



CAPÍTULO II

Revisión de la Literatura

2.1 Medio Ambiente

La demanda de más y mejor información sobre medio ambiente en nuestro país crece cada día. Cada vez se requiere conocer cómo y en que medida las diversas actividades humanas están interviniendo en la calidad y en el tipo de vida de cada uno de nosotros, así como de los recursos naturales y ecosistemas, y de igual manera saber los posibles efectos del deterioro del ambiente en la población, y que se está procurando hacer para implementar medidas que disminuyan el problema global de la contaminación (Brañes, 1994).

El Centro de Información de las Naciones Unidas [CINU] (2000), establece que:

El ambiente es el conjunto de todas las cosas vivas que nos rodean. De éste obtenemos agua, comida, combustibles y materias primas que sirven para fabricar las cosas que utilizamos diariamente. Al abusar o hacer mal uso de los recursos naturales que se obtienen del medio ambiente, lo ponemos en peligro y lo agotamos. El aire y el agua están contaminándose, los bosques están



desapareciendo, debido a los incendios y a la explotación excesiva y los animales se van extinguiendo por el exceso de la caza y de la pesca.

Debido a lo anterior:

La Organización de las Naciones Unidas [ONU] (2000) busca lograr el desarrollo sostenible. Este concepto quiere decir el hecho de lograr el mayor desarrollo de los pueblos sin poner en peligro el medio ambiente. Para ello se creó, en 1972, el Programa de las Naciones Unidas sobre el Medio ambiente (PNUMA), que se encarga de promover actividades medioambientales y crear conciencia entre la población sobre la importancia de cuidar el medio ambiente.

En los años sesenta el tema del medio ambiente tomó una posición mediática en la cual ya empezaba a llamar la atención de muchos países. No obstante, los problemas que hoy día denominamos como del medioambiente o ambientales, han preocupado a la humanidad desde tiempos muy remotos, ya que los incendios y la basura siempre han existido. Anteriormente el ser humano no tenía grandes preocupaciones y no demostraba gran interés por las consecuencias de una mala administración de los residuos, ya que las poblaciones no eran tan numerosas como en estos días. En la actualidad los países industrializados están preocupados, por la alarma reciente que se dio a conocer de la acumulación de los desechos principalmente producida por la creciente actividad industrial. Esto no va a terminar debido a que cada vez la población se incrementa año con año y exigen nuevas formas de vida, las cuales van terminando con la naturaleza y estas poblaciones buscan adaptarse a la industrialización (Sánchez, 1982).



Kürzinger (1991), afirma que:

Con frecuencia en los países del Tercer Mundo los peligros y los graves daños ambientales se perciben de modo insuficiente y tardío a causa de la falta de conciencia ecológica, know-how y voluntad política. Además el margen de maniobra para llevar a cabo las reformas requeridas desde el punto de vista ecológico es esencialmente menor que en los países industrializados. (pp.15)

2.1.1 Aspectos que Afectan el Medio Ambiente. Molina (1988), señala que:

La circulación de contaminantes es universal y, por lo tanto, también son sus efectos. Entendemos por contaminación al proceso de alteración de las características del agua, la tierra y la atmósfera, a resultas de la presencia de uno o varios agentes generados por las actividades del hombre o por la propia naturaleza. También establece que las principales fuentes más importantes de la contaminación ambiental son:

1. Contaminación del Aire. Las principales fuentes de contaminación atmosférica son las industrias, algunas especialmente peligrosas los vehículos y la calefacción, que emiten dióxido de carbono, dióxido de azufre, hidrocarburos, óxidos de nitrógeno y otros, que se combinan para conformar el conocido smog.



