



## **DECANATO DE TURISMO**

### **PROPUESTA DE DIAGNÓSTICO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE CERTIFICACIÓN AMBIENTAL GREEN KEY. CASO: HOTEL NAPOLITANO, PERÍODO 2016-2017**

#### **Sustentada por:**

<b>Indhira Cotes</b>	<b>1997-0157</b>
<b>Leticia Abréu</b>	<b>2005-1585</b>
<b>Edwilza Panosky</b>	<b>2009-1019</b>

#### **Asesora:**

**Natividad Pantaleón**

**Monografía para Optar por el Título de:  
Licenciatura en Administración Turística y Hotelera**

**Distrito Nacional, República Dominicana  
Abril, 2016**

**PROPUESTA DE DIAGNÓSTICO PARA LA  
IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE  
CERTIFICACIÓN AMBIENTAL GREEN KEY. CASO:  
HOTEL NAPOLITANO, PERÍODO 2016-2017**

# ÍNDICE

<b>RESUMEN EJECUTIVO .....</b>	<b>ii</b>
<b>AGRADECIMIENTOS .....</b>	<b>iv</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>x</b>

## **CAPÍTULO I. CONCEPTOS GENERALES**

1.1 Introducción al turismo .....	2
1.1.1 Definición.....	2
1.1.2 Breve historia.....	2
1.1.3 Turismo en República Dominicana .....	3
1.2 Establecimiento hotelero .....	5
1.2.1 Tipos de hoteles.....	5
1.2.2 Hotel de ciudad.....	6
1.2.3 Algunos hoteles de la ciudad en Santo Domingo .....	6
1.3 Origen de las certificaciones ambientales .....	6
1.4 Principales certificaciones ambientales en el sector turístico .....	7
1.5 Green Key (Llave Verde).....	8
1.5.1 Proceso de certificación.....	8
1.5.2 Beneficios que Genera la Certificación Green Key .....	9
1.6 Hotel Napolitano .....	10
1.6.1 Breve historia del establecimiento .....	10
1.6.2 Servicios .....	11
1.6.3 Aspectos físicos.....	11
1.6.4 Misión, Visión y Valores.....	11

## **CAPÍTULO II. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS**

2.1 Diagnóstico .....	14
2.2 Requisitos Green Key con los que cumple el Hotel Napolitano .....	39
2.2.1 Manejo Ambiental de la Instalación.....	39
2.2.2 Implicación del Capital Humano.....	39
2.2.3 Ahorro y consumo de agua .....	39
2.2.4 Manejo de los residuos .....	40
2.2.5 Lavado y limpieza de las instalaciones .....	40
2.2.6 Uso de energía en las instalaciones .....	41
2.2.7 Alimentos y bebidas .....	42
2.2.8 Manejo del ambiente interior .....	42

2.2.9 Aparcamiento y zonas verdes .....	43
2.2.10 Actividades ambientales .....	43
2.3 Análisis FODA .....	43

**CAPÍTULO III.  
IMPLEMENTACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN GREEN KEY Y SUS  
BENEFICIOS**

3.1 Propuesta de Implementación .....	47
3.2 Plan de Acción: .....	48
3.4 Cronograma de las actividades .....	65

<b>CONCLUSIÓN .....</b>	<b>xii</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>xvi</b>
<b>ANEXOS</b>	

## RESUMEN EJECUTIVO

La República Dominicana es conocida mundialmente como un destino de sol y playa, obviando que el país cuenta con una gran variedad de plantas endémicas, flora y fauna. El turista de hoy no solo busca un turismo convencional buscan destinos con una oferta en turismo especializado contribuyendo con la conservación de los recursos naturales.

El propósito de esta investigación consistió en diseñar una propuesta de implementación de la certificación ambiental Green Key para el establecimiento hotelero Hotel Napolitano. El método usado en esa investigación fue a la vez observación, inductivo y deductivo.

Se utilizó información que partió de lo general a lo específico enmarcado dentro de la base de un ámbito esquemático. Es un proyecto basado en ideas innovadoras para tanto ampliar la oferta turística, como para la conservación de los recursos naturales.

La implementación de una certificación ambiental dentro de un establecimiento hotelero se emplea como un proyecto ya que de esa manera conlleva saber, importancia, costos, beneficios, y a su vez controles que permitirán conocer el grado de avances y los logros de los propósitos. Es importante destacar, que aplicar la certificación Green Key constituirá como una herramienta de Marketing para el hotel Napolitano convirtiéndolo en un hotel más competitivo en Santo Domingo.

Los retos que esperan del proyecto en este establecimiento son extensos requieren buena planeación y asesoramiento de un actor ecológico, retos que de

seguro hay que enfrentar para tener éxitos. Otro desafío que tendrá que enfrentar el establecimiento para poder cumplir las exigencias de la certificación será impedir el gasto de enormes cantidades de recursos en las diferentes actividades; por demás proceder a invertir en acciones con resultados adecuados.

## **AGRADECIMIENTOS**

Quiero agradecer primeramente a Dios, porque mediante su demostración de amor incondicional, me dejó saber en todo momento, que nunca he estado sola, que el siempre ha estado a mi lado, acompañándome en los momentos de dificultad, dándome las fuerzas necesarias, para poder seguir hacia delante. Gracias a él aún estoy de pie y pude cerrar un ciclo más en mi vida.

A mis padres, a mi madre, Cristina Moneró Rosario y de manera muy especial a mi papá, Simón Bolívar Cotes Juliao, quien, de una forma u otra, siempre me animó a seguir, me repetía una y otra vez TU PUEDES, no desmayes y verás que lo lograrás.

A mi gordo, Armando Oscar Pacheco Santana, quien con su infinito amor, paciencia y comprensión, me brindó su apoyo incondicional, en los momentos que más lo necesitaba y siempre apostó a que podía alcanzar esta meta.

Al personal del Decanato de Turismo, de manera especial a nuestro Decano, el Lic. Luis Felipe Aquino, quien nunca me cerró las puertas y siempre estuvo en la disposición de ayudarme y colaborarme en todo lo que necesitara y al Lic. Gilberto Soto, quien se preocupó y me apoyó, en momento que lo necesité.

A mi hermana y amiga Leticia Abreu, quien desde el primer día que nos conocimos, hicimos una buena química.

A Natividad Pantaleón (Naty), quien demostró desde el primer día, que con ella podíamos contar incondicionalmente. Gracias Naty, por saber ser maestra, porque aún con las grandes competencias que tienes como profesiona, supiste mantener tu sencillez, humildad y sinceridad, valores que son escasos en estos tiempos tan difíciles que estamos viviendo. Gracias por haber sabido halarnos las orejas, sin perder de vista tu lado humano y hasta humorístico; y mil veces gracias por haber estado ahí cuando te necesité.

Por último, pero no menos importante, quiero agradecer a mis hijas, Katherine Lisbeth Pérez Cotes y Melanie Aydee Pérez Cotes, quienes fueron el motivo principal, de que yo quisiera alcanzar este objetivo, ya que soy su ejemplo y de esta forma les demuestro que no importa que tan grande sean los obstáculos, todo lo que nos proponemos en la vida, lo podemos lograr.

**Indhira Cotes**

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco primero a Dios por ser el eje, sostén, punto de equilibrio y razón de mi existencia llena de salud en este planeta ; a Indhira Cotes Hermana más que amiga desde que nos conocimos cuando empezamos el monográfico; a la profesora Natividad Pantaleón por su sacrificio, paciencia, apoyo, mentoría desde que nuestros caminos se cruzaron hasta el día de entrega de este trabajo, por ser más que una simple profesora; a mis abuelos paternos Nereyda Antonia Larancuent Carreño y Juan Abréu Alcántara que me prestaron su casa y recursos para trabajar y concluir este compromiso; a mi madre Dellys Peralta Dominici por su aliento de no soltar y mantenerme en la carrera, además de, por apoyarme en el cuidado de mi mayor tesoro, mi hijo, Diego Alejandro Arrendell Abréu, a quién además le dedico este proyecto porque el ha sido y es mi motor para seguir luchando en esta vida, Sí se puede!! Al fin!!

**Leticia Abreu**

## AGRADECIMIENTOS

A lo largo de mi tiempo de estudios en la carrera Administración Turística y Hotelera, existen personas muy importantes en mi vida a las que no puedo dejar de agradecer y dedicarle este trabajo, debido a que en todo ese tiempo, estando en un país extranjero, donde se me han presentado tantas dificultades para avanzar en mi carrera, ellas siempre estuvieron para apoyar tanto en lo personal, económico como en lo académico.

**A Dios:** Por Darme la salud y las posibilidades de estudiar en una de las mejores instituciones del país y los medios para poder finalizar de manera exitosa mi carrera universitaria a pesar de todo los problemas surgidos en el proceso. De igual manera, agradecerle por haberme dado personas que han sido mis fortalezas y soporte para enfrentar cada uno de los problemas que se presentaron durante estos años de estudio.

**A mi madre:** Edith Panosky, por ser mi fuente de inspiración, mi héroe y mi motivación enseñándome a luchar por lo que se quiere en la vida. De manera especial quiero agradecer a la personas que más amo en mi vida. Ella es mi primera fuente de apoyo, a pesar de todos los problemas que han surgido en nuestra vida, ella nunca dejo de creer en mí; llego a hacer lo imposible para pagar todos mis gastos, para que yo esté en una buena institución y en fin ser

una Licenciada en ATH; como siempre dice ella, yo soy su orgullo, descansara cuando le entrego mi diploma.

**A mi hermano:** Evenson Panosky, al ser un graduado de la Universidad Apec, el fue mi segundo apoyo desde el momento en el cual llegue a este país; haciendo todos los trámites para entrar en el colegio y luego en la universidad; quiero agradecerle por haber estado aquí para mí, creer en mis capacidades enseñarme lo que es " vivir en este país y sobre todo por motivarme a estudiar en esta institución.

**A mis familiares:** mi hermana Junia Panosky y su esposo Abel Beliard que han creído en mí y que fueron mi motivación a escoger esa carrera de ATH; a mis primos Evens Fortunat et Denis Emile. Son tantos los miembros de mi familia que me han apoyado, creen en mí y se enorgullecen de lo que he logrado.

**A mi mejor amiga:** Peguy Dossous, también es una graduada de UNAPEC, es como mi hermana mayor, quiero agradecerle por todos los apoyos que me brindo en el momento que entre en esta institución, siempre estuvo aquí para mí, desde mi primera selección de asignaturas hasta la elaboración de mi trabajo monográfico, nunca me da una respuesta como "no" cuando solicito su ayuda en algo. Es la primera persona en ayudarme a mantener una actitud positiva frente a todas las dificultades que se me presentaron.

**A mi mejor amigo:** Philippe Thevenoux , es una de las persona que mas contribuyo en mis estudios, siempre se ofrece a ayudarme en todo lo que

necesito, quiero agradecerle por todo el apoyo que nunca dejo de brindarme hasta el día de hoy.

**A mi novio:** Geoffrey Scott Buck, llego en mi vida en los dos últimos años de mi carrera pero siento que una de las personas más me ayudo a salir adelante con los inconvenientes por lo que he pasado últimamente sobre todo con mi trabajo de monográfico, le agradezco por enseñar a no darme por vencida, me hizo ver mi valor, creer en mis capacidades y todo lo que puedo lograr.

**A mis asesores:** Isabel Carvajal, por su colaboración, los consejos y todas las enseñanzas recibidas en el principio del curso monográfico. Natividad Pantaleón, por su colaboración, el esfuerzo, preocupación, motivación y supervisión de esta monografía para que mis compañeras y yo podamos culminar el final de una gran meta.

**A la universidad:** Por formarme al nivel profesional brindándome las instalaciones, educadores, recursos tecnológicos y orientación necesaria para lograr mis objetivos.

**Edwilza Panosky**

## INTRODUCCIÓN

El turismo actualmente tiene diversos efectos negativos sobre el medio ambiente, en particular cuando se desarrolla sin la aplicación de estándares de gestión diseñados para proteger los bienes naturales; por ende La biodiversidad es necesariamente un capital esencial de la industria turística; son más turistas que esperan encontrarse con un ambiente limpios y agradables y muchos son los que no volverían a destinos contaminados o deteriorados. En el caso del hotel Napolitano, se le hace difícil mantener la misma clientela, no solo por el nivel de competitividad muy bajo frente a otros establecimientos hoteleros de la ciudad, sino también por la falta de innovación, promoción y estrategia de marketing.

Desde los puntos de vista estadísticos actuales sobre los intereses de los turistas a visitar establecimientos interesados en la protección ambiental, la propuesta para la implementación de una certificación ambiental, es una de las mejores opciones para que el Napolitano vuelva en primera fila dentro de los mejores hoteles de Santo Domingo.

El proceso de certificación ambiental en ese establecimiento empezara a programarse desde el propio proyecto para que el producto además de estar adaptado a un proceso productivo tenga un ciclo de vida útil garantizado lo que además simplifica conscientemente las tareas ambientales.

El sistema de certificación es el resultado de la implementación de un conjunto de procesos estructurado que sirven para recoger, organizar y distribuir la información adecuada a las personas involucradas en las mejores condiciones de costes y tiempo con la finalidad de poder tomar las decisiones más adecuadas.

Conviene saber, que los criterios no definen exactamente el sistema de certificación ambiental a aplicar por los establecimientos hoteleros, sino que se limita a describir los requisitos que deben dar respuesta a la certificación Green Key.

**CAPÍTULO I.**  
**CONCEPTOS GENERALES**

## **1.1 Introducción al turismo**

### **1.1.1 Definición**

Según la OMT, Turismo es el conjunto de relaciones, actividades y fenómenos social, cultural y económico que realice una persona o grupo de personas al desplazarse fuera de su lugar de residencia habitual por un periodo consecutivo inferior a un (1) año con fines de ocio, por negocios u otros motivos. (Organización mundial del turismo, 2008)

### **1.1.2 Breve historia**

El hombre viaja desde su aparición en la Tierra por necesidad. Es muy probable que las poblaciones nómadas hayan aparecido antes que las sedentarias, lo que demuestra que la necesidad de moverse es una característica humana. En el caso de los nómadas la movilidad territorial es un aspecto esencial de la identidad. Lo mismo se puede decir de marineros y mercantes que viajaban, y aún lo hacen, "por trabajo".

Fundamental en la historia del viaje es la figura del peregrino. El peregrinaje, debido a su carácter de fenómeno de masas, periódico y organizado, ha sido considerado el antecedente del viaje moderno. El peregrino se mueve por rutas preestablecidas y descansa en lugares adecuados para ello, igual que el turista moderno viaja en grupos y duerme en hoteles.

Solo recientemente se empezó a viajar "por diversión". Los inicios de este turismo se encuentran en la experiencia del Grand Tour: a partir del siglo XVIII, los hijos de la nobleza inglesa viajaban durante meses por las diferentes capitales europeas como colofón a su formación.

En este mismo periodo surgen los balnearios y se ponen de moda las localidades de veraneo en la montaña y al mar. En 1841 Thomas Cook comenzó

a vender pasajes de tren entre Leicester y Loughborough, por los que se le considera el primer organizador de viajes turísticos; en 1855 ya organizaba viajes "todo incluido" a la Exposición de Paris. (Vanevic, 2009)

Pero en aquella época el turismo era una experiencia limitada a pocas personas. Con el boom económico, el turismo al extranjero toma grandes proporciones. Los primeros en participar en este tipo de vacaciones son los norteamericanos, los europeos en los años '60 y, poco más tarde, los canadienses, japoneses y australianos. En los años '80 empiezan a viajar también las minorías acaudaladas de la India, Brasil, México, Sudáfrica, etc.

Los aceleradores fundamentales que han transformado el turismo en una industria:

- La curiosidad hacia otros lugares y otras culturas
- La evolución de los medios de transportes, que han reducido las distancias
- Las vacaciones pagadas

### **1.1.3 Turismo en República Dominicana**

La República Dominicana se clasifica entre los principales destinos turísticos de la región del Caribe y América Latina.

De acuerdo con los contenidos históricos de la Isla, los pioneros del turismo fueron los españoles en año 1492; luego fueron los franceses y otros países europeos. A lo largo de los años, otros extranjeros visitaron al país como los aventureros americanos en 1854. Durante todos esos años, el turismo se daba tímidamente hasta que el presidente Rafael Leónidas Trujillo tome el poder en 1930. La actividad turística se inicia formalmente en el país en 1931, cuando se promulga la Ley No. 103 de automóviles para Turistas; sin embargo, es con la

promulgación de la Ley No. 4378, del 30 de noviembre de 1934, de Secretarías de Estado, que se implementa un sistema de dirección y organización de las actividades turísticas.

Esta labor fue asignada a la Secretaría de Estado de Comunicaciones y Obras Públicas. Luego estas atribuciones fueron traspasadas a la Secretaría de Estado de Comercio, Industria y Trabajo, mediante la Ley No. 1281, de 1937. (Ministerio del turismo, 2010)

Durante la década de 1940, Trujillo estableció muchas estrategias para fomentar el turismo en el país; eso conllevó a realizar la primera promoción turística del país a otros países internacionales como primer paso para atraer turistas.

En esa misma era de Trujillo fue inaugurado el Malecón de Santo Domingo junto con el primer Hotel de Lujo de la ciudad el Hotel Jaragua. A lo largo de los años fueron abriendo nuevas cadenas hoteleras con el fin de incrementar en el turismo en la ciudad.

A partir de la década de los 70s, se denomina periodo de desarrollo turístico en La república Dominicana; lo que conllevó al Terraza Restaurante Paraíso a tener sus inicios en el año 1975 y más tarde de modificarse el nombre a Terraza Napolitano. Estos últimos años, el turismo dominicano ha sido desarrollado y explotado en su máxima plenitud, desarrollándose más los complejos habitacionales mediante acuerdo y asesorías extranjeras. Los cuadros estadísticos del banco central permiten determinar que la década de los 80s, el número de habitaciones era aproximadamente de 8,562 en la de los 90s, era de 45,000 de acuerdo a los últimos estadísticos del año 2013 el número de habitaciones ascendieron a 68,542. (BCRD, 2013)

El turismo se ha convertido como una de las principales actividades generadoras de empleo y divisas para el país. En infraestructura hotelera se invierten millones de dólares cada año.

En 1985, se registraron ingresos de divisas por turismo ascendentes a US\$451 millones equivalente US\$52,674.6 por cada habitación hotelera y a US\$683.10 por cada turista que visito al país en ese año (660, 178 entre dominicano y extranjeros no residentes).

