

**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO**

**TESIS PARA OBTENER
EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN EN TURISMO**

**MEDIDAS DE ECOEFICIENCIA PARA OPTIMIZAR EL
CONSUMO DE AGUA EN EL HOTEL LA CASONA
MONSANTE DE LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS, 2019**

Autora:

Bach. Geylin Lludit Muñoz Timpo

Asesor:

Mg. Erik Martos Collazos Silva

Registro: (.....)

CHACHAPOYAS – PERÚ

2021

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTRM



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-H

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTRM

1. Datos de autor 1

Apellidos y nombres (tener en cuenta las tildes): Muñoz Timpó Gaylin Luludí
DNI N°: 73967596
Correo electrónico: gaylintimp@gmail.com
Facultad: Ciencias Económicas y Administrativas
Escuela Profesional: Administración en Turismo

Datos de autor 2

Apellidos y nombres (tener en cuenta las tildes): _____
DNI N°: _____
Correo electrónico: _____
Facultad: _____
Escuela Profesional: _____

2. Título de la tesis para obtener el Título Profesional

Medidas de Eficiencia para Optimizar el Consumo de agua en el Hotel La Corona Monumento de la Ciudad de Chachapoyas - 2019

3. Datos de asesor 1

Apellidos y nombres: Collazos Silva Erik Marcos
DNI, Pasaporte, C.E N°: 44703538
Open Research and Contributor-ORCID (<http://orcid.org/0000-0002-9670-0970>) <https://orcid.org/0000-0003-2226-2346>

Datos de asesor 2

Apellidos y nombres: _____
DNI, Pasaporte, C.E N°: _____
Open Research and Contributor-ORCID (<https://orcid.org/0000-0002-9670-0970>) _____

4. Campo del conocimiento según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos- OCDE (ejemplo: Ciencias médicas, Ciencias de la Salud-Medicina básica- Inmunología)

https://catalogos.concytec.gob.pe/vocabulario/ocde_fond.html
Ciencias Sociales- Economía- Negocios- Negocios administración

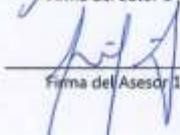
5. Originalidad del Trabajo

Con la presentación de esta ficha, el(la) autor(a) o autores(as) señalan expresamente que la obra es original, ya que sus contenidos son producto de su directa contribución intelectual. Se reconoce también que todos los datos y las referencias a materiales ya publicados están debidamente identificados con su respectivo crédito e incluidos en las notas bibliográficas y en las citas que se destacan como tal.

6. Autorización de publicación

El(los) titular(es) de los derechos de autor otorga a la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas (UNTRM), la autorización para la publicación del documento indicado en el punto 2, bajo la *Licencia creative commons* de tipo BY-NC: Licencia que permite distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial por lo que la Universidad deberá publicar la obra poniéndola en acceso libre en el repositorio institucional de la UNTRM y a su vez en el Registro Nacional de Trabajos de Investigación-RENATI, dejando constancia que el archivo digital que se está entregando, contiene la versión final del documento sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador.

Chachapoyas, 25, noviembre, 2019


Firma del autor 1

Firma del Asesor 1

Firma del autor 2

Firma del Asesor 2

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación quiero dedicar en primer lugar a Dios y a mi familia en especial mis padres y hermanos quienes me brindan su apoyo y son la fortaleza para continuar trabajando y estudiando.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a la propietaria y gerente del “Hotel La Casona Monsante” la señora, Irma Corina Cáceres Vílchez por haberme permitido hacer esta tesis en su establecimiento, además de haberme dado las facilidades e información durante el proceso de ejecución de la tesis.

Agradezco al Mg. Erik Martos Collazos Silva, quien me asesoró en la ejecución de la presente tesis, brindándome orientación metodológica y de especialidad desde la elaboración del proyecto hasta la presentación del artículo científico.

Agradezco a todos los trabajadores del “Hotel La Casona Monsante” de la ciudad de Chachapoyas, quienes me brindaron información primaria para realizar la investigación. Así mismo agradezco a los huéspedes de este establecimiento hotelero.

Agradecer también, a todas aquellas personas que colaboraron en la realización de la presente investigación, tanto a los encuestadores como a los que apoyaron en el procesamiento de los datos.

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ
DE MENDOZA DE AMAZONAS**

Ph.D. JORGE LUIS MAICELO QUINTANA

RECTOR

Dr. OSCAR ANDRÉS GAMARRA TORRES

VICERRECTOR ACADÉMICO

Dra. MARÍA NELLY LUJÁN ESPINOZA

VICERRECTORA DE INVESTIGACIÓN

Mg. CIRILO LORENZO ROJAS MALLQUI

**DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL

PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

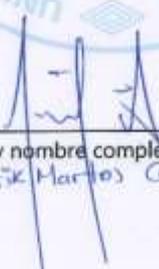
ANEXO 3-L

VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM (X)/Profesional externo (), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada Medidas de eficiencia para optimizar el consumo de agua en el Hotel La Casaca Monsanto de la Ciudad de Chachapoyas-2019 del egresado bach. Geylin Liludil Muñoz Tempo de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas Escuela Profesional de Administración en Turismo de esta Casa Superior de Estudios.

El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.

Chachapoyas, 01 de noviembre de 2021


Firma y nombre completo del Asesor
Mg. Erik Marlon Collazos Silva

JURADO EVALUADOR DE LA TESIS



Dr. Pepe Oswaldo Mori Ramírez

PRESIDENTE



Mg. Lynn Karin Mendoza Zuta

SECRETARIO



Mg. Milena Leticia Weepiu Samekash

VOCAL

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHELERA, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-Q

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

Medidas de eficiencia para Optimizar el consumo de agua en el Hotel La Casaca Morante de la Ciudad de Chachapoyas - 2019,

presentada por el estudiante ()/egresado (x) bach. Muñoz Tinpo Caylin Bludit

de la Escuela Profesional de Administración en Turismo

con correo electrónico institucional 7396759632

después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- La citada Tesis tiene 20 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor (x) / igual () al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- La citada Tesis tiene _____ % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.



Chachapoyas, 17 de mayo del 2021

SECRETARIO

PRESIDENTE

VOCAL

OBSERVACIONES:

.....
.....

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-S

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chachapoyas, el día 11 de noviembre del año 2021, siendo las 09:00 horas, el aspirante: bach. Muñoz Timpo Geylin Liludit, asesorado por Mg. Erik Martos Collazos Silva defiende en sesión pública presencial () / a distancia () la Tesis titulada: Medidas de Ecoeficiencia para Optimizar el consumo de agua en el Hotel La Casaca Monsanto de La Ciudad de Chachapoyas, para obtener el Título Profesional de Administración en Turismo, a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: Dr. Pepe Abualdo Mori Ramirez

Secretario: Mg. Lynn Karín Mendoza Zoto

Vocal: Mg. Milena Leticia Weepiv Samekash

Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y métodos, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto de sustentación, para que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

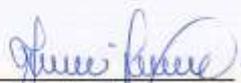
Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida a la sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado () por Unanimidad () / Mayoría () Desaprobado ()

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en esta misma sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 09:57 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.


SECRETARIO


VOCAL


PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

ÍNDICE

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTRM.....	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS	v
VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS	vi
JURADO EVALUADOR DE LA TESIS	vii
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS.....	viii
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS.....	ix
ÍNDICE.....	x
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE FIGURAS	xiii
RESUMEN	xv
ABSTRACT.....	xvi
I. INTRODUCCIÓN.....	17
II. MATERIALES Y MÉTODOS	20
2.1. Población, muestra y muestreo	20
2.2. Variables de estudio	21
2.3. Métodos.....	22
2.4. Técnicas e instrumentos de colecta de datos.....	22
2.5. Análisis de Datos.....	23
2.6. Técnicas de Análisis de Información	23
III. RESULTADOS	24
3.1. Diagnóstico del Hotel la Casona Monsante	25

3.2. Predisposición del personal para adoptar medidas de ahorro de agua en el hotel La Casona Monsante.....	41
3.3. Predisposición de los huéspedes para adoptar medidas de ahorro de agua en el hotel La Casona Monsante.....	47
3.4. Propuesta de ecoeficiencia para la optimización del recurso hídrico en el Hotel La Casona Monsante de la ciudad de Chachapoyas.....	52
Objetivo general.....	52
Aspectos generales de la propuesta	53
IV. DISCUSIÓN	65
V. CONCLUSIONES	67
VI. RECOMENDACIONES	68
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	69
ANEXOS.....	71

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de Variables	21
Tabla 2. Tarifario según tipo de habitación en el “Hotel Casona Monsante”.	37
Tabla 3. Matriz de estrategias de ahorro de agua del Hotel La Casona Monsante	59
Tabla 4. Presupuesto de implementación del plan.....	61
Tabla 5. Cronograma de implementación del plan	62

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. El PBI en un crecimiento a nivel mundial.....	27
Figura 2. Turistas que llegan al Perú.	29
Figura 3. Organigrama del Hotel La Casona Monsante	34
Figura 4. Flujograma de proceso de reserva del Hotel La Casona Monsante	39
Figura 5. Apreciación de los usuarios de tres sistemas de reserva sobre el hotel La Casona Monsante	40
Figura 6. Consumo de agua mensual en el Hotel Casona Monsante	40
Figura 7. Distribución de la población de trabajadores por sexo.....	41
Figura 8. Distribución de la población según el rango de edad	42
Figura 9. Distribución de la población por tiempo que viene trabajando en al Hotel. ...	42
Figura 10. Conocimiento acerca del consumo de agua	43
Figura 11. Predisposición para el ahorro del agua.....	43
Figura 12. Existe actualmente políticas de ahorro de agua.....	44
Figura 13. Promedio de ropa de cama que se lava al mes en el Hotel La Casona Monsante	45
Figura 14. Disponibilidad para ser capacitado en temas de ahorro de agua en el Hotel.	45
Figura 15. Importancia del agua en el área de trabajo	46
Figura 16. Distribución de la población según la nacionalidad de procedencia.....	47
Figura 17. Distribución de la población según sexo o género	47
Figura 18. Evaluación del servicio en el hotel de parte de los Huéspedes de la Casona Monsante	48
Figura 19. Servicio del agua en el hotel la Casona Monsante	48
Figura 20. Implementación de políticas de ahorro de agua	49
Figura 21. Disponibilidad para ahorrar agua	49

Figura 22. Cambio de toallas durante su estadía	50
Figura 23. Cambio de sábanas durante su estadía	50
Figura 24. Cambio de cobertura durante su estadía.....	51
Figura 25. Uso del vaso de agua para el cepillado.....	51
Figura 26. Extracción de agua en el mundo.....	53
Figura 27. Historial del consumo de agua del hotel La Casona Monsante.....	54

RESUMEN

La ecoeficiencia está ligada estrechamente al desarrollo sostenible, ésta optimiza a tres objetivos: crecimiento de la economía, equidad social y valoración a la ecología; esto significa que siempre se debe dar más valor a los productos y servicios, para así consumir menos materias primas, y eso nos ayudara a disminuir la contaminación con diversos procedimientos ecológica y económicamente eficientes y previniendo los riesgos. La investigación titulada: “Medidas de Ecoeficiencia para optimizar el consumo de agua en el hotel La Casona Monsante de la ciudad de Chachapoyas, 2019”, parte del objetivo de proponer medidas de ecoeficiencia para optimizar el uso de agua en el hotel “La Casona Monsante de la ciudad de Chachapoyas”. La investigación es de tipo no experimental y de corte transversal, la metodología utilizada es inductiva y deductiva y dentro de las técnicas utilizadas fueron las encuestas y la observación directa. Dentro de los principales resultados encontrados tenemos un diagnóstico del hotel así como los resultados del cuestionario el que fue hecho a cada uno de sus trabajadores y huéspedes del Hotel La Casona Monsante, y finalmente se plantea medidas de ecoeficiencia para el ahorro de agua. Como conclusiones para la investigación tenemos: para lograr la disminución del consumo de agua en el Hotel “La Casona Monsante” se propuso medidas de ecoeficiencia, esto, a fin de optimizar el uso del agua, todo ello gracias al planteamiento de estrategias de acción que permitan la participación de los huéspedes y trabajadores del hotel.

Palabras clave: Ecoeficiencia, optimizar, hotel y consumo de agua.

ABSTRACT

Eco-efficiency is closely linked to sustainable development since it amounts to optimizing three objectives: economic growth, social equity and ecological value. This concept means adding more and more value to products and services, consuming less raw materials, generating less and less pollution through ecologically and economically efficient procedures and preventing risks, the research entitled: Eco-efficiency Measures to optimize water consumption at the La Casona Monsante hotel in the city of Chachapoyas, 2019, part of the objective of proposing eco-efficiency measures to optimize the use of water at the La Casona Monsante hotel in the city of Chachapoyas. The research is non-experimental and cross-sectional, the methodology used is inductive and deductive and within the techniques used were surveys and direct observation. Among the main results we find we have a diagnosis of the hotel as well as the results of the surveys carried out on the workers and guests of the Hotel La Casona Monsante, and finally we propose eco-efficiency measures to save water. As conclusions of the investigation we have to achieve the reduction of water consumption in the Hotel La Casona Monsante proposed eco-efficiency measures in order to optimize the use of water, all thanks to the approach of action strategies that allow the participation of Hotel guests and workers.

Keywords: Eco-efficiency, optimize, hotel and water consumption.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente el mundo está atravesando una serie de cambios los mismos que están afectando de gran manera la forma de cómo viven las personas. Parte de estos cambios son generados específicamente por los problemas ambientales; es por ello que hoy en día las empresas promueven a usa adecuadamente y eficiente del recurso natural. (Estévez, 2015)

Una de las formas de lograr un desarrollo sostenible en las industrias hoteleras, es instaurar medidas de ecoeficiencia. “La ecoeficiencia se arrima a dos pilares: disminuir la sobre explotación de los recursos naturales y reducir la contaminación que se asocia a los procesos productivos.” (Leal, 2005). Además, busca el incremento de la productividad en el periodo de vida que tienen los productos.

Tomando lo mencionado del párrafo anterior tenemos algunas investigaciones como: Wendel (2016). Quien en su tesis titulada: “Eco-Gestión en el Área de las Habitaciones de los Hoteles de 5 y 3 Estrellas en las ciudades de Villarrica y Pucón”; tiene como objetivo realizar una proposición de eco gestión para las áreas de las habitaciones de hoteles 5 y 3 estrellas en las ciudades de Villarrica y Pucón; lo que busca es proponer diferentes alternativas para tener un óptimo manejo. Estas medidas buscan disminuir el consumo del agua y la energía eléctrica, hacer uso de productos para la limpieza eco agradables y reciclar una buena cantidad de desechos.

De su parte Torres (2018) realiza una investigación a fin de proponer Prácticas ecoeficientes de las empresas hoteleras de la ciudad de Ibarra – Ecuador, concluyendo que: si la ecoeficiencia se realiza de manera empírica, se obtendrá créditos económicos y se satisfacer las necesidades del cliente. Por su parte Vallina (2017) manifiesta que la ecoeficiencia y la sostenibilidad del hotelería en el siglo XXI generan conciencia ambiental de los viajeros y clientes, estas hacen que valoren y realicen las buenas prácticas ambientales y la gestión sostenible de los recursos.

