



# EMPLEOS VERDES

---

## EC0612 APLICACIÓN DE PRÁCTICAS VERDES EN SU ÁREA DE TRABAJO

---

Guía de Capacitación con Base en el Estándar de  
Competencia del CONOCER





## EC0612 Aplicación de Prácticas Verdes en su Área de Trabajo

Guía de Capacitación con Base en el Estándar de  
Competencia del CONOCER



# EMPLEOS VERDES

Las publicaciones de la Oficina Internacional del Trabajo gozan de la protección de los derechos de propiedad intelectual en virtud del protocolo 2 anexo a la Convención Universal sobre Derecho de Autor. No obstante, ciertos extractos breves de estas publicaciones pueden reproducirse sin autorización, con la condición de que se mencione la fuente. Para obtener los derechos de reproducción o de traducción, deben formularse las correspondientes solicitudes a Publicaciones de la OIT (Derechos de autor y licencias), Oficina Internacional del Trabajo, CH-1211 Ginebra 22, Suiza, o por correo electrónico a [pubdroit@ilo.org](mailto:pubdroit@ilo.org), solicitudes que serán bien acogidas. Las bibliotecas, instituciones y otros usuarios registrados ante una organización de derechos de reproducción pueden hacer copias de acuerdo con las licencias que se les hayan expedido con ese fin. En [www.ifrro.org](http://www.ifrro.org) puede encontrar la organización de derechos de reproducción de su país.

Arjona, Analine y , Serna, Sandra (autores).

Aplicación de prácticas verdes en su área de trabajo. Guía de capacitación con base en el estándar de CONOCER.

Revisión técnica:

Dorit Kemter, Empleos Verdes, Organización Internacional del Trabajo, Ginebra

Leonard Mertens, México

Las denominaciones empleadas, en concordancia con la práctica seguida en las Naciones Unidas, y la forma en que aparecen presentados los datos en las publicaciones de la OIT no implican juicio alguno por parte de la Oficina Internacional del Trabajo sobre la condición jurídica de ninguno de los países, zonas o territorios citados o de sus autoridades, ni respecto de la delimitación de sus fronteras.

La responsabilidad de las opiniones expresadas en los artículos, estudios y otras colaboraciones firmados incumbe exclusivamente a sus autores y su publicación no significa que la OIT las sancione.

Las referencias a firmas o a procesos o productos comerciales no implican aprobación alguna por la Oficina Internacional del Trabajo y el hecho de que no se mencionen firmas o procesos o productos comerciales no implica desaprobación alguna.

Las publicaciones de la OIT pueden obtenerse en las principales librerías o en oficinas locales de la OIT en muchos países o pidiéndolas a: Publicaciones de la OIT, Oficina Internacional del Trabajo, CH-1211 Ginebra 22, Suiza o a Comte No. 35, Colonia Anzures, C.P. 11590,

México D.F. También pueden solicitarse catálogos o listas de nuevas publicaciones a la dirección antes mencionada o por correo electrónico.

a: [pubvente@ilo.org](mailto:pubvente@ilo.org) o vea nuestro sitio en la red: [www.ilo.org/publns](http://www.ilo.org/publns).

#### **ADVERTENCIA**

El uso de un lenguaje que no discrimine ni marque diferencias entre hombres y mujeres es una de las preocupaciones de la OIT. Sin embargo, no hay acuerdo entre los lingüistas sobre la manera de hacerlo en nuestro idioma.

En tal sentido y con el fin de evitar la sobrecarga gráfica que supondría utilizar en español “o/a” para marcar la existencia de ambos sexos, hemos optado por emplear el masculino genérico clásico, en el entendido de que todas las menciones en tal género representan siempre a hombres y mujeres.

La información que se presenta así como las opiniones que se expresan no necesariamente reflejan el punto de vista del CONOCER.



## Índice

Prólogo .....	7
Introducción .....	9
Generalidades .....	11
Mapa de competencias .....	12
1. Aplicar diagnóstico de aspectos ambientales .....	13
2. Aplicar acciones en el área de trabajo .....	51
3. Retroalimentar los resultados de la aplicación de las prácticas verdes en el área de trabajo. ....	65
4. Promover la aplicación de prácticas verdes en su área de trabajo. ....	83
Respuestas a los ejercicios y/o cuestionarios .....	95
Glosario .....	101
Bibliografía .....	102









## Presentación

La motivación y el compromiso de los trabajadores hacia un mejor manejo medio ambiental son cruciales para avanzar en la cimentación de una sociedad eficiente en el uso de los recursos y con bajas emisiones de carbono. Para lograrlo, es necesario generar empleos verdes, los cuales implican no solo la capacitación del personal en el desarrollo de estrategias sostenibles y la aplicación de las mismas, sino que también abarcan aspectos relacionados con derechos laborales, seguridad social, aumento de la productividad, entre otros.

En un esfuerzo por atender iniciativas mundiales de desarrollo sostenible, empresas del sector hotelero-gastronómico de Bahía de Banderas, Nayarit, en cooperación con el proyecto “Greener Busines Asia” de la OIT en Tailandia y Filipinas, realizaron la capacitación con motivo de certificación con base en el estándar EC0612: “Aplicación de prácticas verdes en su área de trabajo”.

El Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER), participó como aliado para el desarrollo de la metodología de dicho proyecto, la que además del estándar y su instrumento de evaluación, genera una guía para la capacitación y certificación de trabajadores.

Mediante ejercicios y actividades, alineados con los elementos del estándar EC0612, el trabajador logrará aprendizajes significativos vinculados al diagnóstico de aspectos ambientales, como el manejo del eco mapa que describe alguna problemática ambiental y la ruta del cliente con relación al área de trabajo y el medio ambiente. Estas prácticas le ayudarán a desarrollar habilidades e identificar áreas de oportunidad para realizar acciones de mejora que impacten favorablemente en su desempeño y en las condiciones de su trabajo.

También conocerá el proceso sugerido de seguimiento y evaluación de las prácticas, por medio de la retroalimentación asertiva apoyada en indicadores cuantitativos y cualitativos. Finalizando con el reconocimiento de la importancia de la promoción de estas prácticas verdes como una labor conjunta y de responsabilidad compartida que resulta de gran relevancia para generar un efecto multiplicador en la preservación del medio ambiente, además de contribuir a que las empresas logren mejores niveles de sustentabilidad social y ambiental e incremento de la competitividad.

Dr. Alberto Almaguer Rocha  
Director General  
Consejo Nacional de Normalización  
y Certificación de Competencias  
Laborales







## Prólogo

El impacto del cambio climático en las condiciones de vida de millones de personas y en el equilibrio de los ecosistemas obliga a revisar nuestros patrones de producción y consumo en relación al medio ambiente. La OIT promueve la transición justa hacia una economía baja en carbono, para avanzar hacia un futuro sostenible, muy en línea con los objetivos de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas para un desarrollo sostenible.

Esta transición implica por un lado desarrollar e implementar estrategias para reducir las emisiones de carbono, usar de manera eficiente los recursos naturales y adaptarse al cambio climático, mediante políticas de resiliencia y la promoción de empresas sostenibles.

Por otro lado significa la generación de empleos verdes y trabajo decente, es decir, empleos productivos, con protección social, derechos laborales, igualdad de género y diálogo social, para lograr una transición justa que arroje beneficios para todos: los trabajadores, las empresas y el medioambiente.

Esta iniciativa de la OIT está liderada por el Programa de Empleos Verdes. El programa promueve políticas y brinda asesoría técnica a gobiernos, organizaciones de empleadores y trabajadores así como a instituciones de formación. Uno de los componentes del programa es la promoción de prácticas verdes en las empresas, orientadas a generar procesos productivos menos nocivos para el medioambiente y coherentes con buenas condiciones de trabajo. Prácticas que incluyen: el ahorro de energía, agua y materias primas; la reducción de residuos, contaminación y emisiones de gases con efecto invernadero; la conservación y restauración de la biodiversidad.

En el ámbito laboral, las prácticas verdes incorporan la seguridad y salud en el trabajo, la capacitación y participación del personal, la igualdad de género, el reparto de los beneficios generados, el diálogo social y el respeto a los derechos laborales. La capacitación de gerentes y del personal es crucial para que las prácticas verdes se instalen, sostengan y mejoren en las empresas. Es a través de las personas que se logre una cultura de protección al medioambiente. Pasa por la generación de conciencia y se concreta en el área de trabajo con la aplicación de sistemas de gestión y rutinas amigables con el medioambiente.

La presente guía de aplicación de prácticas verdes se basa en una cooperación sur-sur entre el proyecto “Greener Business Asia” de la OIT en Tailandia y Filipinas y empresas del sector hotelero-gastronómico de Bahía de Banderas, Nayarit.







A partir de un primer caso piloto con seis empresas en Bahía de Banderas y la participación de 259 trabajadores, se desarrolló un Paquete Metodológico con la cooperación y la metodología del Consejo de Normalización y Certificación de Competencias Laborales, CONOCER. Este paquete incluye el Estándar de Competencia *Aplicación de prácticas verdes en su área de trabajo*, el Instrumento de Evaluación y la Guía del Curso de Capacitación con base en el mismo Estándar.

En el segundo piloto participaron 15 empresas y 463 trabajadores. Con base en el Estándar se capacitaron y certificaron a 100 trabajadores.

Con el fin de acercar la capacitación y certificación a un universo mayor de trabajadores, se decidió elaborar una guía cuyo contenido está alineado a los contenidos del estándar. Esto permite la focalización de la capacitación en las destrezas, conocimientos y actitudes que el estándar establece. Si bien la guía está referenciada a empresas del sector turismo, la mayor parte del contenido es aplicable a empresas que pertenecen a otras ramas de actividad económica, contribuyendo con ello al desarrollo de una cultura de la gestión sustentable.

Thomas Wissing  
Director  
Oficina de la OIT para México y Cuba

Dorit Kemter  
Programa de Empleos Verdes  
OIT, Ginebra





## Introducción

La presente guía se basa en el estándar de competencias EC0612 “Aplicación de prácticas verdes en su área de trabajo”.

El objetivo de la guía es ser un apoyo y orientación para la capacitación y certificación de trabajadores en el citado estándar.

Un estándar de competencia es un documento donde se encuentran plasmados los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes requeridas para que una persona realice alguna actividad ya sea productiva, social o de gobierno con un nivel alto de desempeño definido por los propios sectores (CONOCER, 2015).

El desarrollo de esta guía busca que el trabajador desde su espacio laboral, contribuya a cuidar el medio ambiente y reducir costos de la empresa en la que trabaja o incluso en su propia casa. Que reciba parte de los beneficios generados y tenga acceso a mejoras en las condiciones de trabajo en general.

El documento se encuentra dividido en cuatro capítulos. Cada uno corresponde a los elementos que conforman el estándar. Se desarrollan a través de ejercicios y otras actividades de aprendizaje para que el candidato a certificarse comprenda la función sobre la cual se evaluará y certificará.

Los elementos en referencia son:

1. Aplicar el diagnóstico de aspectos ambientales.
2. Aplicar acciones de prácticas verdes en el área de trabajo.
3. Retroalimentar los resultados de la aplicación de las prácticas verdes en el área de trabajo.
4. Promover la aplicación de prácticas verdes en su área de trabajo.

En cada uno de los capítulos se especifica cuáles son los requisitos a cumplir en cuanto a desempeños, conocimientos, actitudes y/o productos. Estos conforman el estándar que el candidato a evaluarse debe cumplir para ser declarado como competente, esto es, que cumple con los criterios de evaluación establecidos.







## Generalidades

Estás a punto de iniciar una etapa nueva dentro de tu crecimiento y desarrollo personal con una certificación que avalará tus competencias sobre el cuidado ambiental en tu área de trabajo. Sin embargo, antes de iniciar es importante conocer de dónde viene el interés de cuidar al ambiente y cómo puedes contribuir a través de las actividades que realizas en tu trabajo con la aplicación de prácticas verdes. Para ello debes identificar conceptos de empleo verde y trabajo decente.

¿Sabías qué? Un empleo verde es un empleo decente que contribuye a preservar y restaurar el medio ambiente.

Los empleos verdes permiten:

- a) Aumentar la eficiencia del consumo de energía y materias primas.
- b) Limitar las emisiones de gases de efecto invernadero.
- c) Minimizar los residuos y la contaminación.
- d) Proteger y restaurar los ecosistemas.
- e) Contribuir a la adaptación al cambio climático.

La forma en la que realizas tu trabajo impacta positiva o negativamente al ambiente; de igual manera el producto o servicio que en tu trabajo se provee puede o no ser benéfico para el ambiente.

El TRABAJO DECENTE sintetiza las aspiraciones de las personas durante su vida laboral. Esto es, lo que todo trabajador aspira y desea obtener a través de su trabajo.

Los empleos verdes y el trabajo decente van de la mano porque no se debe exigir que se trabaje a favor del ambiente descuidando o dejando de lado las aspiraciones y derechos del trabajador tales como seguridad y salud laboral, diálogo social, protección social, igualdad de género e ingreso justo.

Cuando se aplican las prácticas verdes se busca integrar con los ahorros generados o las ventas de los residuos un “fondo verde” que se puede utilizar para el beneficio de los trabajadores que apliquen prácticas verdes: herramientas y material de trabajo, equipos de protección personal, estímulos monetarios, programas de beneficencia para la comunidad, entre otros. <sup>1</sup>

<sup>1</sup> Para profundizar te sugerimos la Guía para la implementación de prácticas verdes:

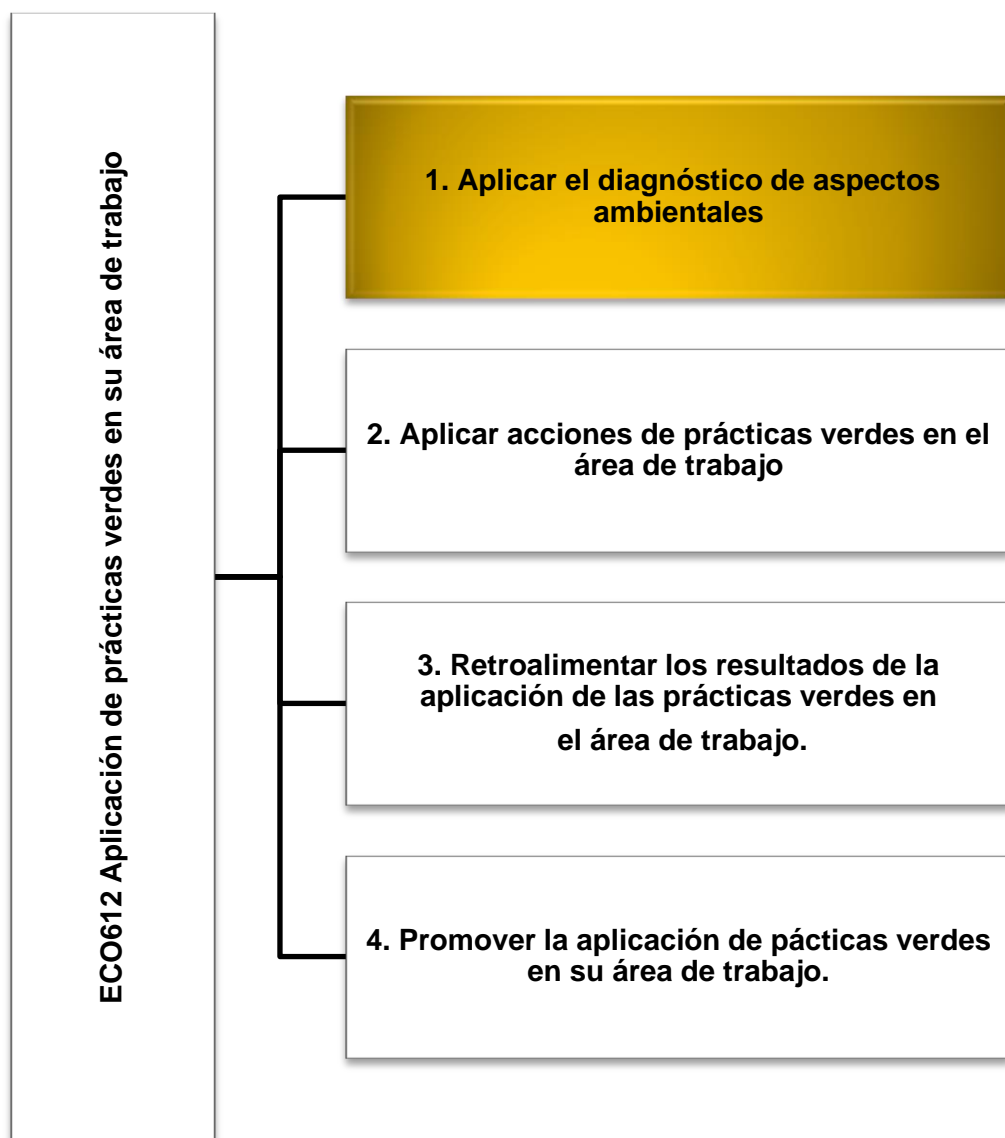
[http://www.herramientasoit.org/\\_lib/file/doc/manualempleosverdes.pdf](http://www.herramientasoit.org/_lib/file/doc/manualempleosverdes.pdf)







## Mapa de Competencias



¿En dónde  
estamos?