2. Contaminación del Agua. En forma Casi cotidiana las descargas domesticas no tratadas, los escapes radioactivos de centrales nucleares y de unidades
3. submarinas que en ambos casos dan lugar a la fatídica marea negra. Igualmente, los detergentes, pesticidas y una serie de sustancias tóxicas que disminuyen las cantidades de oxígeno de agua aniquilando su flora y fauna.
4. Contaminación del Suelo. Otras fuentes contaminación del suelo son las lluvias acidas (partículas contaminantes suspendidas en el aire que se precipitan a la tierra mediante la lluvia), y las acumulaciones de desperdicios metálicos, plásticos y restos de hidrocarburos, que degradan las propiedades de los terrenos. (p21-23)

2.1.1.1 Política Ambiental Mexicana. La política ambiental mexicana lleva ya por lo menos 25 años, intentando establecer políticas que realmente sean consideradas, aunque no es sino a partir de la segunda mitad de la década pasada que realmente se han puesto en marcha para adquirir formalidad y respeto. Desafortunadamente, México ha sido un país, que a lo largo de su historia ha presentado problemas políticos que no lo han dejado desarrollarse de manera completa. El lado fuerte es que a pesar de eso existen bases ambientales normativas, programáticas e instrumentales. El lado débil se encuentra principalmente en el alcance y la eficacia de las políticas, la insuficiencia crónica de recursos, y el cumplimiento limitado de los derechos ambientales. Los problemas ambientales serán aún más graves en los próximos años. Así lo muestran las tendencias en



muchos aspectos, y al enfrentar estas presiones exigirá que la política ambiental madure con el paso de los años, y que deje de ser la política pública menos considerada (Semaranap, 1997).

Ituarte (2004), afirma que:

Una de las causas de esta ineficiencia, radica en la falta de consideración adecuada de cuestiones sociales y culturales en la política ambiental y de desarrollo. El avance legislativo ha sido notable en los últimos años. Sin embargo, es mucho lo que queda por hacer. En México así como en la mayor parte de los demás países, la legislación ambiental se encuentra en permanente expansión y revisión de sus contenidos. (pp.368)

El desarrollo de la política ambiental mexicana ha seguido un patrón definido. Durante los últimos veinte años, los presidentes de la república mexicana han expresado una mayor sensibilidad hacia la protección del medio ambiente, han establecido leyes más duras y han llevado a cabo programas más efectivos. Por lo general, las leyes han sido más fuertes que las acciones. A principios de los setenta, el presidente Luís Echeverría puso los asuntos ambientales en la agenda política, pero tuvo que dar a conocer mano firme en su compromiso hacia la industrialización. Diez años después de su mandato, el presidente Miguel de la Madrid hizo de los temas ambientales una parte importante de su discurso político, pero los puntos económicos eran de la mayor importancia para él ya que el país no



se encontraba en buenas condiciones económicas. Las políticas ambientales se han vuelto progresivamente enérgicas con el tiempo, pero los cambios no han sido satisfactorios, ya que los presidentes mexicanos no pusieron constantemente las preocupaciones ambientales por encima de los intereses industriales, ni demandaron una transformación en los estilos de vida personales. (Ine, 2005)

2.1.1.2 Ley general de Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente. La Ley General de Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente (LGEEPA) establece que:

Para la formulación y conducción de la política ecológica y la expedición de normas técnicas y demás instrumentos previstos en esta Ley, en materia de preservación y restauración del equilibrio ecológico y protección al ambiente, el Ejecutivo Federal observara los siguientes principios:

1. Los ecosistemas son patrimonio común de la sociedad y de su equilibrio dependen la vida y las posibilidades productivas del país.
2. Los ecosistemas y sus elementos deben ser aprovechados de manera que se asegure una productividad óptima y sostenida, compatible con su equilibrio e integridad.
3. Las autoridades y los particulares deben asumir la responsabilidad de la protección del equilibrio ecológico.