El año 2009 el Ministerio del Ambiente, emite el D.S N.º 009-2009-MINAM; que tiene como objeto “(...) aprobar Medidas de Ecoeficiencia y de esta manera, el ahorro del Gasto Publico (...)” (MINAM, 2009); estas medidas son acciones que permiten reducir el uso de recursos. Por ello las empresas deben enfatizar en la

implementación de políticas en donde no solo se vea involucrada la organización, sino que los mismos clientes ya sea de una manera directa o indirecta. Mendoza (2018) quien en su tesis titulada: “Uso eficiente de los recursos con una propuesta de medidas de ecoeficiencia en la Institución Educativa Juan Velasco Alvarado, Pillco Marca, Huánuco, 2017”. La tesis parte del objetivo de establecer si las medidas de ecoeficiencia ayudan al uso eficiente de recursos (agua, energía, papel) dentro de la Institución Educativa; para ello se realizó trabajo de campo, donde se recogieron datos ha cerca del uso de los recursos, un Plan de Ecoeficiencia.

En nuestra región es poco o tal vez nula, que las empresas que desarrollan labores de prestación de servicios cuenten con una política de ecoeficiencia, y en lo que al servicio hotelero se refiere este aspecto es muy limitado, en primer lugar no cuentan con medidas de ecoeficiencia que promuevan el uso óptimo del agua, en segundo lugar como resultado se genera una cultura deficiente del tema de ecoeficiencia en sus huéspedes y colaboradores; es por este motivo que a través de este trabajo de investigación, proponemos medidas de ecoeficiencia para optimizar el uso de agua en el hotel “La Casona Monsante” de la ciudad de Chachapoyas.

La justificación ambiental y económica de la investigación se centra en que las medidas de ecoeficiencia en el uso de agua para el “Hotel la Casona Monsante”; propondrá un menor consumo de este líquido elemento y por ende se tendrá un ahorro por concepto de pago del servicio de agua, por otro lado, se justifica socialmente ya que se concientizará a los trabajadores y huéspedes del hotel en la importancia que tiene el ahorrar agua.

La metodología a utilizar para el desarrollo en nuestra investigación, fue el descriptivo propositivo; donde la población lo constituyen los turistas o huéspedes del hotel, así como los trabajadores, para la muestra se tuvo el muestreo probabilístico aleatorio simple y el muestreo no probabilístico por conveniencia, en ambos casos se utilizó la técnica de la encuesta y el cuestionario estructurado como los instrumentos. Los resultados obtenidos para un mejor entendimiento se muestran en forma de figuras y tablas la cual permitió la comprensión de las cifras obtenidas, además de su respectiva interpretación; estas abarcan: el diagnóstico interno y externo del hotel, la predisposición de los trabajadores y huéspedes por tener en cuenta las medidas de ecoeficiencia y finalmente se elaboraron propuestas de medida de ecoeficiencia para optimizar el uso de agua en el Hotel Casona Monsante. Como conclusión final se tiene que tanto los trabajadores como los

huéspedes tienen la predisposición por ahorrar en consumo de agua ya que valoran significativamente a este servicio.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Población, muestra y muestreo

Población:

En esta investigación, nuestra población fue conformada por todos los huéspedes y colaboradores del “Hotel La Casona Monsante” de la ciudad de Chachapoyas.

P1: 629 Huéspedes del último trimestre (Hotel Casona Monsante, 2019)

P2: 10 Colaboradores (“Hotel Casona Monsante”)

Muestra:

La muestra para la población 1 estuvo conformada por 83 huéspedes del “Hotel La Casona Monsante”.

La muestra para la P2 fue el total de los colaboradores.

Muestreo:

Para poder medir el tamaño de nuestra muestra y teniendo en consideración las características de la población y la clase de estudio se realizó la muestra aleatoria simple, teniendo en cuenta las exigencias muestrales donde se utilizó la fórmula siguiente (Sampieri, 2016):

Precisión 5% $(d = 0.05)^2$

Confianza 95% $(Z = 1.96)$

Variabilidad 0.5% = (p) y 0.5% = (1-p) = q

N → Tamaño de la población

n → Tamaño preliminar de muestra

Z → Coeficiente asociado a nivel de confianza.

p,q: → Desviación estándar de referencia

d → Error de muestreo.

n → Tamaño final de muestra.

N: → Tamaño de la población

$$n_0 = \frac{(Z)^2(p)(q)}{(d)^2}$$

No = 83 huéspedes

2.2. Variables de estudio

- Modelo de ecoeficiencia
- Uso de agua

Tabla 1. Operacionalización de Variables

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensión	indicador	Técnicas e Instrumentos
Medidas de ecoeficiencia	Producir más contaminando menos (Ministerio del Ambiente, 2010)	Estrategias para reducir impactos.	Ahorro en el consumo. Reciclaje del agua potable.	N° de litros al mes. Cantidad en soles por el pago de consumo de agua potable. N° de litros de agua potable reservados o almacenados	La observación- Guía de observación. Test Pre test Cuestionario
Uso de agua	Disposición del agua para diferentes actividades (Mendoza, 2018)	Utilidad del servicio de agua potable	Servicio de lavandería Servicio de habitación Servicio de cocina. Servicio de riego y limpieza	N° de litros al mes. Formas de reutilización	La observación- Guía de observación. Test Pre test Cuestionario

2.3. Métodos

Para realizar el estudio, los métodos que se aplicaron fueron: Descriptivo, Deductivo-inductivo.

Descriptivo. - Descriptivo se realiza un estudio al objetivo de la investigación, sin cambiar su operación normal, donde se, observa, describe, analiza y dispone fenómenos en relación al antecedente preliminar (método de validez predictiva). Con este método se pudo describir las medidas de ecoeficiencia en el “Hotel La Casona Monsante”.

Inductivo.-Se utilizó para sacar la información de la ecoeficiencia para optimar el uso del agua en el hotel.

Deductivo.- Se aplicó para conseguir las conclusiones que se adecuan al uso adecuado del agua en el “Hotel La Casona Monsante” de la ciudad de Chachapoyas.

2.4. Técnicas e instrumentos de colecta de datos

En la investigación se utilizaran las siguientes técnicas:

Encuestas.- Se utiliza para recopilar información directa de la variable de estudio, se realizó a los trabajadores y a los huéspedes del hotel.

Observación.- Se utilizó para recopilar información de libros, textos, normas, recibos y demás medios de información que se relacionan al consumo de agua del hotel la Casona Monsante de la ciudad de Chachapoyas.

Análisis documental.- Se aplicó para la evaluación de la información que será considerado fundamental para nuestra investigación, que se relaciona al consumo de agua en el hotel.

Instrumentos

En nuestra investigación el instrumento que se utilizaran es el cuestionario y las guías del análisis de los documentos.

Cuestionario.- Se realizaron preguntas concretas sobre consumo de agua y medidas de ecoeficiencia en el hotel.

Las preguntas concretas son por el corto tiempo que disponían las personas encuestadas para contestar sobre la investigación.

2.5. Análisis de Datos

Para los procesamientos de datos se aplicarán las siguientes técnicas:

Ordenar y clasificar. - Se utilizó para trabajar la información cualitativa y cuantitativa sobre la ecoeficiencia y el uso del agua en el “Hotel La Casona Monsante” en forma ordenada, para poder interpretar y obtener un máximo resultado.

Registro manual. - Se utilizó para transcribir la información de las diversas fuentes sobre la investigación para optimizar el uso del agua en el “Hotel La Casona Monsante”.

Proceso computarizado con Excel 2013.- Se aplicó para la digitación, procesamiento y análisis de datos y poder determinar los indicadores promedios que se utilizaran para poder optimizar el uso de agua en el hotel.

Tablas Estadísticas y figuras. - Se aplicó para obtener información de las diversas fuentes sobre la investigación y optimizar el uso de agua del “Hotel La Casona Monsante”.

Análisis e Interpretación.- Se aplicó para el procesamiento y análisis de datos y determinar las diversas interpretaciones de los indicadores sobre el uso óptimo del agua en el hotel.

2.6. Técnicas de Análisis de Información

Se usaran las siguientes técnicas:

Análisis de documentos.- Esta nos servirá para poder conocer, comprender, para el análisis e interpretación de cada una de la norma, reglamento, revista, texto, libro, artículo de internet y otras fuentes documentales sobre la ecoeficiencia y el uso del agua en el “Hotel La Casona Monsante”.

III. RESULTADOS

La Empresa Hotelera:

Tipos, Categoría y Áreas Funcionales

Toda empresa hotelera es aquella que mediante una contraprestación económica da un servicio específico y profesional. Generalmente hay una relación de cantidad y calidad con la clasificación y categoría que se ostenta.

Los establecimientos hoteleros están clasificados según grupo y categoría:

- Grupo 1 : Hoteles de 1 ☆ a 5 ☆
- Grupo 2 : Apart – hotel de 3 ☆ a 5 ☆
- Grupo 3 : Hostal de 1 ☆ a 3 ☆
- Grupo 4 : Resort de 3 ☆ a 5 ☆
- Grupo 5 : Ecolodge
- Grupo 6 : Albergue

Todos los establecimientos hoteleros deberán de exhibir en la entrada principal del hotel, una placa. Esta placa distintiva consistirá en un cuadro blanco o dorado de 20 milímetro por todos los lados con letras y estrellas blancas, plateadas o doradas. Las estrellas se colocarán en la parte de arriba y estarán alineadas. El fondo de la placa podría ser de color granate, verde o dorado.

El hotel:

La estructura interna de un hotel, viene condicionada por sus características particulares (dimensión, categoría, tipo de cadena, etc.). Estos establecimientos cuentan con una mayor variedad de servicios, fluctuando los mismos según la categoría.

De una forma general las diferentes áreas que lo componen pueden representarse gráficamente, mediante una estructura lineal denominado organigrama.

3.1. Diagnóstico del Hotel la Casona Monsante

Análisis Externo

El entorno que influyen en la empresa: Análisis PESTEL

Las empresas están aisladas con todo lo que sucede alrededor de ellas, estas tienen influencia por las diferentes variables externas y a la vez la actividad que realiza afecta a su macroentorno (Pinilla, y otros, 1998).

Para poder tomar una decisión estratégica, tenemos que conocer el entorno en el que se desarrolla nuestra empresa. El modelo PESTEL nos propone un trabajo ordenado para poder realizar un análisis a los diferentes factores externos (políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ecológicos y legales) que alteran a nuestro negocio.

Entorno Político

En el gobierno de Fernando Belaúnde Terry en el año 1980 se inauguró la etapa de la democracia más nueva de nuestra historia; en las cuatro décadas el gobierno fue elegido por los votos populares. Después, dentro del gobierno de Alberto Fujimori Fujimori en el año de 1990, nuestro Perú se reincorpora a una economía internacional, se terminó con el terrorismo, se cambió a diferentes organizaciones del estado, se decretaron importantes políticas del sector que ayudaron al crecimiento de la economía, a las empresas estatales a privatizarse y tener el control de los indicadores macroeconómicos. Pero, la impetuosidad interna, el peligro ciudadano, la conflagración social y los hechos de corrupción donde estuvo involucrado el presidente, los políticos y empresarios de todo el país llevaron a restar los diferentes avances que se obtuvieron en el ámbito social, cultural y económico.

Después de la estabilidad económica y política que permaneció aproximadamente hasta el año 2001, los posteriores gobiernos promocionaron reformas que ayudaron a captar más inversión para el país; para ello podemos hacer mención la firma del Tratado de Libre Comercio (TLC) con EE.UU., también hubo otros acuerdos importantes con China, Tailandia, Chile, Canadá, Corea del Sur y México. También, existe una mejora fundamental en la infraestructura vial, portuaria y de telecomunicaciones que trataremos más adelante un poco más

detallado. Dentro del periodo 2011 y 2016 donde el Presidente Ollanta Humala Tasso modernizo el Aeropuerto Internacional de Lima y construye el Gasoducto Sur Peruano; estas obras nos permiten tener un mayor flujo de pasajeros, carga, vuelos y así aseguramos la energía a un menor precio.

En la actualidad, el presidente Martín Vizcarra Cornejo, luego Pedro Pablo Kuchinqui presentó su renuncia, se encuentra en el segundo año de gobierno y la posibilidad de reforma económica que se está esperando va a llegar, pero aún no se cumple. Con la disipación del Congreso de la República donde la oposición conforma la mayoría, no se están implementando las políticas sectoriales, de esta forma está afectando el crecimiento de la economía. También, hay varios distractores políticos que el gobierno aún no puede controlar con eficiencia: por ello se puede mencionar el hallazgo de una serie de hecho de corrupción en licitaciones de obras de infraestructura públicas durante los últimos años en el Perú, se reactivó los diversos conflictos sociales rurales y con los gremios dentro del sector educación y salud.

Con esta panorámica política, se tiene en cuenta que nuestro entorno es un riesgo moderado para poder realizar nuestro trabajo de investigación, ya que la economía del Perú aun es una de la más consistente de la región, se sostiene la misma línea de gestión de la política fiscal y económica con respeto a la democracia e inversión privada.

Entorno Económico

De acuerdo al Banco Central de Reserva del Perú en el 2019 año y el año 2020 la economía global seguir en crecimiento, pero en una tasa muy moderada en un porcentaje de 3.5% de año a año; por otro lado, la economía desarrollada aumentaría 1.9%. Este incremento se muestra por los mayores volúmenes de los comercios internacionales y flujo de inversión hacia las economías emergentes.

Si verificamos las proyecciones que tiene el Banco Central de Reserva del Perú BCRP por la economía del Perú en el año 2020, la posiciona en una de las mayores en crecimiento del Producto Bruto Interno en la región Latinoamericana (4.2%) y a la vez tendrá un menor indicador de inflación (2%). Con relación al comercio internacional, Perú continuara presentando un crecimiento muy importante rebasando los US\$45 mil millones en las exportaciones y muy cerca de

US\$40 mil millones en importaciones; con la que se cual se hará una balanza comercial efectivo.

Pero a la vez, hay un indicador que causa preocupación en estos momentos: la inversión, tanto en el sector privado como en el público se quiere que se muestre una disminución dentro del año 2020 y para el próximo año mejoren ligeramente como consecuencia para recuperar la confianza empresarial y para la reactivación de proyectos mineros, de energía, infraestructura y servicios.