30 años mas tarde (2013), las estadísticas indican ingresos por turismo ascendentes a US\$5, 124.8 millones equivalente a US\$74, 768 por habitación hotelera en operación y a US\$1, 092.7 por cada turista que visito a país ese año (4,689, 770). (BCRD, 2013)

## **1.2 Establecimiento hotelero**

Un hotel es un establecimiento de carácter privado planificado y acondicionado que se dedica a alojar personas por un periodo de de tiempo corto durante sus viajes. Sus servicios básicos incluyen una cama, un armario y un cuarto de baño. Dependiendo del tipo de hotel, provee servicios adicionales como restaurantes, entretenimiento, conferencias, organización de convenciones entre otros. Los hoteles están clasificados en categorías según el grado de confort según el país:

Estrellas; Letras; Clases, Diamantes y World tourism. (Organizacion mundial del turismo, 2008)

### **1.2.1 Tipos de hoteles**

Dependiendo a la instalación y la ubicación de donde se encuentre el hotel, pueden ser:

Hoteles de ciudad	Aparta-hotel	Hoteles monumento
Hoteles casino	Hoteles de montana	Hoteles de temporada
Hoteles de aeropuerto	Hoteles de naturaleza	Hoteles temáticos
Resort	Hoteles rústicos	
Hoteles de Playa	Albergues turísticos	
Hoteles de convenciones	Hoteles boutique	

### **1.2.2 Hotel de ciudad**

Situado en el centro de la ciudad, normalmente en los centros históricos, zonas comerciales o de negocios. Se orientan tanto al turismo como al alojamiento en los desplazamientos de negocios. Generalmente son funcionales y suelen contar con instalaciones con salas de conferencias y Business Center.

### **1.2.3 Algunos hoteles de la ciudad en Santo Domingo**

De acuerdo al último registro de la Asociación de Hoteles y Turismo (Asonahores), La República Dominicana tiene un total aproximado de 678 hoteles, de los cuales 77 se encuentran en la ciudad de Santo Domingo D.N. (ASONAHORES, 2014).

Dentro de los más reconocidos, por su servicio y trayectoria, se encuentran:

-  Dominican Fiesta Hotel and Casino
-  Hotel Napolitano
-  Courtyard Santo Domingo by Marriott
-  Occidental El Embajador
-  Sheraton Santo Domingo
-  Embassy Suites by Hilton
-  Renaissance Jaragua Hotel and Casino
-  Barceló Santo Domingo
-  Hotel Mercure Comercial

### **1.3 Origen de las certificaciones ambientales**

El flujo turístico mundial y la construcción masiva de establecimientos hoteleros han obligado a muchas entidades internacionales a crear estrategias que garanticen la protección ambiental. La certificación se ha convertido en una valiosa herramienta para apoyar los procesos de mejora de la gestión

ambiental. La certificación es normalmente un procesos al que se somete voluntariamente una empresa con el fin que se evalué la calidad de las actividades que realiza.

A lo largo del siglo XX se desarrollaron muchos programas de certificación para diferentes industrias como forma de asegurar cierto grado de confiabilidad entre los productos, vendedores y usuarios. A partir de los 70, viendo el impacto ambiental del gran flujo de turistas, y miles de establecimientos hoteleros que se construyen cada año, los líderes del sector comenzaron a proponer y establecer certificaciones medio ambientales a las empresas hoteleras y a otras entidades turísticas.

#### **1.4 Principales certificaciones ambientales en el sector turístico**

Según La Asociación Española de Normalización y Certificación, la certificación es la acción llevada a cabo por una entidad independiente de las partes interesadas mediante la que se manifiesta que una organización, producto, proceso o servicio, cumple los requisitos definidos en unas normas o especificaciones técnicas. (AENOR, 2010)

Dentro de las certificaciones ambientales más importantes y reconocidas, se encuentran (CAMBRUBI, 1998):

- Blue Flag (Bandera azul)
- Green Key (Llave Verde)
- Sistema de Gestión ambiental (SGA)
- Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001
- Verificación del esquema europeo de eco gestión y eco auditoría EMAS
- Sistema de Gestión Energética ISO 50001

- Verificación voluntaria Inventario de Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) según ISO 14064
- Huella de carbono

## **1.5 Green Key (Llave Verde)**

Es un programa de certificación internacional inspirado en la metodología de las auditorías que certifica los procesos de mejora en la gestión ambiental de hoteles, camping y otros establecimientos de hostelería en el mundo. Fue establecido por la FEE (Foundation for environment Education) en el año 2015 con 2.300 galardones en 47 países. Es la eco etiqueta con más establecimientos adheridos en el mundo. (AEDAC, 2015).

### **1.5.1 Proceso de certificación**

El proceso de certificación inicia desde el momento que el establecimiento adquiere a la solicitud de implementación de la certificación. Pueden pasar meses desde que se inicia el proceso de certificación dependiendo del estado del hotel, hasta que reciba el galardón.

**Pre-auditoria:** Es recomendable realizar una pre-Auditoria para evaluar el grado de implementación del sistema y mejorar aquellas áreas después de la inscripción a distancia del check list o cuestionario.

**Auditoria de certificación:** Consiste realizar una auditoria oficial mediante visita de inspección al establecimiento por parte del personal especializado de AEDAC para verificar el cumplimiento de los criterios.

**Análisis de resultados:** Si el resultado es positivo, se aprobara el galardón por el grupo de expertos del Comité Nacional y por la Coordinación internacional.

### **1.5.2 Beneficios que Genera la Certificación Green Key**

- Formar parte de una red de trabajo internacional
- Aumento de la competitividad del hotel
- Ampliar el número de clientes: Green Key le facilita a los clientes la posibilidad de localizar establecimiento que tienen consideración con el medio ambiente ya que son mayores los números de turistas interesados a establecimientos hoteleros relacionados con la preservación del ecosistema.
- Ahorrar en costes operacionales.
- Disponer de apoyo y fuentes de inspiración: La Coordinación Nacional como el IDARD (Institución de Derecho Ambiental de la República Dominicana) apoyara a los establecimientos a la implementación de los criterios en el establecimiento de una política ambiental y el cumplimiento de los objetivos; asesorar sobre como formar el personal e informe a los huéspedes sobre los compromisos ambientales.
- Obtener conocimientos por los esfuerzos ambientales.
- Gestión económica por la reducción de los consumos.

## **1.6 Hotel Napolitano**

### **1.6.1 Breve historia del establecimiento**

El hotel Napolitano antes llamado Terraza Restaurante Paraíso es uno de los más antiguos hoteles de Santo Domingo. Es un hotel de categoría tres estrellas ubicado frente al Mar Caribe entre los dos obeliscos de Santo Domingo. Tuvo sus inicios el 30 de julio del año 1975 cuando un grupo de empresarios italianos decidieron establecer esa empresa hotelera justamente en la década que el turismo en República Dominicana empezó a desarrollarse. Debe su nombre en honor a la ciudad Nápoles, Italia.

Este local experimento muchas mutaciones tanto físico como administrativo desde sus inicios en el año 1975 , siendo en esta presente etapa la que le ha tocado ponerse a la vanguardia moderna, actual y con una plataforma tecnológica, que lleva a cada huésped a sentir el calor y el trato de un personal altamente capacitado.

Es una torre de ocho pisos, que cuenta con 65 habitaciones dividido en:

-  Standard /una cama
-  Superior/una cama
-  Standard/doble cama
-  Superior/doble cama
-  Junior Suites

 Suite

### **1.6.2 Servicios**

 Day Pass

 Estadías

 Le Spa

 Rent a Car

 Lavandería

 Salón Peluquería

 Paquete de bodas

 Gift Shop

 Taxi Napolitano

### **1.6.3 Aspectos físicos**

 Piscina

 Restaurante

 Sala de convenciones

 Parqueos

### **1.6.3 Misión, Visión y Valores**

#### *Misión*

Dar un servicio de primera categoría a los huéspedes y clientes para con ello lograr su plena satisfacción. Y convertirnos en líderes de servicios hoteleros con calidad y excelencia, garantizando a nuestros clientes niveles de atención y condiciones con estándares internacionales.

## *Visión*

Lograr establecernos sólidamente en el mercado hotelero y en el gusto preferencial del cliente tanto en la industria de la hospitalidad como en los demás servicios ofertados y proveer hospedajes, alimentación y trato de calidad para los gastos más exigentes con personas calificadas que una asegure superar las expectativas de nuestros clientes nacionales e internacionales.

## **Valores**

-  El cumplimiento del deber es compromiso de todos.
-  Buenas relaciones humanas
-  La calidad es tarea de todos
-  Responder de manera oportuna a las necesidades de nuestros clientes internos y externos.
-  Medio Ambiente
-  Orientación al cliente
-  Optimismo Mejora continua
-  Excelente servicio
-  Respeto
-  Productividad

## **CAPÍTULO II.**

# **PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS**

## **2.1 Diagnóstico**

A partir de la identificación de los requisitos que contiene el Programa de Certificación Green Key (Llave Verde), en este capítulo, se presenta el análisis de los resultados del diagnóstico realizado al Hotel Napolitano, para la propuesta de su implementación. Dicho diagnóstico se realizó, mediante la aplicación de un cuestionario, a través del cual se midió el nivel de cumplimiento del hotel, respecto a las prácticas ambientales que deben observar, para optar por dicha certificación. El cuestionario está formulado con 12 criterios estandarizados internacionales y 94 subcriterios, valorados cada uno con un puntaje predeterminado, que al final el resultado que se obtuvo, fue sobre la base de los 100 puntos. (Ver Tabla 1)

**Tabla 1. Green Key Programme Check List. Cuestionario aplicado al Hotel Napolitano. Evaluación y puntuación obtenida en cada subcriterio y criterio.**

<b>Criterio I: Manejo Ambiental de la Instalación (Valor total del criterio I: 12 puntos)</b>		<b>Nivel de Cumplimiento</b>		
<b>Num.</b>	<b>Subcriterios</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Pt.</b>
1.1	La instalación cuenta con permiso ambiental de operación.	x		2
1.2	Se presentan periódicamente los informes de cumplimiento ambiental correspondientes.		x	0
1.3	Existe un equipo responsable sobre los temas ambientales en la instalación.	x		2
1.4	Existe una política ambiental en la instalación. (Se concede un plazo de dos meses para la realización de la política una vez iniciado el proceso de certificación).		x	0
1.5	La política ambiental se encuentra colocada en un lugar visible de la instalación.		x	0
1.6	Se han formulado objetivos y plan de acción para la mejora ambiental continua en la instalación.		x	0
1.7	Existe un lugar determinado para el almacenamiento de las informaciones del programa.		x	0
1.8	La instalación debe encontrarse en un lugar que no atente contra la preservación del entorno y la seguridad de los huéspedes.	x		0.5
1.9	Existe colaboración por parte de la instalación en la economía local de la comunidad. Vendedores, Casinos.		x	0

<b>Puntuación Final Criterio I</b>		<b>4.5</b>		
<b>Criterio II: Implicación del Capital Humano (Valor total del criterio II: 8 puntos)</b>		<b>Nivel de Cumplimiento</b>		
<b>Num.</b>	<b>Subcriterios</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Pt.</b>
<b>2.1</b>	Se realiza periódicamente reuniones con el staff para informar acerca de las iniciativas ambientales de la instalación, con el fin de involucrarlos en los temas a desarrollar.	x		2
<b>2.2</b>	El comité ambiental debe presentar las actividades e iniciativas ambientales a los encargados de cada departamento, para la distribución de las asignaciones.	x		1
<b>2.3</b>	Deben realizarse un mínimo de 3 capacitaciones sobre temas ambientales para el comité ambiental y colaboradores de la instalación.		x	0
<b>2.4</b>	Se realizan réplicas de las capacitaciones para el personal involucrado en las actividades ambientales de la instalación por parte del Comité Ambiental.		x	0
<b>2.5</b>	Los colaboradores de la instalación pueden participar en las actividades ambientales coordinadas por el comité, enfocadas en las temáticas de: Agua, residuos, energía, áreas verdes.		x	0
<b>2.6</b>	Un mínimo de 5 actividades ambientales deberán ser desarrolladas en el transcurso de la implementación del programa. Se debe documentar evidencia de las mismas en la carpeta de seguimiento.		x	0

<b>Puntuación Final Criterio II</b>		<b>3</b>		
<b>Criterio III: Información a los Huéspedes y Clientes (Valor total del criterio III: 7 puntos)</b>		<b>Nivel de Cumplimiento</b>		
<b>Num.</b>	<b>Subcriterios</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Pt.</b>
<b>3.1</b>	Información sobre Green Key/Llave Verde debe ser colocada en lugares visibles de la instalación. En caso de ser una instalación certificada, la Bandera del Programa con el período correspondiente debe ser colocada en un lugar visible.		x	0
<b>3.2</b>	Las actividades ambientales a realizar deberán ser colocadas en el Mural de informaciones de la instalación, indicando cómo pueden integrarse los huéspedes a participar.		x	0
<b>3.3</b>	Se encuentra material promocional sobre el programa y las actividades ambientales que desarrolla la instalación a disposición de los huéspedes.		x	0
<b>3.4</b>	El personal de recepción y servicio al cliente, debe estar en la capacidad de brindar información sobre el programa y las actividades ambientales.		x	0
<b>3.5</b>	Deben ser facilitadas las informaciones correspondientes al transporte público de la zona o como acceder a la localidad más cercana.		x	0
<b>3.6</b>	Se encuentra señalización en la instalación sobre el ahorro de energía, agua en las habitaciones y áreas comunes.		x	0
<b>3.7</b>	Se facilita un cuestionario a los huéspedes para evaluar y retroalimentar el resultado de las actividades ambientales.		x	0

		<b>Puntuación Final Criterio III</b>		<b>0</b>
<b>Criterio IV: Ahorro y Consumo de Agua (Valor total del criterio IV: 20 puntos)</b>		<b>Nivel de Cumplimiento</b>		
<b>Num.</b>	<b>Subcriterios</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Pt.</b>
4.1	Se realiza un registro del consumo mensual de agua de la instalación	x		2
4.2	Los inodoros no deben utilizar para su descarga más de 6 litros de agua. Se aplica para compra de equipos nuevos en la instalación.		x	0
4.3	No se permiten fugas de agua de lavamanos ni inodoros.		x	0
4.4	Se encuentran Zafacones en los baños de la instalación.	x		0.5
4.5	El flujo de agua de las duchas no debe exceder de más de 9 litros por minuto. Al menos el 50% de las duchas.		x	0
4.6	El flujo de agua de llaves no debe exceder más de 8 litros por minuto. Al menos el 50 % de las llaves.		x	0
4.7	Lavaplatos no deben utilizar más de 3.5 litros por cesta. Se aplica para compra de equipos nuevos en la instalación.		x	0
4.8	Señalización sobre el buen uso de los equipos y el buen uso del agua debe ser colocada en los alrededores de la maquinaria.	x		1
4.9	Existe una planta de tratamiento para las aguas negras.		x	0
4.10	Se realiza un monitoreo periódico del manejo de las aguas de la Planta de Tratamiento.	x		2
4.11	Los productos químicos peligrosos deben ser almacenados en lugares debidamente identificados y con las disposiciones establecidas por las autoridades para el manejo de los mismos.	x		1.5
4.12	Se han colocado caudalímetros en los lugares de mayor consumo de agua.		x	0

4.13	Son utilizadas las aguas residuales luego de su depuración.		x	0
4.14	Se realizan levantamientos periódicos para corregir fugas y derrames de las tuberías.	x		2
<b>Puntuación Final Criterio IV</b>			<b>9</b>	
<b>Criterio V: Lavado y Limpieza de las Instalaciones (Valor total del criterio V: 4 puntos)</b>			<b>Nivel de Cumplimiento</b>	
<b>Num.</b>	<b>Subcriterios</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Pt.</b>
5.1	Existen letreros y señalización en los baños indicando que las toallas son cambiadas a petición del cliente.		x	0
5.2	No se permite el uso de productos no autorizados por las autoridades ambientales y de salud.		x	0
5.3	El personal es entrenado sobre el uso de desinfectantes químicos a utilizar, según lo indicado en las medidas de seguridad de los productos.	x		2
5.4	Los papeles y toallas deben ser confeccionados con materiales no blanqueadores y poseer alguna etiqueta ecológica.	x		0.5
<b>Puntuación Final Criterio V</b>			<b>2.5</b>	
<b>Criterio VI: Manejo de Residuos (Valor total del criterio VI: 11 puntos)</b>			<b>Nivel de Cumplimiento</b>	
<b>Num.</b>	<b>Subcriterios</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Pt.</b>
6.1	Las empresas gestoras que recolectan los residuos de la instalación se encuentran acreditadas por ante las autoridades competentes	x		1
6.2	Existe una política de separación de los residuos para su disposición final		x	0
6.3	Si el Ayuntamiento no facilita la recolección de los residuos, se debe contratar una empresa privada para su recolección.	x		1
6.4	Informaciones sobre cómo clasificar los residuos son accesibles al personal del área.		x	0

<b>6.5</b>	Materiales desechables como vasos, platos, cubiertos, sólo serán utilizados en el área de piscina y en actividades artísticas puntuales.	x		1
<b>6.6</b>	Los productos correspondientes a shampoo, acondicionar, jabón, cremas, no deben ser empacados en materiales individuales y en caso afirmativo, deben serlo en contenedores reciclables.		x	0
<b>6.7</b>	Los huéspedes deben tener la facilidad de poder disponer de los residuos según la clasificación requerida. Envases identificados deben ser colocados en las áreas.		x	0
<b>6.8</b>	La instalación deberá gestionar los acuerdos con las empresas y gestores requeridos para la correcta disposición final de los residuos.		x	0
<b>Puntuación Final Criterio VI</b>		<b>3</b>		
<b>Criterio VII: Uso de Energía en las Instalaciones (Valor total del criterio VII: 25 puntos)</b>		<b>Nivel de Cumplimiento</b>		
<b>Num.</b>	<b>Subcriterios</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Pt.</b>
<b>7.1</b>	Se realiza un registro mensual del consumo energético de la instalación.	x		2
<b>7.2</b>	Existe un sistema de control para el uso de los acondicionadores en los edificios para cuando no están en uso.	x		2
<b>7.3</b>	Los cristales de las ventanas deberán ser tintados según las condiciones del clima para menor uso de los acondicionadores de aire	x		0.5
<b>7.4</b>	Se realiza limpieza periódica de los filtros de los acondicionadores de aire	x		1
<b>7.5</b>	El sistema de ventilación es revisado y reparado para asegurar su buen funcionamiento	x		1
<b>7.6</b>	Los refrigeradores, cámaras frigoríficas y hornos deben contener un separador para evitar el escape del aire.	x		0.5
<b>7.7</b>	Los refrigeradores, bombas y nuevos equipos a adquirir no deben contener gases de freón.		x	0