4. La responsabilidad respecto al equilibrio ecológico comprende tanto las condiciones presentes como las que determinarían la calidad de vida de las futuras generaciones.
5. La prevención de las causas que los generan, es el medio más eficaz para evitar los equilibrios ecológicos.
6. El aprovechamiento de los recursos naturales renovables debe realizarse de manera que se asegure el mantenimiento de su diversidad y renovabilidad.
7. Los recursos naturales no renovables deben utilizarse de modo que se evite el peligro de su agotamiento y la generación de efectos ecológicos adversos.
8. La coordinación entre los distintos niveles de gobierno y la concentración con la sociedad, son indispensables para la eficacia de las acciones ecológicas. (p.17)

2.2 Ética responsabilidad social y medio ambiente.

Leff citado en Tréllez (2001) afirma que “la ética es una filosofía de vida, es el arte de la vida, de la vida buena, de la calidad de vida, y del sentido de la vida” (p.6).

Según Tréllez (2001) las buenas costumbres éticas ayudan a establecer un comportamiento firme sobre cualquier circunstancia, en la cual, cualquier sociedad puede ser víctima de una catástrofe ambiental, una ética bien establecida en la persona puede



hacer frente a numerosas situaciones medioambientales. Ya que es posible llevar a la practica la buena educación ambiental que se ha generado durante cierto lapso de tiempo.

González citado en Vargas, Vaca y García de Soto (2003) menciona que existe el interés en las empresas de unir el factor ecológico como un activo de gestión empresarial, porque la gestión ecológica es la clave de gestión para el futuro. Pero son muchas las empresas que toman en cuenta la responsabilidad ambiental un alto al, bienestar sin darse cuenta que, para ser competitivas deben establecer una política medioambiental. Elaborar un sistema de gestión medioambiental y realizar auditorias medioambientales, son puntos clave que deben realizar las autoridades y empresarios para poder colaborar mutuamente en este tema. Además, el compromiso medioambiental debe ser conocido por la sociedad, y es necesario, para ello, que la conciencia ecológica quede firmemente establecida y escrita en documentos, como por ejemplo la LGEEPA.

2.2.2 Integración a la Adaptación de las Empresas a la Normativa Ambiental. En la actualidad las empresas de servicios se preocupan por conseguir una certificación, que las acredite como las mejores empresas u organizaciones y que estas garantizan calidad e higiene. Estas empresas deben pasar por una serie de evaluaciones, en las que se califica desde la correcta administración del agua o los residuos, hasta la adecuada formación del personal en temas medio ambientales. Es por esto que las organizaciones se preocupan por que sus empleados sean concientes del grave deterioro que causa un hotel o una empresa si



éste, no ha establecido un buen programa de calidad y de protección al ambiente. Una vez que el hotel o la empresa haya pasado por la evaluación de los procedimientos generales que establece el ayuntamiento o el gobierno federal estos deberán otorgar a la solicitante un certificado ambiental. Dado que pocas empresas de servicios lo consiguen, muchas optan por sistemas menos efectivos, como los ISO 9000 o ISO 14000, con los que incorporan distintos niveles de gestión ambiental correcta. Cabe mencionar que lo mejor sería, que las empresas que ofrecen servicio de hospedaje se comprometan y se preocupen por adquirir una certificación, que integre nuevos programas de protección al medioambiente (Fulp, 2002).

2.2.3 Concepto de Reciclaje. Es un proceso simple que sufre un material o producto para ser reincorporado a un ciclo de producción. La palabra reciclado también se refiere el estado final de un material o producto, que ha sufrido el proceso de reciclaje. En otras palabras, se puede considerar el reciclaje puro sólo cuando el producto material se reincorpora a su ciclo natural y original: materia orgánica que se incorpora al ciclo natural de la misma mediante la composta que quiere decir: reciclaje completo de la materia orgánica mediante el cual ésta es sometida a fermentación controlada (aerobia) con el fin de obtener un producto estable, de características definidas y útil para la agricultura. Sin embargo se puede extender esta definición, del reciclaje a procesos más amplios. Todo depende que tan complejo sea el proceso que sufre el material o producto durante su reciclaje (Amiclor, 1997).