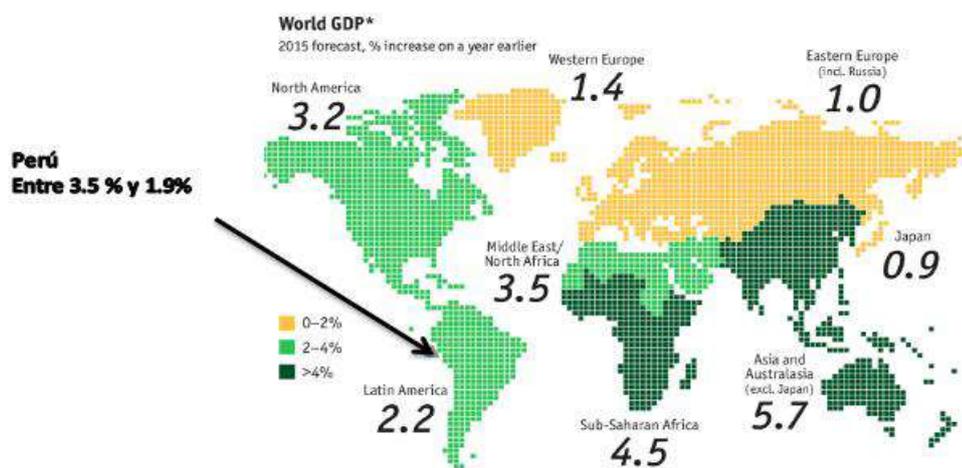


Figura 1. El PBI en un crecimiento a nivel mundial.

Fuente: Crecimiento del PBI a nivel mundial, adaptado de The Economist Intelligence Unit (2016).

Durante el 2017, según el Foro Económico Mundial, se evaluó el nivel de competitividad, el Perú se encuentra en la posición 67 de 138 países evaluados; detrás de Chile, Panamá, México, Costa Rica y Colombia. Pera el indicador de competitividad se tomó en cuenta la institucionalidad, infraestructura, ambiente macroeconómico, eficiencia del mercado laboral, tamaño del mercado, entre otras variables que nos permitan evaluar la productividad de cada nación.

También se tiene un dato complementario que componen la perspectiva positiva de la economía en el Perú es que el Ministerio del MINCETUR considera que para el 2025 el Perú tendrá 27 TLCs vigentes que implica 72 socios comerciales. También indica que para el 2022 el país tendrá que tapar una brecha hotelera de 16 mil habitaciones, equivalente a US\$2,400 millones de una inversión del sector privado.

Para este panorama económico, se piensa que el entorno es considerado un riesgo bajo y con perspectivas suficientemente acogedor para poder realizar este trabajo investigación, sabemos que la economía cuenta con indicadores macroeconómicos sólidos, existe una relación coherente de las políticas comerciales en los últimos 15 años, se tiene una libertad garantizada para el flujo de capital y con libre competencia y sobre todo el Perú tiene garantizada las propiedades privadas.

Entorno Socio Cultural

De acuerdo al Instituto Nacional de Estadística e Informática, la población del Perú se eleva a 31.8 millones de personas en el 2017; el mismo instituto proyecta que para el 2050 el Perú alcanzará una población de más de 40.1 millones. La organización poblacional del Perú tiene características especiales: alta concentración en los jóvenes, aumento para el 2025 los índices de esperanza de vida llegando hasta 78.6 años; igualdad entre las poblaciones masculina y femenina. Asimismo, se observa que en la capital del Perú el crecimiento de la población aumentara a un ritmo lento dentro los años siguientes, obteniendo más relevancia las provincias; quizás para poder explicar una parte, se deba al crecimiento de la economía, el aumento de servicios públicos en el interior del país y al apaciguamiento lograda a nivel nacional.

En el año 2016, el Perú registró que el 20.7% de población se hallaba por abajo de la línea de pobreza y 3.8% de la población se encontraba en extrema pobreza; esta cifra se va simplificando a un ritmo de 264 mil peruanos cada año, entre los años 2015 y 2016 esta es la consecuencia de las políticas de apoyo social del gobierno y a un mayor dinamismo de la economía. Pero, el decrecimiento de la pobreza es un sendero complicado, esto obliga a extender mayores esfuerzos públicos y privados principalmente en las zonas de la Sierra y Selva rural; así como en la población juvenil urbana.

Nuestra educación en las escuelas pública primaria y secundaria va mejorando, pero muy lento pese a la implementación de políticas públicas y leyes que impulsan la meritocracia y capacitación eficiente al docente y la modernización de la infraestructura física. Pese a ello, todas estas acciones no bastan y no tienen un alcance nacional. La educación técnica y superior es cada vez más extenso y con una óptima calidad; en el sector educativo de turismo y hotelería no hace la

excepción. En la actualidad el Perú cuenta con una oferta en formación técnica y profesional la que se realiza en institutos y universidades públicas o privadas a nivel de todo el país.

En los años últimos, ha acontecido un fenómeno social atrayente en el país, la población está fortaleciendo su identidad nacional cultural basándose en su historia antigua, sus tradiciones y su gastronomía. Según la clasificación de los restaurantes más importantes del mundo dentro de los 50 se muestra a 3 peruanos; dentro el 5to lugar se encuentra el Restaurante Central, en el 8tvo lugar Maido y dentro lugar 33 aparece Astrid & Gastón; restaurante donde el dueño es Gastón Acurio, un grande incitador de un intenso cambio social en nuestro país mediante la gastronomía peruana.

Frente a este panorámico socio cultural, se tiene en cuenta que el entorno es de riesgo bajo o favorable para realizar este trabajo de investigación.

En sector turismo se cuenta con condiciones adecuadas para seguir en crecimiento conformado por una población joven que tiene diversas ofertas donde capacitarse; y que también, considera a esta actividad económica como ancla para combatir la pobreza.

La información que ofrece El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo sobre el mercado turístico en el Perú, nos muestra un incremento de 9.6% al año, observando un crecimiento en niveles de sectores de nuestra economía. Del mismo modo, las divisas generadas por esta actividad se cuantifican en US\$ 3.9 mil millones al 2014, con un incremento promedio del 12% anual.



Figura 2. Turistas que llegan al Perú.

Entorno Legal

En lo largo del tiempo existe un entorno legal el que está buscando el impulso del Sector Turismo, se considera de interés nacional la promoción y el desarrollo de la actividad turística. De este modo el Estado Peruano modernizo la ley en el año 2009 “Ley General del Turismo N° 24027”, esta fue difundida en inicios del año 1984 y tenía la finalidad del ordenamiento y orientación al sector, uno de los principales cambios que indica la “Ley General del Turismo N° 29408” se halla inclusión del turismo como prioridad del Estado para el desarrollo del país y de esta forma declara al Ministerio de Comercio Exterior y Turismo como ente rector a nivel nacional en materia turística.

También y en lo estipulado dentro de la “Ley General de Turismo N° 29408” se encuentran obligaciones que las personas que prestan los servicios turísticos deben cumplir. También existe un Reglamento de Establecimientos de Hospedaje, que se aprobó en el año 2004 y se modificó en el año 2005 según el Decreto Supremo N° 001-2015-Mincetur, donde se establecen las disposiciones para su clasificación y/o categorización, el buen funcionamiento y supervisión a los establecimientos de hospedaje, así como los órganos que competen a dicha materia.

El Decreto Supremo tubo una última actualización en julio del año 2017 bajo el Decreto Supremo N°009-2017-Mincetur; la finalidad es incorporar medidas de simplificación, eficacia, eficiencia, celeridad y equidad en los procedimientos administrativos que promueven la formalización y poder mejorar la competitividad en la prestación de servicios turísticos en el Perú.

Por otro lado, la Ley N° 28868 otorga al Ministerio de Comercio Exterior y Turismo a ordenar infracciones e instaurar sanciones para los que prestan servicios turísticos, los cuales se clasifican en leves, graves y muy graves, incluyendo desde una amonestación hasta la cancelación del certificado de categorización consecuente a esto el cierre del establecimiento.

Para el nivel de incentivo tributario, en el año 2007 se estableció el Decreto Legislativo N° 973, donde se establece el Régimen Especial de Recuperación Anticipada del Impuesto General a las Ventas, la cual puede ser utilizado para la ejecución de proyectos importantes de inversión hoteleros que se firmaron con el

Estado. También existen beneficios tributarios donde se orientan a incentivar el turismo receptor, mediante el Decreto Legislativo N° 919 quedan inafectados del Impuesto General a las Ventas los servicios de alojamiento y alimentación adquiridos en el país por sujetos no domiciliados, siempre que los servicios de alimentación estén instalados en el mismo local del hospedaje.

Para fomentar la actividad turística se cuenta con la promulgación de la Ley N° 27889, donde se crea el Fondo para la Promoción y Desarrollo Turístico Nacional en el año 2003, la que está bajo la administración del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo y su finalidad es de financiar las actividades y proyectos que ya están destinados a la promoción y desarrollo del turismo nacional, los recursos del Fondo se constituyen por la recaudación del Impuesto Extraordinario y de los aportes o donaciones que realizan las personas que prestan los servicios turísticos del sector privado o terceros.

En la actualidad existe en cartera proyectos de Ley que impulsaran el turismo por ejemplo tenemos, el proyecto para la construcción e implementación de teleféricos en el Callejón de Huaylas en el departamento de Ancash.

En el nivel de seguridad y salud ocupacional, la Ley N° 29783 su objetivo es la de promover una cultura de prevención de riesgos laborales en el país, sobre la base de la observancia del deber de prevención de los empleadores, el rol de fiscalización y control del Estado y la participación de los trabajadores y sus organizaciones sindicales.

Del nivel de inversión extranjera, el Acuerdo Internacional de Inversión es un acuerdo internacional que su finalidad es establecer un marco jurídico internacional de atracción, promoción y protección de las inversiones a través de estándares internacionales que garantizan un tratamiento transparente y previsible aplicable a las inversiones.

De acuerdo a esta situación legal, se tiene en cuenta que el entorno es de un riesgo bajo o a favor para poder realizar este trabajo de investigación. En el sector turismo se tiene un favorecimiento estratégico para el crecimiento del Perú y en base a eso se ha determinado un conjunto de leyes que promueven y controla la dinámica de los diferentes actores en esta actividad económica.

Entorno Tecnológico y de Comunicaciones

Hoy en día los avances tecnológicos ya no es una novedad que están revolucionando todas las industrias y también, la forma de vida de todas las sociedades. Esta situación es notoria en el reporte sobre la Tecnología y Turismo el que fue publicado por la Organización Mundial del Turismo, la tecnología viene evolucionando muy rápido, la mayoría de las personas que viajan de todo el mundo acuden a ella con mucha más frecuencia que en los años pasados, para obtener información antes de tomar una decisión del viaje que realizaran; de igual manera los avances realizados respecto a la buena cobertura y así tener una mejor conectividad para poder realizar las reservas en línea a través de nuestros dispositivos móviles será un indicador que va en constante aumento, tanto es así que las empresas que brindan servicios de Agencias de viaje online-OTAs ha aumentado en los últimos años.

Para adicionar a la tecnología de la información, la cual nos está permitiendo nuevas formas para comercializar los productos y servicios turísticos, reservan y venden. El más grande reto de la Industria Hotelera, frente a la tecnología de la información e infraestructura, es representada cómo se adjunta en la estadía al visitante para así garantizar una mejor experiencia.

De acuerdo a la Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional, la brecha de infraestructura a un largo plazo entre el año 2016 y el año 2025 se incrementa a US\$159 mil millones; el desafío más importante se encuentran Agua y Saneamiento, Telecomunicaciones, Transporte y en Energía. Si disminuimos esta brecha nos permitirá mayor competitividad, aumentar las oportunidades de hacer nuevos negocios entre ellos el turismo.

En los avances de las telecomunicaciones; la ampliación del servicio de banda ancha en el país, tuvo un crecimiento muy importante en el año 2003 en número de suscriptores, aún nos falta cubrir a todo el país; en más de 10 años ya se tiene más de 100 mil suscriptores, en su mayoría son personas jurídicas. Por otro parte, la telefonía tiene un mayor reto, menciono la Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional, se tiene que incrementar las instalaciones de antenas en todo el país y no basarse en la cantidad de usuarios.

Una de las mayores oportunidades para sector Transporte se tiene la construcción y concesiones de vías terrestres por más de 6 mil kilómetros, la modernización de los aeropuertos en todo el país y promocionar los ferrocarriles como un medio de transporte de carga y traslado de pasajeros. El turismo se facilita con buenos medios de comunicación, porque es parte de una linda experiencia así el destino visitado sea para pasear o de trabajo.

Con este panorama donde se puede observar el avance de la tecnología y de comunicaciones, se tiene en cuenta que el entorno es de riesgo medio con perspectiva positiva. Se debe a que el Perú tiene aún brechas importantes de infraestructura, habilitar diversos servicios colaterales y de promoción y así más empresas e instituciones tengan una visión hacia la Investigación y Desarrollo (I+D). Y de manera específica, la industria turística del país implemente nuevas tecnologías en sus procesos para que nos permita cumplir con las necesidades de los clientes que ahora se encuentra en continuo desarrollo.

Análisis Interno

Breve reseña histórica de La Casona Monsante:

Una herencia cultural dejado por nuestros abuelos, con más de 400 años de construcción.

No se sabe con exactitud cuándo se llegó a construir esta magnífica arquitectura, sin embargo, según fuentes históricas mencionan que, durante el siglo XVII, la región de Amazonas pasaba por una época de la producción en gran escala del tabaco traídas de las partes bajas del marañón, ya que generaba grandes ingresos económicos, el Estado busco un medio de control de este producto siendo como casa de control y almacenamiento, justamente la Casona Monsante.

Posteriormente durante el siglo XVIII y el siglo XIX, es adquirido por la señora Juana Rodríguez de Mendoza, quien fue sobrina de Toribio Rodríguez de Mendoza, llegando a vender en un segundo momento a Luis Monsante, de quien justamente lleva el nombre en la actualidad.

Durante este tiempo, esta casa llegaría a formar parte de una institución educativa, así como el primer Banco de la Nación.

Ya en los años 90 esta casa es nuevamente vendida por los Monsante.

Fue amoblada por sus antiguos dueños, con muebles traídos de Europa del país de Austria, durante la época del caucho.

Organigrama Hotel La Casona Monsante

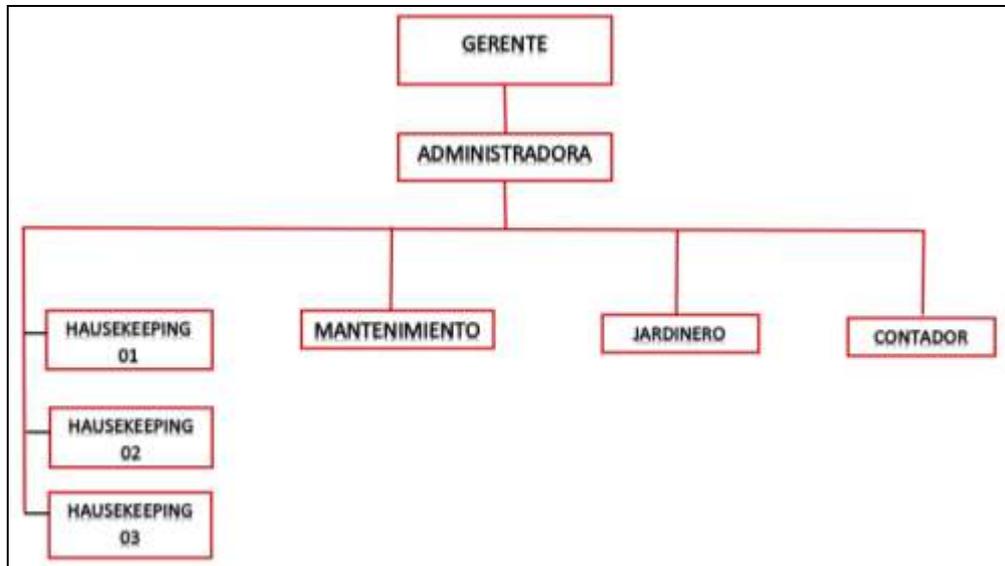


Figura 3. Organigrama del Hotel La Casona Monsante

Fuente: Hotel La Casona Monsante

Gerente:

Cargo que requiere de mayor responsabilidad:

- ✓ Encargado de administrar, controlar y desarrollo del hotel revisando que todas las demás áreas de los diferentes departamentos funcionando de la mejor manera posible.
- ✓ Definir los objetivos y políticas de la empresa la cual debe ser cumplida.
- ✓ Revisar que cada área esté cumpliendo con los objetivos planteados, dando un excelente servicio de calidad.
- ✓ Administrar la gestión de recursos humanos, seguridad, comercialización, calidad y coordinar todos los aspectos que sean necesarios para el buen funcionamiento del hotel.