<b>7.8</b>	Los minibars a adquirir deben tener un consumo diario que no exceda los 1 kwh/día		x	0
<b>7.9</b>	Los refrigeradores son apagados cuando no se está en ocupación de la habitación	x		0.5
<b>7.10</b>	Los televisores son apagados cuando no se está en ocupación de la habitación	x		0.5
<b>7.11</b>	Al menos el 20 % de las bombillas es Clase-A. El hotel debería sustituir otras bombillas en cualquier parte donde sea técnicamente posible. Los motivos para no tener la energía bombillas eficientes claramente deben ser explicados.	x		2
<b>7.12</b>	La instalación debe mostrar esfuerzos que conciernen a los ahorros del agua o la energía en relación con las actividades que tienen un nivel más alto del consumo del agua o el consumo de energía, p. ej. los saunas, piscinas, balnearios, etc.	x		2
<b>7.13</b>	Se realizan visitas de inspección y seguimiento para evaluar el consumo y buen uso de la energía.	x		1
<b>7.14</b>	Se utiliza energía renovable en la instalación. En caso negativo explicar las razones y planes futuros.		x	0
<b>7.15</b>	Se han instalado sistemas para la interrupción de la energía una vez los huéspedes han dejado la habitación.	x		0.5
<b>7.16</b>	Existe un sistema para apagar las luces exteriores innecesarias automáticamente	x		0.5
<b>7.17</b>	Medidores del consumo eléctrico deberán ser colocados estratégicamente para evaluar el nivel de energía consumida.	x		2
<b>7.18</b>	El acondicionador de aire deberá apagarse en las habitaciones si las ventanas son abiertas.		x	0
<b>7.19</b>	Los circuitos eléctricos de los bloques de habitaciones serán aislados, para permitir un menor consumo energético.		x	0

<b>7.20</b>	Existe un sistema de recuperación de energía para sistemas de refrigeración, ventiladores, piscinas o aguas negras sanitarias.		x	0
<b>7.21</b>	Las tuberías de agua caliente deberán ser aisladas para un menor consumo energético.	x		1
<b>7.22</b>	La instalación cuenta con un sistema de tarjeta llavero para asegurar que aplicaciones eléctricas son apagadas en espacios cuando los huéspedes salen de las habitaciones.	x		1
<b>7.23</b>	Los ordenadores y fotocopiadoras del área administrativas se encuentran programadas para apagarse una hora después de encontrarse sin uso.	x		1
<b>Puntuación Final Criterio VII</b>			<b>19</b>	
<b>Criterio VIII: Alimentos y Bebidas (Valor total del criterio VIII: 3 puntos)</b>			<b>Nivel de Cumplimiento</b>	
<b>Num.</b>	<b>Subcriterios</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Pt.</b>
<b>8.1</b>	Se prefiere la compra de productos orgánicos en la instalación para la preparación de alimentos. Al menos un 5% de todos los productos adquiridos.	x		0.5
<b>8.2</b>	Se realizará un aumento progresivo anual de los productos orgánicos utilizados.	x		1
<b>8.3</b>	Se realizará disposición adecuada de los residuos oleosos, producto de la fabricación de alimentos.	x		0.5
<b>8.4</b>	Equipos de seguridad e higiene deben ser utilizados por el personal de alimentos.	x		0.5
<b>8.5</b>	Se realizará limpieza periódica de las trampas de grasa de la instalación.	x		0.5
<b>Puntuación Final Criterio VIII</b>			<b>3</b>	

<b>Criterio IX: Manejo del Ambiente Interior (Valor total del criterio IX: 2 puntos)</b>		<b>Nivel de Cumplimiento</b>		
<b>Num.</b>	<b>Subcriterios</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Pt.</b>
9.1	La instalación debe coexistir de acuerdo al medio en que se encuentra. No debe afectarse el ecosistema.	x		0.5
9.2	Se encuentran habilitadas áreas (restaurantes, espacios, habitaciones) para fumadores y no fumadores.		x	0
9.3	Si se realizan cambios en la estructura de la instalación, deberá prevalecer y respetarse el cuidado de las áreas verdes del entorno.	x		0.5
9.4	Los niveles de ruido en las diferentes áreas no deben exceder a lo exigido por la norma ambiental de ruidos y para el caso de las habitaciones de 40dba durante la noche.	x		0.5
<b>Puntuación Final Criterio IX</b>		<b>1.5</b>		
<b>Criterio X: Estacionamiento y Areas Adyacentes (Valor total del criterio X: 2.5 puntos)</b>		<b>Nivel de Cumplimiento</b>		
<b>Num.</b>	<b>Subcriterios</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Pt.</b>
10.1	Pesticidas químicos y fertilizantes deben ser usados no más que una vez al año, pero sólo si no hay ningún equivalente orgánico o natural.	x		0.5
10.2	Los equipos para poda de césped a adquirir deben ser eléctricos, usar gasolina sin plomo, ser equipados con un catalizador y ser concedido con una etiqueta ecológica.	x		0.5
10.3	El riego de los jardines y césped se realizar antes de la salida del sol o después de la puesta del sol.	x		0.5
10.4	Se realiza compostaje con los residuos recolectados del jardín.		x	0
10.5	Es utilizado un sistema de irrigación para el riego de los jardines y áreas verdes.		x	0

<b>Puntuación Final Criterio X</b>		<b>1.5</b>		
<b>Criterio XI: Actividades Ambientales (Valor total del criterio XI: 3 puntos)</b>		<b>Nivel de Cumplimiento</b>		
<b>Num.</b>	<b>Subcriterios</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Pt.</b>
11.1	Información correspondiente a los lugares de importancia ambiental y recreación deberá estar a disponibilidad de los huéspedes de la instalación.		x	0
11.2	Información sobre actividades de recreación y ejercicio a disponibilidad de los huéspedes. (Deportes acuáticos, ciclismo, senderismo, etc.)		x	0
11.3	Deben desarrollarse actividades ambientales en la instalación, que involucren la participación de los huéspedes, personal y autoridades de la zona. Documentar en la carpeta del programa.		x	0
11.4	Se promueve el desarrollo sostenible y el respeto por los recursos naturales de la zona.		x	0
<b>Puntuación Final Criterio XI</b>		<b>0</b>		
<b>Criterio XII: Administración de las Instalaciones (Valor total del criterio XII: 2.5 puntos)</b>		<b>Nivel de Cumplimiento</b>		
<b>Num.</b>	<b>Subcriterios</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Pt.</b>
12.1	Las reglas establecidas para el cuidado del ambiente son iguales para los huéspedes y el personal	x		0.5
12.2	Los artículos promocionales de la instalación deben ser producidos con una etiqueta ecológica o fabricados por una empresa con Sistema de Gestión Ambiental acreditado.		x	0
12.3	Las tiendas, quioscos, peluquerías y establecimientos comerciales que operan dentro de la instalación deben conocer e implementar las normas sobre el cuidado del ambiente.		x	0

<b>12.4</b>	Los productos no perecederos a adquirir deben tener una etiqueta ecológica o deben ser producidos en una empresa con un sistema de gestión medioambiental.		x	0
<b>12.5</b>	Es limitado el uso de automóviles en la instalación para el personal y huéspedes, con el fin de disminuir las emisiones.	x		0.5
<b>Puntuación Final Criterio XII</b>			<b>1</b>	
<b>Puntuación Final del diagnóstico</b>			<b>48</b>	

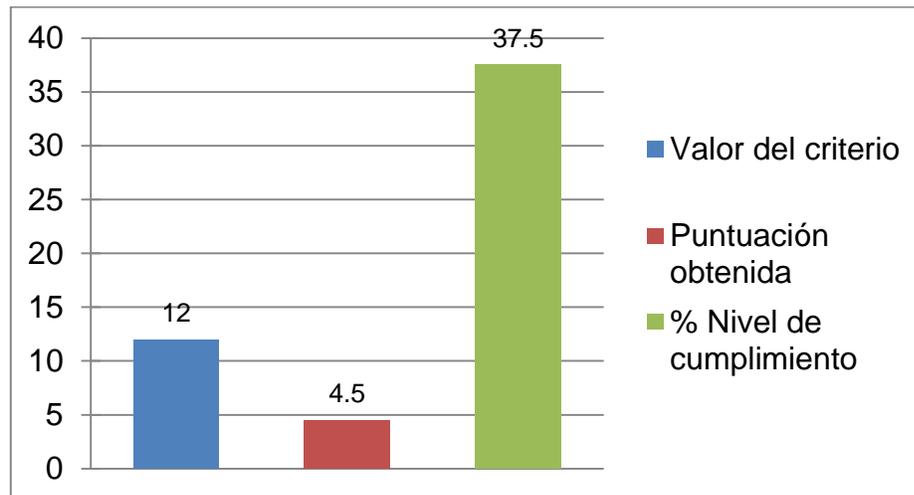
De acuerdo a los datos surgidos de la aplicación del check list, se concluye que el hotel Napolitano solo cumple con un 48% de los requisitos del documento en cuestión. (Ver Tabla 2)

**Tabla 2. Puntaje por Criterio Hotel Napolitano**

<b>Num.</b>	<b>Nombre del criterio</b>	<b>Valor del criterio</b>	<b>Puntuación obtenida</b>	<b>% de cumplimiento</b>
1	Manejo Ambiental de la Instalación.	12	4.5	37.5
2	Implicación del Capital Humano.	8	3	37.5
3	Información a los Huéspedes y Clientes.	7	0	0
4	Ahorro y Consumo de Agua.	20	9	45
5	Lavado y Limpieza de las Instalaciones.	4	2.5	62.5
6	Manejo de Residuos	11	3	27.2
7	Uso de Energía en las Instalaciones.	25	19	76
8	Alimentos y Bebidas	3	3	100
9	Manejo del Ambiente Interior	2	1.5	75
10	Estacionamiento y Áreas Adyacentes	2.5	1.5	60
11	Actividades Ambientales	3	0	0
12	Administración de las Instalaciones	2.5	1	40
<b>Puntuación Final</b>		<b>100</b>	<b>48</b>	<b>48%</b>

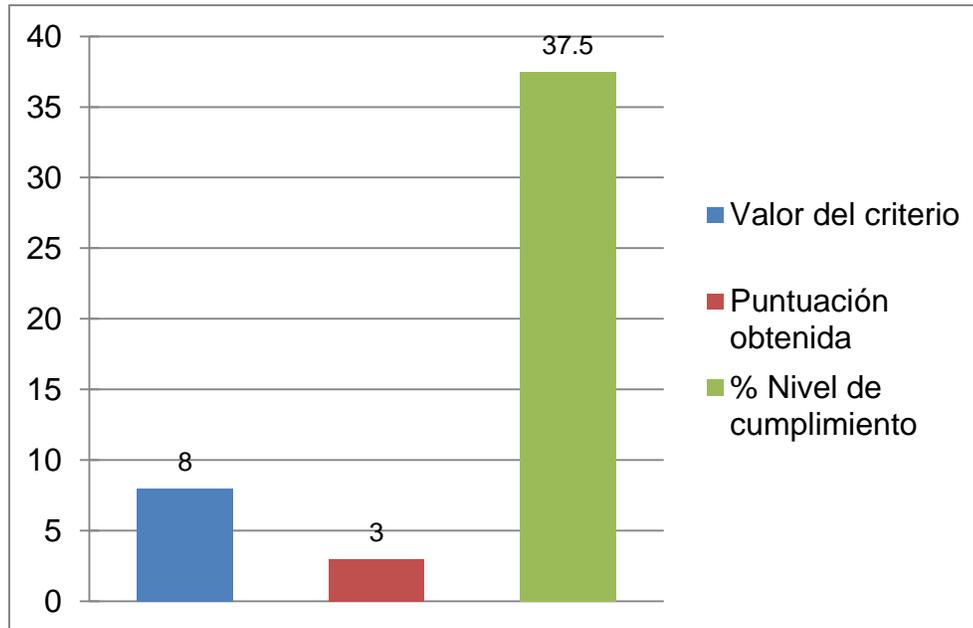
Fuente: Propia

A continuación, presentamos de forma gráfica, los resultados finales obtenidos, en cada uno de los criterios, conforme al diagnóstico realizado:



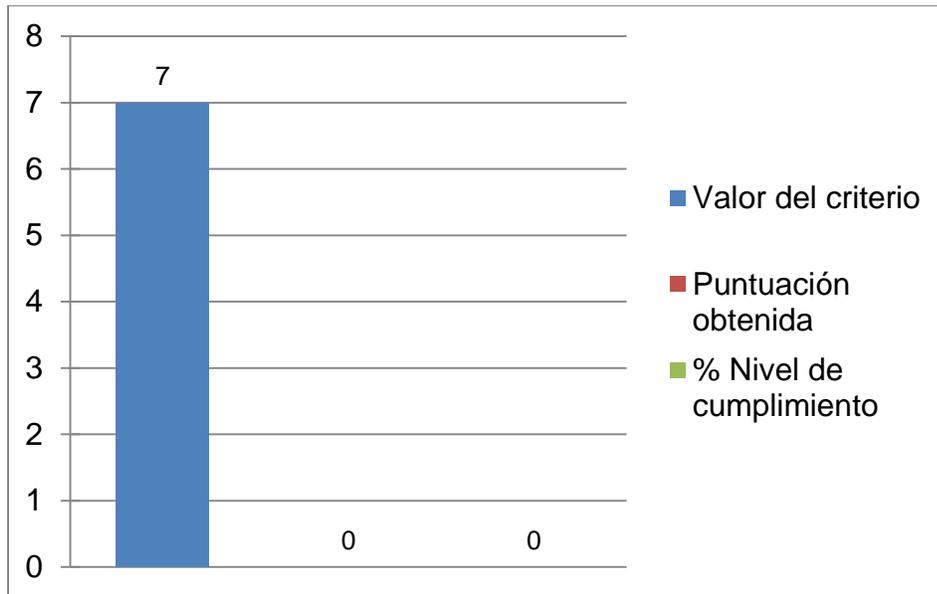
**Gráfico 1. Gestión Ambiental/Manejo Ambiental de la Instalación**

Este gráfico representa, los resultados obtenidos, del Hotel Napolitano en el criterio: Gestión Ambiental/Manejo Ambiental de la Instalación. Este criterio tiene un valor total de 12 puntos, obteniendo el hotel como resultado una puntuación de 4.5 puntos, representando en términos porcentuales un nivel de cumplimiento de un 37.5%.



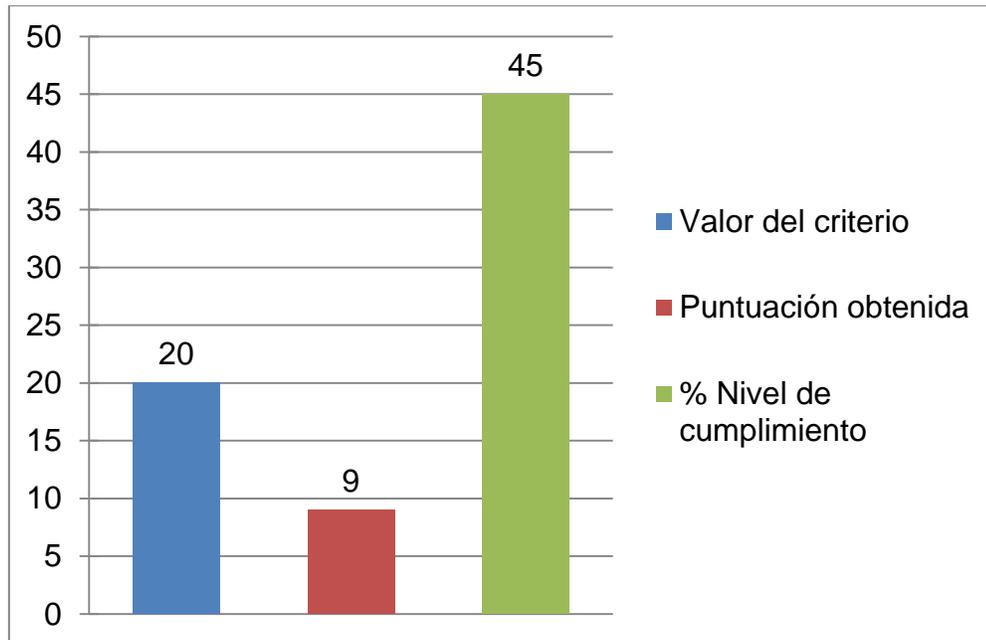
**Gráfico 2. La Participación del Personal/Implicación del Capital Humano**

Este gráfico representa, los resultados obtenidos, del Hotel Napolitano en el criterio: La Participación del Personal/Implicación del Capital Humano. El valor total de este criterio es de 8 puntos, obteniendo el hotel como resultado una puntuación de 3 puntos, representando en términos porcentuales un nivel de cumplimiento de un 37.5%.



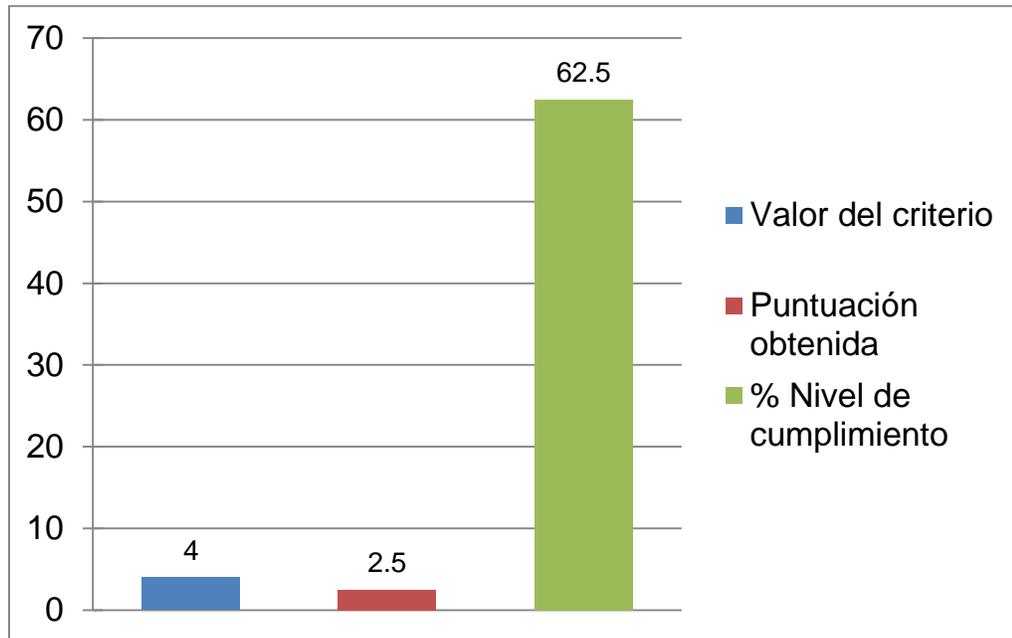
**Gráfico 3. Información a los Huéspedes y Clientes**

Este gráfico representa, los resultados obtenidos, del Hotel Napolitano en el criterio: Información a los Huéspedes y Clientes. Este criterio tiene un valor total de 7 puntos, obteniendo el hotel como resultado una puntuación de 0 puntos, representando en términos porcentuales un nivel de cumplimiento de un 0%.