## 1. Aplicar el diagnóstico de aspectos ambientales

### Criterios de Evaluación

El eco-mapa elaborado:

Contiene el nombre del área de trabajo.

Describe gráficamente la totalidad del área de trabajo ubicando físicamente la maquinaria.

Contiene la identificación simbólica/descripción de la problemática ambiental de acuerdo con su impacto.

Describe las funciones clave del área de trabajo.

Contiene el nombre de la persona que lo elaboró

Contiene la fecha de elaboración.

Es el resultado de la aplicación de la lista de verificación de aspectos ambientales.

La ficha técnica del cliente /huésped

Muestra la experiencia del cliente con relación al área de trabajo y el medio ambiente.

Establece la línea de tiempo destacando los punto del contacto del cliente con el área de trabajo antes/durante/después del servicio ofrecido.

Contiene la respuesta a las preguntas: ¿cómo se siente en ese momento?; ¿está satisfecho con la interacción?; ¿qué piensa de la empresa con relación al área de trabajo?; ¿por qué está satisfecho/insatisfecho con el servicio?

Describe las áreas de oportunidad identificadas.





## Conocimientos

Conceptos de: Prácticas Verdes

Aspectos Ambientales

Aspectos Ambientales Significativos

## Glosario

**Aspecto Ambiental** Emisiones, descargas, vertidos, generaciones, consumo o aprovechamiento de recursos naturales que resultan de las actividades, productos o servicios de una instalación, e interactúan con el ambiente.

**Aspecto Ambiental Significativo** Aspecto ambiental que causa o puede causar un impacto relevante en el ambiente

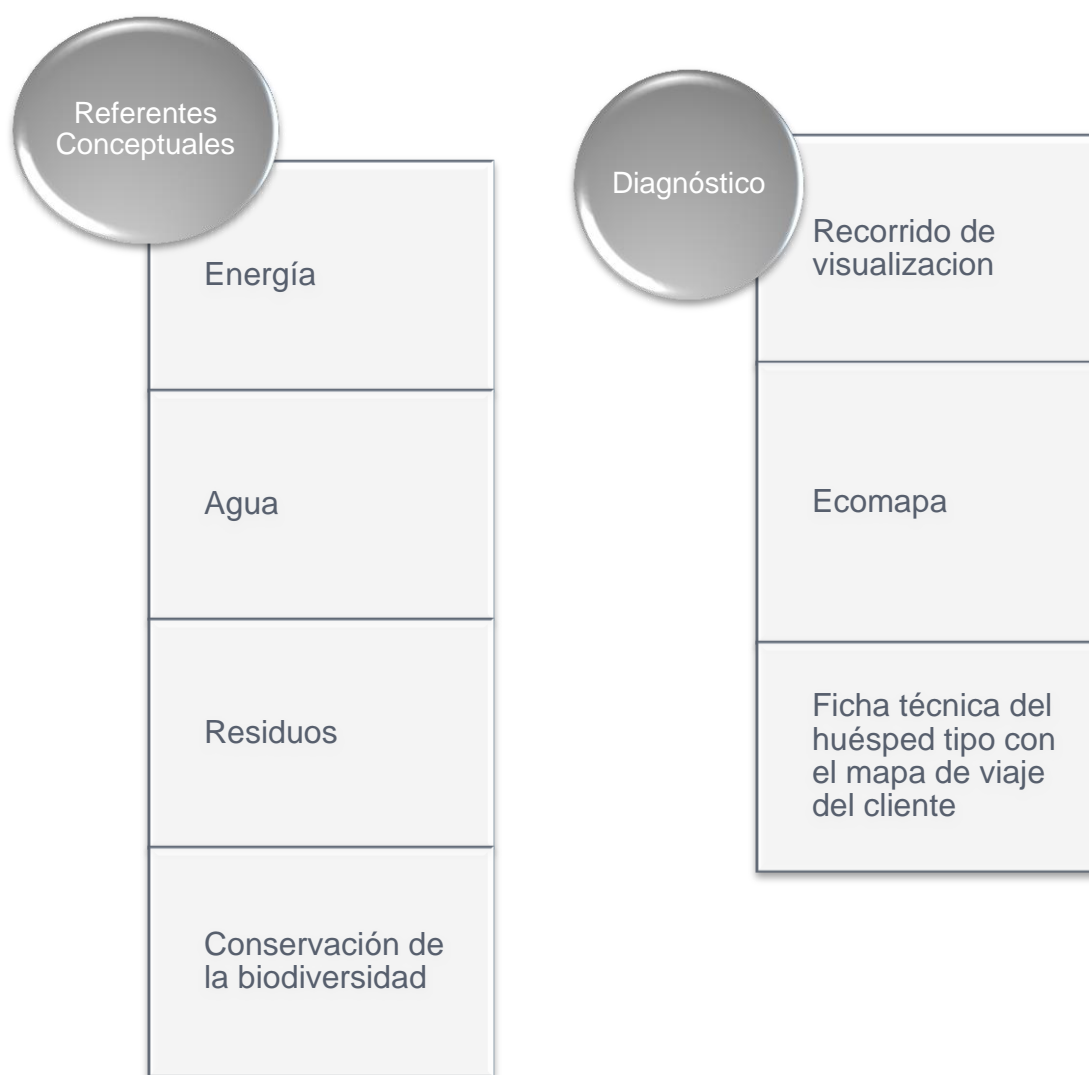
**Ecomapeo** Es la herramienta que nos ayuda a visualizar e identificar problemas y puntos de entrada para mejorar el lugar de trabajo.

**Ruta de viaje** Es una herramienta que muestra la experiencia del cliente con cada punto de contacto en el servicio.





## Mapa Conceptual







## Importancia de aplicar el diagnóstico de aspectos ambientales

Aplicar un diagnóstico de aspectos ambientales permite identificar la existencia de debilidades y fortalezas en relación a prácticas verdes en la empresa. Es el punto de partida para la participación del trabajador en la aplicación de prácticas verdes en su área de trabajo. Incluye la posibilidad de extenderla a su vida familiar y personal.

### Resultados esperados

#### Eres capaz de:

- a) Identificar los pasos del diagnóstico de aspectos ambientales para determinar el grado de impacto que tienen sus acciones en la empresa en relación con el medio ambiente y las prácticas verdes.
- b) Identificar el consumo de energía eléctrica en su área de trabajo y las áreas de oportunidad para disminuirlo.
- c) Reconocer las repercusiones ambientales que tiene sobre el medio ambiente y la economía de la empresa/familia el excesivo consumo de agua.
- d) Identificar las áreas de oportunidad donde se estén registrando consumos desmedidos de agua.
- e) Reconocer las repercusiones ambientales que genera una mala gestión de residuos.
- f) Identificar áreas de oportunidad para llevar a cabo una adecuada gestión de residuos.
- g) Identificar el concepto de biodiversidad.

El primer elemento del estándar de competencias es la aplicación del diagnóstico de aspectos ambientales. Se compone de dos productos, esto es, documentos con los que vas a evidenciar que eres capaz aplicando el diagnóstico. Estos productos son:

A) Eco-mapa

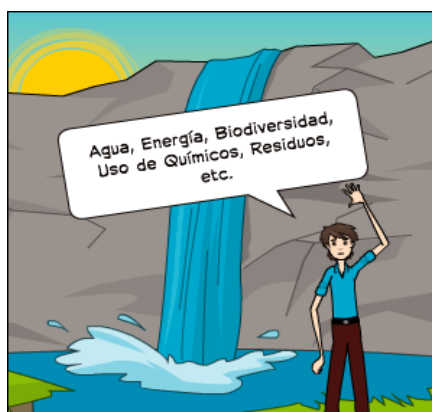
B) Ficha técnica del huésped tipo con el mapa de viaje del cliente.

Para elaborar dichos documentos que aquí denominamos productos, debemos iniciar explicando qué es un diagnóstico.





Lee lo siguiente:



Para poder realizar un buen diagnóstico sobre las prácticas verdes, es indispensable que identifiques qué es lo que debes tomar en cuenta al momento de su aplicación.

Las PRÁCTICAS VERDES son las modificaciones que realizamos en nuestras actividades y/o trabajo con el fin de evitar que se conviertan en un impacto negativo al medio ambiente y/o que ayudan a restaurar ecosistemas. Contribuyen también a mejorar las condiciones de trabajo.

A continuación revisaremos brevemente los temas a tratar en la aplicación de prácticas verdes en el área de trabajo, empezemos con la energía.



¿Cuál es la importancia de reducir el consumo de energía?

¿Afectará al planeta si hacemos un uso irracional de ella?





## No. 1 Lee y responde lo que se te pide al final de la historieta.



¿Consideras que esta empresa se interesa por cuidar al medio ambiente?

Sí o No

¿Por qué?



Cuando ahorramos energía estamos reduciendo el consumo de combustibles para generar electricidad y evitamos mayores emisiones de gases contaminantes a la atmósfera. Aunque existen las llamadas energías limpias porque no generan residuos cuando se genera la electricidad, aún así su desmedido uso repercute en el calentamiento global.





**No. 2 Marca con una ☺ si estás de acuerdo con esa razón para ahorrar la energía o con una ☹ si no estás de acuerdo.**

Incrementar el consumo de kW \_\_\_\_\_

Reemplazar equipos por otros más eficientes en uso de energía \_\_\_\_\_

Hacer limpieza y dar mantenimiento frecuente a los equipos \_\_\_\_\_

Preservar los recursos naturales del planeta \_\_\_\_\_

Tener menos gastos por el recibo de energía \_\_\_\_\_

Disminuir combustibles fósiles para generar electricidad \_\_\_\_\_







### No. 3 Sigue la historieta y responde sobre la línea falso (F) o verdadero (V).

Falso o Verdadero	Falso o Verdadero	Falso o Verdadero
<p>Usar irracionalmente la energía incrementa su gasto. _____</p>	<p>Adicionando nuevos equipos que no son ahorradores de energía pero si más baratos estoy beneficiando al planeta. _____</p>	<p>Los equipos en mal estado, incrementan los consumos de kw. _____</p>
<p>Misael está en un parque y puede observar que ya es de día y las luces permanecen encendidas sin ser requeridas.</p>	<p>Misael está pensando en comprar más equipos para su trabajo pero antes de pensar en el bienestar del planeta, sólo piensa en que le sean baratos.</p>	<p>Misael le han reportado que los aumentos en la factura de la electricidad se deben en parte al mal estado de los equipos ¿Estás de acuerdo?</p>

**Falso o Verdadero**

Los cambios estacionales provocan incremento en el consumo de energía eléctrica. \_\_\_\_\_

**Falso o Verdadero**

El incremento de personas en el hogar no aumenta el consumo de energía. \_\_\_\_\_





#### **No. 4 Subraya las acciones que corresponden a un descuido en el aprovechamiento del uso de la energía.**

1. Abrir puertas y ventanas cuando la calefacción o el aire acondicionado estén encendidos.
2. Encender los aires acondicionados de las habitaciones que no se utilicen y cerrar las puertas.
3. Apagar siempre las luces que no estén en uso y aprovechar al máximo la iluminación natural del sol.
4. Usar pinturas de colores oscuros y poco luminosos en las paredes.
5. Sustituir bombillas normales por otras que consumen 5 veces menos y duran 8 veces más.
6. Comprar equipos baratos aunque no sean ahorradores de energía.
7. Conservar en buen estado los aparatos eléctricos, eliminar los residuos en el horno microondas, tostador, extractor, etc.
8. Utilizar aparatos de acuerdo con las recomendaciones de uso, mantenimiento y seguridad que aconseje el fabricante.
9. Revisar cuidadosamente aquellos aparatos que al conectarse producen chispas o calientan el cable.
10. Dejar prendidos los aparatos que producen calor incluso hasta después de terminar de usarlos –plancha, tubos o pinzas para el cabello, parrillas, ollas eléctricas, calefactores.



**El siguiente elemento que revisaremos para elaborar un buen diagnóstico de aspectos ambientales es el: Agua**





**No. 5 Marca con una ☺ si es una buena práctica verde o con una ☹ si no lo es.**

1. Riego los jardines cuando la luz del sol está en lo más alto.	
2. Cuando me cepillo los dientes utilizo un vaso con agua en lugar de dejar el agua correr por el grifo.	
3. Veo una fuga de agua y no la reporto. ¡Qué lo haga mi compañero!	
4. Cuando me lavo las manos uso mucho jabón y agua para que me queden muy limpias; así evito utilizar la toalla y que se deba lavarla posteriormente.	
5. Me aseguro de que los grifos queden bien cerrados.	
6. Cuando voy a lavar platos vierto los restos de la comida por la cañería.	
7. Si se ensucia uno o dos platos prendo el lavavajillas para ahorrar tiempo.	
8. Cuando me alojo en algún hotel o lugar que no sea mi casa duro más de 20 minutos bañándome. ¡Finalmente a mí no me van a cobrar por el agua!	
9. Lavo el coche o la banqueta con el chorro de la manguera.	
10. Solicito la colocación de dosificadores de agua para reducir su consumo.	
11. Lavo la cocina con el chorro de la manguera.	
12. Reutilizo el agua de la lavandería para el riego de jardines.	
13. Libero de hierba plantas y árboles para que se permita guardar mejor la humedad y utilizar menos agua en su riego.	



#### **Datos de la Organización de las Naciones Unidas dicen que:**

En el año 2017 cerca del 70% de la población mundial tendrá problemas para acceder al agua dulce.

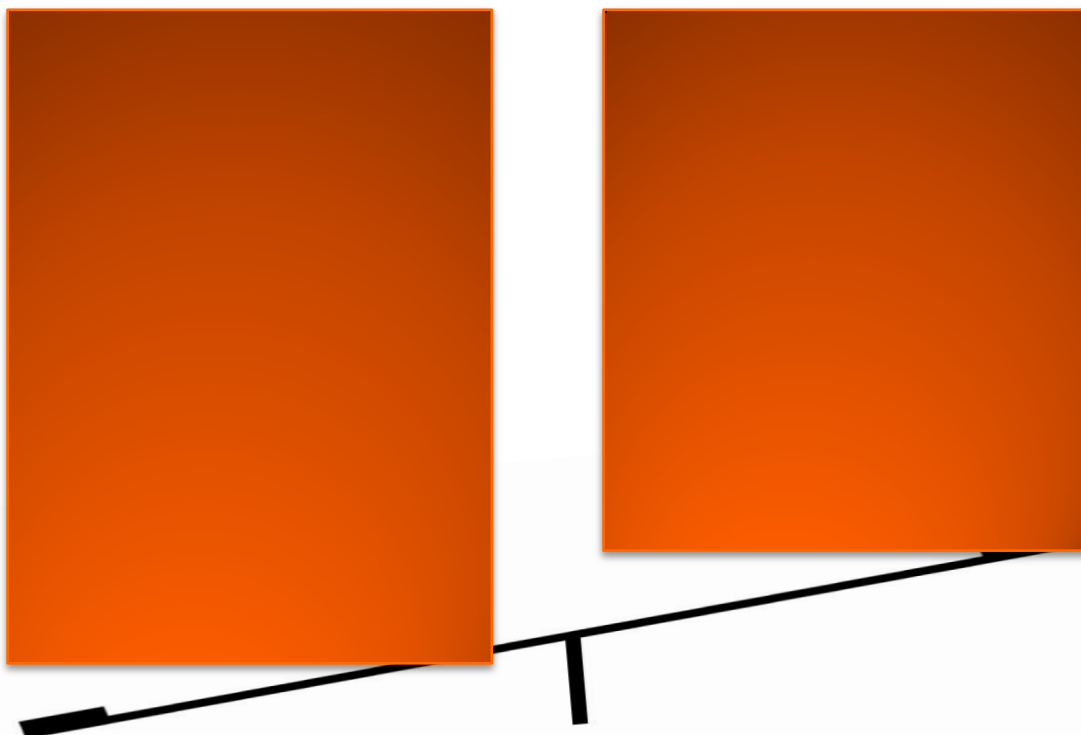
Para el año 2025, aproximadamente el 40% de la población vivirá en regiones donde escasea el agua.