Administradora:

- ✓ Cargo muy importante porque tiene la responsabilidad de controlar las funciones administrativas, tiene que coordinar con el gerente como se distribuirán las funciones e informar sobre las diferentes etapas y sucesos referentes a los mismos.

- ✓ Administrar los recursos financieros, presupuestos, egresos, gastos e inversiones en coordinación con la Dirección y Unidad de la empresa.
- ✓ Supervisar el manejo adecuado de los recursos financieros, coordinación para los pagos de los impuestos, supervisar los procesos que están relacionados con la administración del personal.
- ✓ Reguardar y mantener los suministros y la adquisición del recurso material, patrimonial y servicios generales de la corporación.
- ✓ Control de los costos.
- ✓ Alcanzar a clientes muy fieles.
- ✓ Promover el clima laboral entre los trabajadores.
- ✓ Disolver las dudas e inquietudes que tengan los clientes sobre el servicio.
- ✓ Cumplir con todos los objetivos planteados.
- ✓ Ser el ejemplo de la empresa cumpliendo con las normas éticas.
- ✓ Asegurar que se está ofreciendo un servicio de calidad muy alta y que el negocio se muy rentable.

Housekeeping:

El departamento de housekeeping tiene 4 funciones importantes:

- ✓ El mantenimiento del hotel y la limpieza del mismo.
- ✓ Capacitar constantemente a sus trabajadores.
- ✓ Solicitar y controlar los Abastecimiento y equipos que sean necesarios.
- ✓ Tramite (hojas de trabajos)

Estas cuatro funciones principales están tan interrelacionadas que es casi imposible describir una sin incluir a las otras.

Las siguientes instalaciones del Hotel están bajo la supervisión principal de la ama de llaves y se divide en ocho áreas en total.

- ✓ Habitaciones de los huéspedes
- ✓ Pasillos y vestidores.
- ✓ Vestíbulo.
- ✓ Restaurant y ambientes públicos.
- ✓ Oficinas de las diferentes áreas de los trabajadores del hotel.
- ✓ Escalones.
- ✓ Ventana.
- ✓ Tienda, concesionaria y otras áreas alquiladas.

Mantenimiento

- ✓ Tiene que dar solución a todas las dificultades que se presenten inmediatamente para no ocasionar interrupciones en la producción.
- ✓ Organización y coordinación de las órdenes de trabajo de mantenimiento de todos los trabajadores que se encuentra bajo su responsabilidad.
- ✓ Coordinación oportuna para entregar y recibir los materiales que se necesitaran para hacer los trabajos de mantenimiento.
- ✓ Verifica que los trabajos realizados estén en orden y sean de calidad.
- ✓ Permitir que se retire los materiales que se encuentran en la bodega.
- ✓ Cada que sea necesario debe realizar capacitaciones sobre los equipos, materiales y herramientas que se encuentran en las instalaciones.

Jardinero

Cortar la hierba y deshierbar cada área según sea requerido.

- ✓ Hacer limpieza de raleo y formación de copas
- ✓ Barrer, juntar, trasladar el pasto y la basura de las áreas de trabajo y depositarlo en lugares designados.
- ✓ Comunicar las fallas o desperfectos que presenten los equipos o las instalaciones de las áreas de trabajo.
- ✓ Regar las plantas y el césped.
- ✓ Usar agro tóxicos según sea necesario, teniendo muy en cuenta las indicaciones y reglas de cada procedimiento.
- ✓ Desarrollar el mantenimiento ligero y limpiar las herramientas, maquinarias y accesorios del hotel.
- ✓ Desarrollar otras tareas que se relacionan con el cargo cuando lo solicite el supervisor.

Contador:

Área que se encarga de analizar y controlar las operaciones de financiamiento y la contabilidad.

También está dedicado a elaborar el presupuesto anual, velar por los ingresos, estados financieros, redactar informes sobre la situación financiera, atender las auditorías, etc.

Información de habitaciones:

- ✓ Habitación triple 3 camas de plaza y media precio por noche S/. 350.00

- ✓ Habitación matrimonial superior con cama King S/. 300.00 por noche
- ✓ Habitación matrimoniar estándar con cama Queen S/. 250.00 por noche.

Tarifario 2019 “Hotel La Casona Monsante”:

Tabla 2. Tarifario según tipo de habitación en el “Hotel Casona Monsante”.

Fuente	Tipo de habitación	Confidencial	Publica
:	Simple	S/ 170.00	S/ 200.00
Admi	Matrimonial	S/ 220.00	S/ 250.00
nistrac	Doble	S/ 220.00	S/ 250.00
ión de	Triple	S/ 320.00	S/ 350.00
la	Cuádruple	S/ 370.00	S/ 400.00
Cason	Matrimonial superior	S/ 270.00	S/ 300.00
a	Doble superior	S/ 270.00	S/ 300.00
Monsa	Triple superior	S/ 420.00	S/ 450.00

nte

Políticas de reserva:

Las reservas se deben de realizar atreves de nuestro correo electrónico informes@casonamonsante.com con copia a casonamonsante@gmail.com o vía telefónica: (041) 477 702, Cell: 933216097, RPM: #369355, la mismas que se atenderá en un periodo máximo de 24 horas, mediante el correo electrónico.

Toda reserva o confirmación deberá tener nuestra conformidad, de no ser así no se considera valida.

Para poder generar la reservación se solicitará los nombres y numero de documento de identidad nacional de los huéspedes, así como el pago anticipado no reembolsable del 50 %. El monto faltante se podrá efectuar hasta 48 horas antes de hacer el registro de ingreso de los huéspedes. De ser depósito de otra provincia o transferencia interbancaria por favor incluir los gastos bancarios a fin que el dinero total ingrese en la cuenta.

Se deberá enviar la copia del comprobante del depósito bancario al correo electrónico del hotel.

Las reservas no son transferibles ni permiten cambios sin penalidad. Las penalidades se aplicarán de acuerdo a la fecha de la reserva y cercanía con respecto a la fecha de ingreso con la que se desee realizar el cambio.

Hora de registrar su ingreso: 13:00 Hrs.

Hora de registrar su salida: 12.00 HRS.

Pagos

- ✓ Se pagarán las reservas con el 50% del monto estipulado en la factura.
- ✓ El pago total se efectuará 48 horas antes del registro del huésped.
- ✓ Se realizará el depósito en nuestra cuenta corriente del BCP Banco de Crédito del Perú: N° De Cuenta: 290-2426373-0-09.

Políticas de cancelación y no show

- ✓ El cliente podrá cancelar la reserva en cualquier momento sujeta a las penalidades correspondientes de acuerdo a la temporada y cercanía de la fecha de ingreso. El prepago NO es reembolsable.
- ✓ Atención que esta deberá ser remitida por escrito a nuestro correo electrónico.
- ✓ Toda cancelación deberá de ser de nuestra conformidad por escrito, de no ser así no se considera válido.
- ✓ Por algún motivo el huésped no llegue o anule el día de su llegada, se le cobrará la primera noche por concepto de NO SHOW.
- ✓ Al anular una reservación el cual ya fue confirmada se procederá a realizar el cobro del 100% de la tarifa acordada por el total de las noches reconfirmadas.

Reserva de niños

- ✓ Los niños menores de 5 años no pagan una tarifa, siempre y cuando la cama sea compartida con los padres y no hagan la solicitud de obtener una cama adicional. Solo se permite un máximo de un niño exonerado del pago por habitación.
- ✓ Para el desayuno si se cobra la tarifa por niño.

Early & late check out

Early Check In, aplica el 50% del monto estipulado para llegar máximo a las 07.00 am, antes de este lapso se considera una noche adicional. El early check in

no incluye desayuno y está sujeto a disponibilidad hasta el momento de la llegada del pasajero.

Late Check Out, aplica el 50% del monto estipulado para una permanencia de máximo 6 horas desde la hora de check out (6.00 pm) publicada. Pasado este tiempo se considerará monto completo y está sujeto a disponibilidad hasta el momento de la salida del pasajero.

Proceso de reserva del Hotel La Casona Monsante

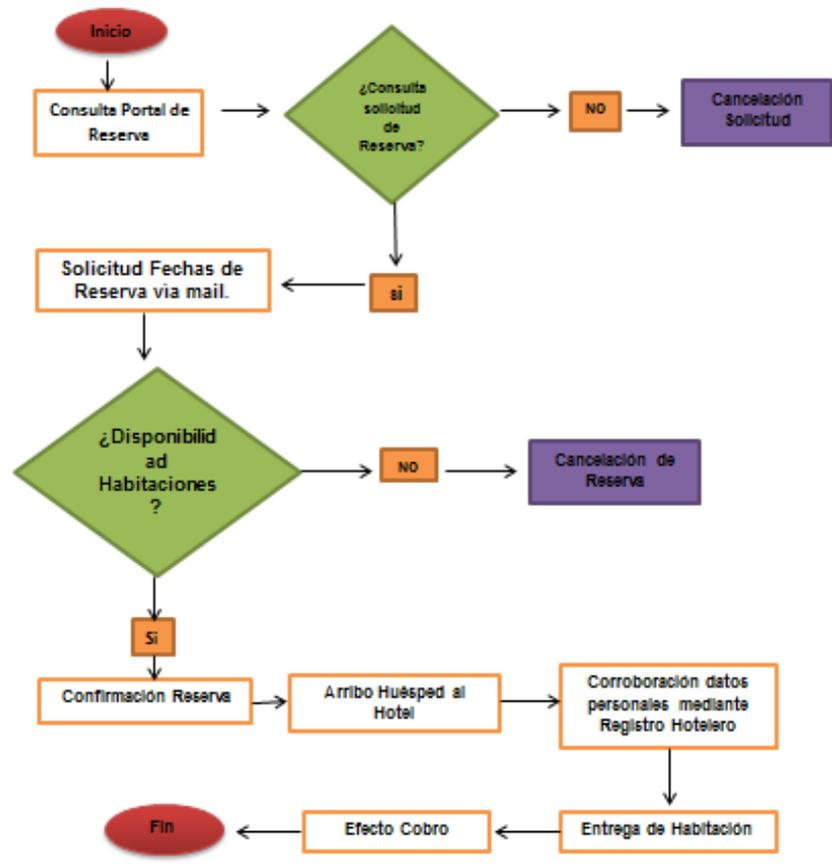


Figura 4. Flujo de proceso de reserva del Hotel La Casona Monsante

Comentarios de los clientes en los principales buscadores de reservas



Figura 5. Apreciación de los usuarios de tres sistemas de reserva sobre el hotel La Casona Monsanto

La figura muestra la apreciación que tiene los clientes de los tres principales sistemas de reservas sobre el servicio del Hotel la Casona Monsanto donde en una evaluación del 1 al 10 dos de ellos como es el caso de Booking y Trivago le asignan una puntuación de 9 y tripadvisor le otorga una puntuación de 9.5; cabe mencionar para la evaluación se tiene en cuenta variables como ubicación, limpieza, servicio y la relación calidad precio.

Análisis sobre el consumo de agua 2019 en el Hotel La Cas ona Monsanto

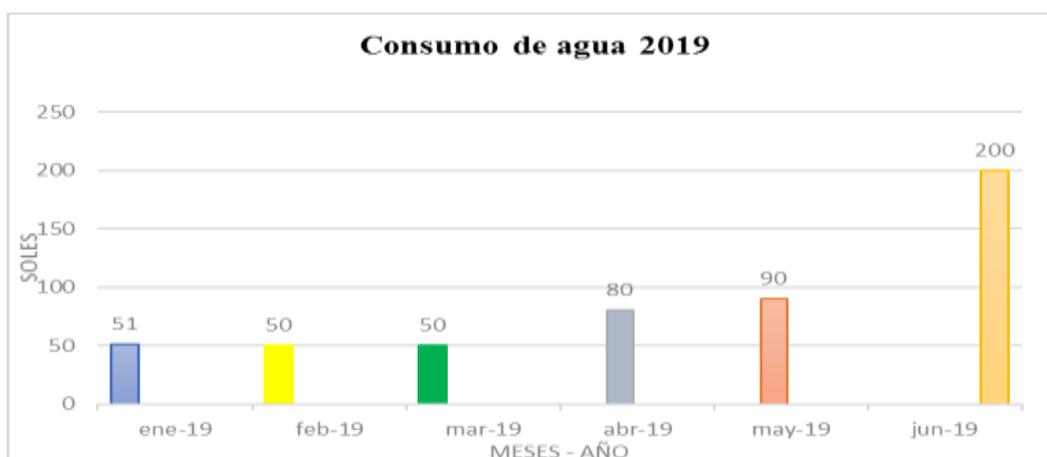


Figura 6. Consumo de agua mensual en el Hotel Casona Monsanto

La figura muestra el consumo de agua en el hotel La Casona Monsanto de la ciudad de Chachapoyas durante seis meses, registro realizado durante el año 2019, el mismo que muestra un incremento en el mes de abril, mayo y junio; siendo este

último el mes donde se consumió más agua con un incremento superior al 200 %, esto se debe debido a que los meses de abril a junio comienza la temporada alta de llegada de visitas a Chachapoyas y por ende al Hotel La Casona Monsante.

3.2. Predisposición del personal para adoptar medidas de ahorro de agua en el hotel La Casona Monsante.

Para poder realizar los objetivos planteados para la investigación se llevó a cabo una encuesta a los trabajadores del Hotel Casona Monsante, donde se obtuvo los siguientes resultados.



Figura 7. Distribución de la población de trabajadores por sexo

Como se aprecia en la figura el 100 % de personal que labora en el Hotel La Casona Monsante pertenecen al género femenino. De esto se deduce que en el hotel se incide bastante en los detalles ya que las mujeres son más detallistas que los varones.