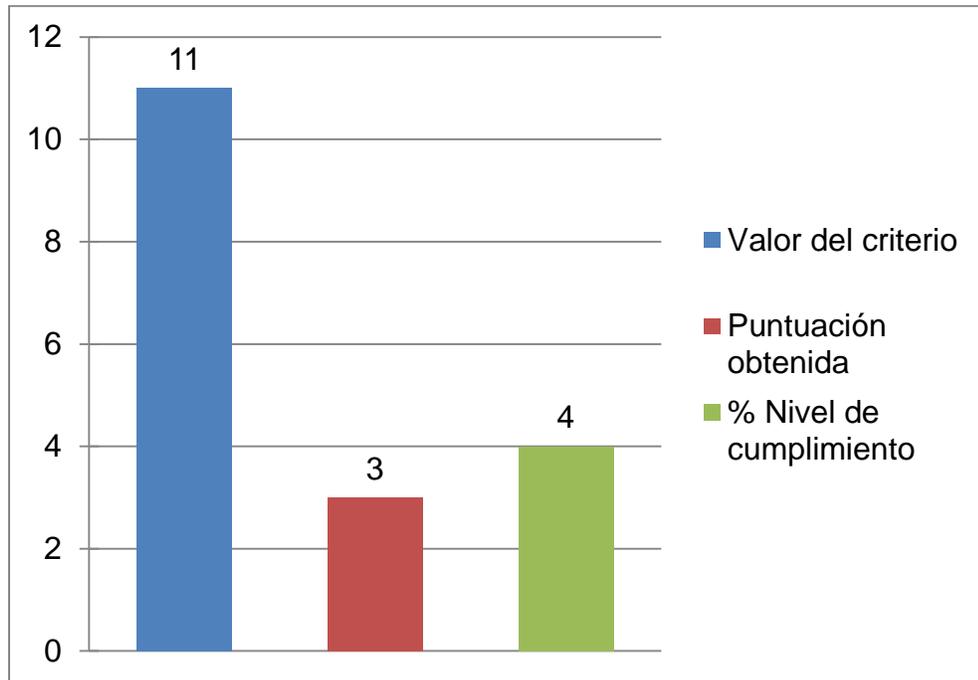
#### **Gráfico 4. Ahorro y Consumo de Agua**

Este gráfico representa, los resultados obtenidos, del Hotel Napolitano en el criterio: Ahorro y Consumo de Agua. El valor total de este criterio es de 20 puntos, obteniendo el hotel como resultado una puntuación de 9 puntos, representando en términos porcentuales un nivel de cumplimiento de un 45%.



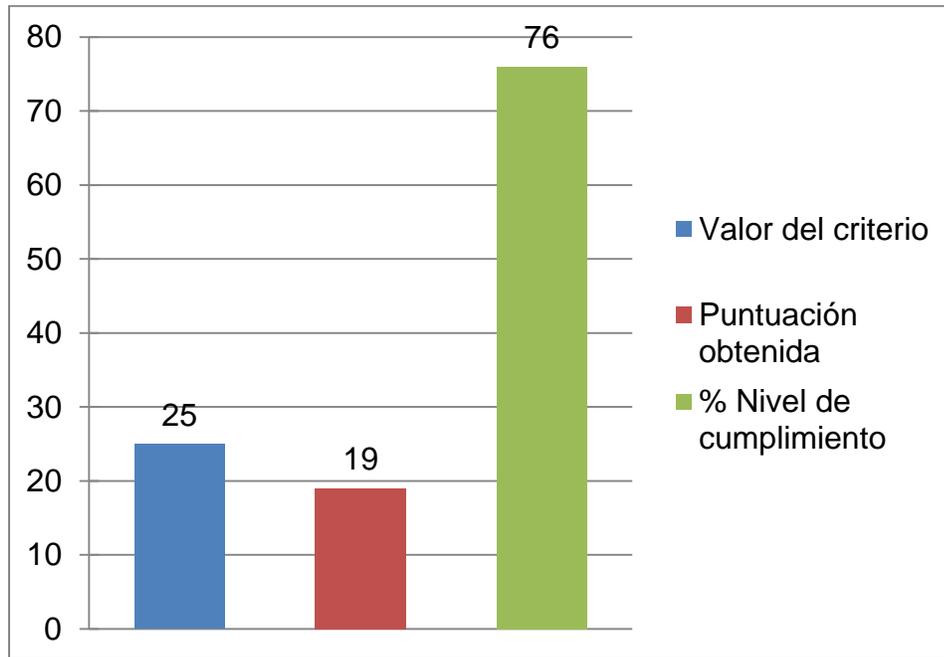
**Gráfico 5. Lavado y Limpieza de las Instalaciones**

Este gráfico representa, los resultados obtenidos, del Hotel Napolitano en el criterio: Lavado y limpieza de las Instalaciones. Este criterio tiene un valor total de 4 puntos, obteniendo el hotel como resultado una puntuación de 2.5 puntos, representando en términos porcentuales un nivel de cumplimiento de un 62.5%.



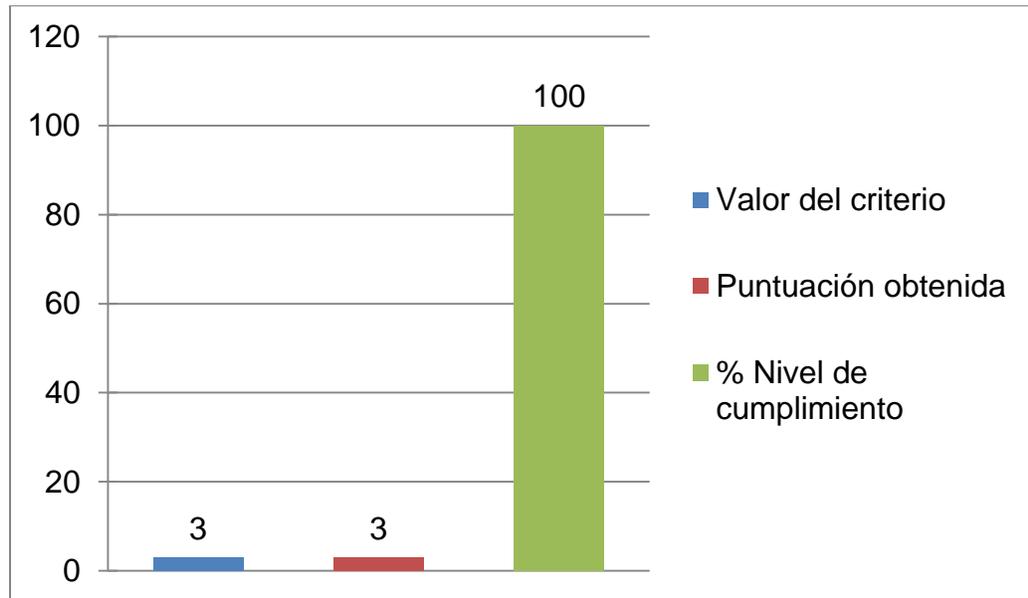
### Gráfico 6. Manejo de Residuos

Este gráfico representa, los resultados obtenidos, del Hotel Napolitano en el criterio: Manejo de Residuos. El valor total de este criterio es de 11 puntos, obteniendo el hotel como resultado una puntuación de 3 puntos, representando en términos porcentuales un nivel de cumplimiento de un 4%.



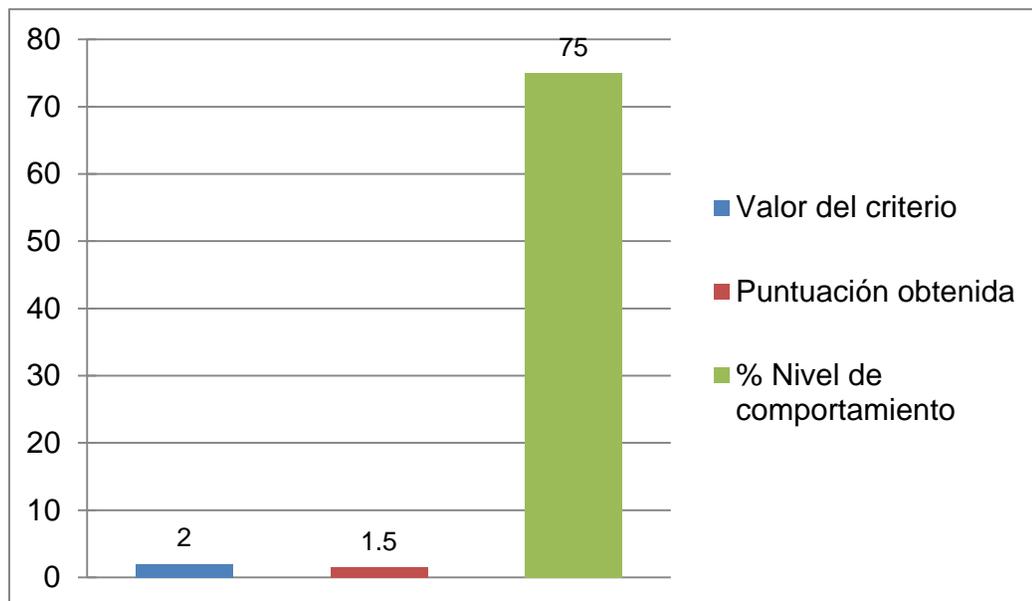
### **Gráfico 7. Uso de Energía en las Instalaciones**

Este gráfico representa, los resultados obtenidos, del Hotel Napolitano en el criterio: Uso de Energía en las Instalaciones. Este criterio tiene un valor total de 25 puntos, obteniendo el hotel como resultado una puntuación de 19 puntos, representando en términos porcentuales un nivel de cumplimiento de un 76%.



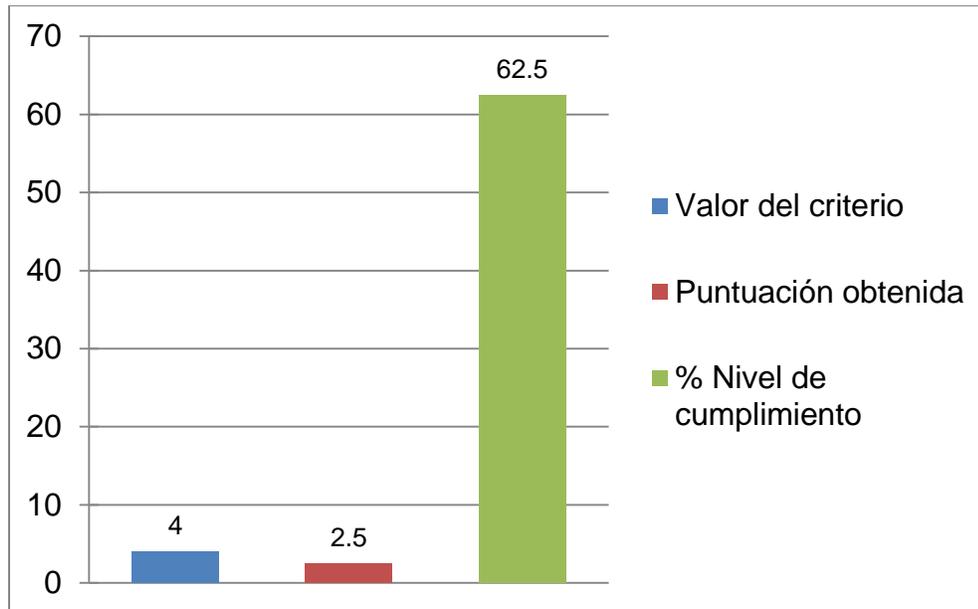
### Gráfico 8. Alimentos y Bebidas

Este gráfico representa, los resultados obtenidos, del Hotel Napolitano en el criterio: Alimentos y Bebidas. El valor total de este criterio es de 3 puntos, obteniendo el hotel como resultado una puntuación de 3 puntos, representando en términos porcentuales un nivel de cumplimiento de un 100%. En este criterio queremos destacar, que el hotel se preocupa por ofrecer una comida de calidad superior, que supere las expectativas de sus huéspedes y clientes. Como una forma de garantizar el cumplimiento permanente de este servicio, el hotel contrata los servicios de certificación Cristal, una empresa dedicada a la revisión de la seguridad alimentaria en los establecimientos hoteleros.



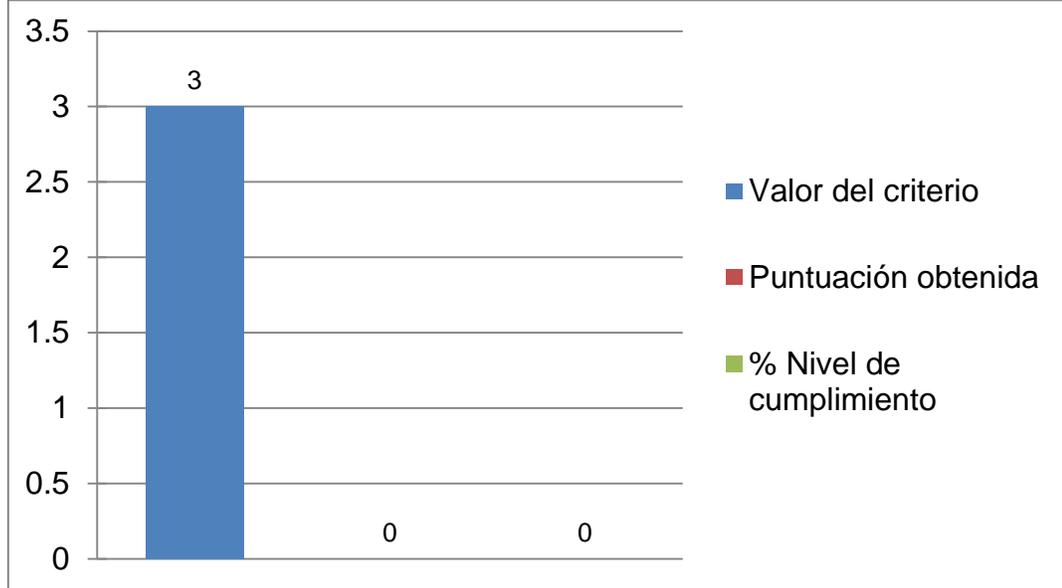
### Gráfico 9. Manejo del Ambiente Interior

Este gráfico representa, los resultados obtenidos, del Hotel Napolitano en el criterio: Manejo del Ambiente Interior. Este criterio tiene un valor total de 2 puntos, obteniendo el hotel como resultado una puntuación de 1.5 puntos, representando en términos porcentuales un nivel de cumplimiento de un 75%.



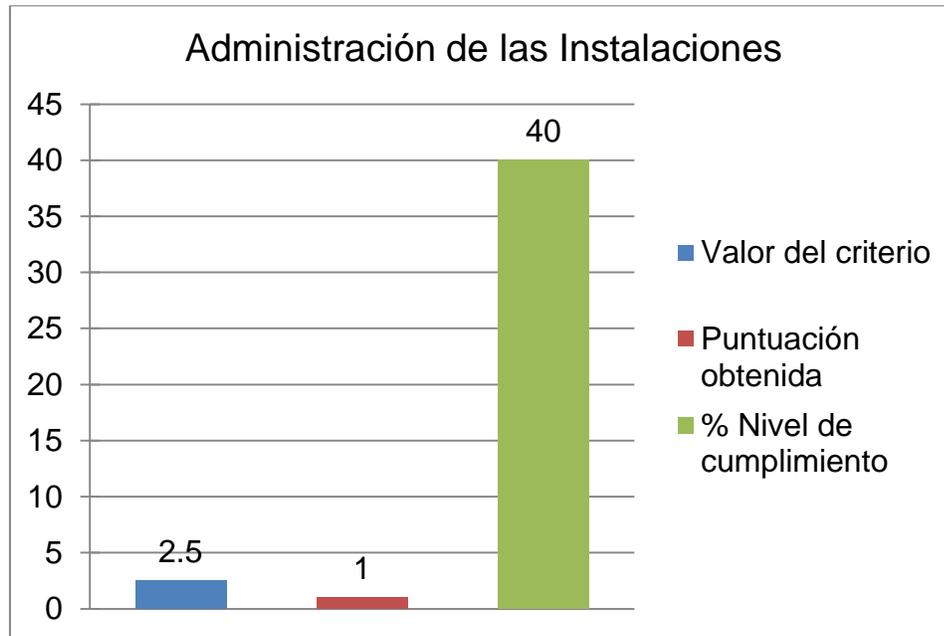
**Gráfico 10. Estacionamiento y Areas Adyacentes**

Este gráfico representa, los resultados obtenidos, del Hotel Napolitano en el criterio: Estacionamiento y Area Adyacentes. El valor total de este criterio es de 4 puntos, obteniendo el hotel como resultado una puntuación de 2.5 puntos, representando en términos porcentuales un nivel de cumplimiento de un 62.5%.



### Gráfico 11. Actividades Ambientales

Este gráfico representa, los resultados obtenidos, del Hotel Napolitano en el criterio: Actividades Ambientales. Este criterio tiene un valor total de 3 puntos, obteniendo el hotel como resultado una puntuación de 0 puntos, representando en términos porcentuales un nivel de cumplimiento de un 0%.



**Gráfico XII. Administración de las Instalaciones**

Este gráfico representa, los resultados obtenidos, del Hotel Napolitano en el criterio: Administración de las Instalaciones. El valor total de este criterio es de 2.5 puntos, obteniendo el hotel como resultado una puntuación de 1 puntos, representando en términos porcentuales un nivel de cumplimiento de un 40%.

## **2.2 Requisitos Green Key con los que cumple el Hotel Napolitano**

Uno de los procesos básicos para la obtención de la certificación Green Key es que el establecimiento hotelero obligatoriamente cumpla con el check list establecido por Green Key; a continuación, se alista, en detalle, las exigencias estipuladas por la certificadora y que son actualmente cumplidas, por el hotel Napolitano:

### **2.2.1 Manejo Ambiental de la Instalación**

- La instalación cuenta con permiso ambiental de operación
- Existe un equipo responsable sobre temas ambientales en la instalación
- La instalación se encuentra en un lugar que no atente contra la preservación del entorno y la seguridad de los huéspedes.

### **2.2.2 Implicación del Capital Humano**

- Se realiza periódicamente reuniones con el staff para informar acerca de las iniciativas ambientales de las instalaciones con el fin de involucrarlos en los temas a desarrollar.

### **2.2.3 Ahorro y consumo de agua**

- Se realiza un registro del consumo mensual de agua de la instalación  
Señalización sobre el buen uso de los equipos y el buen uso del agua están colocada en los alrededores de la maquinaria.

- Los productos químicos peligrosos deben ser almacenados en lugares debidamente identificados y con las disposiciones establecidas por las autoridades para el manejo de los mismos.
- Se realizan levantamiento periódicos para corregir fugas y derrames de las tuberías.