2.2.4 Las Tres Erres. Este es un concepto que surgió con la finalidad de reducir la contaminación, así como también saber llevar acabo una buena administración de la basura (Castro, 2006).

2.2.4.1 Reducir. Reducir significa desperdiciar menos, es por esto, que una de las mejores formas de reducir la cantidad de desechos es dejar de comprar cosas que no necesitamos al momento (Castro, 2006).

2.2.4.2 Reutilizar. Podemos evitar tirar muchas cosas que van a parar a los basureros, como un libros viejos, bolsas de plástico, y latas de aluminio, Volviéndolas a utilizar o dándoselas a alguien que pueda reutilizarlas seria favorable para reducir la contaminación (Castro, 2006).

2.2.4.3 Reciclar. Hay muchos objetos que no se pueden reutilizar, pero los materiales de los cuales están hechas si que se puede reutilizar una y otra vez reciclándolas. Las latas de aluminio, botellas de vidrio, papel, cartón, botellas de plástico y otros envases reciclables se pueden llevar a establecimientos que se preocupen por el reciclaje, desafortunadamente en México esta cultura no esta desarrollada al cien por ciento. En estos establecimientos de reciclaje se clasifican los materiales y los envían a las fábricas, que hacen con ellos nuevos productos para su uso nuevamente. A partir de pasta de papel se puede fabricar nuevo papel. Las botellas de cristal usadas se trituran y se funden para fabricar nuevos artículos de vidrio (Castro, 2006).



Las latas de aluminio usadas son fundidas en hornos y se forman láminas con las que se hacen nuevas latas u otros productos de aluminio. La finalidad es convertir una cosa vieja en otra nueva (Castro, 2006).

2.2.4.4. *¿Por qué reciclar?*

Reciclar es la mejor opción de disminuir el gran problema global de la basura. Por desgracia, en México no se tiene una cultura bien formada ya que la población no está acostumbrada a llevar prácticas de reciclaje. No echar cosas a la basura y darles una nueva utilidad, es decir, separar los desechos es un estupendo modo de ayudar a la salud del planeta. Todas las cosas que usamos a diario (periódicos, botellas de plástico, etc.) se hacen con materiales procedentes de la tierra. Nuestro planeta tiene una cantidad limitada de estos valiosos recursos naturales que con el paso de los años el hombre ha ido terminando con estos (Castro, 2006).

2.2.4 *Los hoteles deben pensar en verde.* La Fundación Universitaria de las Palmas (FULP) menciona que:

Existe un proceso de transformación ambiental que prevé el gobierno de Canarias con la aplicación del plan integral de residuos (2000-2006), que éste deberá comenzar por el sector servicios de las Islas. Según explicó la Viceconsejera de Política Territorial y Medio Ambiente del ejecutivo autónomo, Milagros Luís Brito, muchos tour



operadores que están laborando con el Archipiélago ya están exigiendo para cerrar sus paquetes de contratación, hoteles con sistemas de gestión ambiental para fomentar que el turista, busque nuevas opciones que lo alienten a hospedarse en hoteles con nuevas tendencias medioambientales. Esto implica que la industria hotelera y de Canarias debe asumir la gestión ambiental como un valor añadido a sus servicios y como una oportunidad de negocio. La presentación del Plan Integral de Residuos (2000-2006) del Gobierno de Canarias el pasado 19 de abril dejó abierta la incógnita de su repercusión en las empresas del Archipiélago. Desde el punto de vista empresarial, esta consejería apuesta por facilitar las buenas prácticas ambientales y subvencionar la implantación de sistemas de gestión ambiental. Pese a que tradicionalmente se ha considerado al sector industrial como el principal contaminante del medio ambiente, en Canarias este tipo de industrias han realizado un gran esfuerzo por adaptar sus procesos a la gestión ambiental, mucho antes incluso que la Administración lo solicitara, explicó Milagros Luís Brito.



