en sus instalaciones.

CONCLUSIONES

1. La implementación de Acciones de Ecogestión en los establecimientos hoteleros categorizados, permite mejorar la calidad del entorno del hotel, enriqueciendo la experiencia global de los pasajeros y siendo un modelo que fortalezca el compromiso y apoyo de las autoridades locales y la comunidad vecina. En el largo plazo los hoteles que no asuman un compromiso medioambiental estarán contribuyendo al deterioro paulatino de los verdaderos atractivos de los que depende el éxito turístico de la Provincia de Chanchamayo, un entorno de naturaleza hermosa, limpia, agua saludable y un clima cálido.
2. La sensibilidad medioambiental del personal del establecimiento fue un factor clave y determinante para el éxito de la Ecogestión en el Hotel Reyna. Idéntico caso ocurre en los hoteles que deseen implementar acciones medioambientales responsables. Ninguno de los objetivos de protección medioambiental puede ejecutarse por la administración si quienes trabajan en el hotel no están plenamente comprometidos con la labor de conservar y mejorar la calidad del ambiente. Por ello es vital que el personal de todas las áreas reciban educación ambiental que les permita comprender y adquirir estos hábitos. Todo el personal del establecimiento debe tener conocimiento de todos los objetivos que se establezcan, para que puedan informar debidamente a los clientes cuando estos soliciten información sobre el tema. Deben ser actores proactivos de tal forma que cualquier empleado puede ser el receptor del comentario de un cliente y deben ser capaces de darle una respuesta adecuada.
3. De las acciones de Ecogestión implementadas en el Hotel Reyna, se puede concluir que existe poca educación medioambiental que requiere mayor tiempo de sensibilización y ejecución de medidas medioambientales contundentes. Existe buena voluntad del personal

requiriéndose de un mayor compromiso presupuestal del gerente para la puesta en marcha del proyecto de manera integral. No se han ejecutado acciones ecogestión limitándonos a la fase de sensibilización y capacitación. Existe todavía un pensamiento ecológico precario.

4. Finalmente se concluye, que existió mayor interés de la administración sobre la Ecogestión en los puntos críticos donde es factible realizar con mayor urgencia, que está relacionada al control de: energía eléctrica, consumo de agua, utilización de productos químicos y reciclaje de los residuos sólidos. Aspecto que hay que consideran como buen punto de referencia para la continuación de medidas de cuidado ambiental.
5. El ahorro conseguido mediante prácticas de Ecogestión puede ser repartidas directamente entre los trabajadores del Hotel Reyna.

RECOMENDACIONES

1. Se sugiere a la Administración del Hotel Reyna, comprometer inversiones para implementar acciones de Ecogestión en sus instalaciones, porque en el mediano y largo plazo puede significar la reducción de sus costos y consecuentemente el incremento de su rentabilidad.
2. Asimismo es necesario fortalecer la conciencia ambiental de personal para la implementación de proyectos, programas y acciones de Ecogestión Hotelera, pues el personal es un elemento imprescindible en todo cambio organizacional.
3. Los hoteles y empresas de turismo también están llamadas a asumir un serio compromiso medioambiental, que vaya más allá del discurso y del slogan de marketing, que se traduzca en acciones concisas y observables por sus clientes y la comunidad donde se desenvuelven. Lo recomendable, en función a nuestra experiencia en el Hotel Reyna, es la puesta en marcha de medidas de Ecogestión Turística.