#### **2.2.4 Manejo de los residuos**

- Las empresas gestoras que recolectan los residuos de la instalación se encuentran acreditadas por ante las autoridades competentes.
- El ayuntamiento no facilita la recolección de los residuos, se contrato una empresa privada para su recolección.
- Materiales desechables como vasos, platos, cubiertos, solo serán utilizados en el área de piscina y en actividades artística puntuales.

#### **2.2.5 Lavado y limpieza de las instalaciones**

- El personal es entrenado sobre el uso de desinfectantes, químicos a utilizar, según lo indicado en las medidas de seguridad de los productos.
- Los papeles y toallas deben ser confeccionados con materiales no blanqueadores y poseer alguna etiqueta ecológica.

### **2.2.6 Uso de energía en las instalaciones**

- Se realiza un registro mensual del consumo energético de la instalación
- Existe un sistema de control para el uso de los acondicionados en los edificios del clima para menor uso de los acondicionados de aire.
- Se realiza limpieza periódica de los filtros de los acondicionados de aire
- El sistema de ventilación es revisado y reparado para asegurar un buen funcionamiento.
- Los refrigeradores son apagados cuando no está en ocupación la habitación.
- Se realizan visitas de inspección se manualmente para evaluar el consumo y buen uso de la energía.
- Existe un sistema para apagar las luces exteriores innecesarios automáticamente.
- Mediciones de consumo eléctrico están colocadas estratégicamente para evaluar el nivel de energía consumida.
- Los ordenadores y fotocopiadoras del área administrativas se encuentran programadas para apagarse una hora después de encontrarse sin uso.

### **2.2.7 Alimentos y bebidas**

- Se prefiere la compra de productos orgánicos en la instalación para la preparación de alimentos al menos un 5% de todos los productos adquiridos
- Se realiza un aumento progresivo anual de los productos orgánicos utilizados.
- Se realizara disposición adecuado de los residuos oleosos, producto de la fabricación de alimentos.
- Equipos de seguridad e higiene deben ser utilizados por el personal de alimentos.
- Se realiza limpieza periódica de las trampas de grasa de la instalación.

### **2.2.8 Manejo del ambiente interior**

- La instalación coexiste de acuerdo al medio en que se encuentra. No afecta el ecosistema.
- Si se realizan cambios en la estructura de la instalación, se prevalece y se respeta el cuidado de las áreas verdes del entorno.
- Los niveles de ruido en las diferentes áreas no exceden a lo exigido por la norma ambiental de ruidos.

### **2.2.9 Aparcamiento y zonas verdes**

- Pesticidas químicas y fertilizantes son usados no más que una vez al año pero solo si no hay ningún equivalente orgánico o natural.
- Los equipos para poda de césped a adquirir son eléctricos, usan gasolina sin plomo, están equipados con catalizador y tienen una etiqueta ecológica.
- El riego de los jardines y césped se realiza antes de la salida del sol a después de la puesta del sol.

### **2.2.10 Actividades ambientales**

- El establecimiento no cuenta con ninguna actividad ambiental; lo que se conlleva crear estrategias para desarrollarlas de una forma adecuada para el logro de implementación de la certificación Green Key.

## 2.3 Análisis FODA

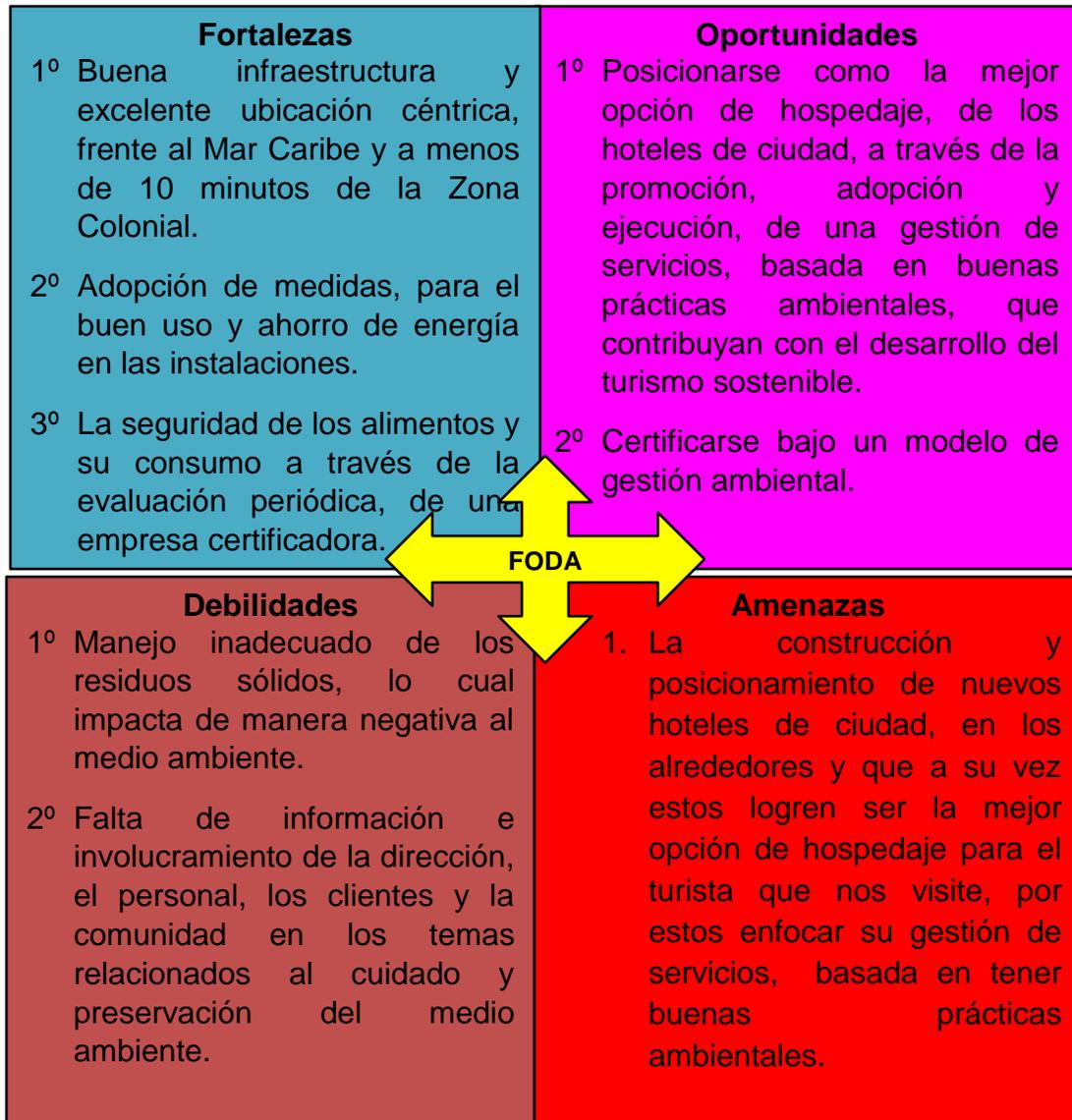


Figura I. Análisis FODA Hotel Napolitano.

Conforme a los resultados obtenidos, podemos establecer, que el Hotel Napolitano, necesita desarrollar y ejecutar aún más, buenas prácticas ambientales, que puedan situarlo dentro de la mejor opción de hospedaje, de los hoteles de ciudad.

Conforme a una publicación realizada por el Instituto de Derecho Ambiental de la República Dominicana, IDARD, a través de su página web, en sus memorias de reconocimiento a la excelencia ambiental 2015, cadenas hoteleras y hoteles ubicados en el interior del país, como La Romana, Bávaro, Punta Cana, Puerto Plata, entre otros, están haciendo avances y tomando conciencia sobre la importancia que tiene, el poder garantizar el desarrollo sostenible del turismo, a través de la preservación, el cuidado del medio ambiente y la adopción de buenas prácticas ambientales. Sin embargo, no podemos hablar igual sobre los hoteles de la ciudad, estos últimos se han quedado rezagados, respecto a este tema, perdiéndose de esta forma la oportunidad de impulsar nuevamente estos hoteles, como excelentes alternativas para el turista que viene a visitar nuestro país y que desea disfrutar del turismo que se oferta en la ciudad.

### **CAPÍTULO III.**

## **IMPLEMENTACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN GREEN KEY Y SUS BENEFICIOS**

## **Capítulo III. Implementación de la certificación Green Key en el Hotel Napolitano**

### **3.1 Propuesta de Implementación**

En Este capítulo, se presenta la propuesta de implementación del Programa de Certificación Green Key (Llave Verde), en el Hotel Napolitano, la cual está basada en los resultados arrojados del diagnóstico realizado.

Según los criterios sobre gestión ambiental sostenible, el propósito de esta y de Green Key (Llave Verde), es reducir el consumo de recursos mediante la integración de un método de trabajo sistemático.

Es por esto que es necesario seguir con los siguientes criterios:

- El hotel deberá contar, con una política ambiental formulada, que exprese la visión de sus actividades ambientales.
- La empresa deberá realizar un análisis, para poder identificar, cuál es el impacto que tienen sobre el medio ambiente y de éste resultado, detectar de dónde y cómo el entorno se ve afectado.
- El hotel deberá definir, los objetivos ambientales que describan, cómo la empresa hará cumplir la política ambiental.
- La empresa deberá elaborar un plan de acción, que describa cómo tiene la intención de cumplir con la política ambiental, es decir los pasos precisos y acciones de la empresa que indique que esta tiene la intención de adoptar medidas, a fin de cumplir los objetivos medioambientales.
- Un seguimiento a las acciones y a través de este, evidenciar si el negocio ha logrado los resultados previstos.

### **3.2 Plan de Acción:**

A continuación, presentamos la propuesta del plan de acción, que dará respuesta a las no conformidades identificadas, en el diagnóstico que se realizó:

#### **Criterio I. Gestión Ambiental**

##### *Objetivo general*

Definir las pautas que se pueden seguir para que las instalaciones generen menor impacto sobre el medio ambiente.

##### *Objetivo específico*

- ✚ Realizar plan de manejo ambiental requerido por la autoridad ambiental competente, con el fin de cumplir los parámetros y normas ambientales de la certificación.
- ✚ Establecer políticas ambientales dentro del establecimiento.
- ✚ Presentar un plan de monitoreo para el control del cumplimiento de las normas ambientales

##### *Acciones*

- ✚ Remodelaciones de las instalaciones de acuerdo con las normas ambientales.
- ✚ Establecer plan de acción para la mejora ambiental continua en la instalación.
- ✚ Iniciativas de instalación de azoteas verdes.
- ✚ Agrandar diferentes aéreas del hotel.

## *Controles*

La dirección deberá designar a una persona, que sea la responsable del manejo de todos los asuntos ambientales.

- El hotel deberá definir y establecer, una política ambiental, antes de la primera evaluación.
- La empresa deberá formular objetivos y planes de acción de garanticen la mejora continua del negocio.
- El hotel deberá establecer y mantener una carpeta, que contenga la documentación pertinente relativa a Green Key.
- La persona responsable, de todos los asuntos ambientales de la empresa, deberá implementar un procedimiento, que garantice el cumplimiento de los criterios de Green Key.

## **Criterio II. Implicación del Capital Humano**

### *Objetivo general*

Crear conciencia ambiental para la conservación y mejoramiento del medio ambiente estableciendo programas de educación ambiental tanto para el personal y para los huéspedes.

### *Objetivos específicos*

- ✚ Sensibilizar a los actores educativos en conceptos básicos medio ambientales
- ✚ Planificar, ejecutar y evaluar proyectos educativos-ambientales  
Concienciar niños y jóvenes acerca de la importancia de la conservación ambiental

### *Acciones*

- ✚ Establecer charlas informativas sobre educación ambiental con el personal.
- ✚ Señalizaciones de protección ambiental en todo el establecimiento.
- ✚ Conferencias de educaciones ambientales para grupos estudiantiles.

### *Controles*

- La administración deberá realizar una primera reunión con todo el personal, con el objetivo de informar, todo lo relacionado a las iniciativas medioambientales existentes y nuevas. De igual manera deberán realizar reuniones periódicas, para lograr que el personal asuma el compromiso, de adoptar como una forma de vida, las buenas prácticas ambientales.
- La persona responsable de todos los asuntos ambientales, deberá participar en las reuniones de gestión, con el fin de presentar los avances ambientales del negocio.
- Se deberá incluir en el plan de capacitación un curso de formación en materia ambiental, dirigido a todo el personal y al involucrado de manera directa con el tema.

## **Criterio III. Información a los Huéspedes y Clientes**

### *Objetivo general*

Crear conciencia ambiental para la conservación y mejoramiento del medio ambiente estableciendo programas de actividades de información ambiental para los huéspedes.

### *Objetivos específicos*

- Sensibilizar a los huéspedes sobre no sobreutilizar los recursos agua, electricidad, entre otros.
- Planificar, ejecutar y evaluar actividades ambientales orientadas al medio ambiente.

### *Acciones*

- Establecer actividades informativas sobre educación ambiental para los huéspedes; como The Earth Hour; Día de la Tierra, etc.
- Señalizaciones de protección ambiental en todo el establecimiento.

### *Controles*

- Si el hotel opta por la certificación y la logra, deberá tener en un lugar visible la certificación obtenida y de igual manera, la política de medio ambiente y a su vez, deberá mantener a los clientes informados, acerca de los problemas ambientales de la empresa e indicar cómo pueden involucrarse para poder participar y colaborar, para formar parte de la búsqueda de soluciones, de dichos problemas.
- Material de información sobre Green Key, deberá ser visible y accesible para los huéspedes y clientes.
- El personal de recepción deberá estar capacitado, para ofrecer información sobre las actividades medioambientales de la empresa.
- La empresa será capaz, de informar a los clientes sobre el transporte público y también sobre alternativas de transporte privado (colectivos).
- El hotel deberá ubicar en lugares visibles para los clientes y el personal, información relativa a iniciativas de ahorro de energía y agua (televisión en la habitación, luces, calor, etc.).

## **Criterio IV. Ahorro y Consumo de Agua**

### ***Objetivo general***

Implementar un eco gestión del agua planeando su uso sustentable en aquellos aspectos que promueven su uso eficiente en las diferentes actividades del hotel Napolitano.

### ***Objetivos específicos***

- Contar con herramienta de monitoreo para el control de flujos de agua en los baños, inodoros, cocina etc.
- Conocer las mejores practica del uso del agua en las diferentes actividades del hotel.
-  Reutilización del agua.

### ***Acción***

- Compras de equipos nuevos tanto para los baños y también para la cocina y así evitar más flujos de agua.
- Adquirir plantas de aguas residuales para la reutilización del agua.
- Colocar caudal metros en las aéreas de mayor consumo de agua.
- Eliminar fugas de de agua en diferentes área del hotel.
- Convertir la piscina actual en piscina natural.

- Reutilización de blancos en todas las habitaciones del hotel para evitar mayor consumo de agua.

### *Controles*

El hotel podría elaborar una hoja de cálculo, que puede ser utilizada para registrar el consumo de agua. Esta herramienta podrá ayudar en el cálculo de las cifras para el consumo de agua en el negocio: En comparación con la facturación, en relación con el porcentaje de reservas y en relación con otros indicadores de la tasa de actividad en el negocio.

Mediante el uso de la hoja de registro, es posible determinar, si un aumento en el consumo de agua, se debe, por un aumento correspondiente en la actividad.

- La empresa deberá adquirir, válvulas y/o adaptadores que controlen el flujo máximo de agua que debe salir, de las duchas, lavamanos, sanitarios, fregaderos, que es donde se genera el mayor consumo de agua.
- El hotel deberá instalar, una planta para tratamiento de aguas negras.

## **Criterio V. Lavado y Limpieza de las Instalaciones**

### *Objetivo general*

Elaborar y documentar el programa de limpieza para reducir los impactos negativos que tiene para la salud del personal, los huéspedes y del entorno la

exposición de riesgo utilizando lo menos posibles productos químicos pero asegurando una limpieza adecuada y constante.

#### *Objetivos específicos*

- Evaluar los procedimientos de limpieza y la desinfección actuales con el fin de estandarizarlo a través de un protocolo.
- Adoptar conductas que garanticen el orden y limpieza en las áreas del hotel.
- Mantener condiciones aceptables ambientales en todas las áreas del hotel.
- Establecer los procedimientos operacionales de saneamiento.

#### *Acciones*

- Se establecerá charlas de iniciación para el personal sobre el tema de limpieza.
- Confección de toallas y papeles con materiales no blanqueadores y poseer una etiqueta ecológica.
- Colocar letreros de señalizaciones indicando al huésped que las toallas están cambiadas.
- Adquisición de plantas específicas para la depuración de piscina natural.
- Se utilizara limpiadores, desinfectantes, pinturas, pesticidas, no tóxicos por todo el hotel.

### *Controles*

- La empresa deberá colocar, en baños y lavabos, información que indique a los huéspedes sobre el cambio de sábanas y toallas a su requerimiento.
- El hotel deberá adquirir productos químicos de limpieza y para el lavado que no contengan agentes que sean perjudiciales para el medio ambiente.
- Almacenamiento de todos los productos químicos de manera segura y en un área bien ventilada

### **Criterio VI. Manejo de Residuos**

#### *Objetivo general*

Desarrollar el modelo, manejo integral de residuos sólidos, con la participación del personal y los huéspedes a través de programas que integra el desarrollo humano y la prestación de servicios de aseo ambiental.

#### *Objetivo específico*

- Cumplir con las regulaciones ambientales vigentes
- Realizar un inventario y monitorear los desechos generados en las diferentes actividades del hotel.
- Monitorear adecuadamente el plan de manejo de desechos sólidos para asegurar su cumplimiento

- Reducir el impacto ambiental que produce los desechos generados por el hotel

#### *Acción*

- Establecer plan de manejo de los desechos mediante programas de reciclaje.
- Colocar zafacones de reciclaje no solo en las habitaciones, sino también en todas las áreas del hotel.
- Colocar envase reciclable para shampoo, crema corporal dentro de los baños
- Uso de menos papel posible.
- Colocar envases identificados en todas las áreas
- Monitoreo de basura.

#### *Controles*

- Implementar un sistema de reciclaje, que contribuya al mejor manejo de los residuos.
- Los empleados y huéspedes deberán tener acceso fácil, a brochures que contengan las instrucciones sobre cómo separar y manipular los residuos.
- Artículos de higiene personal tales como champú, jabón, gorros de ducha, etc., en las habitaciones no deberán ser empacados en material reciclado.

## **Criterio VII. Uso de Energía en las Instalaciones**

### *Objetivo general*

Elaborar un plan de acción para generar energía eléctrica a largo plazo mediante fuentes naturales a un 100 por ciento contribuyendo a la conservación de la biodiversidad.