2.2.3 Nuevos programas ambientales para hoteles que su principal mercado es el turismo ecológico. El sistema utilizado en la actualidad para evaluar a los hoteles es el clásico de cinco estrellas, el cual es familiar a todas las personas que alguna vez en su vida han tenido la oportunidad de hospedarse en estos hoteles. Es común que representantes del gobierno siempre tengan opciones para alojarse en hoteles de alta categoría representados por estrellas y diamantes, que a su vez cuentan con tarifas considerables. En Canadá los empleados del gobierno están en una posición optimista de apoyar el hospedaje al alojarse en hoteles que cuenten con programas ambientales (Osborne, 2006).

El Programa Hoja verde se estableció en Canadá por primera vez en el año de 1998, este programa es reconocido por el sistema de cinco estrellas que los hoteles utilizan para clasificar su categoría en cuanto al nivel de sus servicios. Por otra parte su finalidad es la conservación del medio ambiente por medio de la conservación de la energía y de recursos naturales. Este programa es apoyado por instituciones gubernamentales del gobierno de Canadá como: Environment Canada, Canadian Heritage, entre otros (Osborne, 2006).

Toby Osborne (2006) señala que “el programa antes mencionado fue elaborado con la finalidad de que los viajeros que busquen lugares que cuenten con programas que cuiden el medio ambiente los puedan encontrar ya sea en Canadá, Estados Unidos, y Europa” (p.24).



2.2.4 Que convierte a un hotel en ecologista, de acuerdo con el programa Hoja Verde. Este programa clasifica a los hoteles otorgándoles de una hoja a cinco hojas de acuerdo al nivel de medidas ambientales con las que cuenten, y así poder obtener puntos para poder alcanzar el puntaje mas alto que es de cinco. Una hoja indica que el hotel ha identificado e iniciado algunas medidas de mejoramiento de conservación de la energía y reducción y conservación del agua. Dos hojas quieren decir que el hotel ya se preocupa por el ruido producido y que es un factor contaminante. Tres hojas se relaciona a un progreso excelente de realización e implementación en todas la áreas ya sean administrativas y operativas. Cuatro hojas da lugar a que el hotel ha demostrado un liderazgo a nivel nacional en toda la industria hotelera y cinco hojas demuestra que son líderes mundiales en eficiencia y conservación ecológica (Osborne, 2006).

2.2.5 Casos y estudios de hoteles que están aplicando medidas para proteger el medio ambiente. A continuación se presentan los casos de hoteles que se decidieron a adaptar medidas que favorecen el medio ambiente, algunos hoteles optaron por medidas muy rusticas, de tal forma que llegaron al limite de la agricultura para acrecentar sus utilidades y disminuir sus costos (Kirk, 1996).

2.2.5.1 Caso Ramada Hotels y Renaissance Hotels. Estos hoteles han implementado el uso de sus amenidades preocupándose por el medio ambiente, como el jabón de baño y el shampoo. Lo importante de esto, es que hoteles que se encuentran alrededor de estos, están buscando la forma de aplicar el mismo programa. El hotel Ramada



ubicado en Alemania utiliza papel sanitario reciclado, y de igual forma lo es el material que se encuentra en la habitación del huésped (Kirk, 1996).

2.2.5.2 Caso Tamanco Inter – Continental, Caracas. Este hotel ha empezado un programa de recuperación de empaques de jabones sin producto, para así regresarlos a su proveedor y reutilizarlos. Esta iniciativa fue puesta en marcha por un empleado del hotel, con finalidad de ahorrar dinero y reducir los gastos de este.

El proveedor y el hotel han llegado a un acuerdo, este consta que él hotel recibirá una rebaja en sus gastos de compra de producto por cada empaque de jabón que regrese. La gerencia del hotel esta totalmente de acuerdo con este tipo de programa, de tal manera que el piso del hotel que colecte mas empaques vacíos, recibirá una gratificación monetaria (Kirk, 1996).