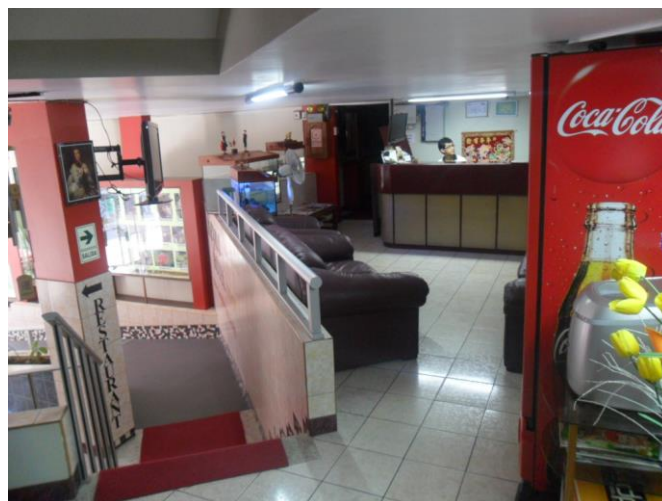
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. ARRELLANO, A. (1997). Flujo turístico norte- sur hacia el Cuzco y su impacto socioeconómico en la Región Inca. Rev. Estudios e Investigaciones en Turismo. Vol. I USMP
2. ACERENZA, M. (2002) Planificación Administración y Perspectivas” Editorial Mc Graw Hill. México DF.
3. ACERENZA, M. (2002) Administración del Turismo” (Conceptualización y Organización). Editorial Trillas – México DF.
4. BALDEÓN, I (1999). Investigación y Diagnóstico” Edit. Coveñas E.I.R.Ltda.. Lima – Perú.
5. BRACK, A. (2000); Discurso de Inauguración Primer Congreso Peruano de Ecología.
6. CÁRDENAS, D. (1991) La Segmentación del Mercado Turístico Comercialización y Venta; Trillas. Segunda Edición.
7. Código Civil Peruano (1936).
8. CCD (1993) Constitución Política del Perú. Artículo N° 66.
9. Congreso de la República del Perú (1979). Artículo 118°, Artículo 123°.
10. D. L. No 17752 (Julio de 1969)
11. D. L. No 21175 (13 de Mayo de 1975)
12. D. L. No 22175 (09 de Mayo de 1978)
13. Decreto Legislativo 613 (8 de septiembre de 1990), actualmente derogado por la Ley General del Medio Ambiente Decreto Legislativo Decreto Legislativo 28611 de octubre del 2005.
14. Decreto Legislativo 757 (Noviembre de 1991)
15. D.S. 007-85V.C
16. Decreto Supremo 036.89-PCM
17. Decreto Supremo 037-89-PCM.

18. DOMINGO, J. (2002). Megatendencias de Turismo en el Tercer Milenio: Primera Edición, Edit. San Marcos, Lima - Perú, pág.13.
19. FOY VALENCIA, Pierre. Derecho y Ambiente, Nuevas Aproximaciones y estimativas 2001. Pontificia Universidad Católica del Perú. Pág. 42
20. FIGUEROA, M. (2008) Teoría Económica del Turismo. Editorial Alianza Universitaria. Editorial Trillas – México DF.
21. <http://www.monografias.com/trabajos80/turismo-medio-ambiente-sostenibilidad-peru/turismo-medio-ambiente-sostenibilidad-peru2.shtml>
22. Inciso 5 del artículo 12 de la Constitución de 1993
23. Ídem, Pág. 27.
24. Informe Monitor; Las ventajas competitivas
25. LA COTERA, A.; (2000); Revista No 1; "Turismo y patrimonio"; Universidad de san Martín de Porres, Lima - Perú
26. Léase el artículo sobre el desarrollo de Bali Geoffrey Wall en Problemas en el Paraíso, Rev. Estudios y Perspectivas en Turismo; Vol. 10; (2001). pp. 197 – 228.
27. La Ley de Bases de la Regionalización establecía como funciones de los Gobiernos Regionales normar sobre el manejo de los recursos naturales y el Medio Ambiente
28. Léase los planes de gobierno del APRA Unidad Nacional, Perú Posible que se encuentran en Internet.
29. La Agenda 21 establece que todos los criterios de sostenibilidad deben ser aplicados a escala local.
30. Ley 23853 (1984).
31. MINCETUR (2008) Manual de Formulación y Evaluación de Inventarios Turísticos” Lima Perú.
32. ORTIZ DE ORUE LUCANA, H.; (1998); "Ecoturismo en el Perú"; Obtenido vía Internet