### *Objetivos específicos*

- Fomentar la eficiencia energética y el ahorro energético así como el desarrollo de formas de energías nuevas y renovables.
- Evaluar el potencial energético de las fuentes de energía renovables y diseñar sistemas de conversión de energía de bajo impacto ambiental.
- Uso materiales los más bajos consumo de energía posible.

### *Acciones*

- Informar a los huéspedes y el personal la importancia del ahorro de energía.
- Adquisición de paneles solares como fuentes de energía renovable.
- Compras de electrodomésticos LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) como televisores, minibars, lámparas, aire acondicionado, para contribuir al bajo consumo de energía.
- Puesto de uso de luz natural en la recepción.
- Instalar interruptores de luz con temporizador.

### *Controles*

El hotel podría elaborar una hoja de cálculo, que puede ser utilizada para registrar el consumo de energía. Esta herramienta podrá ayudar en el cálculo de las cifras para el consumo de energía en el negocio: En comparación con la facturación; en relación con el porcentaje de reservas y en relación con otros indicadores de la tasa de actividad en el negocio.

Mediante el uso de la hoja de registro, es posible determinar, si un aumento en el consumo de energía, se debe, por un aumento correspondiente en la actividad.

El hotel deberá considerar el uso de energía renovable, como forma de ahorrar en el consumo y contribuir en la protección del medio ambiente.

### **Criterio VIII Alimentos y bebidas**

En ese ámbito de los requerimientos de la certificación Green Key, el hotel Napolitano cumple con todos los criterios, no hay necesidades de planes de acciones futuras.

## **IX. Manejo del ambiente interior**

### *Objetivo general*

Establecer áreas específicas para necesidades particulares sin impactar a su entorno.

### *Acción*

- Puesto de áreas de fumadores y no fumadores tanto en las habitaciones, como en las áreas públicas del hotel (Restaurantes, piscina, casino).
-  Absorbente y extractores de humos.

### *Controles*

- Las áreas de restaurante, bar y zonas donde hay huéspedes, clientes y empleados, deberán tener habilitados espacios para no fumadores.
- Deberá establecerse una política de personal relacionada al tabaquismo

## **X. Estacionamiento y Areas Adyacentes**

### *Objetivo general*

Convertir casi todas las áreas del establecimiento en un espacio verde y agradable.

### *Objetivo específico*

- Agrandar el área de parqueo del establecimiento y del jardín.
- Convertir el jardín en orgánico y preparar compost.

### *Acción*

- Se colocaran señalizaciones de “no tocar bocina en el área de de estacionamiento.
- Se construir rincón romántico en el área del jardín y se sembrara rosales trepadores, jazmines, lilos, entre otros.
- Se Utilizara abonos químicos y fitosanitarios en el mantenimiento en las zonas ajardinadas.

### *Controles*

- El uso de pesticidas y fertilizantes químicos, no se podrán utilizar más de una vez al año, pero sólo si no existe el equivalente orgánico o natural.
- Aprovechar el agua de lluvia para el riego de flores y plantas.
- Tener en el jardín flores de la flora nativa, a los fines de reducir la demanda de riego.
- Tener en el estacionamiento parqueos reservados para bicicletas y vehículos híbridos.

## **XI. Actividades ambientales**

### *Objetivo general*

Diseñar un plan de acción que favorezca las actividades ambientales y desarrollarlo para así lograr concientizar a toda la comunidad del hotel sobre la importancia de asumir un papel constructivo en el proceso de conservación del medio ambiente.

### *Objetivos específicos*

- Diagnosticar la realidad existente en materia ambiental dentro del establecimiento.
- Crear programas de incentivos para alentar al personal.
- Conceder descuentos para grupos orientados a la ecología.
- Realización de actividades que permitan el conocimiento crítico y analítico frente a los fenómenos de destrucción de la naturaleza.
- Motivar tanto al huésped como al personal mediante diferentes métodos y estrategias para participar en programas de protección ambiental.

### *Acción*

- ✚ Realizar murales ecológicos con mensajes para alentar a toda la comunidad del hotel.
- ✚ Patrocinar y participar en campaña de siembra de árboles y limpiezas de las costas del malecón.

- ✚ Realizar concursos entre los empleados del hotel y otras instituciones mediante reciclaje, simulaciones de situaciones complejas, juegos diversos y otras actividades ecológicas para mejorar las prácticas respetuosas con el medio ambiente.
- ✚ Se ofrecerá tarifas de descuento para organizaciones ambientales que deseen hospedarse o hacer reuniones en el hotel.

### Controles

- El hotel deberá programar y patrocinar una actividad verde, en el área local.
- Aprovechar el agua de lluvia para el riego de flores y plantas.
- El hotel deberá ofrecer actividades que concienticen a las personas de la comunidad, respecto a las medidas que hay que adoptar, para la preservación del medio ambiente y los recursos naturales.
- La empresa deberá promover y proporcionar un espacio de mercado, para los artesanos locales.

## **XII. Administración de las instalaciones**

### *Objetivo general*

Incorporar prácticas amigables con el ambiente en su propio negocio.

### *Objetivos Específicos*

- Adquisición de productos fabricados con estándares y normativas medioambientales.
- Programación de charlas medioambientales, para el personal de las microempresas que operan en el hotel, a los fines de que adopten y pongan en práctica todo lo relacionado a la protección de los recursos naturales.

### *Acción*

- Contratar proveedores que estén certificados bajo un sistema de gestión ambiental, a los fines de garantizar la calidad del producto y servicio, respecto al cuidado del medio ambiente

### *Controles*

- Todas las áreas administrativas del hotel, deberán cumplir con los mismos criterios que tienen las áreas de los huéspedes.
- La papelería utilizada por la empresa, deberá tener una etiqueta ecológica y adquirida a través de una empresa que maneje un sistema de gestión ambiental.
- La peluquería, las instalaciones de spa, o similares, que estén operando en locales del hotel, deberán ser informados acerca de la gestión ambiental de la empresa.
- La Impresión de documentos se debe tratar de reducir al mínimo.
- La papelería utilizada por la empresa, deberá tener una etiqueta ecológica y adquirida a través de una empresa que maneje un sistema de gestión ambiental.
- La peluquería, las instalaciones de spa, o similares, que estén operando en

locales del hotel, deberán ser informados acerca de la gestión ambiental de la empresa.

- La Impresión de documentos se debe tratar de reducir al mínimo.
- Deberá reutilizarse y reciclarse el papel, siempre que sea posible.

### 3.4 Cronograma de las actividades

Cronograma Propuesta de implementación de la certificación ambiental Green Key en el Hotel Napolitano 2016												
Acción / Actividad	Meses											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
<b>Manejo Ambiental de la Instalación</b>												
Remodelaciones de las instalaciones acuerdo con las normas ambientales.												
Establecer plan de acción para la mejora ambiental continua en la instalación												
Iniciativas de instalación de azoteas verdes												
Agrandar diferentes áreas												
<b>Implicación del Capital Humano</b>												
Establecer charlas informativas sobre educación ambiental con el personal												
Conferencias de educaciones ambientales para grupos estudiantiles												
Conferencias de educaciones ambientales para grupos estudiantiles												
<b>Ahorro y Consumo de agua</b>												
Compras de equipos nuevos tanto para los baños y también para la cocina y así evitar más flujos de agua.												
Colocar caudalímetros en las aéreas de mayor consumo de agua												
Eliminar fugas de agua en diferentes áreas del hotel												
Convertir la piscina actual en piscina natural												
Adquirir plantas de aguas residuales para la reutilización del agua												
Reutilización del agua												
<b>Manejo de los residuos</b>												
Establecer plan de manejo de los desechos mediante programas de reciclaje												
Colocar zafacones de reciclaje no solo en las habitaciones, sino también en todas las aéreas del hotel												
Monitoreo de basura.												
<b>Uso de energía en las instalaciones</b>												
Informar a los huéspedes y al personal la importancia del ahorro del agua												
Adquisición de paneles solares como fuentes de energía renovable; fuente de luz natural en la recepción.												
Compras de electrodomésticos LEED (Leadership in Energy and Environmental Design)												
<b>Lavado y limpieza de las instalaciones</b>												
Evaluar los procedimientos de limpieza y la desinfección actuales con el fin de estandarizarlo a través de un protocolo												
Establecer los procedimientos operacionales de saneamiento.												
Adoptar conductas que garanticen el orden y limpieza en las áreas del hotel y mantener condición aceptable de orden y limpieza												
<b>Zonas verdes y aparcamiento</b>												
Agrandar el área de parqueo del establecimiento y del jardín												
Convertir el jardín en jardín orgánico y ornamental												
<b>Actividades ambientales</b>												
Realizar murales ecológicos con mensajes para alentar a toda la comunidad del hotel												
Realizar concursos entre los empleados del hotel y otras instituciones mediante reciclaje, simulaciones de situaciones complejas, juegos diversos y otras actividades ecológicas para mejorar las prácticas respetuosas con el medio ambiente; Patrocinar y participar en campaña de siembra de árboles												
Se ofrecerá tarifas de descuento para organizaciones ambientales que deseen hospedarse o hacer reuniones en el hotel.												

## CONCLUSIÓN

El turismo es una actividad de motor económico y social que posibilita el desarrollo de las sociedades y la conservación de sus espacios; por lo tanto mal gestionado puede considerarse como uno de los elementos más catastróficos para el territorio y la comunidad que alberga. Estos últimos días, un destino o empresa turística que no aplica las normas de preservación ambiental pierde toda posibilidad de ser competitivo en el mercado turístico global.

El proceso de certificación requiere un compromiso serio, toda vez adquiere la responsabilidad de aceptar auditorias anualmente, verificar el seguimiento de los requisitos de la certificación y que se continúa prestando servicios de calidad posteriormente a la certificación.

La identificación del desarrollo del hotel Napolitano preservando y conservando el medio ambiente asegura el equilibrio entre la preservación del patrimonio natural, cultural, la viabilidad económica del turismo y la equidad social del desarrollo siendo el punto de partida para la aplicación efectiva de los criterios de la certificación Green Key. Esa certificación basada en requisitos obligatorios e importantes no es sencilla de implantar ya que el hotel solo cumple con un 48% de las exigencias de la certificadora. La inversión tendrá que ser uno de los puntos clave para poder cumplir con esos criterios ya que se tendrá que comprar materiales de ahorro de energía,

agua, contratar actores para informar a los huéspedes y al personal sobre conservación de los recursos naturales entre otros.

La obtención de la certificación Green Key para el hotel Napolitano se convertiría como un éxito para esa organización y se implementaría su posicionamiento en el mercado turístico.

Es importante establecer una certificación ambiental a un hotel como El Napolitano que este claramente orientada a los procesos y la mejora continua.

## RECOMENDACIONES

- Presentar y desarrollar los conceptos necesarios para la implementación de la certificación en base de que eso pueda identificar las problemáticas en el establecimiento.
- La empresa debe incentivar la participación activa de todo el personal bajo nuevo estilo de liderazgos, siendo la estrategia bien aplicada, modificar los productos en productos orgánicos. Procesos estructuras.
- Contratar a organizaciones ambientales como IDARD para asesoramiento para el cumplimiento de los criterios.
- Se podría utilizar materiales de reciclaje para proceso de remodelación; y también adquirir ventanas y puertas aislantes que permitirán el almacenamiento de frescura dentro de las habitaciones, así ahorrar energía.
- Hacer campañas en los medios de comunicaciones como: las redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, Flickr...), Television, Radio, Periodico, boca a boca sobre el proceso de la implementación de la certificación ambiental Green Key.
- Hacer alianzas con agencias de viajes y Tour Operadores como proceso de estrategias y comunicación para dar a conocer las intenciones de implementación de esa certificación.

- Recomendamos la compra de válvulas y/o adaptadores que puedan controlar el flujo máximo de agua, que debe salir de las duchas, lavamanos, sanitarios, fregaderos, que es donde se genera el mayor consumo de agua.
- Recomendamos la instalación, de una planta para tratamiento de aguas negras.

## BIBLIOGRAFÍA

- (s.f.). Obtenido de UNWTO (2014) Entender el turismo: Organización Mundial del Turismo. Recuperado de
- AEDAC. (1982). *ASOCIACION DE EDUCACION AMBIENTAL Y DEL CONSUMIDOR*. Recuperado el FEBRERO de 2016, de FEE:  
[http://www.adeac.es/quienes\\_somos](http://www.adeac.es/quienes_somos)
- AEDAC. (2015). *ASOCIACION DE EDUCACION AMBIENTAL Y DEL CONSUMIDOR*. Recuperado el february de 2016, de fee:  
[http://www.adeac.es/llave\\_verde](http://www.adeac.es/llave_verde)
- AENOR. (2010). *Asociación Española de Normalización y Certificación*. Recuperado el febrero de 2016, de  
[http://www.aenor.es/aenor/certificacion/procesos/proceso\\_certificacion\\_aenor.asp#.VwRoz\\_mLSM9](http://www.aenor.es/aenor/certificacion/procesos/proceso_certificacion_aenor.asp#.VwRoz_mLSM9)
- ASONAHORES. (03 de JUNIO de 2014). *ASOCIACION DE HOTELES Y TURISMO EN REPUBLICA DOMINICANA*.
- BCRD, B. C. (2013). *Estadísticas del Sector Turismo*. Santo Domingo: BCRD.
- CAMBRUBI, R. B. (1998). *TURISMO y MEDIO AMBIENTE*. Madrid: Universidad Ramon Areces.
- Capitán, M. A. (24 de Agosto de 2013). *El Turismo es Responsable del 30% de la Contaminación; el Modelo es Obsoleto*. Obtenido de Periódico Hoy:

<http://www.hoy.com.do/el-turismo-es-responsable-del-30-de-la-contaminación-el-modelo-es-obsoleto/>

IDARD. (s.f.). *IDARD :: Derecho Ambiental*. Obtenido de ECO- Escuelas:

[http://www.idard.org.do/app/do/green\\_criterios.aspx](http://www.idard.org.do/app/do/green_criterios.aspx)

IDARD. (s.f.). *IDARD :: Derecho Ambiental* . Obtenido de Green Key - IDARD ::

Derecho Ambiental: [http://www.idard.org.do/app/do/green\\_sobre.aspx](http://www.idard.org.do/app/do/green_sobre.aspx)

Ministerio del turismo. (2010). MITUR. *TURISMO EN REPUBLICA*

*DOMINICANA*. Recuperado el FEBRERO de 2016, de MITUR.

Organizacion mundial del turismo. (2008). *OMT*. Recuperado el FEBRERO de

2016, de OMT: <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>

Vanevic, P. (2009). *Academia*. Recuperado el Abril de 2016, de academia:

[http://www.academia.edu/3034919/Historia\\_del\\_Turismo.\\_Turismo\\_y\\_desarrollo\\_seg%C3%BAAn\\_las\\_Naciones\\_Unidas\\_1947\\_1963\\_](http://www.academia.edu/3034919/Historia_del_Turismo._Turismo_y_desarrollo_seg%C3%BAAn_las_Naciones_Unidas_1947_1963_)

# **ANEXOS**

## **Anexo 1. Anteproyecto**



**Decanato de Administración Turística y Hotelera  
Escuela de Turismo**

**PROPUESTA DE DIAGNOSTICO PARA LA IMPLEMENTACION DEL  
PROGRAMA DE CERTIFICACION AMBIENTAL GREEN KEY  
CASO: HOTEL NAPOLITANO, PERIODO 2016-2017.**

### **Sustentantes:**

Indhira Cotes 1997-0157

Leticia Abréu2005-1585

Edwilza Panosky 2009-1019

### **Asesora:**

Natividad Pantaleón

**Anteproyecto de la monografía para optar por el título de Licenciado en  
Administración Turística y Hotelera**

Santo Domingo D. N., República Dominicana

2016

## **Introducción**

El turismo se supedita, de la existencia, de algunos atractivos políticos y socioculturales, naturales y artificiales, lo que hace que su desempeño social, económico y ambiental demande de una vasta comprensión, con el objetivo de establecer los límites, dentro de los cuales es posible una apropiada gestión de su correlación con el ambiente.

El turismo puede ser el incentivo necesario, para adoptar medidas de mejora y conservación ambientales. La actividad turística puede convencer a la población local para que proteja su entorno y cree zonas de especial protección. Aunque estos aspectos impactan de manera positiva al medio ambiente, también existen aspectos negativos, que pueden provocar una transformación invariable del entorno, como, por ejemplo: Generación de residuos que causen problemas de acendramiento de aguas residuales y recogida de basura, creación derrames incontrolados, entre otros.

¿Cómo podemos evitar que se originen aspectos que impacten de manera negativa el medio ambiente en el sector turístico? Adoptando herramientas y mejores prácticas que utilizan la mayoría de las empresas turísticas más grandes del mundo, al fin de lograr que sus prácticas sean

compatibles con el medio ambiente, generando así una mejor relación, con la comunidad donde esas empresas operan.

En el trabajo a continuación, desarrollaremos lo relativo a la Propuesta de Diagnostico de Implementación del Programa de Certificación Green Key (Llave verde), en el Hotel Napolitano.

### **3. Justificación**

“El sector turístico es el responsable del 30% de la contaminación de las costas del país y ejerce fuertes presiones sobre los ecosistemas naturales, ya que tiene un modelo de construcción que suele ser obsoleto frente a los temas ambientales y climáticos, lo que genera un amplio impacto sobre el territorio nacional.

Pero la industria también tiene una alta incidencia en términos energéticos. Y es que los hoteles, según explica el informe Puntos Críticos para la Vulnerabilidad a la Variabilidad y Cambio Climático en la República Dominicana y su adaptación al mismo, representan un 43% del consumo de energía en los sectores comercial y de servicios de la República Dominicana.

Otro de los grandes problemas que presenta el turismo es que, a pesar de su significativo crecimiento, se ha desarrollado de forma desordenada y poco diversificada: el modelo sol y playa se mantiene y se concentra en áreas muy específicas del país que han recibido importantes impactos por la explotación y

el uso excesivo del agua, así como por la mala disposición y tratamiento de los desechos sólidos. El turismo también ha sido responsable de una explotación excesiva de los recursos naturales y de la destrucción de los ecosistemas. (Capitán, 2013)”

Apoyando lo anterior buscamos con este proyecto aportar al Hotel Napolitano una mejora radical en el manejo ambiental, convirtiendo la certificación en una ventaja competitiva frente a los hoteles de la zona colonial y la ciudad, pudiéndole generar al mismo un aumento en los turistas y/o locales que usan sus instalaciones añadiendo que tendrían publicidad gratuita en aquellos medios donde se hable de Green Key (Llave Verde) y sus hoteles certificados. La práctica de un turismo verde mejora no solo en las instalaciones y/o servicios del hotel, sino también, de su entorno.