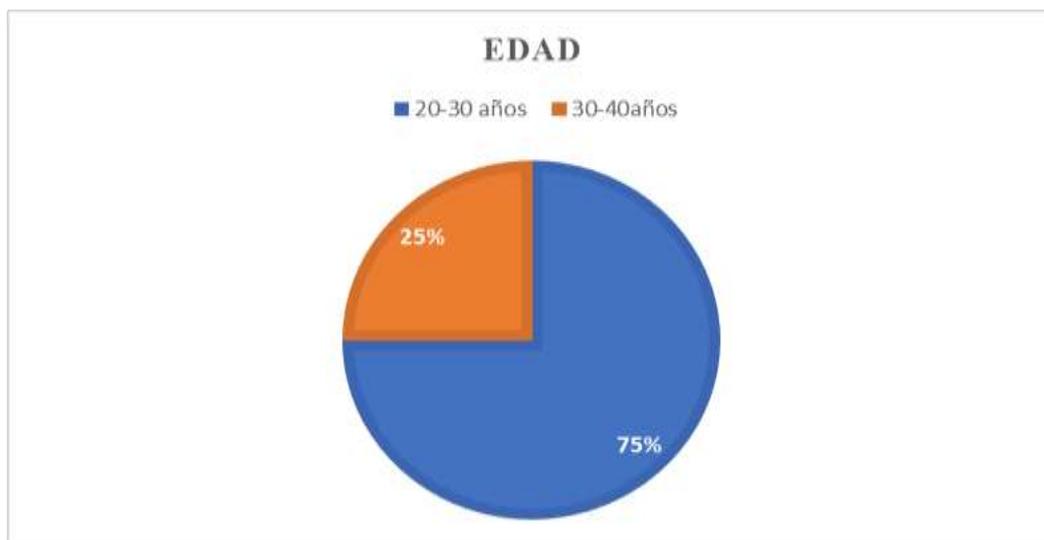


Figura 8. Distribución de la población según el rango de edad

Como se aprecia en la figura del total de trabajadores del hotel Casona Monsante, el 75 % se encuentra en un rango de edad entre los 20 a 30 años, el 25 % se encuentran en el rango de edad de 30 a 40 años. Por lo observado podemos inferir que los trabajadores son relativamente jóvenes, esto es favorable para la empresa toda vez que los jóvenes están más predispuestos al cambio.

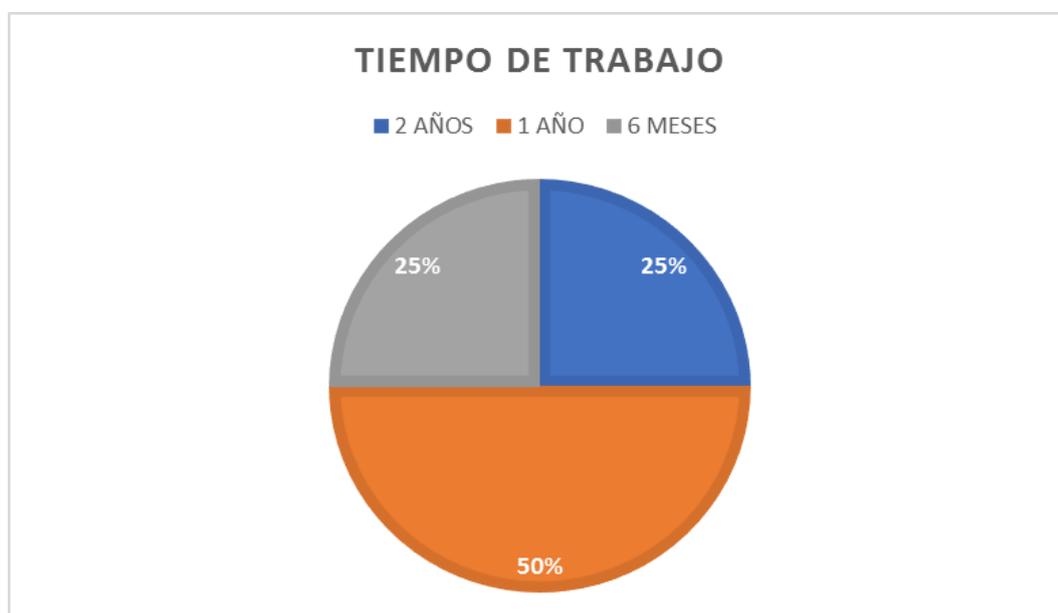


Figura 9. Distribución de la población por tiempo que viene trabajando en el Hotel.

En la figura se puede observar que del total de trabajadores que laboran en el Hotel La Casona Monsante, el 25% tiene más de 2 años de trabajo en el establecimiento, el 50 % de los trabajadores tiene una experiencia de un año y el

otro 25 % viene laborando seis meses en el hotel. De ello se deduce que los trabajadores en su mayoría se encuentran laborando un año, lo que hace que su experiencia sea regular y exista un compromiso con la institución.

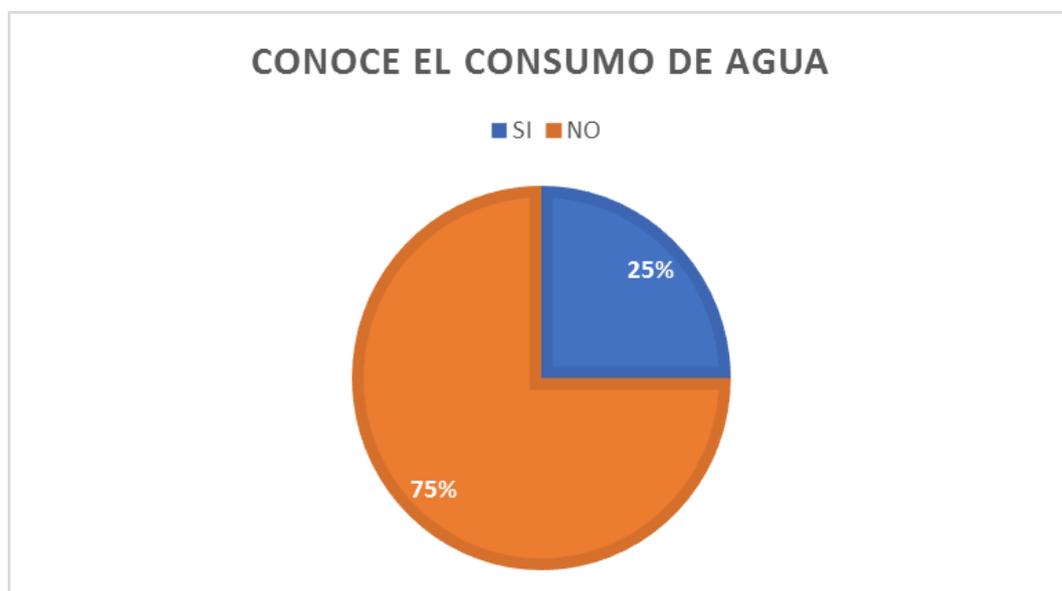


Figura 10. Conocimiento acerca del consumo de agua

Como se aprecia en la figura el 75 % de los trabajadores del Hotel la Casona Monsante, desconocen a cerca del consumo de agua, y solo el 25 % conocen a cerca del consumo de agua. De lo expresado se deduce ya el personal en su mayoría desconocen del consumo de agua, y que solo el personal encargado del área de administración del hotel es quienes conocen de este consumo ya que ellos realizan el pago del servicio, por lo tanto, son los que manejan los recibos de agua emitidos por la empresa prestadora del servicio.

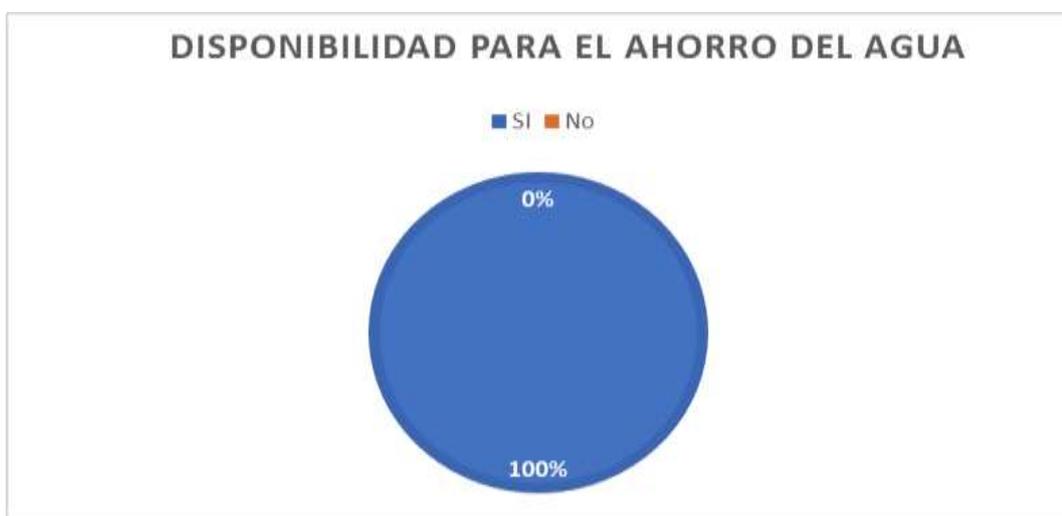


Figura 11. Predisposición para el ahorro del agua

En la figura se puede observar, del total de colaboradores al que se les realizó la encuesta en el Hotel La Casona Monsante, el 100% están dispuestos y disponibles a optar medidas o políticas de ahorro del agua. De lo observado se puede afirmar que existe una predisposición total por parte de los trabajadores para tomar políticas o medidas de ahorro de agua durante sus labores que realizan en el establecimiento.

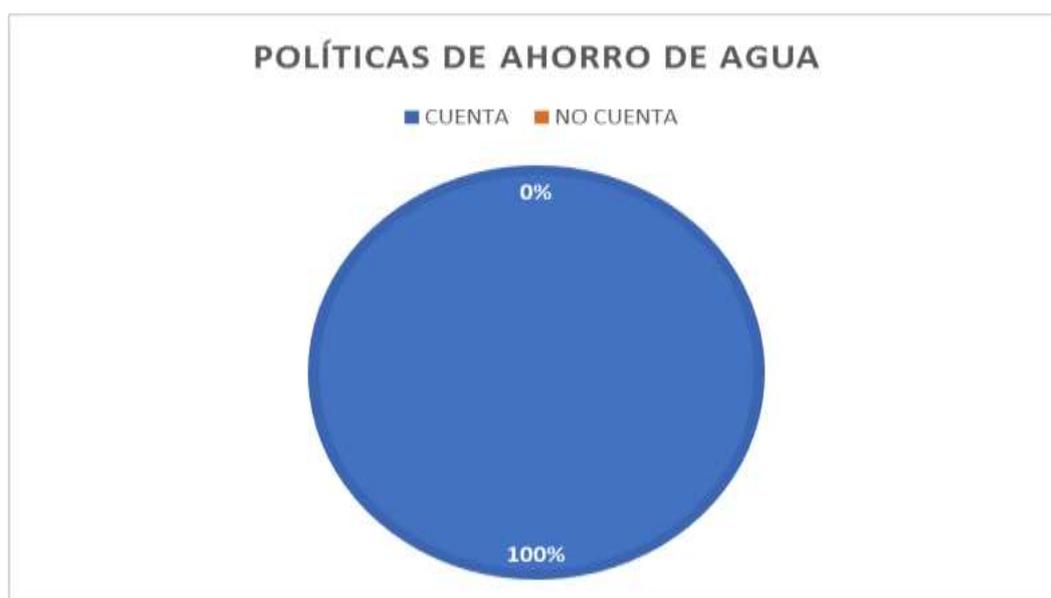


Figura 12. Existe actualmente políticas de ahorro de agua

En la figura se puede observar que el 100 % de los trabajadores del Hotel La Casona Monsante contestaron que en la actualidad no existen políticas de ahorro de agua que se esté aplicando en el hotel. De lo apreciado se puede inferir que por parte de la administración del hotel no se tiene conocimiento que existen políticas de ahorro de agua para hoteles, esto como una estrategia para la optimización del uso del recurso y por ende para la reducción de los precios de operación del establecimiento.

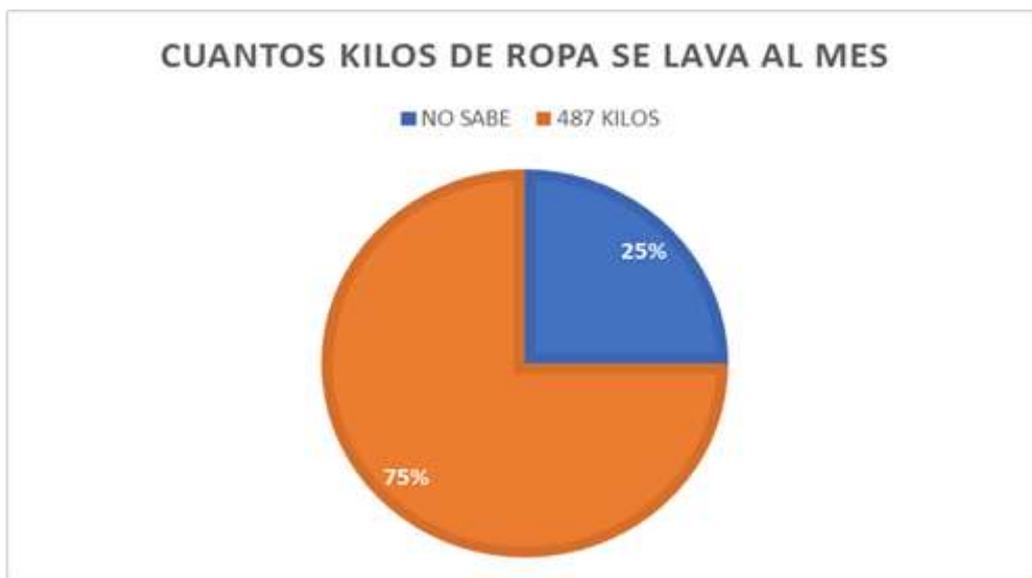


Figura 13. Promedio de ropa de cama que se lava al mes en el Hotel La Casona Monsante

Como se observa en la figura, el 75 % de los trabajadores del Hotel la Casona Monsante respondieron que en promedio se lava 487 kg de ropa al mes, mientras que otro 25 % respondieron no conocer la cantidad de ropa de cama que se lava al mes. Cabe mencionar que dentro de la ropa de cama se encuentran las toallas, las sábanas, cobertores y sobre camas. Por otro lado, se debe hacer mención que los trabajadores que desconocen de la cantidad de ropo de cama que se lava al mes son los que trabajan en el área de mantenimiento y cocina.



Figura 14. Disponibilidad para ser capacitado en temas de ahorro de agua en el Hotel.

Como se aprecia en la figura el 100 % de la población encuestada en el Hotel la Casona Monsante tiene la predisposición de recibir capacitaciones en temas relacionados al ahorro de agua en los hoteles, de lo afirmado se puede inferir que los trabajadores del hotel tienen la intención de ser capacitados; pero como no existen este tipo de capacitaciones en la ciudad y mucho menos en el hotel no lo hacen.