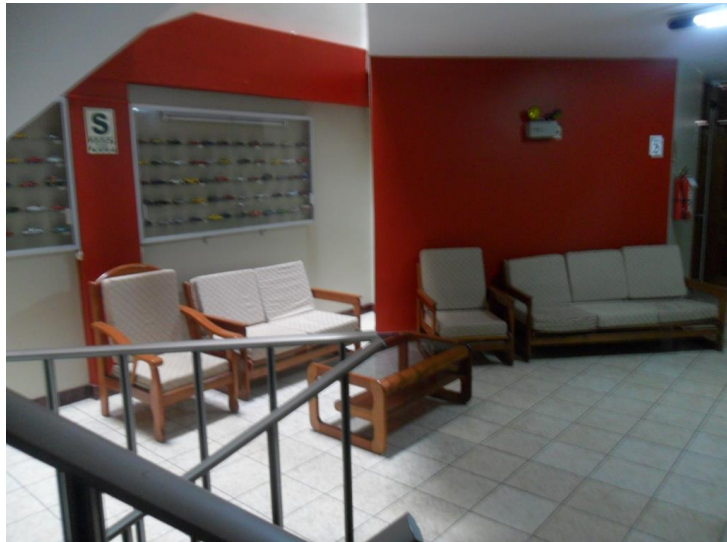
33. ODUM, Eugene P; (1986); "Fundamentos de Ecología". Interamericana México.
34. Plan Maestro de Desarrollo Turístico Nacional en la República del Perú (fase –1); (1999); Agencia de Cooperación Internacional del Japón (JICA) Ministerio de Industria Turismo, Integración y Negociaciones Comerciales e Internacionales (MITINCI); Pág. 9.
35. Plan Maestro de Desarrollo Turístico Nacional en la República del Perú (fase –1); Ídem, Pág. 25
36. Plan Maestro de Desarrollo Turístico Nacional en la República del Perú (fase –1; Ídem. Pág.

V. ANEXOS

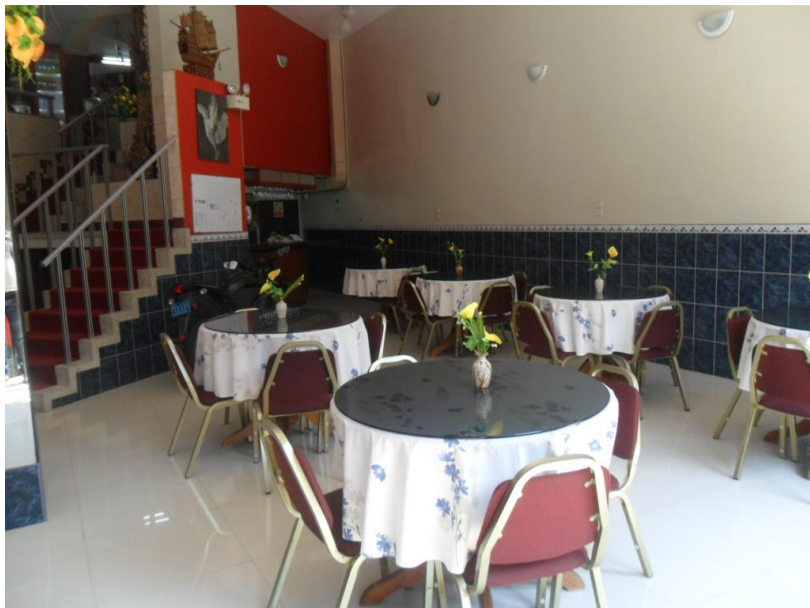


HABITACIONES MATRIMONIALES, DOBLES, TRIPLES Y FAMILIARES





CAFETERIA “HOTEL REYNA”




SERVICIOS DE WI -FI (INTERNET), COCHERA, LAVANDERIA Y SEGURIDAD PERMANENTE









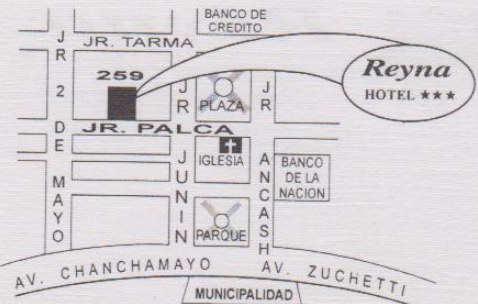
Reyna

HOTEL ★★★

DE: INVERSIONES CHIONG S.C.R.L.
 Jr. Palca Nº 259 Central Telef.: (064)531780 - 532196 - 532766
 La Merced - Chanchamayo