#### **4. Delimitación del tema**

En la realización de nuestro proyecto utilizaremos como escenario y objeto de investigación al Hotel Napolitano ubicado en la Ave. George Washington #51, Santo Domingo, D. N. para conocer su relación con el medio ambiente, la práctica de un turismo sostenible, las posibilidades y mejoras que deben aplicarse para certificarse Green Key (Llave Verde) en los meses de enero, febrero, marzo y abril del 2016.

#### **4.1 Planteamiento del Problema de Investigación**

De acuerdo con los datos ofrecidos por el Banco Central, en el año 2015 finalizó con un total de 5.5 millones de turistas que ingresaron al país, número que evidencia el crecimiento que se ha venido registrando, en los últimos años. Acorde a este crecimiento, el Lic. Simón Suárez, Presidente de ASONAHORES, anunció la construcción de 6,500 habitaciones en punta Cana, para los próximos 18 meses, además de las que se construyen en otras partes del país. (BCRD, 2013)

A pesar de este crecimiento y que el Gobierno se fijó una meta de alcanzar los 10 millones turistas en los próximos 10 años, han dejado de un lado la planificación del manejo ambiental, que debe ir en consonancia, con el desarrollo turístico.

En la charla dictada por el Lic. Felipe Beltrán, Ecologista y Profesor de UNIBE, sobre Turismo Sostenible y Cuidado Ambiental, en la XXVII Exposición Comercial de ASONAHORES 2013, indicó que los mayores problemas que afectan la zona turística de Bávaro-Punta Cana, que es la mayor receptora de turistas, son la falta de agua potable, el mal manejo de las aguas residuales y la disposición final de los residuos sólidos.

Así mismo afirmó que el turismo sostenible, asegura el futuro de la industria turística en el país, ya que ningún turista se hospeda en un hotel, que no sea responsable del medio ambiente y el tour operador no contrata ningún establecimiento que no cumpla las normas ambientales. La deficiencia del

Ministerio de Medio Ambiente, en el propósito de velar que los hoteles cumplan con leyes que regulan el medio ambiente, ha conllevado a que estos incurran en malas prácticas, en los lugares donde operan.

La implementación de buenas prácticas ambientales, permiten que los hoteles no solamente se alineen a las disposiciones de las normativas establecidas, sino que a su vez contribuyan a ir más allá, siendo protector del sistema ambiental y haciendo de este un valor para atraer a turistas con mayor nivel de conciencia sobre el tema ambiental.

Con la propuesta diagnóstica, para la implementación del Programa de Certificación Ambiental Green Key, el Hotel Napolitano, podrá evaluar sus prácticas frente a los requisitos que esta exige y a su vez identificar los aspectos relevantes en los que deben establecer mejoras, para obtener dicha certificación.

## **5. Objetivos Generales y Específicos de la Investigación**

### **5.1 Objetivo General**

Elaborar una Propuesta de Diagnostico para la Implementación del Programa de Certificación Ambiental Green Key, en el Hotel Napolitano.

## **5.2 Objetivos Específicos**

- Identificar los requisitos que contiene el Programa de Certificación Green Key.
- Analizar las prácticas ambientales del Hotel Napolitano frente a los requisitos del programa de Certificación Green Key, a través de un análisis de brecha.
- Proponer acciones para corregir las no conformidades con relación a los requisitos del Programa de Certificación Green Key, así como proponer oportunidades de mejora.

## **6. Marco de referencia (Teórico -Conceptual)**

### **6.1 Marco Teórico**

“Green Key (Llave verde) es una eco-etiqueta para las instalaciones turísticas, cuyo objetivo es contribuir al desarrollo sostenible del turismo, premiando y promoviendo buenas prácticas ambientales en todas las actividades operacionales de un hotel.” (IDARD, IDARD :: Derecho Ambiental , n.d.)

“Los criterios de Green Key se basan en unos criterios internacionales comunes, obligatorios en todos los países, así como en unos criterios más específicos a nivel nacional, de acuerdo a la legislación, infraestructura y cultura nacional.

Los principales pilares del programa son:

- Educación Ambiental;
- Preservación Ambiental;
- Gestión Económica;
- Marketing;
- Fortalecimiento del sector turístico.

Algunas de las áreas que se abarcan son: agua, residuos y energía; implicación y sensibilización de los clientes; gestión medioambiental e implicación del personal; utilización de productos químicos, espacios comunes y alimentos y bebidas.” (IDARD, IDARD :: Derecho Ambiental , n.d.)

“Los objetivos del programa Mejorar las prácticas y comportamientos de los diversos sectores del turismo, incluyendo empresas comerciales, autoridades gubernamentales, huéspedes, comunidades locales, entre otros.

El aspecto fundamental es contribuir a que se asuma la responsabilidad de convertirse en parte de la solución de los problemas ambientales.” (IDARD, IDARD :: Derecho Ambiental , n.d.)

“En cuanto a la metodología de valoración, cada uno de los 12 criterios del programa Green Key fue dividido en varios aspectos, que en total sumaron 95 aspectos. Cada uno de estos se valoró con un (1) punto. Para obtener el porcentaje final se dividió los puntos obtenidos en la auditoría entre los puntos

exigidos por Green Key. Para obtener la Llave Verde o Green Key, la instalación debe lograr implementar un mínimo del 80% de los criterios del programa Green Key.” (IDARD, IDARD :: Derecho Ambiental, n.d.)

Los pasos del proceso de implementación de Green Key son los siguientes: 1. Formulario de aplicación; 2. Evaluación Inicial; 3. Visita de control y capacitación; 4. Auditoria Final.

## **6.2 Marco Conceptual**

**Certificación:** Es una evidencia que emite una organización independiente, que establece que una institución cumple ciertos requisitos, normas y disposiciones establecidas.

**Normativas:** Conjunto de normas aplicables a una determinada materia o actividad.

**Modelo Estandarizado:** Que se adecua a un formato, modelo o tipo.

**Green Key:** Llave Verde (Green Key) es un programa internacional de certificación de la FEE, implantado en 2015 en 47 países, que certifica los procesos de mejora en la gestión ambiental de hoteles, campings y otros establecimientos de hostelería en todo el mundo.

**Gestión Ambiental:** Engloba el conjunto de actividades o estrategias que podemos desarrollar para cuidar el medio ambiente y prevenir problemas ambientales.

## **7. Hipótesis**

Si el Hotel Napolitano aplica las mejoras necesarias podrán certificarse Green Key y aumentar el flujo de turistas que prefieran sus instalaciones, siendo ejemplo frente a los hoteles de ciudad de Santo Domingo.

## **8. Diseño Metodológico**

En cuanto a los tipos de estudio que emplearemos en la realización del trabajo serán exploratorios y descriptivos. El primero es conocido como un estudio piloto, pues es la primera vez que en el Hotel Napolitano se investiga respecto al manejo ambiental, identificando además una problemática para aportar soluciones y mejoras a sus procesos. El segundo porque describimos los hechos como serán observados.

### **8.1 Metodología**

Los métodos que se emplearan para el estudio serán el método inductivo, método deductivo. En el método Inductivo se parte de una premisa general para llegar a conclusiones específicas, en cuanto al método deductivo es lo contrario.

#### **8.1.1 Procedimientos**

El proceso de la investigación constará en una primera etapa de revisión documental, es decir, se levantarán todos los requisitos que conforman el Programa de Certificación Green Key. Dichos requisitos serán establecidos en un cuestionario estructurado, el cual será utilizado para realizar las entrevistas y

la observación de campo, con el propósito de determinar el grado de cumplimiento del Hotel Napolitano, con los requisitos establecidos en la certificación.

Este cuestionario será tabulado y se presentarán los resultados a través de tablas y gráficas, que describirán la situación actual del hotel frente a las disposiciones establecidas en la certificación. Una vez obtenido los resultados de la aplicación del cuestionario, se procederá a realizar un análisis de brecha, para determinar en cuáles aspectos, se identificaron no conformidades y en cuáles otros se identificaron ciertos niveles de cumplimiento.

Por último, se presentarán un conjunto de recomendaciones basado en los resultados del diagnóstico, que pretende proponer al hotel para así cumplir en su totalidad con los requisitos del Programa de Certificación Green Key, facilitando así, la adopción de dicha certificación.

## **8.2 Técnicas de Investigación**

Las técnicas utilizadas para la recolección de información serán las siguientes:

- **Cuestionario:** Mediante este formato se van a recopilar informaciones sobre diferentes factores que inciden en la investigación.
- **Entrevista:** Se aplicarán entrevistas a profundidad que estarán acompañadas con un formulario de preguntas estandarizadas, con el

propósito de tener información válida. Estas entrevistas serán realizadas a diferentes expertos del tema ambiental y al personal de la empresa objeto de la investigación.

- **Observación:** Mediante esta técnica podremos evidenciar las prácticas ambientales que son utilizadas por el Hotel Napolitano. Siendo esta herramienta una técnica ideal para la validación de las informaciones, obtenidas en las entrevistas realizadas.
- **Revisión documental:** A través de esta técnica, vamos a estudiar informes e investigaciones sobre el tema en cuestión, profundizando en aquellos aspectos que están directamente vinculados al sector hotelero y su relación con su medio ambiente. Así mismo, se revisarán a profundidad cada uno de los requisitos que conforman el Programa de Certificación de Green Key, los cuales serán establecidos como parámetros de nuestra investigación.

## 9. Fuentes de Documentación (Fuentes Bibliográficas Primordiales Sobre el Tema)

- (Naturales, Ministerio de Medio Ambiente y Recursos, 2016) Ley No. 64-00 de Medio Ambiente y Recursos Naturales.
- (Naturales, Secretaría de Estado de Medio Ambiente y Recursos, 2002) Procedimiento de evaluación de impacto ambiental, Marzo 2002.
- (Naturales, Secretaría de Estado de Medio Ambiente y Recursos, 2003) Norma ambiental para la gestión ambiental de residuos sólidos no peligrosos, Junio 2003.
- (Naturales, Secretaria de Medio Ambiente y Recursos, 2003) Norma ambiental para la protección contra ruido, junio 2003.
- (Secretaria de Estado de Medio Ambiente y Recursos Naturales, 2001) Norma calidad del agua y control de descarga, Julio 2001
- (Navarrete, 2012) Introducción Turistica
- (Turismo, 2016)
- (Mateo, 2013) <http://www.elcaribe.com.do/>
- (Española, 2016) [www.rae.es](http://www.rae.es)
- (Pueyo, 2016) [www.twenergy.com/ecologia-y-reciclaje/gestion-ambiental](http://www.twenergy.com/ecologia-y-reciclaje/gestion-ambiental)
- (IDARD, IDARD :: Derecho Ambiental ) [www.idard.org.do/app/do/green-sobre.aspx](http://www.idard.org.do/app/do/green-sobre.aspx)
- (FEE, 1982)

## **10. Esquema Preliminar de Contenido del Trabajo de Grado**

**Portada**

**Dedicatoria y Agradecimientos**

**Índice**

**Resumen**

**Introducción**

**Desarrollo**

**Capítulo 1:**

Concepto General de Turismo en la República Dominicana

Hoteles de Ciudad

Certificaciones Medio Ambientales

Empresas Certificadoras Medio Ambientales

Situación de las Certificaciones Ambientales

Hotel Napolitano (Historia y Controles Internos con los que Cuentan)

**Capítulo 2:**

Presentación y Análisis de los Resultados

**Capítulo 3:**

Propuesta de Implementación

Cronograma de Trabajo

**Conclusión**

**Recomendaciones**

**Bibliografía**



Anexo 3.





# Green Key

## Certificación de Instalaciones Turísticas



*A Programme of the Foundation for Environmental Education (FEE)*

<b>Fecha</b>				
<b>Auditor</b>				
<b>INSTALACIÓN: -----</b>				
<b>MANEJO AMBIENTAL DE LA INSTALACION</b>		<b>Valor del Criterio</b>	<b>Valor obtenido</b>	<b>Por ciento %</b>
<b>1.1</b>	La instalación cuenta con permiso ambiental de operación	2		
<b>1.2</b>	Se presentan periódicamente los informes de cumplimiento ambiental correspondientes	1.5		
<b>1.3</b>	Existe un equipo responsable sobre los temas ambientales en la instalación	2		
<b>1.4</b>	Existe una política ambiental en la instalación. (Se concede un plazo de dos meses para la realización de la política una vez iniciado el proceso de certificación).	0.5		
<b>1.5</b>	La política ambiental se encuentra colocada en un lugar visible de la instalación	0.5		
<b>1.6</b>	Se han formulado objetivos y plan de acción para la mejora ambiental continua en la instalación	2		
<b>1.7</b>	Existe un lugar determinado para el almacenamiento de las informaciones del programa	2		
<b>1.8</b>	La instalación no debe encontrarse en un lugar que pueda atentar contra la preservación del entorno y la seguridad de los huéspedes.	0.5		

1.9	Existe colaboración por parte de la instalación en la economía local de la comunidad. Vendedores, Casinos.	1		
<b>Sub-total</b>				
<b>IMPLICACION DEL CAPITAL HUMANO</b>		<b>Valor del Criterio</b>	<b>Valor obtenido</b>	<b>Por ciento %</b>
2.1	Se realiza periódicamente reuniones con el staff para informar acerca de las iniciativas ambientales de la instalación, con el fin de involucrarlos en los temas a desarrollar.	2		
2.2	El comité ambiental debe presentar las actividades e iniciativas ambientales a los encargados de cada departamento, para la distribución de las asignaciones.	1		
2.3	Deben realizarse un mínimo de 3 capacitaciones sobre temas ambientales para el comité ambiental y colaboradores de la instalación.	1.5		
2.4	Se realizan réplicas de las capacitaciones para el personal involucrado en las actividades ambientales de la instalación por parte del Comité Ambiental.	1		
2.5	Los colaboradores de la instalación pueden participar en las actividades ambientales coordinadas por el comité, enfocadas en las temáticas de: Agua, residuos, energía, áreas verdes.	1		
2.6	Un mínimo de 5 actividades ambientales deberán ser desarrolladas en el transcurso de la implementación del programa. Se debe documentar evidencia de las mismas en la carpeta de seguimiento.	1.5		
<b>Sub-total</b>				

INFORMACION A LOS HUÉSPEDES Y CLIENTES		Valoración		
3.1	Información sobre Green Key/Llave Verde debe ser colocada en lugares visibles de la instalación. En caso de ser una instalación certificada, la Bandera del Programa con el período correspondiente debe ser colocada en un lugar visible.	1		
3.2	Las actividades ambientales a realizar deberán ser colocadas en el Mural de informaciones de la instalación, indicando cómo pueden integrarse los huéspedes a participar.	1.5		
3.3	Se encuentra material promocional sobre el programa y las actividades ambientales que desarrolla la instalación a disposición de los huéspedes.	1.5		
3.4	El personal de recepción y servicio al cliente, debe estar en la capacidad de brindar información sobre el programa y las actividades ambientales.	1		
3.5	Deben ser facilitadas las informaciones correspondientes al transporte público de la zona.	0.5		
3.6	Se encuentra señalización en la instalación sobre el ahorro de energía, agua en las habitaciones y áreas comunes.	1		
3.7	Se facilita un cuestionario a los huéspedes para evaluar y retroalimentar el resultado de las actividades ambientales.	0.5		
<b>Sub-total</b>				

AHORRO Y CONSUMO DE AGUA		Valoración		
4.1	Se realiza un registro del consumo mensual de agua de la instalación	2		
4.2	Los inodoros no deben utilizar para su descarga más de 6 litros de agua. Se aplica para compra de equipos nuevos en la instalación.	1		
4.3	No se permiten fugas de agua de lavamanos ni inodoros	1		
4.4	Se encuentran Zafacones en los baños de la instalación	0.5		
4.5	El flujo de agua de las duchas no debe exceder de más de 9 litros por minuto. Al menos el 50% de las duchas.	1		
4.6	El flujo de agua de llaves no debe exceder más de 8 litros por minuto. Al menos el 50 % de las llaves.	1		
4.7	Lavaplatos no deben utilizar más de 3.5 litros por cesta. Se aplica para compra de equipos nuevos en la instalación.	2		
4.8	Señalización sobre el buen uso de los equipos y el buen uso del agua debe ser colocada en los alrededores de la maquinaria.	1		
4.9	Existe una planta de tratamiento para las aguas negras.	1		

4.1	Se realiza un monitoreo periódico del manejo de las aguas de la Planta de Tratamiento.	2		
4.11	Los productos químicos peligrosos deben ser almacenados en lugares debidamente identificados y con las disposiciones establecidas por las autoridades para el manejo de los mismos.	1.5		
4.12	Se han colocado caudalímetros en los lugares de mayor consumo de agua.	2		
4.13	Son utilizadas las aguas residuales luego de su depuración.	2		
4.14	Se realizan levantamientos periódicos para corregir fugas y derrames de las tuberías.	2		
<b>Sub-Total</b>				
<b>LAVADO Y LIMPIEZA DE LAS INSTALACIONES</b>		<b>Valoración</b>		
5.1	Existen letreros y señalización en los baños indicando que las toallas son cambiadas a petición del cliente.	1		
5.2	No se permite el uso de productos no autorizados por las autoridades ambientales y de salud.	0.5		
5.3	El personal es entrenado sobre el uso de desinfectantes químicos a utilizar, según lo indicado en las medidas de seguridad de los productos.	2		

5.4	Los papeles y toallas deben ser confeccionados con materiales no blanqueadores y poseer alguna etiqueta ecológica.	0.5		
<b>Sub-Total</b>				
<b>MANEJO DE RESIDUOS</b>		<b>Valoración</b>		
6.1	Las empresas gestoras que recolectan los residuos de la instalación se encuentran acreditadas por ante las autoridades competentes	1		
6.2	Existe una política de separación de los residuos para su disposición final	2		
6.3	Si el Ayuntamiento no facilita la recolección de los residuos, se debe contratar una empresa privada para su recolección.	1		
6.4	Informaciones sobre cómo clasificar los residuos son accesibles al personal del área.	2		
6.5	Materiales desechables como vasos, platos, cubiertos, sólo serán utilizados en el área de piscina y en actividades artísticas puntuales.	1		
6.6	Los productos correspondientes a shampoo, acondicionar, jabón, cremas, no deben ser empacados en materiales individuales y en caso afirmativo, deben serlo en contenedores reciclables.	1		

6.7	Los huéspedes deben tener la facilidad de poder disponer de los residuos según la clasificación requerida. Envases identificados deben ser colocados en las áreas.	2		
6.8	La instalación deberá gestionar los acuerdos con las empresas y gestores requeridos para la correcta disposición final de los residuos.	1		
<b>Sub-Total</b>				
<b>USO DE ENERGIA EN LAS INSTALACIONES</b>		<b>Valoración</b>		
7.1	Se realiza un registro mensual del consumo energético de la instalación	2		
7.2	Existe un sistema de control para el uso de los acondicionadores en los edificios para cuando no están en uso.	2		
7.3	Los cristales de las ventanas deberán ser tintados según las condiciones del clima para menor uso de los acondicionadores de aire	0.5		
7.4	Se realiza limpieza periódica de los filtros de los acondicionadores de aire.	1		
7.5	El sistema de ventilación es revisado y reparado para asegurar su buen funcionamiento.	1		
7.6	Los refrigeradores, cámaras frigoríficas y hornos deben contener un separador para evitar el escape del aire.	0.5		