Figura 15. Importancia del agua en el área de trabajo

Para medir el grado de importancia del agua en el trabajo que realizan los trabajadores del Hotel La Casona Monsante, se hizo una ponderación del grado de importancia del 1 a 10 puntos, a lo que como se puede apreciar en la figura del 100 % de colaboradores, el 50 % le ha dado el máximo puntaje es decir 10 punto, para el 25 % de trabajadores el agua tiene una valoración de 9 puntos; mientras que otro 25 % no han hecho la valoración por no utilizar el agua en sus actividades. De lo observado se deduce que el agua es muy importante para las actividades que se realiza en el hotel.

3.3. Predisposición de los huéspedes para adoptar medidas de ahorro de agua en el hotel La Casona Monsante.

La presente información forma parte de una encuesta aplicada a los huéspedes del Hotel La Casona Monsante de la ciudad de Chachapoyas, la misma que ha sido tomada desde el mes de julio a noviembre del año 2019.

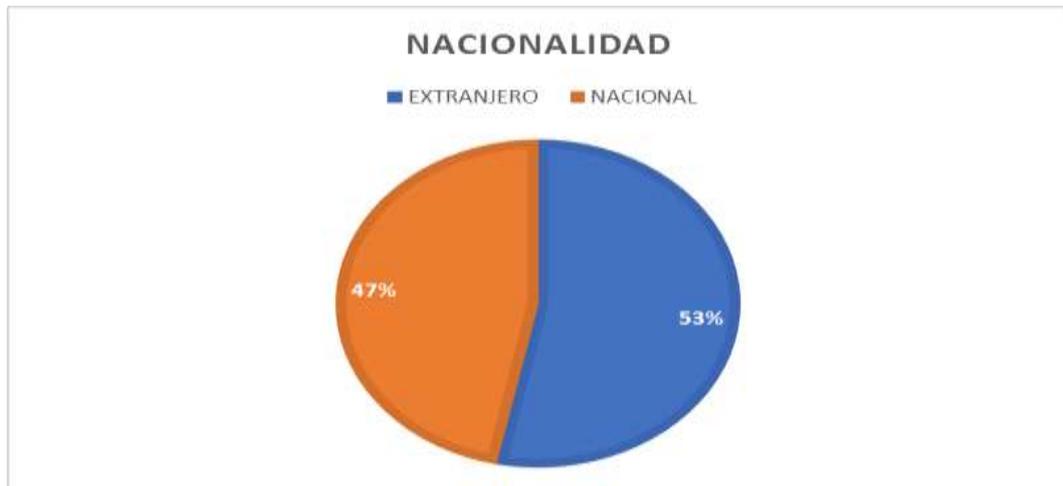


Figura 16. Distribución de la población según la nacionalidad de procedencia

Como se aprecia en la figura del total de huéspedes encuestados en el Hotel La Casona Monsante de la ciudad de Chachapoyas, el 53 % representan huéspedes de procedencia extranjera y el 47 % son huéspedes nacionales; como se consigna en la figura la mayoría de huéspedes son extranjeros.

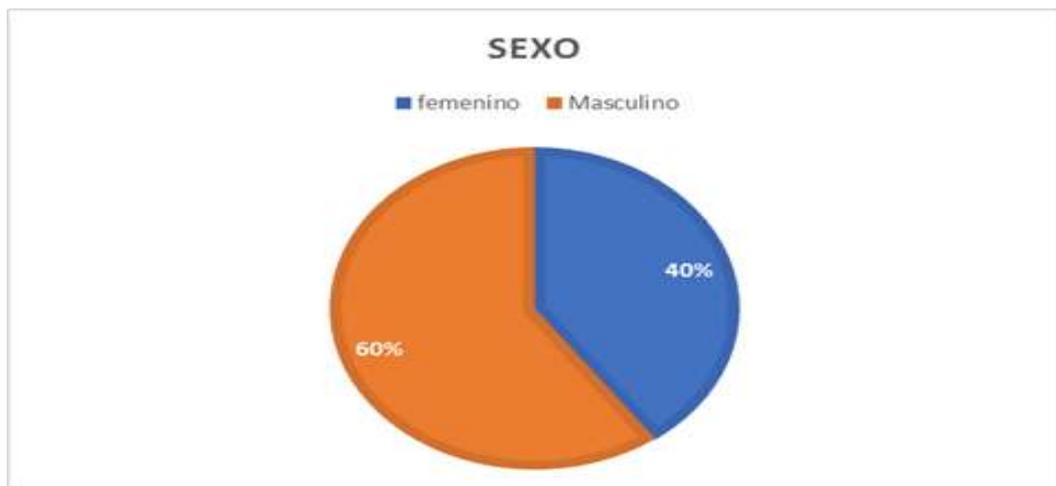


Figura 17. Distribución de la población según sexo o género

Como se puede apreciar en la figura, el 60 % de la población pertenecen al género masculino y el 40 % son del género femenino, esto implica que el servicio en el

hotel debe de estar destinados a este segmento y en relación al agua es demostrado que los varones son los que menos agua consumen.



Figura 18. Evaluación del servicio en el hotel de parte de los Huéspedes de la Casona Monsante

Como se puede apreciar en la figura, el 80 % de los huéspedes opinó que el servicio del Hotel La Casona Monsante es bueno, el 20% opinó que el servicio es regular y el 0 % opinó que es malo el servicio. De lo apreciado se puede afirmar que los huéspedes del Hotel La Casona Monsante tienen buena apreciación del servicio.



Figura 19. Servicio del agua en el hotel la Casona Monsante

De todos los huéspedes encuestados en la Casona Monsante, el 93 % opinó que el servicio de agua es bueno, y el 7 % opinó que el servicio de agua en el hotel es regular. Cabe mencionar que cuando opinaron de servicio de agua se tuvo en cuenta los cortes del servicio, la claridad del agua, la rigidez del agua y el sabor del mismo.

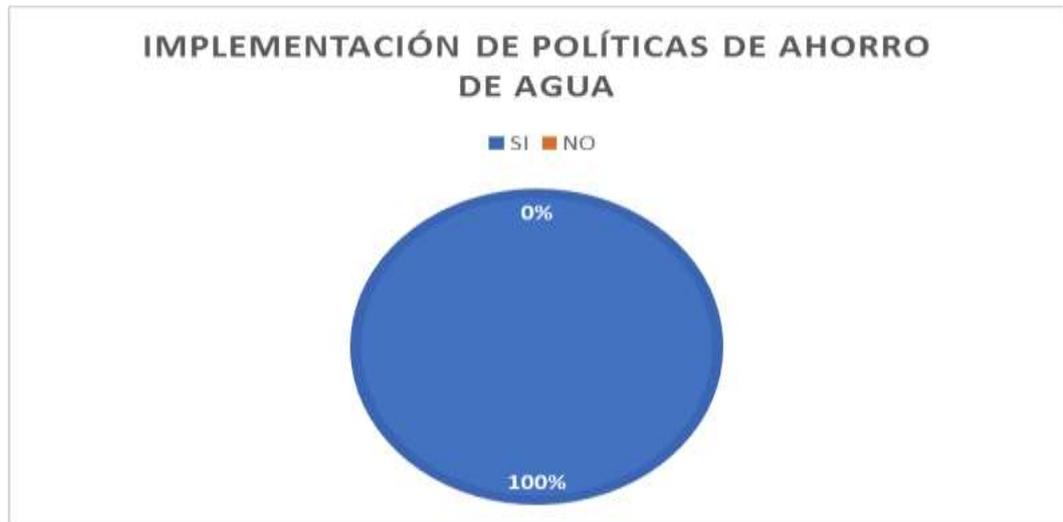


Figura 20. Implementación de políticas de ahorro de agua

El 100 % de los huéspedes contestaron que se debería implementar políticas para el ahorro de agua en el Hotel La Casona Monsante de la ciudad de Chachapoyas. De lo apreciado en la figura se deduce que todas las personas tienen conciencia de la importancia del cuidado de agua.

DISPONIBILIDAD PARA AHORRAR AGUA



Figura 21. Disponibilidad para ahorrar agua

Como se aprecia en la figura, el 100 % de los huéspedes tienen la pre disposición de ahorrar agua durante su estadía en el Hotel La Casona Monsante, de lo cual se deduce que cuando se trata de ahorrar agua, existe gran compromiso de las personas por ahorrarla más cuando se tratan de huéspedes extranjeros.

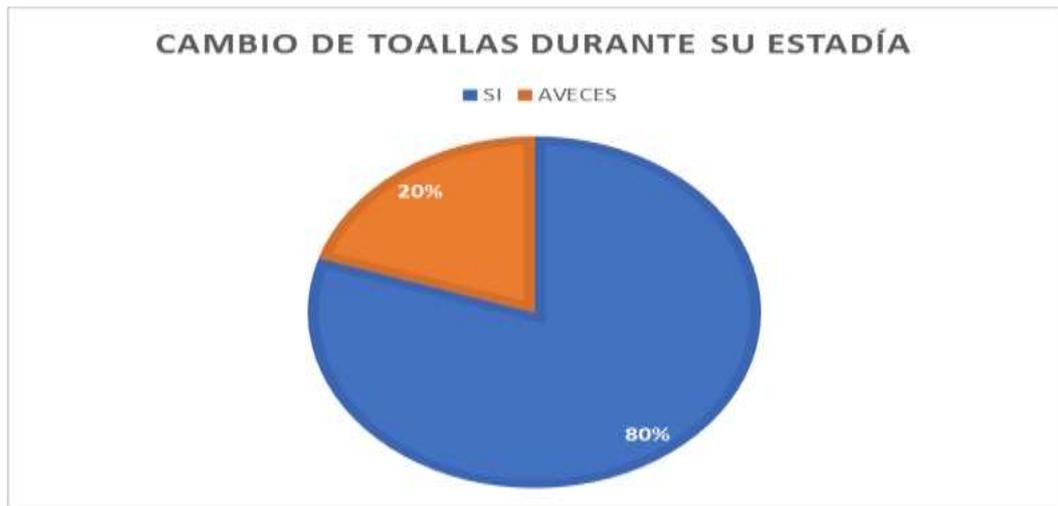


Figura 22. Cambio de toallas durante su estadía

Como se aprecia en la figura del total de huéspedes del Hotel la Casona Monsante, el 80% pide cambio de toallas durante su estadía y el 20 % pide a veces cambio de toalla. De lo expresado podemos decir que la mayoría de huéspedes pide cambio de toalla, esto implica que se consuma más agua para el lavado de las mismas y sabiendo que pocas veces es necesario su lavado, ya que los turistas en promedio están de dos a tres días por lo que no se ensucian significativamente estas toallas.



Figura 23. Cambio de sábanas durante su estadía

En la figura se puede el total de huéspedes que se encuestaron en el Hotel la Casona Monsante de la ciudad de Chachapoyas, el 27 % si pide que le cambien a diario sus sábanas, el 20 % pide a veces que se les cambie la sábanas y el 53 % no pide que se le cambie a diario las sábanas, de lo mostrado se puede decir que la mayoría de huéspedes no quiere que se le cambie la sábanas ya que de un día para otro es muy difícil que estas se ensucien.

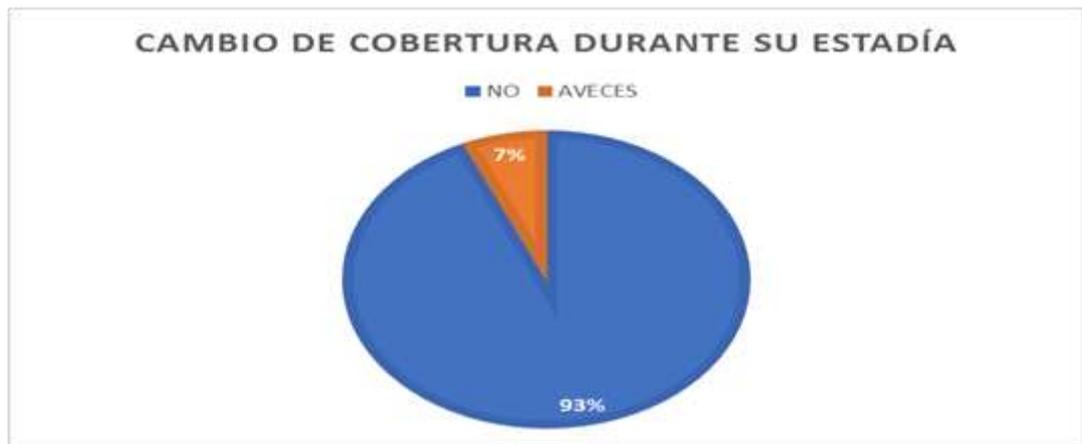


Figura 24. Cambio de cobertura durante su estadía

Del total de huéspedes encuestados en el Hotel La Casona Monsante de la ciudad de Chachapoyas el 93 % no requiere el cambio de cobertor y el 7 % a veces solicita cambio de cobertor de las camas. Esto significa que los huéspedes en su mayoría no piden cambio de cobertores, puesto que estos casi no están en contacto corporal con ellos durante la estadía.

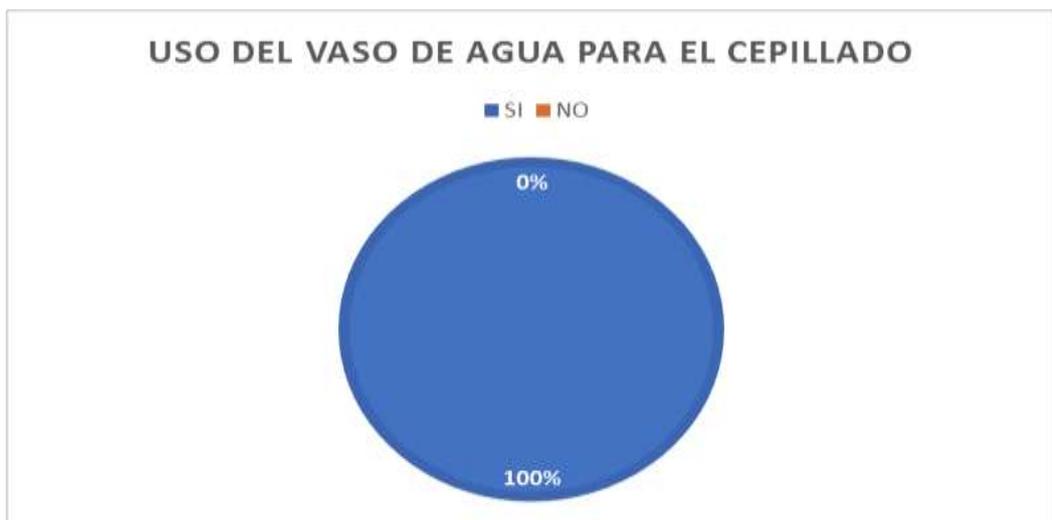


Figura 25. Uso del vaso de agua para el cepillado

Del total de huéspedes encuestados en el Hotel La Casona Monsante, el 100% está dispuesto a usar un vaso para el lavado o cepillado de sus dientes; a la hora de cepillado de dientes en su mayoría de las personas se desperdicia mucha agua, por lo que una medida es hacerlo con el uso de un vaso para evitar dejar abierto el caño. De lo apreciado en las figuras se puede decir que los huéspedes del hotel La Casona Monsante de la ciudad de Chachapoyas, tienen conciencia y compromiso por el ahorro de agua durante su estadía en el hotel.