En aproximadamente dos décadas, casi la mitad de la población del mundo enfrentará una escasez grave de agua. Esto puede provocar guerras y conflictos ya que más de 260 cuencas fluviales alrededor del mundo están compartidas por dos o más países (Santtia, 2010).





**No. 6 Debajo de la balanza se encuentran algunas acciones. Coloca del lado de mayor peso las que contribuyan a ahorrar el agua y del lado de menor peso las que no cuidan el agua.**



Lavar toallas y sábanas cada tercer día

Utilizar una sola toalla cuando nos bañamos en la alberca

Arrojar residuos al inodoro

Lavar el coche o banqueta con cubeta de agua

Descongelar alimentos bajo el chorro del agua

Evitar el prelavado en la lavadora

Regar el césped en horarios de menos calor

Medir los litros de agua que se consumen



Ya tienes más conocimientos sobre cómo se desperdicia el agua sin que algunas veces nos demos cuenta o sencillamente no tomamos consciencia. ¿Identificas algunas otras? Te daré otros ejemplos:





- Contaminar el agua de los ríos, arroyos, canales de riego con fertilizantes que se utilizan en la agricultura, razón por la que debemos elegir bien el tipo de producto que vamos a consumir.*
- Usar con exceso productos químicos de limpieza y enjuagar con agua es una forma de acabar con el agua porque la contamina.*
- Arrojar basura a ríos, canales de riego, mar, lagos, lagunas contamina el agua.*
- Verter en ríos, lagos, lagunas, canales de riego y/o al mar los productos químicos que se utilizan. Esto contamina el agua lo que la vuelve no apta para el consumo de ninguna especie.*



El siguiente tema que revisaremos para poder elaborar un buen diagnóstico de aspectos ambientales son los residuos.

Con la palabra **residuo** describimos al material que pierde utilidad tras haber cumplido con su misión o servido para realizar algún trabajo determinado. Es empleada también como sinónimo de **basura** para hacer referencia a los desechos que ha producido el humano.



Clasificación  
Primaria

Orgánicos

Inorgánicos



Clasificación  
Secundaria

Vidrio

Papel

Plástico

Metal

Tela

Madera





La regla de las tres erres (3-R) es una propuesta sobre hábitos de consumo responsable, que tienen un orden en el impacto.

Primero trataremos de reducir, que es la primera R: materias primas, materiales, envases y envolturas de plástico, mermas, entre otros. Significa ahorrar energía, agua y otros recursos.

Si no se puede reducir, habrá que tratar de reutilizar, que es la segunda R. Es dar nuevos usos a los residuos. El resultado es un ahorro de recursos naturales, aunque menor que en el caso de la primera R.

Cuando no se puede reutilizar resta el reciclaje, que es la tercera R. Es la transformación de los residuos en nuevos productos. Por ejemplo, el caso de envases de vidrio, metales o plástico. Sin embargo, implica mayor consumo de energía, agua y otros recursos que reutilizar. Por eso se le considera la última R.



Analizando lo anterior sobre las 3R me doy cuenta que la R de más importancia o en orden de prioridad deberá ser la R de REDUCIR, porque cuando reduzco no genero mucho residuo y así queda poco para reutilizar, reciclar y muchos menos para ser arrojados al tiradero. Asimismo, el primer paso para cuidar el agua, la energía y la biodiversidad es REDUCIR los consumos que hago o REDUCIR los productos químicos que afectan al ambiente.

Mientras más REDUZCO mis consumos de recursos, más ayudo al planeta.







Cuando se trata de la R de Reducir no debemos dejar de lado la llamada MERMA

En el caso de restaurantes, es la pérdida que se tiene de los productos empleados como resultado de la preparación y servicio de alimentos. Esto incluye las pérdidas desde la etapa de abastecimiento de los productos, el almacenamiento, la preparación de alimentos hasta los restos en los platos que retornan al área de cocina. Se consideran sólo los productos dirigidos para el consumo humano, excluyendo los no comestibles (por ejemplo: cáscaras, plásticos, otros). (Véase: *Gestión de la Merma en el Sector Turismo de Restaurantes*, OIT).






Además del gran número de personas en el mundo que no tienen acceso a los alimentos, el problema de la merma es que producir los insumos como las verduras, carnes, entre otros, implica el uso de fertilizantes, abonos, agua, energía. Por eso la importancia de ser conscientes en nuestro consumo y no desperdiciar los alimentos.





**No. 7 Completa el recuadro con la palabra adecuada, dependiendo de la acción: reducir, reutilizar o reciclar.**

1	<b>Reutilizar</b>	Hacer uso nuevamente de cajas o envolturas.	 <p>Reducir</p>
2		Imprimir a doble cara	
3		Dar un nuevo uso a muebles y artículos viejos o donarlos.	
4		Reajustar porciones de platillos conforme al consumo real del cliente.	
5		Antes de comprar un producto pensar si realmente se necesita.	
6		Emplear uniformes o ropa usada o deteriorada para la limpieza.	
7		Evitar hacer compras innecesarias, particularmente de productos perecederos.	 <p>Reutilizar</p>
8		Dar a elegir al comensal el tipo de guarnición que desea consumir sin imponerle alguna.	
9		Introducir en nuevo ciclos de producción papel y cartón que no se pudo reutilizar	
10		Utilizar bolsas reusables para las compras	
11		Al comprar algún producto elegir aquel que carezca o cuente con menor cantidad de empaques o envolturas.	
12		Planear las compras	 <p>Reciclar</p>
13		Emplear pilas recargables	
14		Introducir al vidrio en nuevos ciclos de producción.	
15		Hacer cuadernos de notas con hojas que se hayan impreso a una sola cara	
16		Utilizar la madera que no se pudo reutilizar en nuevos ciclos de producción	
17		Utiliza productos de desecho para hacer manualidades.	







**No. 8 Anota dentro del cuadro de la columna de la derecha el tipo de clasificación al que corresponden los residuos mencionados en la columna de la izquierda.**

**Te puedes apoyar con los íconos que se ubican al finalizar la tabla.**

Botellas, frascos y tarros, envases de plástico: botellas vacías de líquidos (refrescos, agua, aceite), de productos de higiene personal (gel de baño, colonia, champú, suavizante) y de limpieza (cloro, detergente, suavizante, lavavajillas).	
Latas de bebidas y de conservas (atún, sardinas); tubos de comida e higiene personal (leche condensada, crema de afeitar); botellas de desodorante y espuma de afeitar, bandejas de aluminio.	
Botellas de vidrio (cervezas, vinos, licores, refrescos) y tarros y frascos de vidrio tanto de bebidas y alimentos como de perfumes o cosméticos, sin tapas.	
Cáscaras de fruta y verduras, cascarones de huevo, sobrantes de comida, pan, tortillas, servilletas de papel usadas, residuos de café, bolsitas de té, tapones de corcho, pasto, hojas, ramas y flores.	
Publicidad, cajas de cartón (de zapatos, cereales, galletas), hueveras de cartón, periódicos, revistas, cuadernos sin espirales, cajetillas de tabaco, sobres, libretas, papel de regalo, cajas de lápices, paquetes de envolver azúcar, harina y bolsas de papel.	





El siguiente tema que revisaremos para poder elaborar un buen diagnóstico de aspectos ambientales es la **biodiversidad**.



La biodiversidad se refiere a la diversidad biológica. Refleja el número, variedad y variabilidad de los organismos vivos y cómo estos cambian con el paso del tiempo.

Esta variedad de formas de vida sobre la tierra involucra a todas las especies plantas, animales, microorganismos y su material genético agrupados en **ecosistemas**.



Un ecosistema es un conjunto de especies en un área determinada que interactúan entre ellas y con su ambiente. Las especies del ecosistema dependen unas de otras.



**No. 9 Responde falso (F) o verdadero (V) según corresponda al enunciado.**

1. Introducir especies a ecosistemas diferentes al que pertenecen puede ser una causa de su extinción y de la afectación del propio ecosistema. \_\_\_\_\_
2. Los bosques son la llave para combatir el cambio climático ya que protegen la biodiversidad que captura el CO2. \_\_\_\_\_
3. La destrucción de los ecosistemas tiene consecuencias tales como la alteración del clima, las inundaciones, la pérdida de recursos y materias primas, daños en los núcleos urbanos y en las cosechas. \_\_\_\_\_
4. Cuidar la biodiversidad requiere de hacer grandes esfuerzos e invertir enormes cantidades de recursos económicos. \_\_\_\_\_
5. Únicamente los animales y los humanos integramos la biodiversidad. \_\_\_\_\_





**No. 10 Coloca sobre las líneas de la derecha la consecuencia de que se extinga(n) el (los) organismo(s) que aparece en la imagen de la izquierda.**



**Iguana**

---

---

---

---

---

---

---



---

---

---

---

---

---

---

**Arrecifes coralinos destruidos**



La **HUELLA ECOLÓGICA** es un indicador del impacto ambiental, Se genera por la demanda humana en el uso de los recursos existentes de los ecosistemas del planeta. Se relaciona con la capacidad ecológica de la tierra de regenerar sus recursos

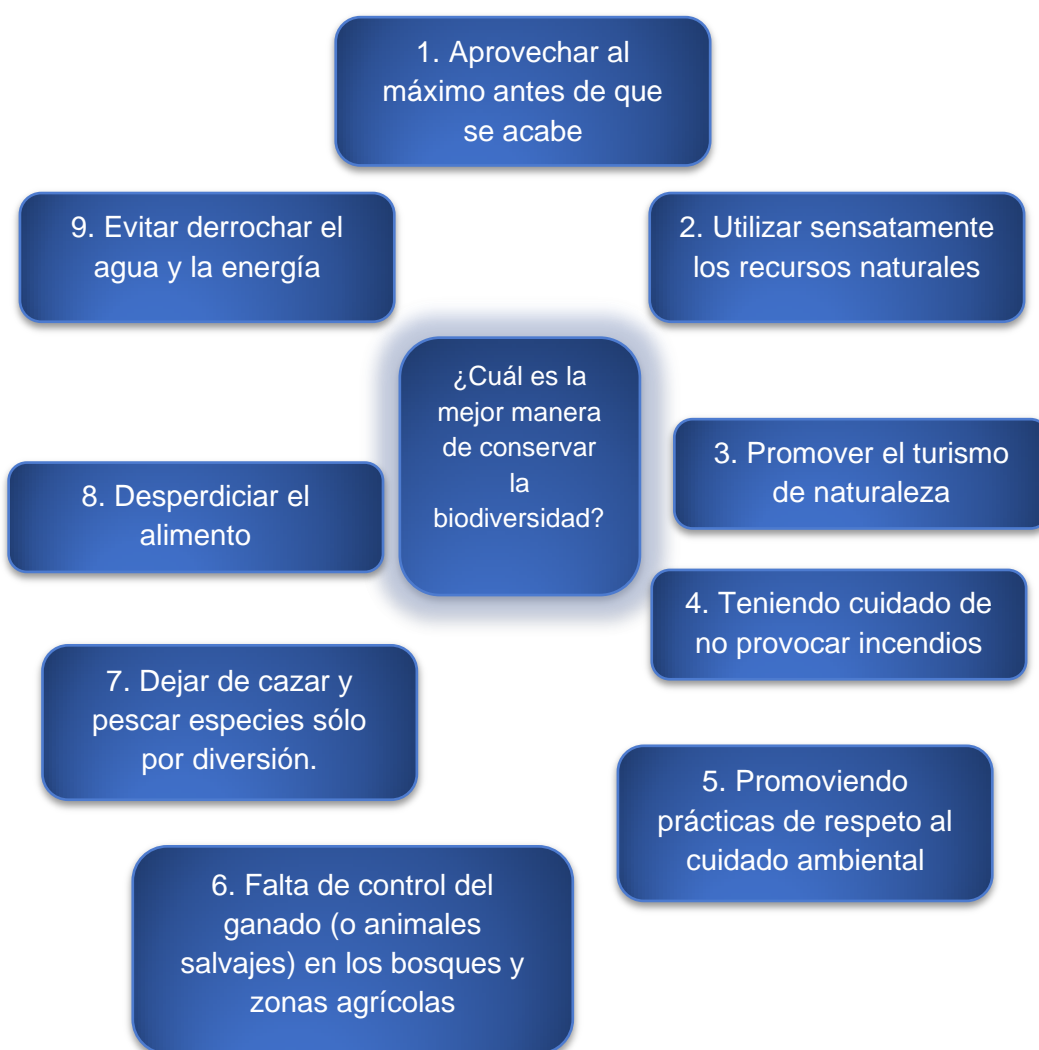


Sabías que de acuerdo a un informe presentado por la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT), la huella ecológica en México en tan sólo siete años pasó de 2.5 a 3.3 hectáreas bioproductivas por habitante. Para los turistas la huella es mayor.

En Puerto Vallarta la huella por turista nacional era 4.4 hectáreas bioproductivas y para el extranjero 11.3 (SEMARNAT, 2012).



**No. 11 Une al centro con una línea las acciones que se deben realizar para conservar la biodiversidad.**





**No. 12 ¿Qué rubros se deben contemplar al momento de calcular la huella ecológica? Coloca una X dentro del círculo que corresponda.**

<input type="radio"/>	Consumo de energía
<input type="radio"/>	Consumo de agua
<input type="radio"/>	Generación de residuos
<input type="radio"/>	Uso de productos químicos
<input type="radio"/>	Uso de agua caliente para la ducha
<input type="radio"/>	Consumo de alimentos, incluyendo desperdicio



A continuación entraremos a la parte práctica: aplicar el diagnóstico de aspectos ambientales. Para ello hay varias herramientas que nos facilitarán este proceso.

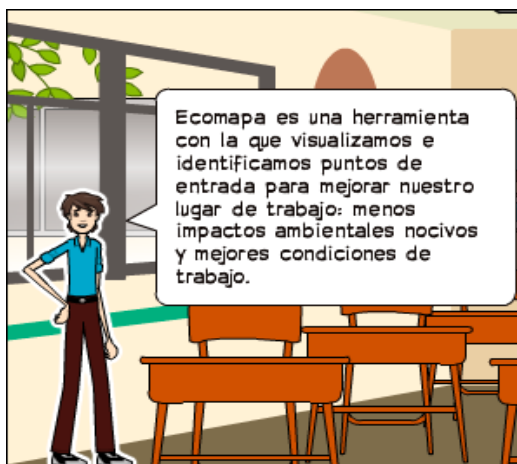
¡Comencemos!

Conoces ya algo más sobre lo que son las prácticas verdes y la responsabilidad que cada uno de nosotros tenemos al respecto. Pero ¿cómo sabemos si estamos haciendo bien las cosas? Seguramente en tu empresa o incluso en tu casa ya realizan algunas acciones a favor del ambiente. Para saber si esto es suficiente o si aún podemos hacer más, es necesario realizar un diagnóstico.





**No. 13 Lee las siguientes ilustraciones y al finalizar realiza lo que se te pide:**



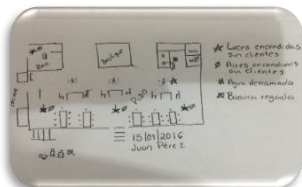
Es importante que agudices tu capacidad de observación. Lo siguiente es un ejercicio de VISUALIZAR tu alrededor en tu área de trabajo y posterior a ello dibujar lo que observaste.





**No. 14 Anota bajo la imagen el nombre que corresponda a lo mostrado:**

- a) Cuestionario      b) Ruta del cliente/huésped      c) Ecomapa



Tienes ya ubicado en qué consisten las herramientas para realizar el diagnóstico de aspectos ambientales. Ahora vamos a hacer un ejercicio al respecto.







## Paso 1

### 1.1 Haz un recorrido visual

Haz un recorrido por tu empresa, de preferencia con tus colegas. Puede ser únicamente en tu área de trabajo o bien en toda la empresa. Toma fotografías si es posible y registra en una hoja los hallazgos que encuentres con respecto a: desperdicio de energía eléctrica, agua, productos químicos, gas, alimentos, y cualquiera otra situación que consideres está dañando al ambiente o que se refiere a una condición de trabajo inadecuada (desorden, riesgos de seguridad y salud, falta de equipo de protección, discriminación, falta de comunicación, mal trato, otros).