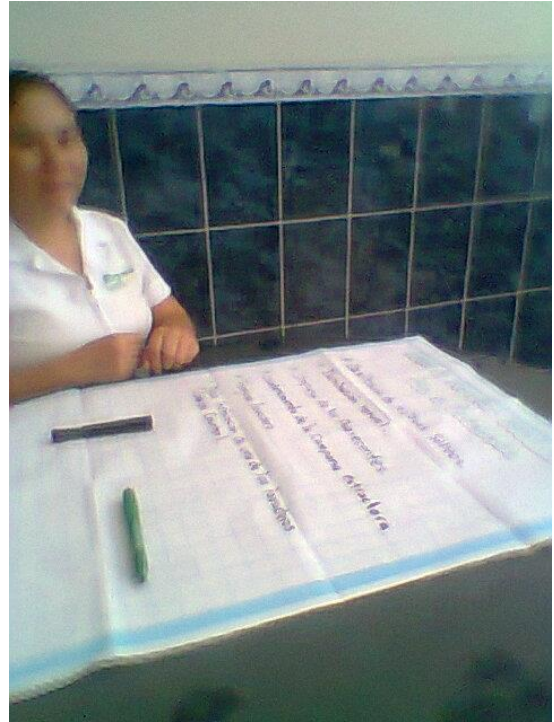
- Situado en la mejor zona, cerca a: Plaza de Armas Banco de Crédito, Banco de la Nación y Municipalidad.
- Habitaciones Matrimoniales, Dobles, Triples y Familiares con baño privado, agua caliente.
- Televisores a color con Cable.
- Teléfono en la habitación.
- Cafetería - Restaurant
- Sala de Recepciones
- Servicio de Fax
- Tragamonedas
- Cabinas internet
- Cochera para Autos
- Seguridad permanente
- Se aceptan Tarjetas de Crédito
- Reservasiones

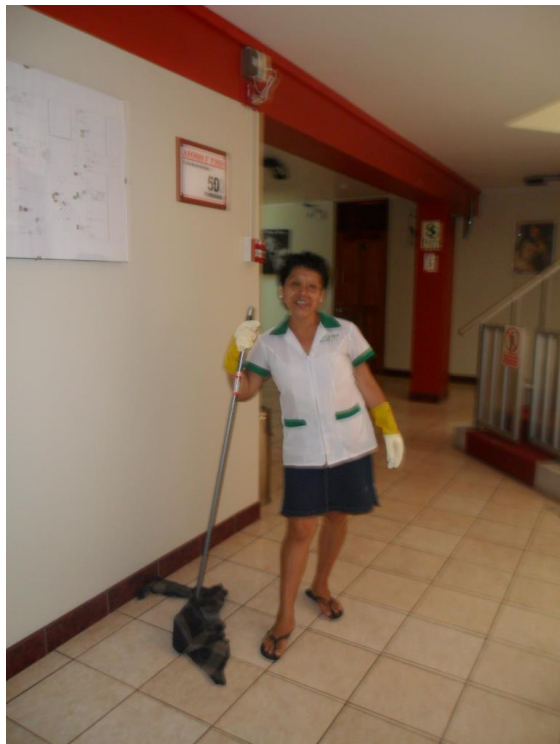
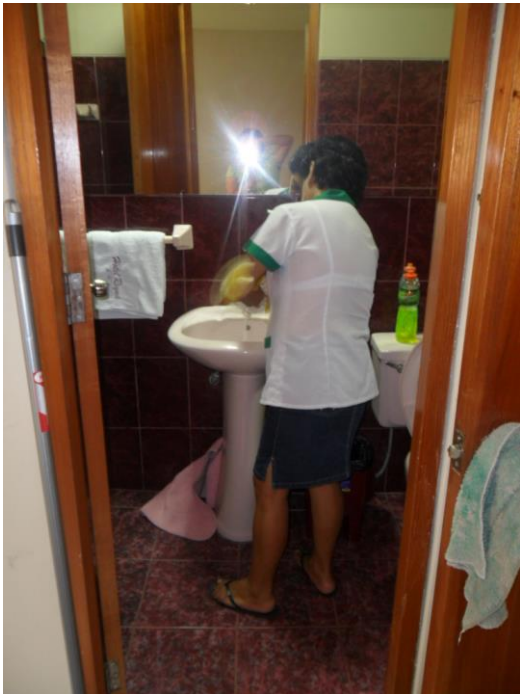
www.hotelreyna.com