7.7	Los refrigeradores, bombas y nuevos equipos a adquirir no deben contener gases de freón.	0.5		
7.8	Los minibars a adquirir deben tener un consumo diario que no exceda los 1 kwh/día	1		
7.9	Los refrigeradores son apagados cuando no se está en ocupación de la habitación	0.5		
7.1	Los televisores son apagados cuando no se está en ocupación de la habitación	0.5		
7.11	Al menos el 20 % de las bombillas es Clase-A. El hotel debería sustituir otras bombillas en cualquier parte donde sea técnicamente posible. Los motivos para no tener la energía bombillas eficientes claramente deben ser explicados.	2		
7.12	La instalación debe mostrar esfuerzos que conciernen a los ahorros del agua o la energía en relación con las actividades que tienen un nivel más alto del consumo del agua o el consumo de energía, p. ej. la saunas, piscinas, balnearios, etc.	2		
7.13	Se realizan visitas de inspección y seguimiento para evaluar el consumo y buen uso de la energía.	1		
7.14	Se utiliza energía renovable en la instalación. En caso negativo explicar las razones y planes futuros.	2		
7.15	Se han instalado sistemas para la interrupción de la energía una vez los huéspedes han dejado la habitación.	0.5		

7.16	Existe un sistema para apagar las luces exteriores innecesarias automáticamente	0.5		
7.17	Medidores del consumo eléctrico deberán ser colocados estratégicamente para evaluar el nivel de energía consumida.	2		
7.18	El acondicionador de aire deberá apagarse en las habitaciones si las ventanas son abiertas.	1		
7.19	Los circuitos eléctricos de los bloques de habitaciones serán aislados, para permitir un menor consumo energético	1		
7.2	Existe un sistema de recuperación de energía para sistemas de refrigeración, ventiladores, piscinas o aguas negras sanitarias	0.5		
7.21	Las tuberías de agua caliente deberán ser aisladas para un menor consumo energético	1		
7.22	La instalación cuenta con un sistema de tarjeta llavero para asegurar que aplicaciones eléctricas son apagadas en espacios cuando los huéspedes salen de las habitaciones	1		
7.23	Los ordenadores y fotocopiadoras del área administrativas se encuentran programadas para apagarse una hora después de encontrarse sin uso.	1		
<b>Sub-Total</b>				

ALIMENTOS Y BEBIDAS		Valoración		
8.1	Se prefiere la compra de productos orgánicos en la instalación para la preparación de alimentos. Al menos un 5% de todos los productos adquiridos.	0.5		
8.2	Se realizará un aumento progresivo anual de los productos orgánicos utilizados.	1		
8.3	Se realizará disposición adecuada de los residuos oleosos, producto de la fabricación de alimentos.	0.5		
8.4	Equipos de seguridad e higiene deben ser utilizados por el personal de alimentos	0.5		
8.5	Se realizará limpieza periódica de las trampas de grasa de la instalación	0.5		
<b>Sub-Total</b>				
MANEJO DEL AMBIENTE INTERIOR		Valoración		
9.1	La instalación debe coexistir de acuerdo al medio en que se encuentra. No debe afectarse el ecosistema.	0.5		
9.2	Se encuentran habilitadas áreas (restaurantes, espacios, habitaciones) para fumadores y no fumadores.	0.5		
9.3	Si se realizan cambios en la estructura de la instalación, deberá prevalecer y respetarse el cuidado de las áreas verdes del entorno.	0.5		

9.4	Los niveles de ruido en las diferentes áreas no deben exceder a lo exigido por la norma ambiental de ruidos y para el caso de las habitaciones de 40dba durante la noche.	0.5		
<b>Sub-Total</b>				
<b>ESTACIONAMIENTO Y ÁREAS ADYACENTES</b>		<b>Valoración</b>		
10.1	Pesticidas químicos y fertilizantes deben ser usados no más que una vez al año, pero sólo si no hay ningún equivalente orgánico o natural.	0.5		
10.2	Los equipos para poda de césped a adquirir deben ser eléctricos, usar gasolina sin plomo, ser equipados con un catalizador y ser concedido con una etiqueta ecológica.	0.5		
10.3	El riego de los jardines y césped se realizar antes de la salida del sol o después de la puesta del sol.	0.5		
10.4	Se realiza compostaje con los residuos recolectados del jardín.	0.5		
10.5	Es utilizado un sistema de irrigación para el riego de los jardines y áreas verdes.	0.5		
<b>Sub-Total</b>				
<b>ACTIVIDADES AMBIENTALES</b>		<b>Valoración</b>		
11.1	Información correspondiente a los lugares de importancia ambiental y recreación deberá estar a disponibilidad de los huéspedes de la instalación.	0.5		

<b>11.2</b>	Información sobre actividades de recreación y ejercicio a disponibilidad de los huéspedes. (Deportes acuáticos, ciclismo, senderismo, etc.)	0.5		
<b>11.3</b>	Deben desarrollarse actividades ambientales en la instalación, que involucren la participación de los huéspedes, personal y autoridades de la zona. Documentar en la carpeta del programa.	1		
<b>11.4</b>	Se promueve el desarrollo sostenible y el respeto por los recursos naturales de la zona.	1		
<b>Sub-Total</b>				
<b>ADMINISTRACION DE LA INSTALACIONES</b>		<b>Valoración</b>		
<b>12.1</b>	Las reglas establecidas para el cuidado del ambiente son iguales para los huéspedes y el personal	0.5		
<b>12.2</b>	Los artículos promocionales de la instalación deben ser producidos con una etiqueta ecológica o fabricados por una empresa con Sistema de Gestión Ambiental acreditado.	0.5		
<b>12.3</b>	Las tiendas, quioscos, peluquerías y establecimientos comerciales que operan dentro de la instalación deben conocer e implementar las normas sobre el cuidado del ambiente.	0.5		

12.4	Los productos no perecederos a adquirir deben tener una etiqueta ecológica o deben ser producidos en una empresa con un sistema de gestión medioambiental.	0.5		
12.5	Es limitado el uso de automóviles en la instalación para el personal y huéspedes, con el fin de disminuir las emisiones.	0.5		
<b>Sub-Total</b>				
<b>TOTAL:</b>		<b>100</b>		

NOMBRE DE LA INSTALACION \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

MANEJO AMBIENTAL DE LA INSTALACION		SI	NO	Pt
1.1	La instalación cuenta con permiso ambiental de operación			
1.2	Se presentan periódicamente los informes de cumplimiento ambiental correspondientes			
1.3	Existe un equipo responsable sobre los temas ambientales en la instalación			
1.4	Existe una política ambiental en la instalación. (Se concede un plazo de dos meses para la realización de la política una vez iniciado el proceso de certificación).			
1.5	La política ambiental se encuentra colocada en un lugar visible de la instalación			
1.6	Se han formulado objetivos y plan de acción para la mejora ambiental continua en la instalación			
1.7	Existe un lugar determinado para el almacenamiento de las informaciones del programa			
1.8	La instalación debe encontrarse en un lugar que no atente contra la preservación del entorno y la seguridad de los huéspedes.			
1.9	Existe colaboración por parte de la instalación en la economía local de la comunidad. Vendedores, Casinos.			
IMPLICACION DEL CAPITAL HUMANO		SI	NO	
2.1	Se realiza periódicamente reuniones con el staff para informar acerca de las iniciativas ambientales de la instalación, con el fin de involucrarlos en los temas a desarrollar.			
2.2	El comité ambiental debe presentar las actividades e iniciativas ambientales a los encargados de cada departamento, para la distribución de las asignaciones.			
2.3	Deben realizarse un mínimo de 3 capacitaciones sobre temas ambientales para el comité ambiental y colaboradores de la instalación.			
2.4	Se realizan réplicas de las capacitaciones para el personal involucrado en las actividades ambientales de la instalación por parte del Comité Ambiental.			
2.5	Los colaboradores de la instalación pueden participar en las actividades ambientales coordinadas por el comité, enfocadas en las temáticas de: Agua, residuos, energía, áreas verdes.			
2.6	Un mínimo de 5 actividades ambientales deberán ser desarrolladas en el transcurso de la implementación del programa. Se debe documentar evidencia de las mismas en la carpeta de seguimiento.			
INFORMACION A LOS HUÉSPEDES Y CLIENTES		SI	NO	
3.1	Información sobre Green Key/Llave Verde debe ser colocada en lugares visibles de la instalación. En caso de ser una instalación certificada, la Bandera del Programa con el período correspondiente debe ser colocada en un lugar visible.			
3.2	Las actividades ambientales a realizar deberán ser colocadas en el Mural de informaciones de la instalación, indicando cómo pueden integrarse los huéspedes a participar.			
3.3	Se encuentra material promocional sobre el programa y las actividades ambientales que desarrolla la instalación a disposición de los huéspedes.			
3.4	El personal de recepción y servicio al cliente, debe estar en la capacidad de brindar información sobre el programa y las actividades ambientales.			
3.5	Deben ser facilitadas las informaciones correspondientes al transporte público de la zona o como acceder a la localidad más cercana.			
3.6	Se encuentra señalización en la instalación sobre el ahorro de energía, agua en las habitaciones y áreas comunes.			
3.7	Se facilita un cuestionario a los huéspedes para evaluar y retroalimentar el resultado de las actividades ambientales.			
AHORRO Y CONSUMO DE AGUA		SI	NO	
4.1	Se realiza un registro del consumo mensual de agua de la instalación			
4.2	Los inodoros no deben utilizar para su descarga más de 6 litros de agua. Se aplica para compra de equipos nuevos en la instalación.			
4.3	No se permiten fugas de agua de lavamanos ni inodoros			

4.4	Se encuentran Zafacones en los baños de la instalación			
4.5	El flujo de agua de las duchas no debe exceder de más de 9 litros por minuto. Al menos el 50% de las duchas.			
4.6	El flujo de agua de llaves no debe exceder más de 8 litros por minuto. Al menos el 50 % de las llaves.			
4.8	Lavaplatos no deben utilizar más de 3.5 litros por cesta. Se aplica para compra de equipos nuevos en la instalación.			
4.9	Señalización sobre el buen uso de los equipos y el buen uso del agua debe ser colocada en los alrededores de la maquinaria.			
4.10	Existe una planta de tratamiento para las aguas negras.			
4.11	Se realiza un monitoreo periódico del manejo de las aguas de la Planta de Tratamiento.			
4.12	Los productos químicos peligrosos deben ser almacenados en lugares debidamente identificados y con las disposiciones establecidas por las autoridades para el manejo de los mismos.			
4.13	Se han colocado caudalímetros en los lugares de mayor consumo de agua.			
4.14	Son utilizadas las aguas residuales luego de su depuración.			
4.15	Se realizan levantamientos periódicos para corregir fugas y derrames de las tuberías.			
<b>LAVADO Y LIMPIEZA DE LAS INSTALACIONES</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	
5.1	Existen letreros y señalización en los baños indicando que las toallas son cambiadas a petición del cliente.			
5.2	No se permite el uso de productos no autorizados por las autoridades ambientales y de salud.			
5.3	El personal es entrenado sobre el uso de desinfectantes químicos a utilizar, según lo indicado en las medidas de seguridad de los productos.			
5.4	Los papeles y toallas deben ser confeccionados con materiales no blanqueadores y poseer alguna etiqueta ecológica.			
<b>MANEJO DE RESIDUOS</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	
6.1	Las empresas gestoras que recolectan los residuos de la instalación se encuentran acreditadas por ante las autoridades competentes			
6.2	Existe una política de separación de los residuos para su disposición final			
6.3	Si el Ayuntamiento no facilita la recolección de los residuos, se debe contratar una empresa privada para su recolección.			
6.4	Informaciones sobre cómo clasificar los residuos son accesibles al personal del área.			
6.5	Materiales desechables como vasos, platos, cubiertos, sólo serán utilizados en el área de piscina y en actividades artísticas puntuales.			
6.6	Los productos correspondientes a shampoo, acondicionar, jabón, cremas, no deben ser empacados en materiales individuales y en caso afirmativo, deben serlo en contenedores reciclables.			
6.7	Los huéspedes deben tener la facilidad de poder disponer de los residuos según la clasificación requerida. Envases identificados deben ser colocados en las áreas.			
6.8	La instalación deberá gestionar los acuerdos con las empresas y gestores requeridos para la correcta disposición final de los residuos.			
<b>USO DE ENERGIA EN LAS INSTALACIONES</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	
7.1	Se realiza un registro mensual del consumo energético de la instalación			
7.2	Existe un sistema de control para el uso de los acondicionadores en los edificios para cuando no están en uso.			
7.3	Los cristales de las ventanas deberán ser tintados según las condiciones del clima para menor uso de los acondicionadores de aire			
7.4	Se realiza limpieza periódica de los filtros de los acondicionadores de aire			
7.5	El sistema de ventilación es revisado y reparado para asegurar su buen funcionamiento			
7.6	Los refrigeradores, cámaras frigoríficas y hornos deben contener un separador para evitar el			

	escape del aire			
7.7	Los refrigeradores, bombas y nuevos equipos a adquirir no deben contener gases de freón.			
7.8	Los minibars a adquirir deben tener un consumo diario que no exceda los 1 kwh/día			
7.9	Los refrigeradores son apagados cuando no se está en ocupación de la habitación			
7.10	Los televisores son apagados cuando no se está en ocupación de la habitación			
7.11	Al menos el 20 % de las bombillas es Clase-A. El hotel debería sustituir otras bombillas en cualquier parte donde sea técnicamente posible. Los motivos para no tener la energía bombillas eficientes claramente deben ser explicados.			
7.12	La instalación debe mostrar esfuerzos que conciernen a los ahorros del agua o la energía en relación con las actividades que tienen un nivel más alto del consumo del agua o el consumo de energía, p. ej. la saunas, piscinas, balnearios, etc.			
7.13	Se realizan visitas de inspección y seguimiento para evaluar el consumo y buen uso de la energía.			
7.15	Se utiliza energía renovable en la instalación. En caso negativo explicar las razones y planes futuros.			
7.16	Se han instalado sistemas para la interrupción de la energía una vez los huéspedes han dejado la habitación.			
7.17	Existe un sistema para apagar las luces exteriores innecesarias automáticamente			
7.18	Medidores del consumo eléctrico deberán ser colocados estratégicamente para evaluar el nivel de energía consumida.			
7.19	El acondicionador de aire deberá apagarse en las habitaciones si las ventanas son abiertas.			
7.20	Los circuitos eléctricos de los bloques de habitaciones serán aislados, para permitir un menor consumo energético			
7.21	Existe un sistema de recuperación de energía para sistemas de refrigeración, ventiladores, piscinas o aguas negras sanitarias.			
7.22	Las tuberías de agua caliente deberán ser aisladas para un menor consumo energético			
7.23	La instalación cuenta con un sistema de tarjeta llavero para asegurar que aplicaciones eléctricas son apagadas en espacios cuando los huéspedes salen de las habitaciones			
7.24	Los ordenadores y fotocopiadoras del área administrativas se encuentran programadas para apagarse una hora después de encontrarse sin uso.			
<b>ALIMENTOS Y BEBIDAS</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	
8.1	Se prefiere la compra de productos orgánicos en la instalación para la preparación de alimentos. Al menos un 5% de todos los productos adquiridos.			
8.2	Se realizará un aumento progresivo anual de los productos orgánicos utilizados.			
8.3	Se realizará disposición adecuada de los residuos oleosos, producto de la fabricación de alimentos.			
8.4	Equipos de seguridad e higiene deben ser utilizados por el personal de alimentos			
8.5	Se realizará limpieza periódica de las trampas de grasa de la instalación			
<b>MANEJO DEL AMBIENTE INTERIOR</b>		<b>SI</b>		<b>NO</b>
9.1	La instalación debe coexistir de acuerdo al medio en que se encuentra. No debe afectarse el ecosistema.			
9.2	Se encuentran habilitadas áreas (restaurantes, espacios, habitaciones) para fumadores y no fumadores.			
9.3	Si se realizan cambios en la estructura de la instalación, deberá prevalecer y respetarse el cuidado de las áreas verdes del entorno.			
9.4	Los niveles de ruido en las diferentes áreas no deben exceder a lo exigido por la norma ambiental de ruidos y para el caso de las habitaciones de 40dba durante la noche.			
<b>ESTACIONAMIENTO Y ÁREAS ADYACENTES</b>		<b>SI</b>		<b>NO</b>

10.1	Pesticidas químicos y fertilizantes deben ser usados no más que una vez al año, pero sólo si no hay ningún equivalente orgánico o natural.			
10.2	Los equipos para poda de césped a adquirir deben ser eléctricos, usar gasolina sin plomo, ser equipados con un catalizador y ser concedido con una etiqueta ecológica.			
10.3	El riego de los jardines y césped se realizar antes de la salida del sol o después de la puesta del sol.			
10.4	Se realiza compostaje con los residuos recolectados del jardín.			
10.5	Es utilizado un sistema de irrigación para el riego de los jardines y áreas verdes.			
<b>ACTIVIDADES AMBIENTALES</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	
11.1	Información correspondiente a los lugares de importancia ambiental y recreación deberá estar a disponibilidad de los huéspedes de la instalación.			
11.2	Información sobre actividades de recreación y ejercicio a disponibilidad de los huéspedes. (Deportes acuáticos, ciclismo, senderismo, etc.)			
11.3	Deben desarrollarse actividades ambientales en la instalación, que involucren la participación de los huéspedes, personal y autoridades de la zona. Documentar en la carpeta del programa.			
11.4	Se promueve el desarrollo sostenible y el respeto por los recursos naturales de la zona.			
<b>ADMINISTRACION DE LA INSTALACIONES</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	
12.1	Las reglas establecidas para el cuidado del ambiente son iguales para los huéspedes y el personal			
12.2	Los artículos promocionales de la instalación deben ser producidos con una etiqueta ecológica o fabricados por una empresa con Sistema de Gestión Ambiental acreditado.			
12.3	Las tiendas, quioscos, peluquerías y establecimientos comerciales que operan dentro de la instalación deben conocer e implementar las normas sobre el cuidado del ambiente.			
12.4	Los productos no perecederos a adquirir deben tener una etiqueta ecológica o deben ser producidos en una empresa con un sistema de gestión medioambiental.			
12.5	Es limitado el uso de automóviles en la instalación para el personal y huéspedes, con el fin de disminuir las emisiones.			