Registra aquí tus  
observaciones



Antes de continuar con el paso 2, es importante que sepas cuáles son los requisitos que debe llevar el ECO-MAPA para que te sea funcional.

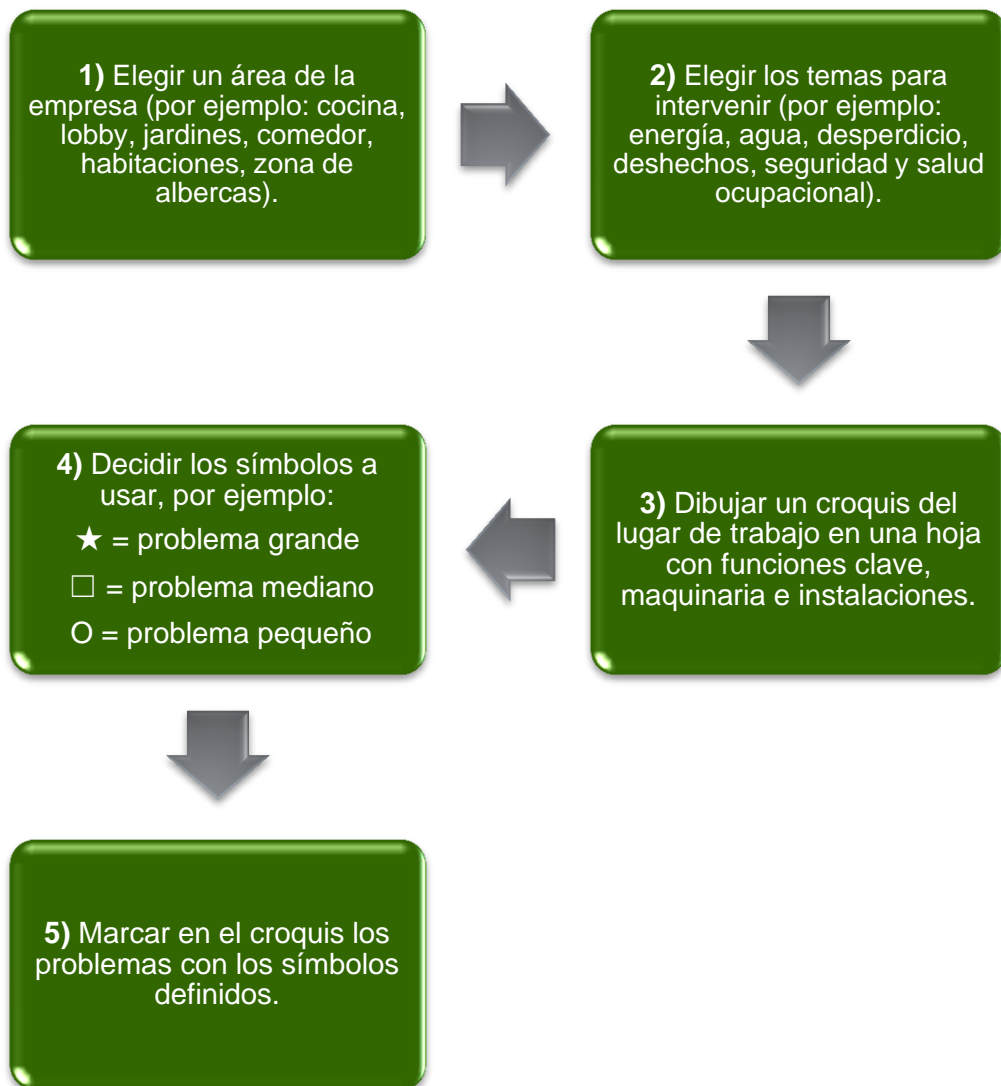






## 1. 2 Elabora el Eco mapa

Los Eco-mapas visualizan e identifican problemas y puntos de entrada para mejorar el lugar de trabajo. Se aplica de manera grupal y permite intercambiar conocimientos entre personas con diferentes roles y formación profesional.





**No. 15 De las opciones que se muestran a continuación, subraya las que consideres que debe llevar un eco-mapa.**

- a) Nombre del área de trabajo
- b) Describe las áreas de oportunidad identificadas.
- c) Describe las funciones claves del área de trabajo.
- d) Contiene los puntos de contacto con el cliente/huésped
- e) Es el resultado de la aplicación de la lista de verificación de aspectos ambientales.
- f) Contiene la identificación simbólica/descripción de la problemática
- g) Establece una línea de tiempo.
- h) Describe gráficamente la totalidad del área de trabajo ubicando físicamente la maquinaria.
- i) Contiene el nombre del jefe del área
- j) Contiene el nombre de la persona que lo elaboró.
- k) Contiene la fecha de la elaboración.



**Toma Nota:**

El diagnóstico ambiental es un proceso a través del cual identificas y evalúas los aspectos ambientales de tu organización con el fin de establecer un plan de acción para mejorarlos.

Durante la elaboración del diagnóstico es importante que consideres al momento de visualizar tu área de trabajo, aquellas situaciones que podrían significar un riesgo para la salud y/o seguridad tanto de los trabajadores como de los clientes. Por ejemplo: agua sobre el piso en la cocina, puede ocasionar un grave accidente; manejar productos químicos sin el equipo de protección personal indicado, puede ser perjudicial a la salud y un riesgo de accidente para todos en el área. Otros ejemplos son: mal acomodo de platos en estanterías con riesgo de que caiga o con una altura inapropiada para maniobrar; bultos de ropa sucia / limpia demasiados pesados; cables eléctricos sueltos ('pelados') y sin protección en cocina; vasos de vidrio en área de piscina.





**No. 16 Responde Verdadero o Falso según corresponda a los enunciados que se presentan a continuación en relación con el tema de seguridad e higiene en el trabajo.**

1. La salud y seguridad en el trabajo no están relacionadas directamente con el cuidado ambiental y/o la aplicación de las prácticas verdes \_\_\_\_\_.
2. Cuando un trabajador está utilizando solventes y otros productos para llevar a cabo su trabajo y no utiliza el equipo de protección personal está dañando su salud y también al medio ambiente \_\_\_\_\_.
3. Cuando en la cocina encontramos que hay una fuga de agua y ésta se está derramando lo importante es estar secando el agua, no es necesario reportarla porque lo más urgente es cuidar la seguridad de los trabajadores del área \_\_\_\_\_.
4. Hay peligro para la salud y seguridad de los trabajadores cuando estamos en un área donde hay cables sueltos y/o pelados y además dejando que se fugue la energía lo que impacta negativamente al medio ambiente \_\_\_\_\_.
5. Los jefes son los únicos que deben aplicar las 5s \_\_\_\_\_.



El no reportar una fuga de agua por desidia o bien evadir responsabilidades o falta de compromiso ambiental, puede provocar un accidente como el de la imagen de la izquierda.



Un mal manejo de los productos químicos, o su excesivo uso, puede derivar en una enfermedad no solo para el que los utiliza directamente, sino también para las personas a su alrededor. A la vez daña el medio ambiente. La causa común de un manejo inadecuado o desmedido es que se piensa que cuanto más químicos se apliquen, mejor la limpieza. Lo mismo ocurre con los fertilizantes para las plantas: equivocadamente se suele pensar de que cuanto más se aplique, más crezcan.





Otro ejemplo en donde se pone en riesgo tu salud en relación con las prácticas verdes es, cuando no separas las toallas de los huéspedes de acuerdo al tipo de suciedad que presenten: simple suciedad por uso normal; una mancha de desecho biológico (ejemplo sangre); una mancha de aceite. Al juntarlas manchas contaminas unas y otras, lo que provoca el uso de más químicos y energéticos para limpiarlas y desinfectarlas. A la vez que puedes contraer una enfermedad por no hacer un manejo adecuado de una correcta separación.



Como parte de las acciones para proteger tu salud y seguridad en el trabajo es básico contar con un botiquín de primeros auxilios en el área de trabajo. Debe tener un dispositivo de rápido apertura, mantenerse completo y con medicamentos vigentes en cuanto a fechas de caducidad.

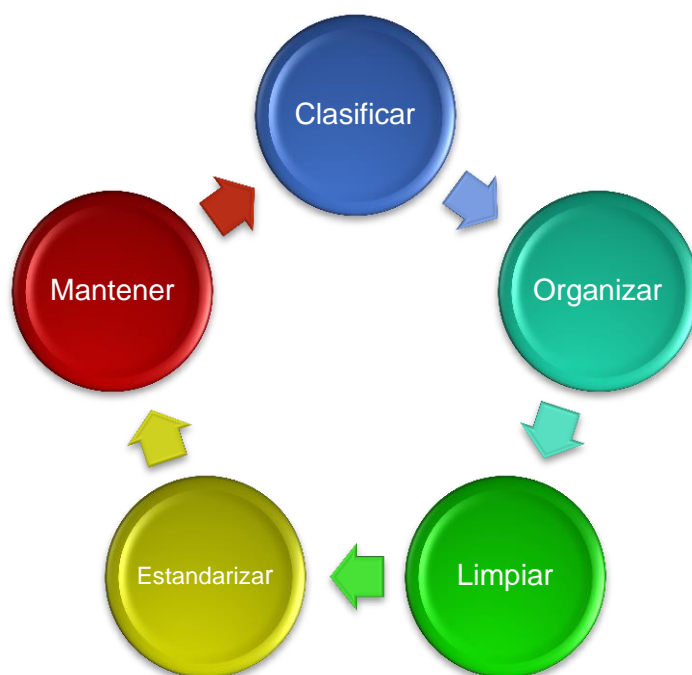
Dentro de las medidas que puedes tomar en tu área de trabajo para evitar accidentes y que te pueden ayudar a ser más eficiente tus labores están las 5s. Es una práctica de calidad de origen japonesa que al aplicarla logramos mejorar los niveles de calidad en el servicio, reducir tiempos muertos y mermas, reducir de costos, contribuir a las condiciones de seguridad e higiene de los trabajadores y en su caso de nuestros clientes.





### No. 17 Relaciona ambas columnas colocando dentro del paréntesis la letra que corresponda de acuerdo a las 5s.

- |                            |  |
|----------------------------|--|
| a) Seiri (clasificación)   | ( ) Significa dejar solamente lo necesario.  |
| b) Seiton (orden)          | ( ) Es el estado que existe cuando la organización, orden y limpieza se mantiene apropiadamente.                                 |
| c) Seiso (limpieza)        | ( ) Significa colocar elementos necesarios en un lugar definido de modo que sean fáciles de usar y de encontrar para cualquiera. |
| d) Seiketsu (estandarizar) | ( ) Hábito de mantener correctamente los procedimientos establecidos por el equipo y mejorarlos día a día.                       |
| e) Shitzuke (disciplina)   | ( ) Libre de partículas, polvo, suciedad.  |



En esta imagen podemos observar que no existe clasificación, orden y limpieza. Puede derivar en: riesgos para la seguridad y la higiene de los trabajadores. Puede llegar a afectar a los clientes, sin contar el incremento de costos para la empresa y el daño ambiental por la contaminación generada.












Realiza el Ecomapa de tu área de trabajo.



Antes de continuar, verifica que tu **Ecomapa** contenga los siguientes elementos y valida tus resultados en la hoja de cotejo que se te proporciona

-  Contiene el nombre del área de trabajo.
-  Describe gráficamente la totalidad del área de trabajo ubicando físicamente la maquinaria.
-  Contiene la identificación simbólica/descripción de la problemática ambiental de acuerdo con su impacto.
-  Describe las funciones clave del área de trabajo.
-  Contiene el nombre de la persona que lo elaboró.
-  Contiene la fecha de elaboración.
-  Es el resultado de la aplicación de la lista de verificación de aspectos ambientales.

No.	Rubro a verificar	Cumple (Si/No)	Comentarios
1	Contiene el nombre del área de trabajo.		
2	Describe gráficamente la totalidad del área de trabajo ubicando físicamente la maquinaria.		
3	Contiene la identificación simbólica/descripción de la problemática ambiental de acuerdo con su impacto.		
4	Describe las funciones clave del área de trabajo.		
5	Contiene el nombre de la persona que lo elaboró.		
6	Contiene la fecha de elaboración.		
7	Es el resultado de la aplicación de la lista de verificación de aspectos ambientales.		

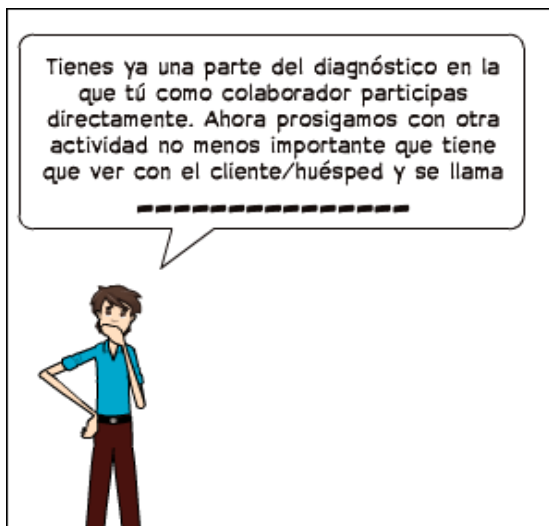






## Paso 2

### Elabora el Mapa de Viaje del Cliente / Huésped



#### Ficha técnica del cliente o Mapa de viaje del huésped

Es una herramienta que muestra la experiencia del cliente con cada punto de contacto en el servicio y con las prácticas verdes. El propósito es involucrar o invitar al cliente/huésped a cuidar el ambiente a través de las prácticas que realizamos y que él también puede participar.



- ✓ Entender y descubrir diferentes factores que influyen en la experiencia del huésped con el servicio y las prácticas verdes.
- ✓ Reconocer todos los puntos de contacto entre los huéspedes y el hotel y que el hotel podría pasar por alto.
- ✓ Identificar los problemas en las áreas y las oportunidades para mejorar la experiencia del huésped, especialmente en aspectos 'verdes'.







**Ya veo que me ayudará a mejorar mi servicio al cliente el involucrarlo en prácticas verdes, pero...**

**¿Cómo lo puedo hacer?**



**Sigue estos sencillos pasos:**

### Pasos para elaborar el Mapa de Viaje del Cliente / Huésped

- ☒ Reunirse en grupos
- ☒ Elijan un cliente “típico” e imaginen cómo será su viaje. “Pónganse en sus zapatos” para que puedan tener una idea más clara de sus necesidades. Les ayudará elaborar una tarjeta del cliente como la siguiente:

<p><b>Alondra</b> Mujer Soltera 34 años Española Abogada</p>	<p><b>Preocupaciones</b> Defensora de los animales Calidad de la comida Preocupación por el medio ambiente</p> <p><b>Metas de Viaje</b> Conocer el lugar Explorar la naturaleza Conocer gente con sus mismos gustos</p>
<p><b>Necesidades</b> Conección a internet Habitación con vista al jardín</p>	<p><b>Deseos</b> Actividades de aventura Comida típica mexicana</p>
<p><b>Desagrados</b> Problemas con la reservación Impuntualidad Falta de higiene en habitación y hotel en general</p>	<p><b>Intereses</b> Caminatas matutinas Gimnasio Naturaleza Buceo</p>





- ✓ Dibujen una línea del tiempo. Imagina los pasos que tiene que hacer el cliente en su viaje y colóquenlos en la línea del tiempo.

Inicio del Viaje

Estancia

Fin del viaje



- ✓ Imaginen los pasos que tuvo que hacer durante su viaje y escriban esos pasos justo debajo de la línea del tiempo, usando tarjetas adhesivas y siguiendo un orden cronológico. Pongan atención en los momentos en que el huésped interactúa con el hotel y con las prácticas verdes. Estos son los puntos de contacto entre los clientes y el hotel. Son las áreas en que el hotel puede mejorar en la comunicación y la experiencia del cliente con el servicio y las prácticas verdes.



- ✓ Elijan un punto de contacto y piensen en las reacciones del cliente.
- ✓ Considerando las características del cliente, respondan estas preguntas:
  - ¿Cómo se siente en ese momento?
  - ¿Qué piensa sobre el hotel durante ese punto de contacto?
  - ¿Cómo valora las prácticas verdes?
  - ¿Está satisfecho o insatisfecho con sus interacciones?
  - ¿Por qué está satisfecho o insatisfecho?
- ✓ Escriban las respuestas en las tarjetas adhesivas y colóquenlos debajo de los puntos de contacto en la línea del tiempo.
- ✓ Repitan el procedimiento con los demás puntos de contacto en la línea del tiempo.
- ✓ Al tener los pasos del viaje, los puntos de contacto y las reacciones, piensen en
  - La manera de comunicar mensajes relacionados con el ambiente.
  - La manera de mejorar la experiencia del huésped, incorporando prácticas sostenibles.