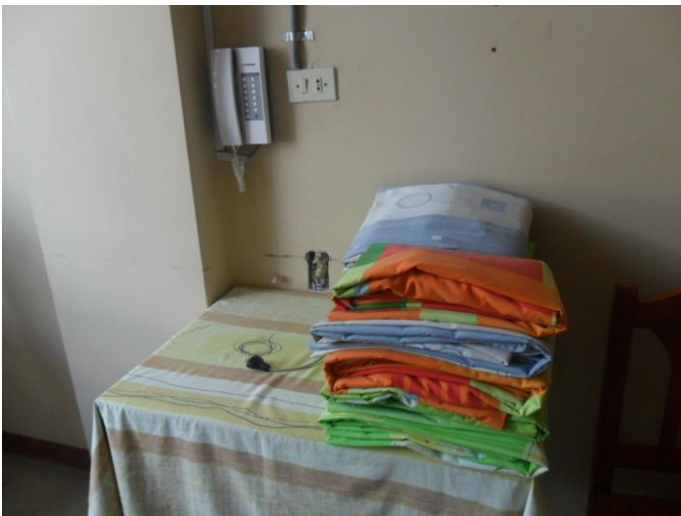


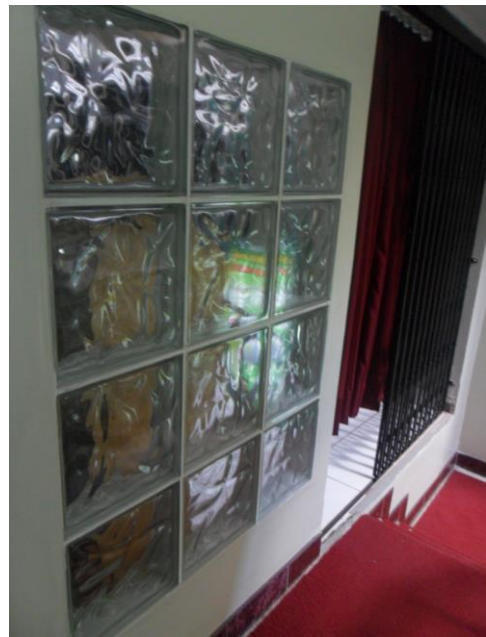
ECOGESTION HOTELERA Y CAPACITACION AL PERSONAL

“HOTEL REYNA”











INSTRUMENTOS APLICADOS

ENCUESTA

CUESTIONARIO APLICADO A LOS HUÉSPEDES DEL HOTEL REYNA

Estimado huésped:

En nuestra intención por brindarle siempre un mejor servicio e implementar políticas de responsabilidad social empresarial con el medioambiente, le pedimos nos ayude a conocer sus expectativas con respecto a la experiencia que vivió en nuestro hotel.

Por favor responda a este cuestionario de manera sincera, marcando con una equis (X) la alternativa que usted considere.

Preguntas

Gestión y Ahorro de Energía:

	Alternativa	
	Sí	No
✓ ¿Percibió en el Hotel la implementación de políticas de ahorro de energía eléctrica que representen acciones medioambientales positivas?	Sí	No
✓ ¿La habitación que usted ocupó cuenta con focos ahorradores?	Sí	No
✓ ¿La habitación que usted ocupó dispone de equipamiento de alto consumo de energía eléctrica?	Sí	No
✓ ¿El hotel realizó jornadas de limpieza nocturna frecuentes durante su estancia?	Sí	No
✓ ¿Usted percibió del personal una actitud positiva para el ahorro de energía?	Sí	No

Gestión en Iluminación:

✓ ¿Percibió en el Hotel la implementación de acciones y tecnología que permiten la iluminación con menor efecto medioambiental y a menores costos?	Sí	No
✓ ¿El hotel cuenta con buena iluminación natural en las habitaciones?	Sí	No
✓ ¿Los pasillos, el lobby y otras áreas públicas tienen buena iluminación natural?	Sí	No

Gestión y Ahorro del Agua:

✓ ¿Percibió en el Hotel la implementación de prácticas mediante las cuales se reduce el consumo del agua?	Sí	No
✓ ¿Los servicios higiénicos de la habitación que usted ocupó mostraron desperfectos que ocasionaron pérdidas de agua (en la ducha, el inodoro o el lavamanos)?	Sí	No
✓ ¿Usted percibió del personal una actitud positiva para el ahorro del agua?	Sí	No

Gestión de Residuos Sólidos:

- ✓ ¿Percibió en el Hotel la implementación de prácticas mediante las cuales se reduce la generación de residuos sólidos contaminantes? Sí No
- ✓ ¿Existe en la habitación tachos que clasifican los residuos sólidos? Sí No
- ✓ ¿El hotel emplea en exceso productos de limpieza agresivos con el medioambiente (desodorantes de inodoros, sulfatos, fosfatos o cloro)? Sí No
- ✓ ¿Usted percibió del personal una actitud positiva para evitar la generación de residuos sólidos? Sí No

Evaluación de Satisfacción del Pasajero

A continuación otorgue una calificación al servicio proporcionado en cada una de las siguientes áreas del Hotel, efectuando una puntuación de 0-10:

ÁREA	INSATISFECHO (0-4)	SATISFECHO (5-7)	COMPLACIDO (8-10)
RECEPCIÓN			
HABITACIONES			
COCINA-RESTAURANTE-CAFETERÍA			
LAVANDERÍA			
SALA DE JUEGOS			
CABINAS DE INTERNET / WIFI			
SERVICIO A LA HABITACIÓN			

¡Muchas gracias por su ayuda y que tenga un buen día!