3.4. Propuesta de ecoeficiencia para la optimización del recurso hídrico en el Hotel La Casona Monsante de la ciudad de Chachapoyas.

Objetivo general

Establecer acciones, y recursos que orientan al uso correcto de la gestión del recurso hídrico las que se usan en las actividades del “Hotel La Casona Monsante” de la ciudad de Chachapoyas, todo esto a fin para poder realizar evaluaciones periódicas y que nos dé la garantía de minimizar los impactos ambientales, la disminución de los costos del manejo y tratamiento final, cumplir la normatividad vigente y fortalecer la cultura ambiental en los trabajadores de la empresa, lo que nos llevarán a fomentar el desarrollo sostenible en la organización.

Objetivos específicos

- Conocer el volumen de consumo de agua del hotel la Casona Monsante, en base tres meses consecutivos
- Disminuir gradualmente el consumo de agua en el “Hotel La casona Monsante” de la ciudad de Chachapoyas.
- Establecer políticas para el uso eficiente del agua por parte de los trabajadores del “Hotel La Casona Monsante”.
- Establecer políticas donde el uso del agua sea de manera eficiente por los huéspedes del “Hotel La Casona Monsante”
- Realizar monitoreo y seguimiento al consumo de agua en el “Hotel La Casona Monsante” de la ciudad de Chachapoyas
- Incentivar a una cultura de ahorro y uso del agua de manera eficiente entre los trabajadores y huéspedes del “Hotel La casona Monsante” de la ciudad de Chachapoyas.

Aspectos generales de la propuesta

Para los seres vivos el agua dulce es indispensable: si no tuviéramos agua el planeta no tendría vida. Lo podemos encontrar en los lagos, lagunas y ríos, en fuentes del fondo de la tierra y en la atmósfera; sin embargo, en proporción al tamaño de la tierra y pese a lo indispensable que es para sobrevivir; en realidad tenemos disponibilidad de escasa agua dulce menor al 1% del total de agua de la tierra, es agua dulce líquida.

Pese que podemos sobrevivir con algunos litros de agua por día, pero en realidad necesitamos bastante agua para mantenernos saludables. Se calcula que el ser humano tiene la necesidad de consumir 50 litros de agua diario o quizás un poco más para satisfacer las necesidades personales y de su hogar. En los países desarrollados se consume mucho más: aproximadamente de 400 a 500 litros por cada persona diariamente. Ahora cada uno de las personas consume 20 veces más de agua que los antepasados y a pesar que este recurso nos parece que hay en abundancia, se puede decir que si seguimos utilizando de la forma irresponsable mas adelante no nos abastecerá lo suficiente.

Extracción de agua en el mundo

La humanidad hace uso más de la mitad de agua en lo posible.

En lo normal, el agua no es consumida de la misma forma que el consumo de los alimentos o del combustible, ya que se puede devolver luego de ser utilizada, pero con disminución en su calidad. Es por eso que se mide las extracciones en vez de su consumo.

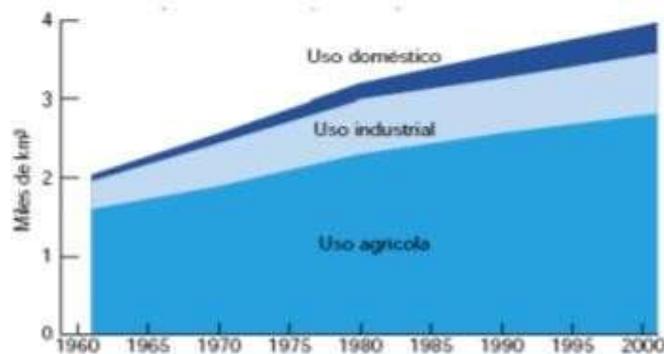


Figura 26. Extracción de agua en el mundo.

Figura 26: Consumo de agua del Hotel La Casona Monsanto



Fuente: Emusap Chachapoyas.

Figura 27. Historial del consumo de agua del hotel La Casona Monsanto

Políticas sobre el manejo del agua en el “Hotel La Casona Monsanto”:

- Al momento del lavado de dientes y afeitarse hacerlo con el caño cerrado.
- Cuando nos bañamos que sean cortas y cuando se enjabonen cerrar la ducha.
- Reparar los daños que hay en las tuberías y generan fuga.
- Para el lavado de vehículo hacerlo con un balde.
- Reutilizar el agua.
- Jalar la cadena del inodoro cada que este sea necesario.
- No tirar innecesariamente de la cadena del inodoro.
- No descargar toda el agua del inodoro si no es necesario. Implementar los baños con inodoros con descarga parcial.
- Verificar los depósitos de baño y tanques de agua.

Estrategias de ahorro de agua en el “Hotel La Casona Monsante”

Mantenimiento adecuado de las instalaciones:

- Designar el área o un trabajador responsable para realizar los mantenimientos periódicos preventivos.
- Fijar fechas periódicas en las que se realizaran los mantenimientos preventivos.
- Realizar acciones correctivas para atender las fugas existentes.

Sistemas de ahorro de agua:

- Instalar sistemas que nos sirva para el ahorro de agua a micro medición de sistemas de agua.
- Comprar equipos de alta presión de agua.
- Instalar limitadores y difusores de presión de tanques.
- Equipar los tanques con boquillas para que reduzca el flujo.
- Colocar llaves con temporizador o sistema de detención de fugas.
- Instalar dispositivos para descargas de cisternas en dos tiempos, o cisternas de bajo consumo con capacidad limitada.
- Reducir los tanques de almacenamiento de agua en los inodoros.

Habitaciones: Se pueden implementar con materiales que reduzcan el consumo de agua para eso tenemos como el paralizador, duchas que reducen el caudal y cisternas de doble descarga.

Cocina: Para preparar los alimentos y realizar la limpieza, aparte de los sistemas reductores de caudal, es importante capacitar a todos los trabajadores sobre estrategias que sirvan para ahorrar agua y usarla de una manera más eficiente.

Mantenimiento de zonas verdes: Establecer una hora de riego adecuado, el riego se debe hacer con aguas recicladas, en los de jardines y zonas verdes, se debe tomar en cuenta el sembrío de especies vegetales que se adapten a las condiciones del clima en la zona, para racionalizar el uso de agua.

Operaciones de limpieza: Se debe explicar al cliente a cerca del consumo de agua cuando se hace el cambio de ropa, camas y toallas, así mismo en la

habitación, zonas comunes y la lavandería, donde se pueda hacer uso de agua reciclada se debe hacer el servicio de limpieza con aguas recicladas.

Climatización: Se debe tener en cuenta las posibles pérdidas de las soluciones de climatización basadas en agua, evitando los sistemas de circulación abiertos (torres de enfriamiento), las que causan una gran evaporación.

Medidas de ecoeficiencia del agua en el “Hotel la Casona Monsante”:

Equipos de ahorro de agua:

- Inventario de los equipos de consumo de agua (caños, inodoros, dispensadores de agua, etc.).
- Verificación de todos los equipos de consumo de agua (caños e inodoros) del Hotel La Casona Monsante.
- Evaluación de oportunidades de ahorro de agua en la Casona Monsante y su implementación.
- Cambio de caños y servicios sanitarios con sistema ahorrador de agua en el “Hotel La Casona Monsante”.

Programa de comunicación:

- Colocar avisos del buen uso y protocolo para la atención de fugas de agua en puntos estratégicos del Hotel.
- Difusión de poster y afiches sobre el buen uso de agua como parte de la sensibilización a los huéspedes del hotel.

Programa de capacitación al personal:

- Capacitación por áreas sobre la importancia de conservar el agua e informar el protocolo en caso de detectar averías y fugas de agua.
- Capacitación a personal de limpieza para detectar fugas de agua y sobre el protocolo para las actuaciones inmediatas.

Ahorro de agua en labores específicas:

- Diseñar un plan para ahorrar el agua para labores específicas.

- Elaborar un cuadernillo donde explique al personal que se encarga de las labores de la limpieza, las áreas verdes, de preparar los alimentos, tengan conocimiento de cómo ahorrar agua en sus respectivas labores.
- Regar el jardín por la tarde o también puede ser por la noche para así evitar pérdida de agua por evaporación.
- Para realizar labores de aseo no hacer uso de manguera.
- Inducción a los trabajadores de limpieza que cuando utilicen agentes de limpieza que no sean tóxicos o en concentraciones mínimas para prevenir la contaminación el agua.
- Las aguas residuales de pueden dar otro uso ya sea para el regado de los jardines o los servicios sanitarios.
- Examinar que tan posible sea captar agua de la lluvia y utilizarla para el lavado o limpieza de los pisos, paredes y para regado de las áreas verdes.
- Incentivar a los trabajadores que participen en las campañas de sensibilización sobre el uso eficiente del agua.
- Hacer afiches donde se da a conocer a los trabajadores los beneficios que se puede obtener al participar en el ahorro del consumo del agua. Esto también se puede realizar mediante intranet o talleres.
- Realizar curso-taller con lemas en sitios estratégicos o hacer algunas frases periódicamente, podrían empezar a generar conciencia del uso de agua.
- Implementar el buzón donde se coloque las sugerencias que existan en temas ambientales de esta manera los grupos interesados tenga un rol de emprendimiento, que estas serán las soluciones que se necesita para el ahorro del agua y perciban que los aportar que realizan será para bien en común.
- Colocar afiches donde le recuerde a los empleados que se tiene que cerrar el grifo del agua cuando este no se utilice, ya sea cuando se realiza el lavado de las vajillas y también en el lavado de manos, entre otras.

- Con carteles hacerles recordar a los trabajadores que no se debe utilizar el sanitario para basurero (no tirar las colillas de cigarros, toallas y bolsas entre otros).
- Incentivar a los trabajadores que cuando se encuentren fugas o goteos estas se deben informar, para poder hacer la reparación en un tiempo record.

Monitoreo, estadísticas y división de metas y logros:

- Programar charlas sobre la vigencia y el monitoreo de como consumir el agua. Para poder saber la cantidad de agua que se está consumiendo en las diferentes áreas es importante realizar un mantenimiento constante de los controles y tener conocimiento de cuáles son las áreas donde más se hace consumo de agua, también verificar si las políticas y acciones que se propusieron se estén cumpliendo.
- Nombrar a un trabajador o equipo que este encargado de realizar el monitoreo. Primero se diseñará una tabla donde este los registros mensuales del consumo del agua y su monto. También se podría colocar medidores para las diferentes áreas y pisos. Una vez colocada nos ayudaría a saber cuáles de las áreas hacen más consumo del agua y decidir soluciones específicas para poder ahorrar.
- Implantar un tiempo límite para poder realizar el diagnóstico inicial, determinar metas para los periodos siguientes y poder hacer la comparación al final.
- Brindarles la información periódicamente a los trabajadores para que así se animen a apoyarnos para poder lograr la meta.
- Cuando se realice publicaciones de la empresa se incluirá las metas trazadas y los logros obtenidos para fomentar una cultura corporativa dirigida al cuidado del medio ambiente.

Tabla 3. Matriz de estrategias de ahorro de agua del Hotel La Casona Monsante

Estrategia	Acciones Estratégicas	Recursos	Responsables
Mantenimiento adecuado de las instalaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Designar el área o un trabajador responsable para realizar los mantenimientos periódicos preventivos. • Fijar fechas periódicas en las que se realizaran los mantenimientos preventivos. • Realizar acciones correctivas para atender las fugas existentes. 	Humanos Técnicos Financieros	Área de mantenimiento
Sistemas de ahorro de agua	<ul style="list-style-type: none"> • Instalar sistemas que nos sirva para el ahorro de agua a micro medición de sistemas de agua. • Comprar equipos de alta presión de agua. • Instalar limitadores y difusores de presión de tanques. • Equipar los tanques con boquillas para que reduzca el flujo. • Colocar llaves con temporizador o sistema de detención de fugas. • Instalar dispositivos para descargas de cisternas en dos tiempos, o cisternas de bajo consumo con capacidad limitada. • Reducir los tanques de almacenamiento de agua en los inodoros. 	Humanos Técnicos Financieros	House keeping Cocina Mantenimiento
Equipos de ahorro de agua	<ul style="list-style-type: none"> • Inventario de los equipos de consumo de agua (caños, inodoros, dispensadores de agua, etc.). • Verificación de todos los equipos de consumo de agua (caños e inodoros) del Hotel La Casona Monsante. • Evaluación de oportunidades de ahorro de agua en la Casona Monsante y su implementación. • Cambio de caños y servicios sanitarios con sistema ahorrador de agua en el “Hotel La Casona Monsante”. 	Humanos Técnicos Financieros	Administración Mantenimiento

Programa de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Colocar avisos del buen uso y protocolo para la atención de fugas de agua en puntos estratégicos del Hotel. • Difusión de poster y afiches sobre el buen uso de agua como parte de la sensibilización a los huéspedes del hotel. 	Humanos Financieros Tecnológicos	Gerencia Administración Recepción House keeping Mantenimiento
Programa de capacitación al personal	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación por áreas sobre la importancia de conservar el agua e informar el protocolo en caso de detectar averías y fugas de agua. • Capacitación a personal de limpieza para detectar fugas de agua y sobre el protocolo para las actuaciones inmediatas. 	Humanos Financieros Tecnológicos	Gerencia Administración
Ahorro de agua en labores específicas	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de un plan • Uso de agua en el área de jardinería • Uso de agua en el área de limpieza • Reutilización del agua • Señales informativas de ahorro de agua en el hotel • Plan de incentivos por ahorro de agua 	Humanos Tecnológicos Financieros	Gerencia Administración Recepción House keeping Mantenimiento
Monitoreo, estadísticas y división de metas y logros	<ul style="list-style-type: none"> • Designar el equipo técnico de seguimiento y monitoreo • Elaboración de registros de consumo. • Establecimiento de metas de consumo de agua • Informar periódicamente a los trabajadores del consumo de agua 	Humanos Técnicos Financieros	Gerencia Administración Mantenimiento

Tabla 4. Presupuesto de implementación del plan

Estrategia	Unidad de medida	Cantidad	Precio unitario	Precio total
Mantenimiento adecuado de las instalaciones	Unidad	12	80.00	720.00
Sistemas de ahorro de agua	Unidad	01	1000.00	1000.00
Equipos de ahorro de agua	Unidad	01	2000.00	2000.00
Programa de comunicación	Unidad	01	0.00	0.00
Programa de capacitación al personal	Charlas	04	80.00	240.00
Ahorro de agua en labores específicas	Global	01	0.00	0.00
Monitoreo, estadísticas y división de metas y logros	Global	01	0.00	0.00
Costo total en soles				3960.00