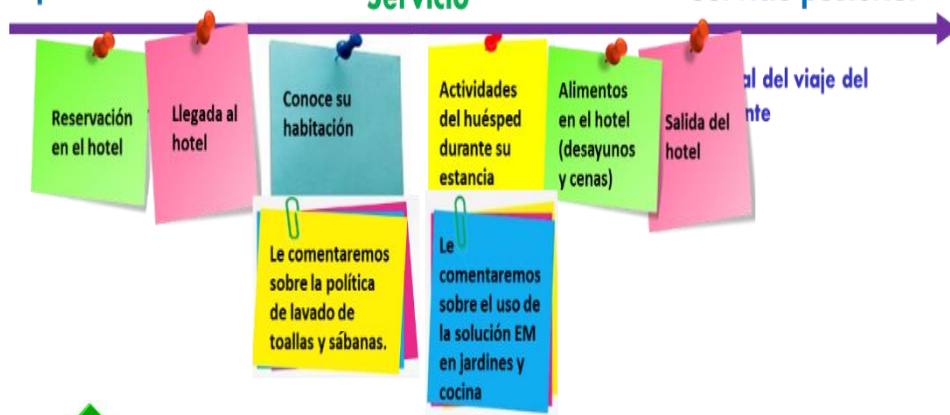




### Servicio previo

### Servicio

### Servicio posterior



Elementos que debe contener la ruta del cliente/huésped.

Muestra la experiencia del cliente con relación al área de trabajo y el medio ambiente.

Establece la línea de tiempo destacando los puntos de contacto del cliente con el área de trabajo antes/durante/después del servicio ofrecido.

Contiene respuestas a las preguntas  
¿Cómo se siente en ese momento?  
¿Está satisfecho con la interacción?  
¿Qué piensa de la empresa con relación al área de trabajo? ¿Por qué está satisfecho/insatisfecho con el servicio?

Describe las áreas de oportunidad identificadas.



Toma nota: Esta metodología la puedes realizar también para obtener un mapa del comensal en el restaurante. Sigue los mismos pasos de la ruta del cliente/huésped.





## Actividad 2. Arma una ruta de viaje del cliente/huésped.





No.	Rubro a verificar	Cumple (Si/No)	Comentarios
1	Muestra la experiencia del cliente con relación con el área de trabajo y prácticas verdes.		
2	Estable la línea de tiempo destacando los punto del contacto del cliente con el área de trabajo antes/durante/ después del servicio ofrecido.		
3	Contiene la respuesta a las preguntas: cómo se siente en ese momento, está satisfecho con la interacción, qué piensa de la empresa con relación al área de trabajo, por qué está satisfecho/insatisfecho con el servicio y las prácticas verdes		
4	Describe las áreas de oportunidad identificadas en relación al servicio y prácticas verdes.		



Antes de continuar, verifica que tu **Ficha Técnica del Huésped o Mapa de Viaje del Cliente** contenga los siguientes elementos y valida tus resultados en la hoja de cotejo que se te proporciona.



Muestra la experiencia del cliente con relación con el área de trabajo y las prácticas verdes



Estable la línea de tiempo destacando los punto del contacto del cliente con el área de trabajo antes/durante/ después del servicio ofrecido



Contiene la respuesta a las preguntas: cómo se siente en ese momento, está satisfecho con la interacción, qué piensa de la empresa con relación al área de trabajo, por qué está satisfecho/insatisfecho con el servicio y con las prácticas verdes



Describe las áreas de oportunidad identificadas tanto en servicio como prácticas verdes



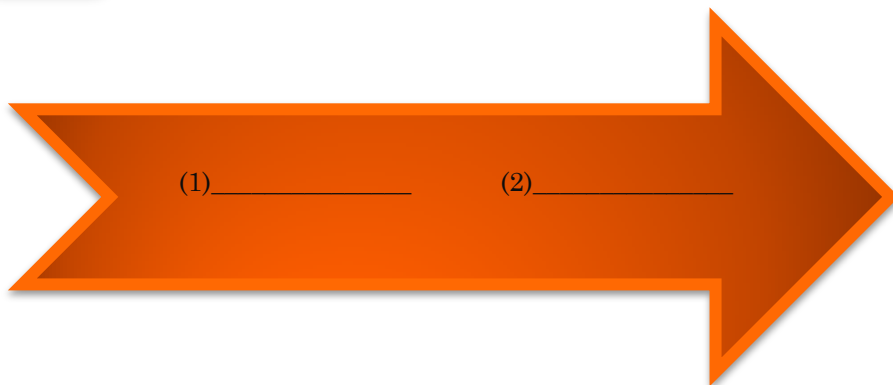
¡Muy bien! Ya tienes identificados los pasos para elaborar el diagnóstico de aspectos ambientales.

Reforcemos esos conocimientos ahora adquiridos.





**No. 18 Escribe dentro de la flecha el orden establecido para realizar el diagnóstico de aspectos ambientales.**



**Diagnóstico  
de aspectos  
ambientales**



**¡Fantástico!**

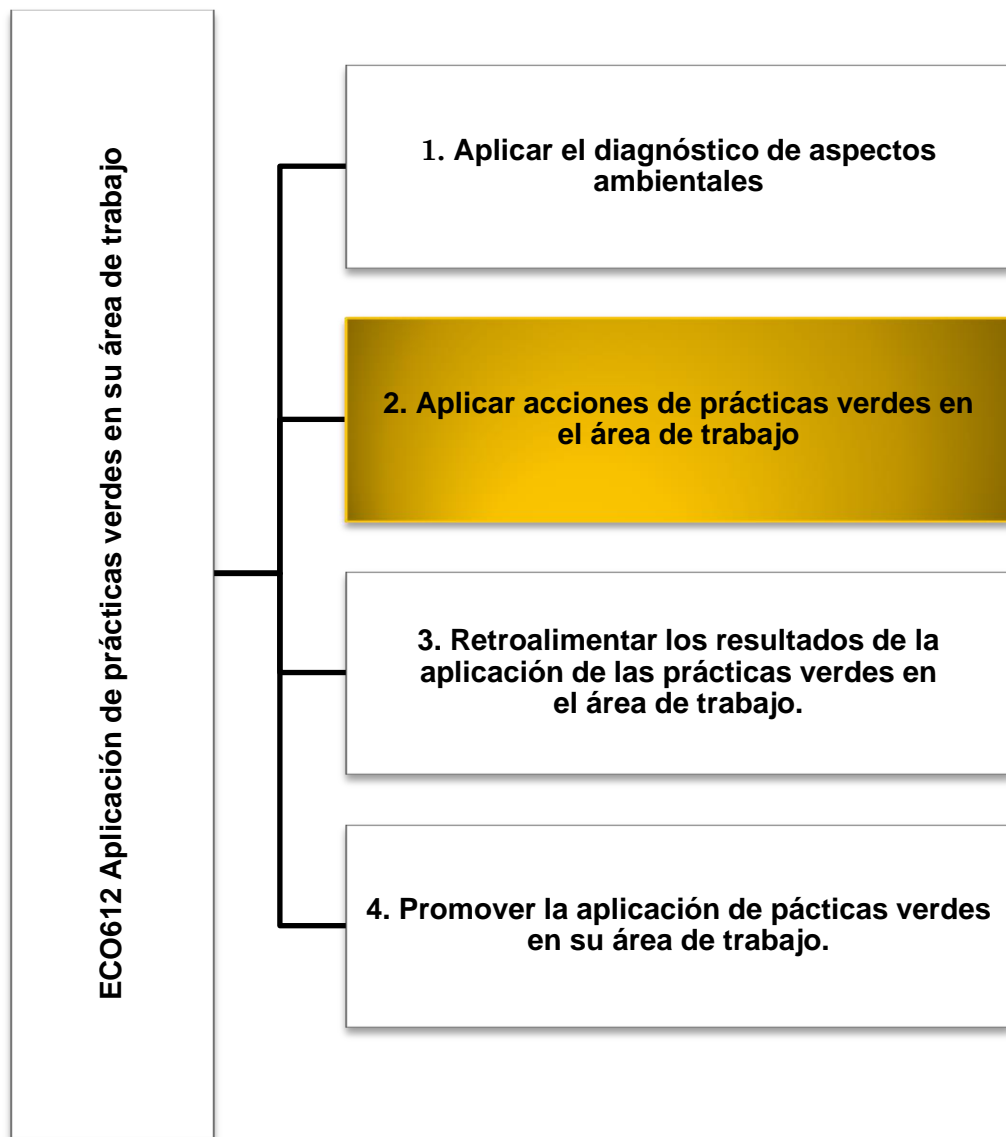


Concluiste ya el primer elemento del estándar EC0612, tu certificación está más cerca. Ya sabes cómo hacer y aplicar los productos que se requiere para que demuestres que eres competente. Sobre todo identificas la importancia que tienen estas acciones a favor del medio ambiente.





## Mapa de Competencias



¿En dónde  
estamos?





## 2. Aplicar acciones de prácticas verdes en el área de trabajo

### Criterios de Evaluación

Cronograma de acción elaborado:

Establece el tiempo de ejecución del cronograma.

Contiene actividades derivadas de los resultados del eco mapeo y la ruta del huésped.

Contiene la relación de actividades a realizar durante el periodo que impactan al medio ambiente.

Establece la secuencia de realización del cronograma.

Indica los materiales y el equipo de seguridad necesarios para la realización de las actividades.

Establece la dosificación de los materiales en la realización de las actividades.

Contiene un apartado de observaciones.

Contiene el registro del resultado de cada una de las acciones.

La propuesta de mejora del área de trabajo determinada:

Contiene la fecha de realización de la propuesta.

Contiene el objetivo de la mejora a implementar.

Describe la situación actual del área de oportunidad identificada.

Indica la propuesta de modificación al proceso/actividad/conducta.

Describe el impacto de la propuesta al medio ambiente.

Establece mecanismos de verificación de la aplicación de la mejora.







## Conocimientos

### Conceptos de:

Las 3R.  
Seguridad y salud relacionada con las prácticas verdes.  
Productos químicos.  
El lavado.  
Manejo de productos químicos utilizados en hotelería.  
Solución EM.  
Manejo de residuos sólidos.  
Biodiversidad.  
Prácticas de sensibilización al huésped.

## Glosario

Dosificación: Proporción apropiada de materiales específicos.

EM: Fórmula de microorganismos efectivos.

Riesgo Ambiental: Posibilidad de ocurrencia de un fenómeno que afecta directa o indirectamente al medio ambiente.

3 R's: Reducir, Reutilizar y Reciclar.





## Importancia de aplicar acciones de prácticas verdes en el área de trabajo

Para frenar el daño ambiental es importante la participación y proponer acciones enfocadas en llevar a cabo modificaciones a nuestras actividades diarias en pro del medio ambiente. Básico es darles un orden y plasmarlas en un documento para que nos sirva de guía de monitorear los avances logrados y registrar las complicaciones encontradas.



### Resultado esperado

#### Eres capaz de:

Elaborar un cronograma de acción y una propuesta de mejora para la aplicación de prácticas verdes en su área de trabajo como resultado de las áreas de oportunidad identificadas en el eco-mapa y la ruta del cliente.

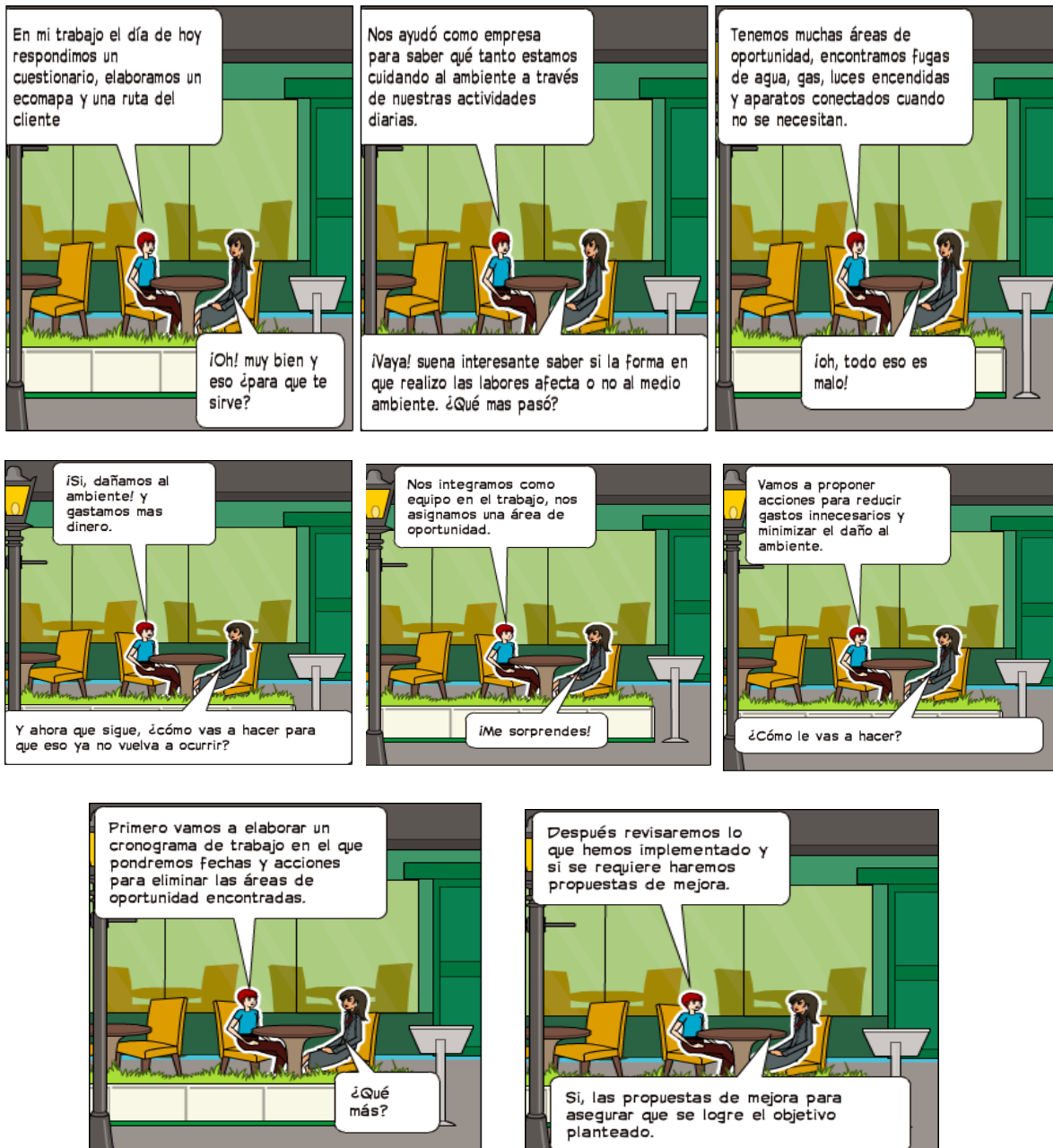


Para aplicar Prácticas Verdes en el área de trabajo, se requiere contar con el diagnóstico que realizaste a través del ECOMAPA y la RUTA DEL CLIENTE. Con base en éste, eliges un área de oportunidad y propones acciones encaminadas a dar solución.