2.2.5.3 Caso Sheraton Senggigi Beach Resort, Lombok. Durante las etapas de preinauguración de este hotel en 1991, el nuevo chef tendría un reto muy importante que enfrentar. La variedad de comida local era extremadamente escasa, y la preocupación del chef era la de el no poder contar con gran variedad de ingredientes frescos, para la preparación de sus recetas. Las dos opciones que con las que contaba el chef para comprar verduras frescas eran, las importadas de Brasil y las importadas de Australia, las cuales tenían un costo muy elevado. El chef decidió hacer un experimento en un área del hotel apoyado por personas de la comunidad cercana a este. Se decidió a importar semillas que le dieran los mismos productos que el consumía, con la finalidad de sembrarlas y obtener de



estas los productos como: brócoli, diferentes tipos de lechugas, zanahorias, col roja etc. Con este programa el hotel tuvo un gran beneficio, por que ahora en ves de importar verdura desde Australia, lo cosechan sus propios agricultores reduciendo así hasta tres veces el costo del producto. De igual manera, la comunidad se vio beneficiada porque el grupo Sheraton creó una nueva fuente de empleo, que es la agricultura en Asia. Este programa se aplico a 20 hoteles en el País de Indonesia (Kirk, 1996).

2.2.5.4 Caso *Le Meridien, Phuket.* Este hotel estableció el programa de conservación de las tres erres anteriormente mencionado, motivando a su personal y hacerles ver lo importante que es éste. De igual forma, los directivos del hotel exigían a su personal que lo llevaran a la práctica, exigiendo que todos los focos del hotel que ya no sirvieran fuesen reciclados. Este programa fue elaborado en base a los siguientes objetivos: el tratamiento de la basura, la basura, químicos, otros productos y la protección al medio ambiente. Por ejemplo, estos objetivos tienen la finalidad de reemplazar bolsas de plástico de lavandería por bolsas de lino. De igual forma, tiene la finalidad de reciclar latas de aluminio, velas, papel y vidrio. El hotel esta encargado de poner en cada una de las habitaciones publicidad, que alienten al huésped a colaborar con estos programas. En los folletos se escribe una breve introducción acerca de la importancia del reciclaje, se invita al huésped a participar en estos programas, si los huéspedes lo hacen, el hotel les regala una cortesía para bucear y observar su método de limpieza de la piscina que también se hace de manera ecológica (Kirk, 1996).



2.2.6 Método Ambiental Usado por Compañías Hoteleras en México. En los últimos años la preocupación por el medio ambiente ha tomado un lugar muy significativo en las grandes compañías hoteleras, debido a la gran cantidad de desechos sólidos y químicos que son desechados, y que ponen en riesgo el entorno ambiental. En 1995 se realizó un estudio a ocho compañías hoteleras para conocer cual era el programa de protección al medio ambiente, implementado por cada una de estas. En este mismo año el gobierno de México empezó a presionar a las compañías por la simple y sencilla razón de la emisión de gases contaminantes que estas producían. Un punto clave que decidieron eliminar fue el diesel utilizado en las calderas como medio de combustible (Revilla, 2001).

Las compañías hoteleras en México se vieron obligadas a continuar con programas de protección al ambiente, ya que a siete de estas empresas si les fue favorable la implementación del programa acordado por el gobierno, solo una afirmó que no se vio beneficiada. Las empresas hoteleras en México empezaron a sentir presión social, del gobierno y legal, pero desafortunadamente los hoteleros no sentían la presión de los consumidores, que en gran parte era lo que mas les importaba. Siete de las corporaciones participantes afirmaron que al enfrentarse con sus competidores estas estrategias de protección ambiental no serian importantes, y solo uno menciono que este tema se desarrollara con el paso de los años (Revilla, 2001).