Tabla 5. Cronograma de implementación del plan

Estrategia	Acciones Estratégicas	Tiempo en meses											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Mantenimiento adecuado de las instalaciones	Designar el área o un trabajador responsable para realizar los mantenimientos periódicos preventivos.	X											
	Fijar fechas periódicas en las que se realizaran los mantenimientos preventivos.	X											
	Realizar acciones correctivas para atender las fugas existentes.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Sistemas de ahorro de agua	Instalar sistemas que nos sirva para el ahorro de agua a micro medición de sistemas de agua.	X											
	Comprar equipos de alta presión de agua.	X			X				X				X
	Instalar limitadores y difusores de presión de tanques.	X											
	Equipar los tanques con boquillas para que reduzca el flujo.	X											
	Colocar llaves con temporizador o sistema de detención de fugas.	X			X					X			
	Instalar dispositivos para descargas de cisternas en dos tiempos, o cisternas de bajo consumo con capacidad limitada.	X					X						
	Reducir los tanques de almacenamiento de agua en los inodoros.	X						X					
Equipos de ahorro	Inventario de los equipos de consumo de agua (caños, inodoros,	X											X

de agua	dispensadores de agua, etc.).												
	Verificación de todos los equipos de consumo de agua (caños e inodoros) del Hotel La Casona Monsante.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Evaluación de oportunidades de ahorro de agua en la Casona Monsante y su implementación.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Cambio de caños y servicios sanitarios con sistema ahorrador de agua en el “Hotel La Casona Monsante”.	X					X					X	
Programa de comunicación	Colocar avisos del buen uso y protocolo para la atención de fugas de agua en puntos estratégicos del Hotel.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Difusión de poster y afiches sobre el buen uso de agua como parte de la sensibilización a los huéspedes del hotel.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Programa de capacitación al personal	Capacitación por áreas sobre la importancia de conservar el agua e informar el protocolo en caso de detectar averías y fugas de agua.	X			X				X				X
	Capacitación a personal de limpieza para detectar fugas de agua y sobre el protocolo para las actuaciones inmediatas.	X			X				X				X
Ahorro de agua en labores específicas	Elaboración de un plan	X											
	Uso de agua en el área de jardinería	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Uso de agua en el área de limpieza	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Reutilización del agua	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

	Señales informativas de ahorro de agua en el hotel	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Plan de incentivos por ahorro de agua							X					X
Monitoreo, estadísticas y división de metas y logros	Designar el equipo técnico de seguimiento y monitoreo	X											
	Elaboración de registros de consumo.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Establecimiento de metas de consumo de agua	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Informar periódicamente a los trabajadores del consumo de agua	X				X			X			X	

IV. DISCUSIÓN

La presente investigación mantuvo como objetivo proponer medidas de ecoeficiencia para optimizar el uso de agua en el “Hotel La Casona Monsante” de la ciudad de Chachapoyas. El objetivo general y los objetivos específicos sirvieron de base para efectuar la discusión de los resultados obtenidos por parte de los huéspedes como de los trabajadores del mismo hotel.

Con relación a los resultados que se obtuvieron en el capítulo anterior se pudo lograr el objetivo de proponer medidas de ecoeficiencia en el uso del recurso hídrico en el “Hotel La Casona Monsante”, al igual que Wenzel (2016) en su trabajo de investigación titulada: “Eco-Gestión en el Área de Habitaciones de Hoteles 5 y 3 Estrellas de las ciudades de Villarrica y Pucón” donde logra implementar ciertas medidas para un crecimiento sostenible y usar los recursos de mejor manera. Para llevar a cabo su investigación, usó el método de estudio descriptiva, inductiva y deductiva; en cambio para llevar a cabo el estudio realizado en el “Hotel Casona Monsante” se utilizó un método un poco más experimental, analítico, sintético, histórico, lógico, que permitió aplicar la estadística analítica, y así determinar las frecuencias de las variables.

Para destacar la importancia que tiene el involucrar no solo a los empleados de la empresa sino también a los mismos huéspedes que eligieron el establecimiento, se hizo encuestas para recoger información sobre si ellos están dispuestos a contribuir con la implementación de medidas de consumo de agua, en este sentido el autor Zarate, (2017) en su tesis titulada: “Aplicación de Prácticas Ambientales en el Hotel Hollywood según el Manual del Mincetur, Distrito de Miraflores Año 2017”, toma como muestra en su trabajo solo a los trabajadores de la empresa, de esta manera el cumplimiento de dichas estrategias no solo deben ser tomadas desde aquellos que forman parte del lugar, sino también por aquellos que adquieren el servicio, es por ello que para realizar el trabajo se toma como muestra tanto a aquellos que laboran en el hotel como a las personas que adquieren los servicios de hospedaje, pudiendo conocer que tanto trabajadores como clientes están dispuestos a contribuir con la implementación de la propuesta de uso racional y eficiente del agua.

Por su parte Mendoza (2018) en su tesis “Uso Eficiente de los Recursos (Agua, Energía y Papel) Por Medio de una propuesta de Medidas de Ecoeficiencia en la Institución Educativa Juan Velasco Alvarado, Pillco Marca, Huánuco, 2017” tiene por objetivo evaluar si las medidas de uso eficiente implementadas, contribuían al ahorro de los recursos mencionados en el título de su investigación; y la relación que tenemos con esta investigación es que se elaboraron dichas medidas mediante datos propios recogidos de los lugares donde se trabajaría, permitiendo tener un mejor manejo de la información; por ello el objetivo de nuestra investigación es poder reducir los gastos y el uso del agua en el hotel, siendo esta propuesta la principal vía para lograrlo, donde no solo sea un beneficio para el establecimiento, sino también para el medio ambiente, los huéspedes, trabajadores y los dueños de la empresa.

Escalera y Pérez (2014), en su investigación titulada: “Modelización de consumos de agua y energía en hoteles de sol y playa”, donde los autores tuvieron como propósito principal de la investigación desarrollar un método que les permitiera a la cadena hotelera tener conocimiento del consumo actual y óptimo de agua y energía en sus hoteles. El modelo consiste en desarrollar una herramienta objetiva para lograr la disminución en sus suministros de las áreas del hotel. Los autores en su investigación trabajan con datos históricos de los establecimientos, lo que les permitió contar con una visión más extensa del tema que están abordando, pero a la vez la diferencia sea muy lejana a la realidad, en cambio en el presente informe tomamos datos actuales, del mismo año, esto nos permite tener un poco más de exactitud al medir los cambios en un futuro de una manera más acertada, y conseguir grandes diferencias en el consumo de agua en un corto o mediano plazo.

V. CONCLUSIONES

- ✓ Para lograr la disminución del consumo de agua en el Hotel La Casona Monsante se logró elaborar y proponer medidas de ecoeficiencia en la optimización y uso del recurso hídrico, esto se logró gracias al planteamiento de estrategias de acción que permitan la participación de los huéspedes y trabajadores del hotel.
- ✓ A partir de un diagnóstico se logró conocer cuáles eran las áreas con las que cuenta el hotel, los tipos de habitaciones, egresos e ingresos mensuales, así como los pagos por consumo de agua durante los últimos meses del año 2019, ello permitió implementar medidas de ecoeficiencia en el uso de agua, disminuyendo los costos por concepto de pagos de recibos y sin alterar los cumplimientos de los objetivos del hotel.
- ✓ De la encuesta que se realizó a los trabajadores del “Hotel La Casona Monsante”, se concluye que: en su mayoría de empleados son jóvenes, que están dispuestos a contribuir con el uso eficiente del agua durante su trabajo, están de acuerdo en capacitarse para tener el conocimiento suficiente de ecoeficiencia y consumo de agua, y todos consideran que el agua es importante para el funcionamiento del hotel y por ello se hace necesario su ahorro.
- ✓ Por su parte los huéspedes, dejan claro que el agua del hotel es de calidad, así mismo están de acuerdo con la implantación de medidas de ecoeficiencia para el ahorro del agua, solo algunos piden el cambio de cambios de toallas, sábanas y otros implementos de los cuartos donde se les presta el servicio; además ellos están dispuestos a colaborar en el buen uso del agua en el “Hotel La Casona Monsante”.

VI. RECOMENDACIONES

- ✓ La ecoeficiencia forma parte del proceso de mejora continua y compromiso de servicio del hotel La Casona Monsante, por lo tanto; es imprescindible impulsar la implementación del plan de ecoeficiencia en dicha entidad, que permitirá una importante optimización del consumo de agua y contribuir al desarrollo sostenible.
- ✓ Sensibilizar a los trabajadores del hotel sobre los efectos económicos y ecológicos a consecuencia del uso inadecuado del agua, así mismo se debe tomar medidas para la baja del consumo de agua, mediante charlas de educación ambiental que contribuyan a la conservación y uso eficiente del recurso hídrico.
- ✓ Establecer políticas de control sobre los gastos de suministro de agua, y coordinar con las áreas involucradas para brindar información de su consumo a la gerencia para la toma de decisiones.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ayuntamiento de Ciudad Real. (s.f.). *Guía de Buenas Prácticas Ambientales en el Uso del Agua*. España. 21 pag.
- Hernández, R. Fernandez, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. Ed. Mc Graw Hill. México.
- Escalera, G; Pérez, A y Vizcaíno, L. (2014). *Modelización de consumos de agua y energía en hoteles de sol y playa*. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural. Vol. N° 4 pag. 807-818. España.
- Estévez, P. (2017). *Análisis del sector hotelero de lujo. El caso del Hotel Westin Valencia*. Trabajo final de carrera. Licenciatura de Dirección y Administración de Empresas. Facultad de Dirección y Administración de Empresas. Universidad Politécnica de Valencia. España. 138 pag.
- Hotel La Casona Monsante. (2019). *Cuaderno de Registro de Huéspedes. Chachapoyas*. Perú. 200 pag.
- Mendoza, Y. (2018). *Uso Eficiente de los Recursos (Agua, Energía y Papel) por Medio de una Propuesta de Medidas de Ecoeficiencia en la Institución Educativa Juan Velasco Alvarado, Pillco Marca, Huánuco, 2017*. Programa Académico de Ingeniería Ambiental. Facultad de Ingeniería. Universidad de Huánuco. Perú. 173 pag.
- Ministerio del Ambiente. (2010). *Guía de Ecoeficiencia para Instituciones del Sector Público*. Perú. 124 pag.
- Ocampo, J. (2017). *Análisis y diseño de una vivienda rural implementada con un sistema térmico ecoeficiente de energía solar – Chachapoyas 2016*. Escuela Profesional de Ingeniería Civil. Facultad de Ingeniería Civil y Ambiental. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. Chachapoyas. 121 pag.
- Roldan, A. (2016). *Propuesta de optimización del uso del agua potable en la I.E. 80824 “Jose Carlos Mariategui” El Porvenir-Trujillo - 2014*. Escuela de Posgrado. Universidad Nacional de Trujillo. Perú. 133 pag.

- Torres, O. (abril-junio 2018.). *Prácticas ecoeficientes en las empresas hoteleras de la ciudad de Ibarra – Ecuador*. UNIANDES extensión Ibarra. Ecuador. Vol. 5, Núm. 2, pág.
- Trujillo, C y Sarmiento, J. (2014). *Estrategias de uso eficiente y ahorro de agua en Centros Educativos, caso de estudio, Edificio Facultad de Ciencias Ambientales – Universidad Tecnológica de Pereira*. Administración Ambiental. Facultad de Ciencias Ambientales. Universidad Tecnológica de Pereira. Colombia. 100 pág.
- Vallina, J. (2017). *Turismo Sostenible Ecoeficiencia y sostenibilidad en hotelería*. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/jorgevallina/ecoeficiencia-y-sostenibilidad-en-la-hotelera-tendencias-oportunidades-y-retos-en-el-siglo-xxi>. Visto el 24 de diciembre de 2020.
- Wendel, M. (2016). *Eco-Gestión en el Área de Habitaciones de Hoteles 5 y 3 Estrellas de las Ciudades de Villarrica y Pucón*. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Universidad Austral de Chile. Valdivia Chile. 123 pag.
- Zarate, G. (2017). *Aplicación de Prácticas Ambientales en el Hotel Hollywood según el Manual del Mincetur, Distrito de Miraflores Año 2017*. Escuela Académico Profesional de Administración en Turismo y Hotelería. Facultad de Ciencias Empresariales. Universidad Cesar Vallejo. Lima. Perú. 58 pag.

ANEXOS

Fotografías de las instalaciones y la prestación del servicio del hotel La Casona Monsante.



Foto 01: Habitación triple del Hotel ubicada en la primera planta



Foto 02: Habitación simple del Hotel ubicada en la primera planta



Habitación matrimonial del Hotel ubicada en la primera planta

**ENCUESTA PARA CONOCER A CERCA DEL CONSUMO DE AGUA DE LOS
TRABAJADORES DEL HOTEL LA CASONA MONSANTE DE LA CIUDAD
DE CHACHAPOYAS**

La presente encuesta tienen por finalidad recoger información referente al consumo de agua del Hotel la Casona Monsante, información que será utilizada la tesis Medidas de ecoeficiencia para optimizar el consumo de agua en el Hotel La Casona Monsante de la ciudad de Chachapoyas, 2019. Por lo que se agradece su veracidad a la hora de dar las respuestas.

NOMBRE:.....

CARGO:.....

EDAD:.....

I. RESPONDE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS

1. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en el hotel?

.....
.....
.....

2. ¿Conoce usted cuanto es el consumo de agua al mes del hotel?

.....
.....
.....

3. ¿Estaría usted dispuesto a optar por la conservación del agua?

.....
.....
.....

4. ¿Qué políticas para la conservación y ahorro de agua vienen practicando dentro del hotel?

.....
.....
.....

5. ¿Cuántos kilos de toallas lavan al mes?

.....
.....
.....

6. ¿si hubiera una capacitación para el ahorro del agua estaría dispuesto a asistir?

.....
.....
.....

7. Del 1 al 10 valore la importancia del agua en el trabajo que realiza

.....
.....
.....

**ENCUESTA PARA CONOCER A CERCA DEL CONSUMO DE AGUA DE LOS
HUÉSPEDES DEL HOTEL LA CASONA MONSANTE DE LA CIUDAD DE
CHACHAPOYAS**

La presente encuesta tiene por finalidad recoger información referente al consumo de agua del Hotel la Casona Monsante, información que será utilizada la tesis Medidas de ecoeficiencia para optimizar el consumo de agua en el Hotel La Casona Monsante de la ciudad de Chachapoyas, 2019. Por lo que se agradece su veracidad a la hora de dar las respuestas.

NACIONALIDAD:.....

SEXO:.....

EDAD:.....

I.- MARCA LA LETRA QUE USTED CREA CONVENIENTE:

1. ¿Cómo evalúa usted el servicio en el hotel?
a) Bueno b) Regular c) Malo

2. ¿Cómo evalúa usted el servicio de agua en el hotel?
a) Bueno b) Regular c) Malo

II.- RESPONDE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

3. ¿cree usted que se debería implementar políticas de ahorro de agua en el hotel?

.....
.....
.....

4. ¿Estaría usted dispuesto a colaborar con el ahorro de agua?

.....
.....
.....

5. ¿Pide el cambio de toallas durante su estadía?

.....
.....
.....

6. ¿Pide el cambio de sábanas durante su estadía?

.....
.....
.....

7. ¿Pide el cambio de cobertor durante su estadía?

.....
.....
.....

8. ¿Si se colocaría un vaso para el cepillado de los dientes en el lavatorio lo utilizaría usted?

.....
.....
.....

9. ¿Qué otras medidas de agua de ahorro de agua sugieren usted?

.....
.....
.....