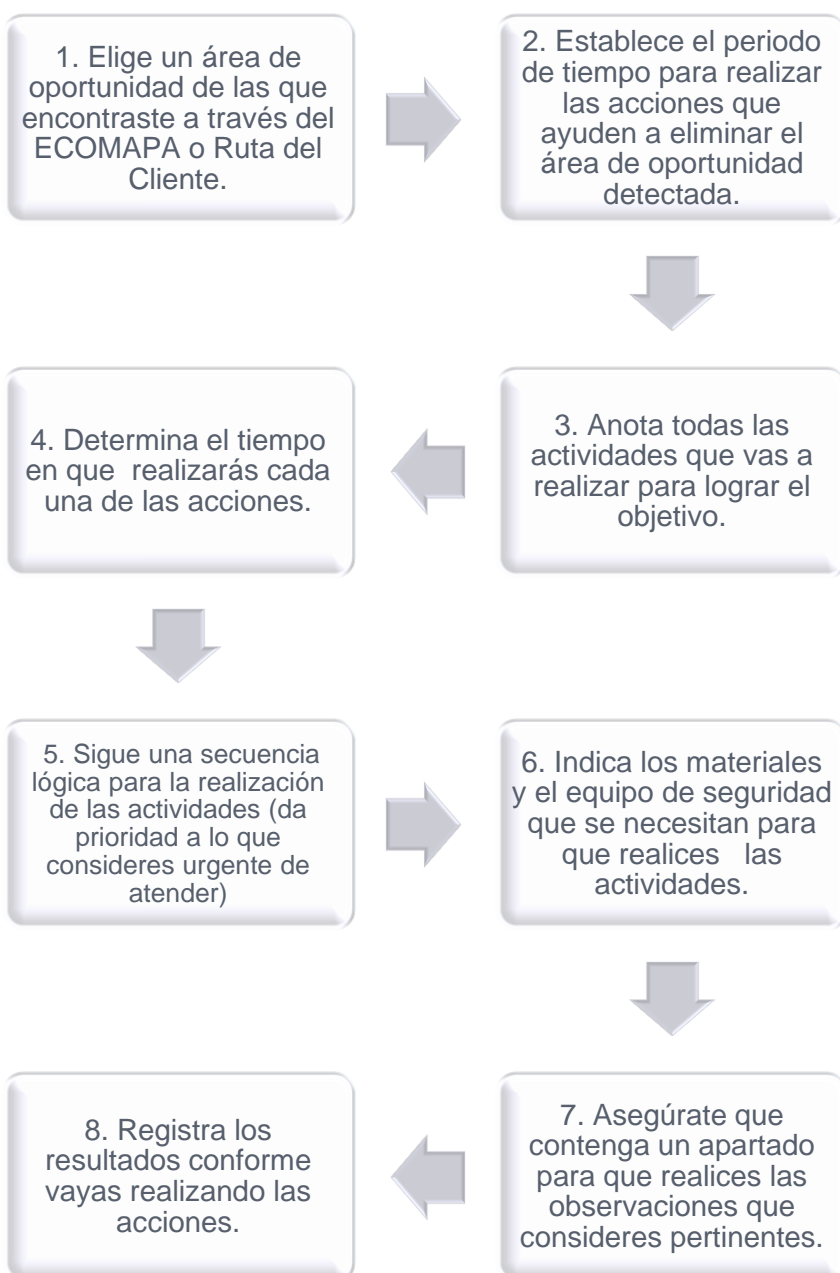
Lee la siguiente historieta y posteriormente revisaremos con detalle el cronograma y las propuestas de mejora.





**Cronograma:** es un calendario de actividades o de trabajo. Comprende una lista de actividades o tareas con fechas previstas para su inicio y término.

### Pasos a seguir para elaborar el cronograma





## Ejemplo de un formato de Cronograma

Nombre:																	Hoja	De
Periodo de Realización																	Del	Al:
No	Actividades/Producto	Inicio	Fin	Programa	EN	FEB	MA	AB	MA	JU	JUL	AG	SEP	OC	NO	DIC	Responsable	
1		P																
		R																
2		P																
		R																
3		P																
		R																
3.1		P																
		R																
4		P																
		R																
5		P																
		R																
5.1		P																
		R																
5.2		P																
		R																
6		P																
		R																
7		P																
		R																
7.1		P																
		R																
7.2		P																
		R																
8		P																
		R																
8.1		P																
		R																
8.2		P																
		R																
9		P																
		R																
9.1		P																
		R																
9.2		P																
		R																

### IMPORTANTE:



Cuando elabores tu cronograma cerciórate que el área de oportunidad elegida sea de tu área o que incida en tus labores diarias.

Inicia con las actividades que no requieren el uso de muchos recursos, sino que implican cambio de hábitos.



Con el fin de que tengas un mejor control y puedas ver resultados rápidos enfócate en aquellas actividades que tengan un mayor impacto y trata de que sean menos de 10.



Puedes hacer tu formato como te resulte más atractivo, usar diferentes colores para identificar las actividades o el avance de las mismas.



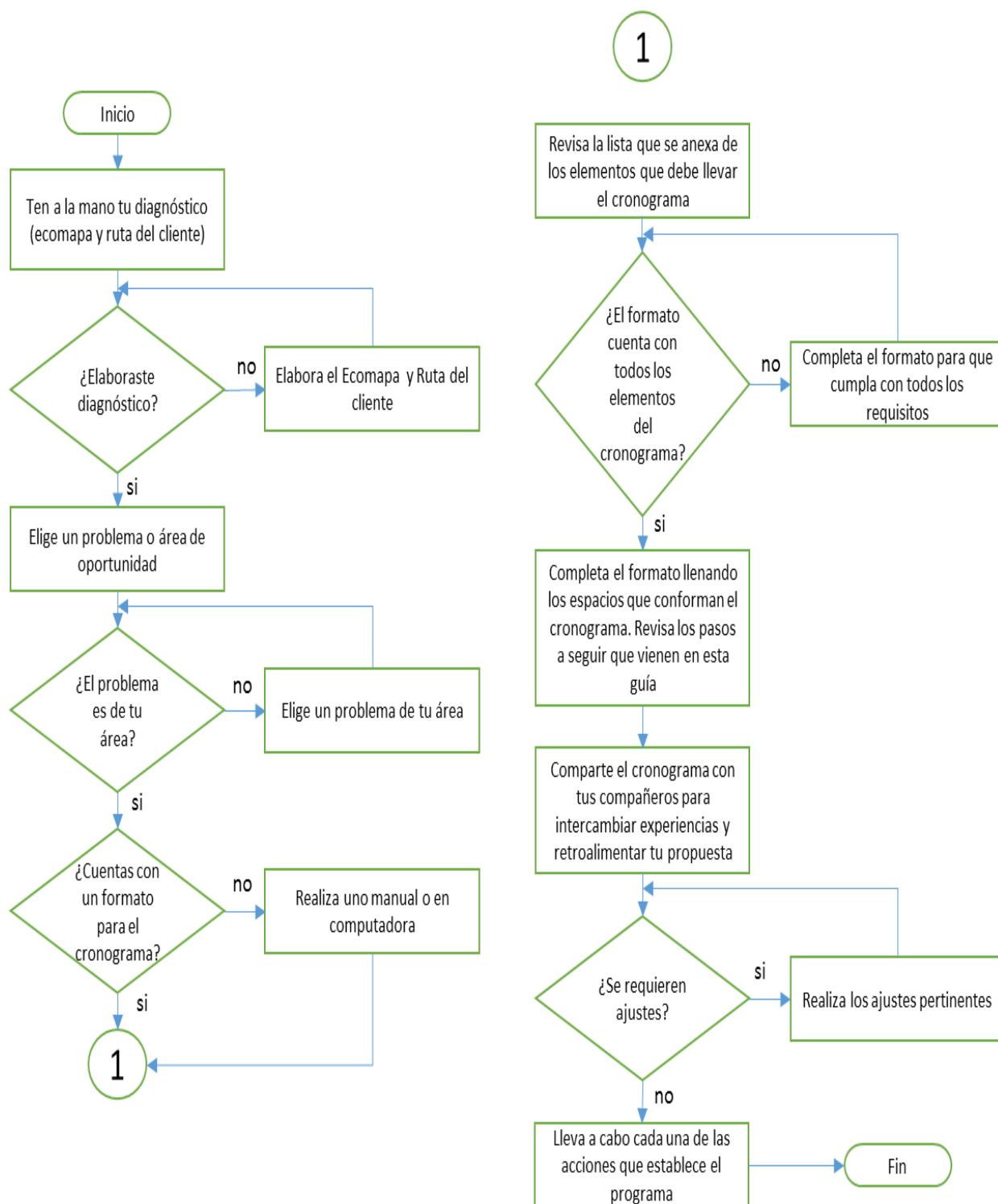
Tienes ya los elementos para integrar el cronograma.

¡Vamos a elaborarlo!





## Elabora tu cronograma conforme al siguiente procedimiento





**Puedes utilizar el este formato para elaborar tu cronograma**

Nombre del área de trabajo:				(1) Área de oportunidad:							
Nombre de quien elabora:											
(2) Periodo para solucionar el problema:											
(3) Actividad	(4) Periodo de Realización (Semanas)								(6) Material Requerido	(7) Observaciones	
	1	2	3	4	5	6	7	8			
(5) Secuencia lógica 1.	P										
	R										
2.	P										
	R										
3.	P										
	R										
4.	P										
	R										
5.	P										
	R										
6.	P										
	R										
	P										
	R										
	P										
	R										
(8) Resultados											







Antes de continuar, verifica que tu **Cronograma** contenga todos los elementos y valida tus resultados en la hoja de cotejo que se te proporciona.

No.	Rubro a verificar	Cumple (Si/No)	Comentarios
1	Establece el tiempo de ejecución del cronograma.		
2	Contiene actividades derivadas de los resultados del eco mapeo y la ruta del huésped		
3	Contiene la relación de actividades a realizar durante el periodo que impactan al medio ambiente		
4	Establece la secuencia de realización del cronograma		
5	Indica los materiales y el equipo de seguridad necesarios para la realización de las actividades		
6	Establece la dosificación de los materiales en la realización de las actividades		
7	Contiene un apartado de observaciones		
8	Contiene el registro del resultado de las acciones		



No te brinques ningún paso en su elaboración, para que tengas un cronograma efectivo y logres tu objetivo.





## PROPUESTA DE MEJORA:



Una propuesta de mejora es una idea que surge de una o varias personas con el fin de dar solución a un problema detectado, en nuestro caso, en relación al medio ambiente y a condiciones de trabajo. Una vez que se identifica el problema actual a través del Ecomapa y Ruta del cliente, se trabaja en equipo para escuchar las ideas o propuestas que ayudarán a eliminar dicho problema.



Al momento de decidir cuáles son las mejores propuestas, responde las siguientes preguntas:

- ☒ ¿Ayuda a mejorar el medio ambiente y a condiciones de trabajo?
- ☒ ¿La propuesta resuelve, todo o en parte, el problema identificado?
- ☒ ¿Se puede implantar la solución?
- ☒ ¿Los resultados se darán en corto o largo plazo?
- ☒ Es una solución de bajo costo?





Contestar estas preguntas te ayudará a elegir las mejores propuestas y lograr resultados en el corto tiempo.



Verifica que tu propuesta de mejora contenga los siguientes elementos:



**Responsable de la propuesta:** Colocar el nombre de la persona que presenta la idea de mejora



**Fecha de presentación de la propuesta:** Anotar la fecha en que se realiza la propuesta.



**Objetivo de la mejora:** Especificar de manera clara y precisa lo que se pretende lograr.



**Descripción de la situación actual:** Detallar el área de oportunidad encontrada a través del diagnóstico, recordar que éstas deben enfocarse en procesos, procedimientos, acciones o conductas.



**Relacion de acciones para modificar la situación actual:** Detallar las actividades que se proponen realizar para lograr el cambio en los procesos, procedimientos, acciones o conductas y alcanzar el objetivo.



**Impacto de las acciones al medio ambiente y condiciones de trabajo:** Verificar que las acciones propuestas tengan impacto en el medio ambiente y condiciones de trabajo, trata de dar prioridad a las de menor costo y rápida implementación.



**Describe los recursos necesarios para su implementación:** Relacionar de manera clara los recursos humanos, materiales y técnicos requeridos para poder llevar a cabo las actividades propuestas.



**Detalla el tiempo de ejecución:** Anotar el tiempo estimado para realizar cada una de las acciones y lograr el objetivo planteado.



**Contiene los mecanismos de verificación:** En este apartado se debe anotar la forma en que se asegurará el seguimiento y verificación de las acciones propuestas, para garantizar los resultados.





## Elabora tu Propuesta de Mejora

Ahora que conoces ya los elementos que debe llevar la propuesta de mejora, es tu turno para poner en práctica lo que aprendiste.

Recuerda: Propuesta de mejora es toda aquella idea que nos ayuda a mejorar nuestros procesos, servicios, condiciones de trabajo, conductas, actividades; su implementación es práctica, relativamente sencilla y a corto plazo.

Nota: El formato para presentar tu propuesta de mejora es libre, pero aquí tienes uno sencillo que te puede servir como ejemplo.

<b>Propuesta de mejora:</b>			<b>Fecha:</b>	
<b>Objetivo</b>				
<b>Situación actual</b>				
<b>Relación de acciones para modificar la situación actual</b>	<b>Impacto al medio ambiente y condiciones de trabajo</b>	<b>Recursos Necesarios para su implementación</b>	<b>Tiempo de Ejecución</b>	<b>Mecanismos de verificación</b>



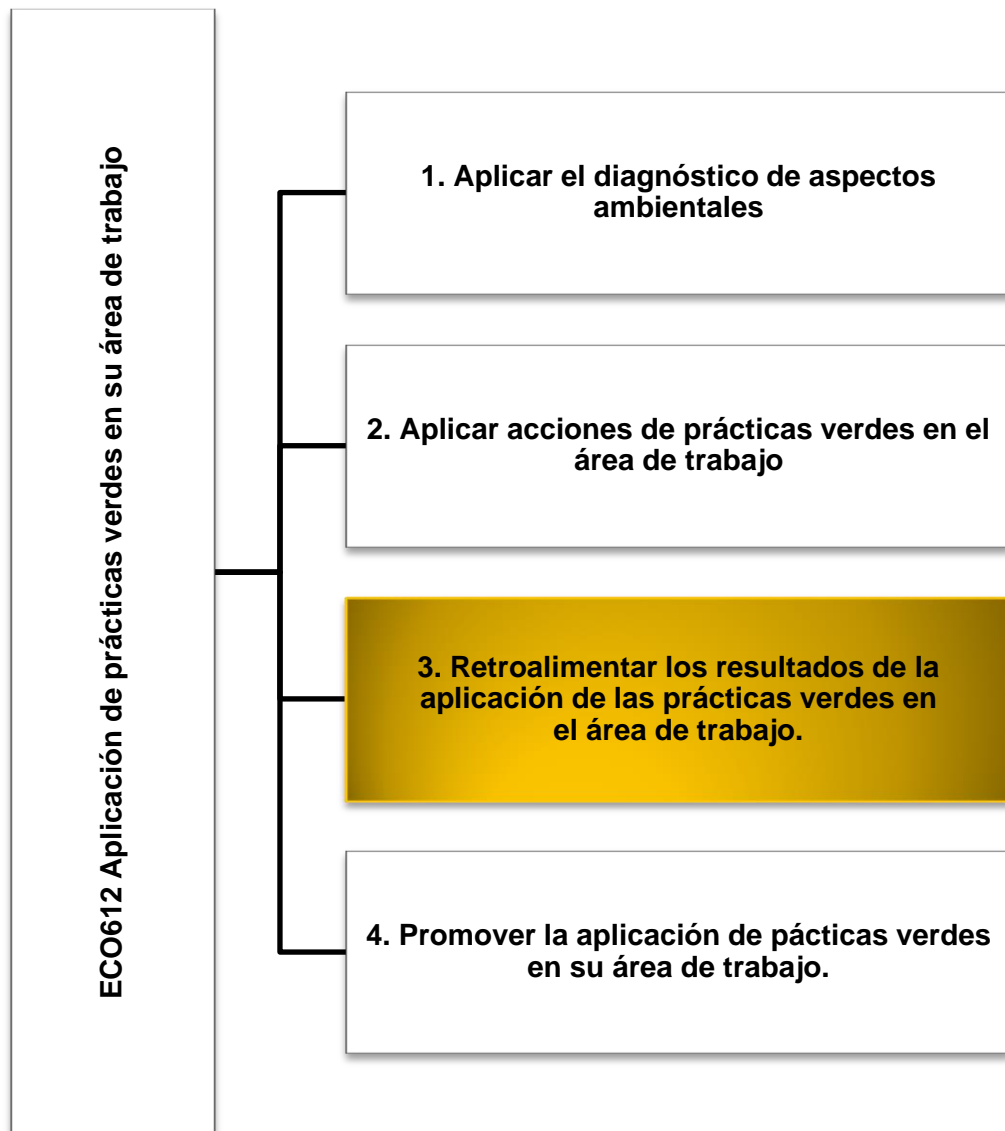


Algo que ha resultado maravilloso en el proceso de aplicar las prácticas verdes, es la igualdad de condiciones que nos dan a mujeres y hombres: no hacen distinción alguna y son consideradas y aplicadas también nuestras propuestas de mejora.





## Mapa de Competencias



¿En dónde estamos?