ENTREVISTA

Entrevista Tipo al Gerente del Hotel Reyna

1. *¿Cree que es importante la implantación de una propuesta de Ecogestión dentro del hotel?*

2. *¿Considera usted que sería necesario para su hotel trabajar a favor del medio ambiente y la conservación?*

3. *¿Se trabaja con ecogestión dentro del hotel o en un área específica?*

4. *¿Cuáles son las medidas medioambientales que realizan dentro del hotel?*

5. *¿Existe preocupación por los desechos o basura que genera el hotel? ¿Qué medidas realizan para su tratamiento?*

6. *¿Es elevado el consumo energético dentro de su hotel?*

7. *¿Realizan prácticas medioambientales acerca del ahorro energético? ¿Cuáles son?*

8. *¿Existe un alto consumo en agua?*

9. *¿Qué medidas realizan al respecto para disminuir el consumo?*

10. *¿Cree que existe preocupación de parte de organismos públicos y gubernamentales acerca del cuidado y preservación del medio ambiente?*

11. *¿Cómo cree que reaccionarían los huéspedes si al hotel que están acostumbrados a llegar comienza a trabajar con ecogestión? ¿Apoyarían el proyecto?*

¡Muchas Gracias por su colaboración!

Entrevista Tipo al Personal del Hotel Reyna

1. *¿Cree que es importante la implantación de una propuesta de Ecogestión dentro del hotel?*

2. *¿Considera usted que sería necesario para el hotel trabajar a favor del medio ambiente y la conservación?*

3. *¿Se trabaja con ecogestión dentro del hotel o en el área específica donde usted trabaja?*

4. *¿Cuáles son las medidas medioambientales que realizan dentro del hotel?*

5. *¿Existe preocupación por los desechos o basura que genera el hotel? ¿Qué medidas realiza el hotel para su tratamiento?*

6. *¿Es elevado el consumo energético dentro del área del hotel donde usted trabaja?*

7. *¿Realizan prácticas medioambientales acerca del ahorro energético? ¿Cuáles son?*

8. *¿Existe un alto consumo en agua dentro del área donde usted trabaja?*

9. *¿Qué medidas realiza usted al respecto para disminuir el consumo?*

10. *¿Cree que existe preocupación de parte de organismos públicos y gubernamentales acerca del cuidado y preservación del medio ambiente?*

11. *¿Cómo cree que reaccionarían los huéspedes si al hotel que están acostumbrados a llegar comienza a trabajar con ecogestión? ¿Apoyarían el proyecto?*

12. *¿Apoyaría usted un proyecto de Ecogestión dentro del Hotel Reyna?*

¡Muchas Gracias por su colaboración!

MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES (D) E INDICADORES (I)	TIPO DE INVESTIGACIÓN POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICA E INSTRUMENTOS
<p>PROBLEMA GENERAL ¿De qué manera la Ecogestión repercute en la Satisfacción del Pasajero en el Hotel Reyna?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Implementar prácticas de Ecogestión para incrementar la satisfacción del Pasajero en el Hotel Reyna.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL La Implementación de prácticas de Ecogestión incrementa la satisfacción del Pasajero en el Hotel Reyna.</p>	<p>VARIABLE X: EH Ecogestión Hotelera</p> <p>VARIABLE Y: SP Satisfacción del Huésped</p>	<p>ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN Enfoque cuantitativo, complementado con el cualitativo.</p> <p>ALCANCE DE INVESTIGACIÓN Descriptivo</p> <p>DISEÑO DE ESTUDIO No experimental de tipo Transversal.</p> <p>POBLACIÓN Y MUESTRA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Huéspedes - Administración del Hotel Reyna 	<p>TÉCNICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Observación asistemática. - Encuesta - Entrevista <p>INSTRUMENTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuestionario para los turistas. - Guía de Entrevista a Administrador de Hotel Reyna.