

PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDARIZADO PARA LA REGEDURÍA DE PISOS Y LA GESTIÓN AMBIENTAL SUSTENTABLE EN HOTELERÍA

*Edegar Luis Tomazzoni
Universidade de São Paulo - Brasil
Fernanda Correa Zanette
Faculdades Riograndenses – Brasil*

La gestión ambiental sustentable aún no es adecuadamente valorizada en los medios de hospedaje. El objetivo de este estudio es mostrar la importancia del Procedimiento Operativo Estandarizado (POE) de regeduría de pisos en la reducción de los impactos ambientales de los medios de hospedaje. El POE de regeduría de pisos fue implementado en diez establecimientos localizados en la región metropolitana de Porto Alegre (RS). La primera etapa del método fue de observación directa y la segunda de observación participante. Se diagnosticaron los diez establecimientos en base al consumo de agua, energía y generación de residuos. Se focalizó en las relaciones con los proveedores y en la implementación de políticas ambientales. Se analizó la eficacia del Procedimiento Operativo Estandarizado (POE) relacionada con las intervenciones en las mismas variables, por medio de la organización de las actividades de los equipos de regeduría de pisos de los emprendimientos hoteleros en base a la administración científica. Los resultados permiten concluir que las acciones ambientalmente sustentables en los diez hoteles aún son limitadas, y con la implementación del Procedimiento Operativo Estandarizado (POE) hubo mejoras en el desempeño de las actividades del sector con una sensible reducción del consumo de energía y agua y de la generación de residuos. Se recomienda que los gestores implementen políticas de gestión ambiental en los medios de hospedaje e inviertan en programas de valoración de los profesionales de regeduría de pisos.

PALABRAS CLAVE: turismo, hotelería, POE, regeduría de pisos, sustentabilidad.