### 3. Retroalimentar los resultados de la aplicación de prácticas verdes en el área de trabajo

#### Criterios de Evaluación

Participa en la reunión de retroalimentación del área:

Compartiendo sus experiencia con relación a la aplicación de prácticas verdes.

Proponiendo mejoras a partir de su experiencia.

Cuestionando las acciones/resultados/indicadores a partir de su experiencia en la aplicación de prácticas verdes.

Presenta los resultados obtenidos de la aplicación de las prácticas verdes:

Mencionando qué actividades realizó.

Mencionando los resultados que obtuvo y la forma en que fueron medidos, por la aplicación de las prácticas verdes.

Mencionando su reflexión con respecto al impacto en su trabajo de la aplicación de las prácticas verdes.

Comentando las lecciones aprendidas.

Mencionando propuestas de mejora.







## Conocimientos

Comprensión de: Interpretación de indicadores ambientales

## Glosario

Retroalimentar: Aplicar la experiencia para mejorar el desarrollo de una acción.

Fondo verde: Recurso económico recabado con el fin de aplicarlo en la mejora del entorno ambiental o para estimular a quien aplica buenas prácticas verdes.

Diálogo social: Práctica tripartita que promueve el respeto a los derechos fundamentales y negociación colectiva; voluntad política y compromiso de los actores para garantizar condiciones de trabajo decentes.

Tripartita: Formado de tres partes: gobierno, trabajadores y empleadores.

Trabajo decente: Trabajo productivo con la remuneración justa, con seguridad y salud, con protección social, con libertad de asociación, con capacitación y formación permanente en el marco del diálogo social e igualdad de oportunidades de género conciliando la vida familiar y laboral y sin trabajo infantil y forzoso.

Sostenibilidad: Capacidad o cualidad que tiene un sistema de permanecer con el aprovechamiento responsable de sus propios recursos





Retroalimentar se refiere a reconocer los desempeños del equipo de trabajo y compartir sugerencias y observaciones que fueron identificadas respecto a las prácticas verdes plasmadas en el cronograma de trabajo.

### **Importancia de retroalimentar los resultados de la aplicación de las prácticas verdes en el área de trabajo.**

Retroalimentar al personal sobre las acciones realizadas sostiene la motivación y el aprendizaje en el área de trabajo. Es la base en la mejora continua de la implementación de prácticas verdes en la empresa

La retroalimentación con los colegas de trabajo permite reconocer lo alcanzado y reforzar donde hay áreas de oportunidad para mejorar las prácticas verdes en el área de trabajo o en la empresa en su totalidad.

Con los instrumentos abordados de eco-mapeo, ruta de viaje del cliente, cronograma y propuestas de mejora, se tienen elementos para abordar los temas de la reunión de retroalimentación.

### **Resultados esperados**

#### **Eres capaz de:**

1. Participar en sesiones de retroalimentación y compartir su experiencia.
2. Interpretar indicadores y estadísticos.
3. Cuestionar resultados.
4. Realizar sesiones semanales de retroalimentación sobre actividades de prácticas verdes.

Estamos dando inicio al tercer elemento que comprende el estándar de certificación EC0612 “Aplicación de prácticas verdes en su área de trabajo”. Te presentamos los siguientes diálogos en los que se expone como ha sido el avance de esta actividad. De esta manera te apropiarás del tema y será más fácil desempeñarte como es requerido.





En conclusión, una sesión de retroalimentación es una reunión con tus compañeros de área donde se abordarán las actividades relacionadas con prácticas verdes.



Cuando vayas a participar en una sesión de retroalimentación considera los siguientes puntos:



1. Ser respetuoso con las opiniones del resto de los compañeros del área.
2. Reconocer buenas prácticas e iniciativas de otros.
3. Estar abierto para compartir experiencias en la aplicación de prácticas verdes.
4. Proponer mejoras a partir de tu propia experiencia.
5. Cuestionar las acciones/resultados/indicadores a partir de tu experiencia en prácticas verdes.



**No. 19** A continuación se muestran las escenas A y B ambas corresponden a dos sesiones. Señala con una X sobre la letra la escena que consideres reúne los requisitos para ser una sesión de retroalimentación de prácticas verdes.

A)



B)





La información que se proporciona a otra(s) persona(s) sobre su desempeño en el tema de prácticas verdes, con la intención de reforzar las fortalezas y superar las deficiencias.



**No. 20** Lee los comentarios que hacen los personajes que están participando en una sesión de retroalimentación y selecciona el que consideres debería ser tu forma de actuar durante estas sesiones. Al final explica por qué elegiste esa opción.

Las opciones son A), B), o C)



**A)**





B)



C)



Si fueras alguno de los trabajadores que participaron en la sesión de retroalimentación ¿Quién serías y por qué?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



Es necesario que seas activo y propositivo en una sesión de retroalimentación. Tus actividades, experiencias y comentarios enriquecen todo el proceso de aplicación de las prácticas verdes y podrás alcanzar también de manera exitosa tu certificación.





**Ahora es tu turno de hacer un ejercicio de retroalimentación. Para ello deberás realizar lo siguiente:**

1. Solicitar a tu superior la programación de una reunión en la que aborden temas de su avance en el cronograma de prácticas verdes.
2. Se debe indicar la duración de la reunión, así como el orden del día de la misma. Por las actividades cotidianas de la empresa se sugiere que sea de unos 15 o 20 minutos.
3. Una vez iniciada la reunión, realiza la parte de retroalimentación que te corresponde y pide a tus compañeros que hagan lo mismo referente a sus actividades. No olvides que debes de cubrir ciertos requisitos para que esta reunión realmente genere los resultados esperados.

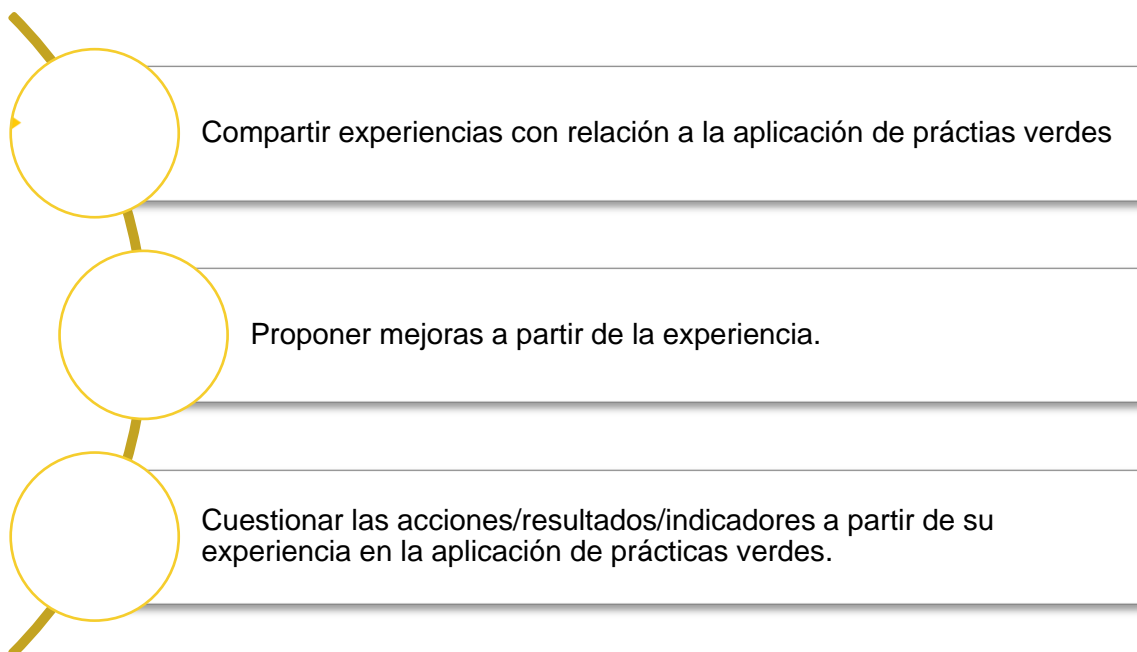


Plasma aquí cuál fue tu experiencia de participar en una sesión de retroalimentación ¿Fue lo que esperabas? ¿Te faltó algo por realizar? Explica con detalle como ocurrió.

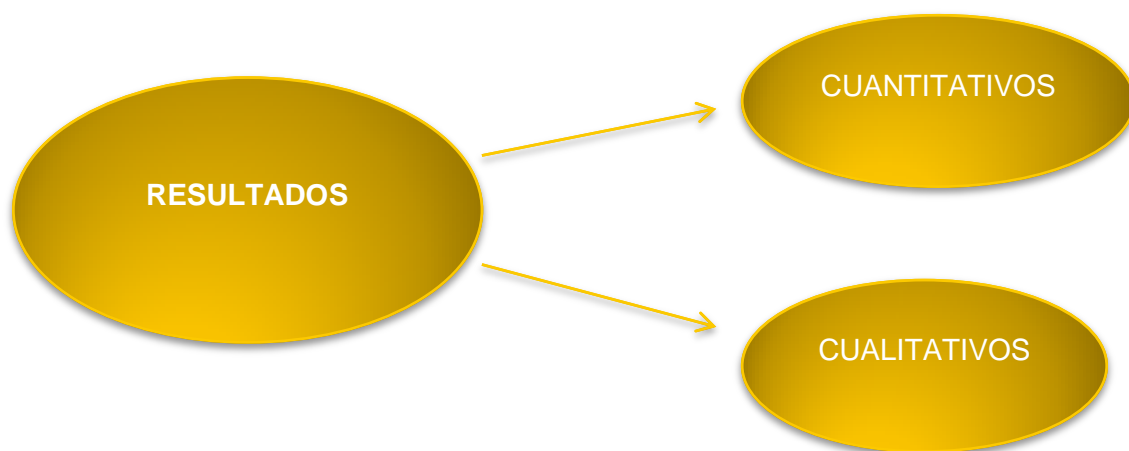




Puntualizando lo que hemos visto sobre las reuniones de retroalimentación y cómo debe ser tu desempeño durante ellas, **marca dentro del círculo con una X cuáles son los elementos indispensables que debes llevar a cabo durante estas sesiones.**



Las sesiones de retroalimentación son realizadas para revisar el avance de algún programa o proyecto, en este caso la aplicación de prácticas verdes. Aquí se analizan además de las actividades a realizar, los “RESULTADOS”. Los resultados pueden ser positivos o negativos y presentarse de forma cuantitativa o bien cualitativa.







**No. 21 Anota sobre la línea si la descripción corresponde a resultados CUANTITATIVOS o CUALITATIVOS.**

1. Son aquellos que pueden **medirse** o **cuantificarse** (que pueden ser contados).  
Ejemplo: se redujo en un 50% el lavado diario de toallas.

---

2. Son aquellos que representan una cualidad o atributo. Ejemplo: la motivación del personal para participar en prácticas verdes mejoró al compartir los beneficios de la reducción de energía y merma.

---

Durante la reunión de presentación de resultados debes considerar varios aspectos que harán que la reunión logre el objetivo planeado.





**No. 22** Marca con una  $\checkmark$  los requisitos que deben presentarse durante la reunión de resultados.

	Menciona qué actividades realizó.
	Menciona los resultados que obtuvo y la forma en que fueron medidos, por la aplicación de las prácticas verdes.
	Menciona su reflexión con respecto del impacto en su trabajo de la aplicación de prácticas verdes.
	Comenta las lecciones aprendidas.
	Menciona propuestas de mejora.

Uno de los aspectos más destacados en una presentación de resultados es, sin duda alguna, los INDICADORES. Nos INDICAN el avance que vamos teniendo respecto de una meta fijada.

¡Ah! Entonces si hablamos de indicadores ambientales en la empresa, son los que monitorean los cambios en la cantidad y calidad de los recursos naturales usados para producir el producto o servicio.





### Así es, ahora construyamos indicadores.

1. Primero revisemos las áreas de oportunidad encontradas durante nuestra fase diagnóstica: auxiliarnos del ecomapa y la ruta del cliente.
2. Ya tenemos el área de oportunidad ahora hay que determinar un objetivo.
3. De este objetivo establecemos una meta, esto es cuánto es lo que queremos dejar de usar acuérdate de las 3R (REDUCIR, REUSAR Y RECICLAR)
4. Ahora definimos un indicador. Por ejemplo: L. de químico/No. De huéspedes. Así sabremos en función de qué es lo que vamos a reducir, reusar o reciclar.
5. Después establecemos cómo será la medida. Esta puede ser en L., kW., piezas, bolsas, kg., etc.
6. Por último ponemos la meta a la que queremos llegar en un valor absoluto. Por ejemplo 20 L. Después los L. que ahora estamos consumiendo. Por ejemplo 30 L. y un número extremo al que no queremos llegar 50 L. Esto último el -100 nos indica que algo estamos haciendo mal o bien que nuestras estrategias no están dando el resultado planeado.



Con base en lo anterior completa la siguiente tabla.

Objetivo	Meta	Indicador	Unidad de Medida	100	0	-100





En los hoteles es común encontrar entre los productos químicos de mayor uso: 1) el yodo para desinfectar alimentos; 2) el dielectrol como desengrasante; 3) el forward como detergente y desinfectante de pisos, paredes y superficies lavables; 4) el cloro para el lavado de blancos. Es importante que conozcas las cantidades adecuadas de uso y combinación para evitar accidentes de trabajo y/o daños al ambiente por un mal manejo de estos productos.

¡Lo ideal es sustituirlos y/o alternar su uso con productos orgánicos que no dañan al medio ambiente!



Una alternativa a los productos químicos tóxicos es la solución de microorganismos efectivos (Solución EM). Se elabora con una parte de melaza, 3 partes de residuos de alimentos (frutas, cítricos) y 7 partes de agua; una vez que se mezclan se dejan reposar 60 días en una parte oscura y fresca, abriéndose en este lapso cada tercer día para revolver. Después de los 60 días está lista para utilizarse como desengrasante, abono para plantas, lava trastes, limpiador de pisos. Es seguro, no daña al ambiente y tiene un agradable aroma correspondiente al residuo con el que fue elaborado.





**No. 23 Subraya la(s) respuesta(s) correcta(s) y/o responde lo que se te pide.**

1. La medición de indicadores se debe preferentemente realizar cada
  - a) Mes
  - b) Año
  - c) Día
  - e) Semana
  - f) Todos los anteriores
  
2. ¿Por qué es importante llevar una medición y registro de indicadores?
  - a) Para conocer el avance sobre una meta e implementar ajustes si se requieren
  - b) Por tener el trabajo más organizado
  - c) Para llamarle la atención al colaborador cuando no se logre la meta
  - d) Otro: (Explicar)



Debes saber que la medición de indicadores, se realiza de acuerdo al indicador que se mida y las necesidades detectadas durante el diagnóstico.

Es importante llevar la medición y registrar los resultados para conocer el avance que llevamos sobre una meta planteada. Así sabremos a tiempo si hay situaciones que nos impidan cumplirla y si es así establecer acciones de mejora para lograrla.