2.2.7 Formas en que los Hoteles Dañan el Medio Ambiente. Los hoteles en su gran mayoría dañan el medio ambiente por la emisión de gases contaminantes, gran desperdicio de agua y el mal uso instalaciones eléctricas. La mayoría de las corporaciones



hoteleras han implementado programas para la disminución del volumen de desechos. De igual forma se preocupan por llevar a la práctica el programa tanto mencionado de las tres erres, que consta de reducir, reutilizar y reciclar. Este programa ha ayudado a disminuir la cantidad de desechos desperdiciados y a reutilizar los que sean renovables. Por otro lado, los resultados de (EIAHMA) Educational Institute of the American Hotel and Motel Association afirman que las razones más frecuentes por las cuales los hoteles no están implementando acciones para la protección al medio ambiente son: la falta de presupuesto para implementar ideas y el alto precio para la capacitación de los empleados (Dodd, 2001) Revilla (2001) menciona que “los hoteles dañan el medio ambiente de diferentes formas. Estos daños pueden ser clasificados de acuerdo a los impactos causados por el hombre, como degradación ambiental y los usos de recursos naturales” (p.114).

2.2.8 Principales Daños Ambientales Causados por los Hoteles. Hoover (2001) menciona que es “imposible hacer que estas corporaciones dejen de contaminar, sin embargo, existen medidas y leyes que obligan a estas empresas a reducir sus niveles de contaminación.

Revilla (2001) afirma que existen tres formas por las cuales los hoteles dañan el medio ambiente:

2.2.8.1 Impactos Humanos. Características provocadas más a menudo por el hombre.

- Ruido



- Salud de los asociados o empleados
- Los malos olores
- Las grandes masas

2.2.8.2 Degradación del Medio Ambiente. Gases

contaminantes que van degradando la capa de ozono.

- Emisiones de CO₂ dióxido de carbono.
- Emisiones de CFC
- Humo

2.2.8.3 Uso de Recursos Naturales. Utilizados más

comúnmente por personal del hotel.

- Desperdicio de energía (calentamiento y alumbrado)
- Desperdicio de agua (piscinas y lavandería)
- Desperdicio de alimentos
- Basura de los empaques

2.2.9 Guía de buenas practicas ambientales para hoteles. Con esta guía se pretende que las corporaciones hoteleras tengan claramente definida una meta, que permita que los asociados identifiquen, los problemas que están causando unas pobres prácticas ambientales en los hoteles. Es por esto que se desarrollaron estas reglas para hacer conciencia de lo importante que son las medidas que protegen al medio ambiente y así poder contribuir a una mejora de éste (Vargas et al., 2003). A continuación se presenta un



guía que puede ser seguida para llevar acabo prácticas ambientales en lugares de alojamiento.

- Tener una política medioambiental claramente definida, con objetivos precisos.
- La existencia de un responsable del medio ambiente en el establecimiento, con objetivos claramente definidos.
- Involucrar (implicar) al conjunto del personal en la gestión medioambiental del hotel.
- Sensibilizar e informar a todo el personal del hotel sobre las implicaciones medio ambientales de su actividad.
- Contar con un plan de formación medioambiental para el personal del hotel.
- Promover la participación del personal, premiando las mejores ideas medio ambientales.

2.2.9.1 Información y sensibilización. Con una buena información se pretende sensibilizar al huésped, de tal forma que lo aliente a formar parte de programas que el hotel esté llevando acabo. Así en futuras ocasiones que el mismo huésped visite el hotel va a tener la impresión de que ya es una empresa de hospedaje que se esta preocupando por el medio ambiente (Vargas et al., 2003).

Los puntos que se presentan a continuación son clave para ayudar a una impartir una buena estrategia de sensibilización y de información ambiental.



-
- Contar con un compromiso formal con el medio ambiente y haberlo hecho publico.
 - Hacer que los clientes tengan a su disposición el programa que el hotel este empleando para la protección al ambiente y sus resultados en las habitaciones por ejemplo.
 - Hacer lo posible para que los huéspedes puedan aportar comentarios y sugerencias respecto al tema.
 - Sensibilizar al cliente poniendo folletos en su habitación acerca del desperdicio de agua.
 - Señalar las zonas de fumadores y no fumadores en todas las áreas del hotel.

2.2.9.2 Ahorro de Agua. El agua es un liquido vital para todo ser vivo, es por esto que debe de ser cuidada de manera racional para garantizar a futuras generaciones un mundo sin carencias del vital liquido. La conciencia y preocupación social por la defensa del medio ambiente preocupa cada vez más los altos precios del agua, hasta el momento muchos fabricantes han orientado a los consumidores a adquirir artículos y complementos más eficientes que garanticen un menor consumo de agua (Becerra, 2006).

Según (Vargas et al., 2003) algunos estudios han demostrado que los principales puntos para el ahorro del agua son los siguientes.

Dar instrucciones claras al personal del hotel acerca de la importancia del ahorro de agua. Avisar al personal de mantenimiento en caso de detectar fugas en lavaplatos y cisternas.



- Equipar las habitaciones con equipo en los baños de bajo consumo de agua.
- Colocar fluxómetros en los wc.
- Contar con un circuito de agua que permita cerrar el suministro en aquellas zonas desocupadas del hotel.
- Tener en cuenta el consumo de agua al comprar cualquier aparato.
- Depurar las aguas residuales y dedicarlas al riego de los jardines.

2.2.9.3 Ahorro de Energía. Martínez (2006, párr. 8) el ahorro de energía es fundamental para disminuir los índices de contaminación ambiental, ya que se reduce el exceso de gases contaminantes. De igual forma se pretende realizar un esfuerzo por disminuir la cantidad de energía utilizada en empresas.

Según (Vargas et al., 2003) algunos estudios han demostrado que los principales puntos para el ahorro de energía son los siguientes:

- Medir los consumos energéticos de cada una de las áreas o departamentos del hotel por ejemplo lavandería, cocina y calderas.
- Dar a conocer los resultados obtenidos durante las prácticas a empleados y clientes.
- Realizar auditorias energéticas del edificio.
- No hacer uso del aire acondicionado cuando se abran las ventanas.
- Evitar los calefactores eléctricos siempre que sea posible.



- Mantener la caldera en perfecto estado de limpieza y mantenimiento periódico, así como los depósitos y tuberías de la instalación de agua caliente, y de calefacción.
- No congelar los alimentos mientras estén calientes.
- Instruir al personal de cocina para que utilice la cantidad justa de agua para la cocción, economizando agua y energía.

2.2.9.4 Ruido y Vibraciones. Sonex (2004, párr.2) define el ruido como “un sonido no deseado que nos agrede como individuos, modifica perjudicialmente nuestro ambiente y además destruye nuestros oídos en forma progresiva”

Por otro lado Sonex (2004, párr.3) afirma “que las vibraciones son pequeños movimientos oscilatorios periódicos de un cuerpo, en algunos casos podemos percibirlos al tacto a través del piso y las paredes”. Es por esto la importancia de tomar en cuenta las posibilidades de disminuir el ruido y las vibraciones en los establecimientos de hospedaje, ya que de no hacerlo pueden ser factor de un sin fin de quejas por parte del huésped.

Según (Vargas et al., 2003) algunos estudios han demostrado que los principales puntos para disminuir los ruidos y vibraciones son los siguientes:



- Para procurar el aislamiento de ruidos, colocar cristales dobles en las ventanas separados por 10cm.
- Para procurar el aislamiento de vibraciones, introducir materiales elásticos en los tabiques múltiples.
- En los equipos generadores de vibraciones, como motores y bombas aislar los apoyos con materiales elásticos.
- Respecto a las actividades de animación, establecer y respetar un periodo de silencio prudencial, para salvaguardar el descanso del huésped en las habitaciones.
- Poner limitadores de volumen en los aparatos telefónicos y en las televisiones.