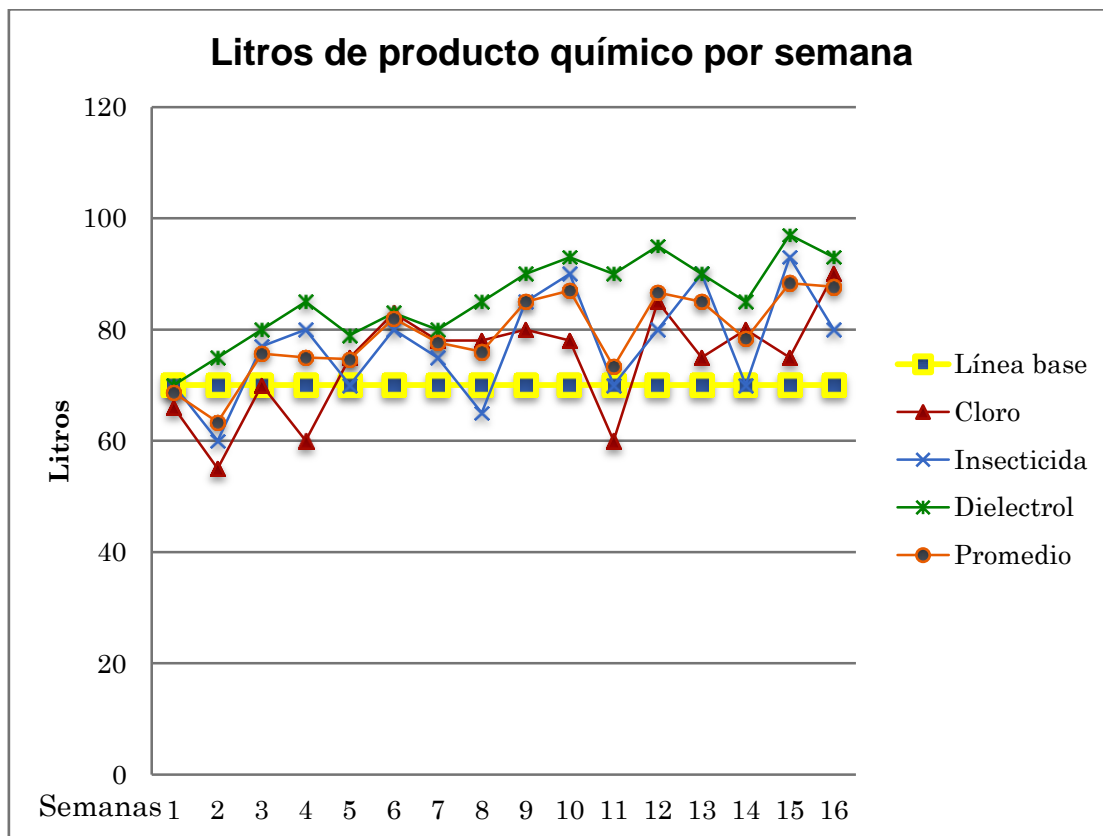
Después de que haz capturado la información de los indicadores, sería conveniente que grafiques la medición de los mismos. Los gráficos serán de utilidad al momento de realizar las sesiones de retroalimentación.





Es importante que sepas interpretar la gráfica, para que puedas **cuestionar los resultados y propiciar que el grupo proponga mejoras; o bien, para saber y comunicar la efectividad de las acciones realizadas.**

Observa la siguiente gráfica



En la gráfica que acabas de visualizar se presenta el resultado de la medición de la reducción del consumo de litros de producto químico.



#### No. 24 Subraya la respuesta correcta.

1.- ¿Cuántos indicadores se están midiendo?

a) 1

b) 4

c) 3

2.- Los productos químicos que se busca reducir su uso son:

a) Pinol, cloro, insecticida

b) Cloro, insecticida, dielectrol

c) Dielectrol, cloro, fungicida





Es importante que midas tus indicadores ambientales y sepas explicarlos, aunque te apoyes con papel y lápiz, lo que cuenta es que conozcas de qué hablas y con ello poder tomar decisiones.

Tenemos que llevar a cabo una efectiva presentación de resultados de la aplicación de prácticas verdes debemos cumplir los requisitos que vas a encontrar en el siguiente ejercicio:



**No. 25 Completa lo que se te pide seleccionando las palabras subrayadas en la sopa de letras.**

1. Mencionando qué actividades realizó.
2. Mencionando los resultados que obtuvo y la forma en la que fueron medidos, por la aplicación de Prácticas Verdes.
3. Mencionando su reflexión con respecto al impacto en su trabajo de la aplicación de las Prácticas Verdes.
4. Comentando las lecciones aprendidas.
5. Mencionando propuestas de mejora.

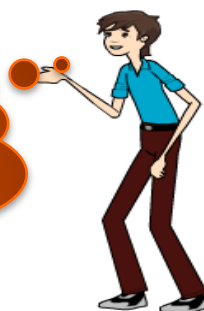
R	E	F	L	E	X	I	O	N	Ñ	L
A	I	N	L	A	N	A	C	T	S	X
S	O	M	E	S	O	M	E	D	A	N
D	P	C	C	D	D	<b>M</b>	E	D	T	M
F	T	C	C	F	C	E	C	C	S	U
A	C	T	I	V	I	D	A	D	E	S
G	R	O	O	G	E	I	A	Z	U	Y
Ñ	E	B	N	H	L	D	S	W	P	W
L	R	E	E	L	E	O	H	E	O	R
K	W	S	S	I	L	S	Y	R	R	T
J	Q	U	Y	J	K	K	J	Q	<b>P</b>	I
H	S	O	D	A	T	L	U	S	E	R







Bien, ya me siento listo para el siguiente elemento del estándar de certificación EC0612



¿Estás seguro?

Sí y aquí te explico por qué.



**Este tercer elemento está compuesto por dos desempeños los mismos que si realizo bien demostrarán que soy competente y son:**

1. Participar en la reunión de retroalimentación del área y
2. Presentar resultados obtenidos de la aplicación de prácticas verdes.





**¡Comprobemos si te quedaron claros, resuelve el siguiente ejercicio!**



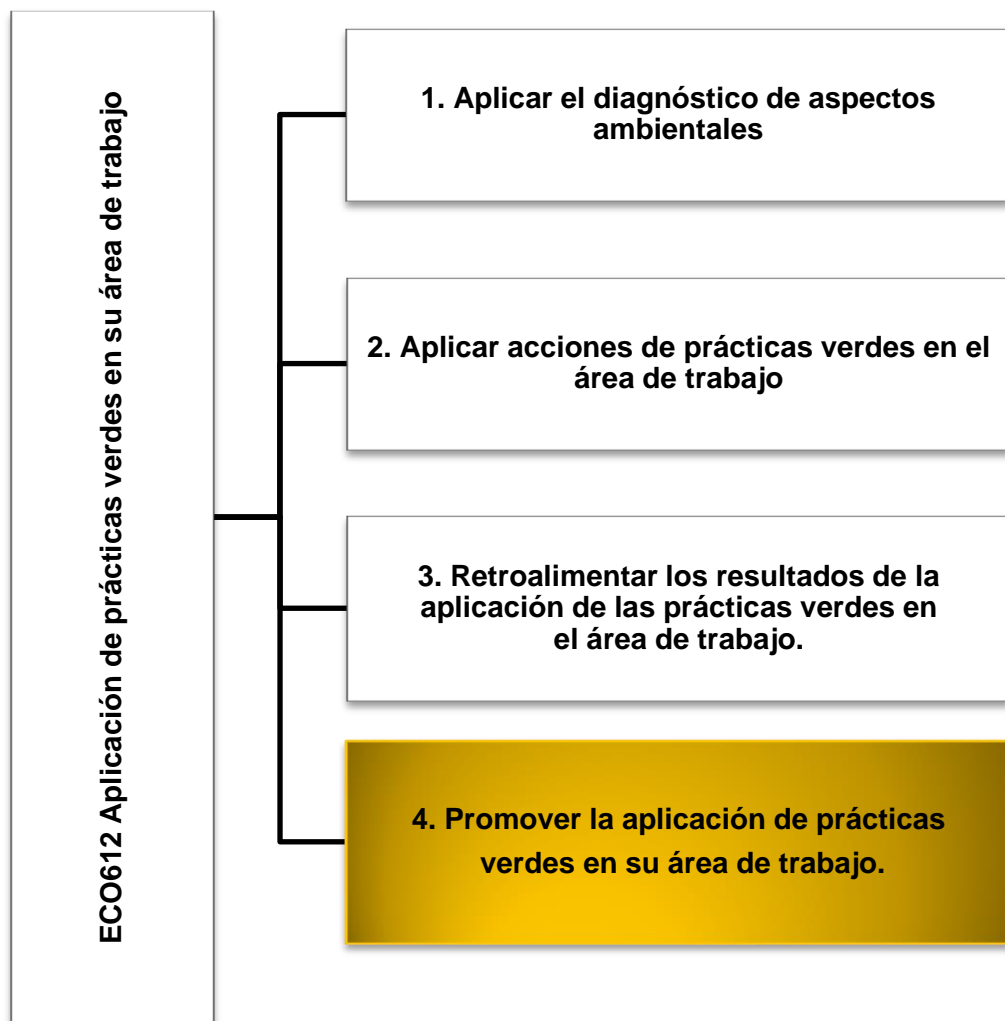
**No. 26 Une con una línea según el desempeño al que correspondan las características que se encuentran en la columna de la izquierda.**

<ul style="list-style-type: none"><li>• Compartiendo sus experiencia con relación a la aplicación de prácticas verdes,</li><li>• Proponiendo mejoras a partir de su experiencia, y</li><li>• Cuestionando las acciones/resultados/indicadores a partir de su experiencia en la aplicación de prácticas verdes.</li></ul>	<p><b>Presenta los resultados obtenidos de la aplicación de las prácticas verdes.</b></p>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Mencionando qué actividades realizó,</li><li>• Mencionando los resultados que obtuvo y la forma en que fueron medidos, por la aplicación de las prácticas verdes,</li><li>• Mencionando su reflexión con respecto al impacto en su trabajo de la aplicación de las prácticas verdes,</li><li>• Comentando las lecciones aprendidas, y</li><li>• Mencionando propuestas de mejora.</li></ul>	<p><b>Participa en la reunión de retroalimentación del área.</b></p>



¡Felicidades! Ya estás listo para continuar con el cuarto elemento del estándar EC0612 "Aplicación de prácticas verdes en su área de trabajo" y posteriormente continuar con tu proceso de certificación.





¿En dónde  
estamos?





## 4. Promover la aplicación de prácticas verdes en su área de trabajo

### Criterios de Evaluación Desempeños

Informa a sus colegas de trabajo las acciones de prácticas verdes que aplica:

Mencionando qué requiere para aplicar las prácticas verdes en su área de trabajo.

Indicando cómo hace la aplicación de prácticas verdes en su área de trabajo.

Mencionando acciones concretas en las que aplica las prácticas verdes en su área de trabajo.

Mencionando los beneficios que ha obtenido con la aplicación de las prácticas verdes en su área de trabajo.

Invita a colegas de trabajo a aplicar prácticas verdes:

Proporcionando información de reuniones/actividades relacionadas con las prácticas verdes.

Compartiendo su experiencia en la aplicación de prácticas verdes.

Participando conjuntamente con sus colegas de trabajo en acciones concretas de aplicación de prácticas verdes.





## Actitudes/hábitos/valores

---

**Iniciativa:** La manera en que rebate objeciones de sus colegas de trabajo.

---

## Glosario

---

**Colegas de trabajo:** Persona que comparte la profesión o actividad en el ámbito laboral.

---

**Rebatir:** Hacer frente con razones y argumentos una decisión u opinión.

---

**Objetar:** Oponer una reacción en contra de algo.

---





Hemos visto en temas anteriores que cuidar el medio ambiente y conservar la biodiversidad es una responsabilidad compartida, una labor de todos: nos servimos y vivimos por ella. Es importante que las acciones que realizamos se socialicen. Esto es, promover entre los demás colegas la aplicación de las prácticas verdes que hemos venido aplicando en nuestra área de trabajo.

### **Importancia de promover la aplicación de prácticas verdes en el área de trabajo**

Responde a la necesidad de hacer extensiva entre los compañeros de trabajo las prácticas verdes que está realizando en el área. La finalidad es que se multipliquen las acciones en otras áreas y que todos contribuyan para lograr un fin común, que es: preservar el ambiente y colaborar con la empresa en mejores prácticas que le ayudarán a ser más competitiva y sostenible, social y ambientalmente.

### **Resultados esperados**

#### **Eres capaz de:**

1. Informar a colegas de trabajo acerca de las acciones de prácticas verdes que realiza.
2. Invitar a colegas de trabajo a que apliquen las prácticas verdes en su área de trabajo.



Recuerda: Las prácticas verdes son las modificaciones que realizamos en nuestros procesos o formas de realizar el trabajo a favor del medio ambiente.

El presente elemento que corresponde al cuarto y último del estándar EC0612 “Aplicación de prácticas verdes en su área de trabajo”, contiene dos desempeños. Al realizar y cumplir lo establecido en el estándar serás competente. Pero recuerda, para poder certificarte debes ser declarado competente en lo establecido en los cuatro elementos que lo componen.





Los desempeños que se te evaluarán son:

1. Informa a sus colegas de trabajo las acciones de prácticas verdes que aplica.
2. Invita a colegas de trabajo a aplicar prácticas verdes.



Conozcamos el primer desempeño de este elemento:

“Informa a sus colegas de trabajo las acciones de prácticas verdes que aplica”



Antes de continuar, enlista de forma detallada las *prácticas verdes* que estás aplicando en tu área de trabajo.





Debes saber que...



¿Y qué debo tomar en cuenta para informar a mis colegas?

Descubre cuáles son los elementos a considerar para que tengas un buen desempeño al momento de informar a tus colegas las prácticas verdes que aplicas en tu área de trabajo.



### No. 27 Ordena las frases y descubre esos elementos.

1. Mencionando qué requiere para en área trabajo aplicar prácticas verdes su de las

---

2. Indicando cómo hace aplicación trabajo su área en de la prácticas verdes.

---

3.-Mencionando acciones concretas en las que de prácticas trabajo área aplica verdes su en de

---

4.-Mencionando los beneficios trabajo ha que la prácticas las de verdes obtenido en su de área aplicación con

---







Ahora que conoces esos  
elementos haz el siguiente  
ejercicio.



**No. 28 Elige una de las prácticas verdes que has aplicado en tu área de trabajo y responde lo que se te pide.**

1. Menciona ¿qué fue lo que requeriste para aplicar esa práctica verde en tu área de trabajo?

---

---

---

2. Indica ¿cómo fue que hiciste la aplicación de esa práctica verde en tu área de trabajo?

---

---

---

3. ¿Cuáles fueron las acciones concretas de práctica verde que aplicaste?

---

---

---

4. Menciona los beneficios que obtuvieron (tú y la empresa) con la aplicación de esa práctica verde.

---

---

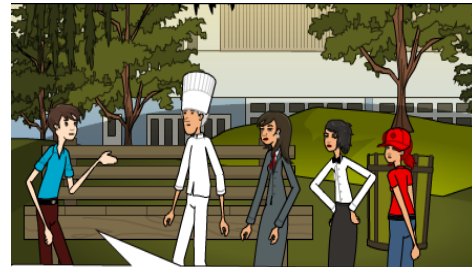
---

**¡Invita a los colegas a aplicar las prácticas verdes!**





## ¡Lee el siguiente ejemplo!



Ahora es tu turno, informa a tus colegas de trabajo las acciones de prácticas verdes que aplicas.



Entremos al segundo desempeño

“Invita a colegas de trabajo a aplicar prácticas verdes”





**No. 29 Anota dentro del árbol los verbos que nos indican las acciones a considerar cuando vayas a invitar a tus colegas a la aplicación de las prácticas verdes.**

“Las pistas se encuentran al pie del árbol”



- a) Proporcionando información de reuniones/actividades relacionadas con las prácticas verdes.
- b) Compartiendo su experiencia con la aplicación de prácticas verdes.
- c) Participando conjuntamente con sus colegas de trabajo en acciones concretas de aplicación de prácticas verdes.

Puede ser que haya colegas a los que no les agrade aplicar prácticas verdes e incluso en todo te van a contradecir o cuestionar.





### No. 30 Completa las frases con las siguientes palabras:

a) rebatiendo      b) iniciativa      c) objetando

1. Cuando uno de mis compañeros de trabajo no está a favor de la aplicación de prácticas verdes está \_\_\_\_\_
2. Para hacer frente a una decisión u opinión que no va de acuerdo a prácticas verdes, necesito tener suficientes razones y válidos argumentos y entonces estaré \_\_\_\_\_
3. Tener \_\_\_\_\_ es la manera en la que se rebaten las resistencias de los colegas de trabajo a participar en prácticas verdes.



- a) *El año 2015 ha sido el que ha tenido la temperatura más alta desde que se tienen registros esto es desde 1880, esto de acuerdo con la N.A.S.A y la Administración Oceanográfica.*
- b) *El incremento de la temperatura del año 2014 al 2015 fue de un 20%.*
- c) *La extensión del promedio anual del hielo marino en el Ártico fue de 4.25 millones de millas cuadradas, el quinto MÁS PEQUEÑO desde los comienzos de los registros en 1979 (NOAA, 2015)*
- d) *El impacto sobre el medio ambiente de las actividades turísticas de alojamiento temporal es mayor al de las actividades económicas en general, debido principalmente al consumo de agua y electricidad (INEGI, 2015).*

Estos datos son alarmantes  
debemos actuar, y ya.





Con base en toda la experiencia que has tenido aplicando las prácticas verdes es momento de que invites a tus colegas a sumarse a cuidar el ambiente aplicando las prácticas verdes en su área de trabajo. Por qué no también en su casa.....





**Escribe ahora a un costado de este planeta verde una frase con la que vas a invitar a tus colegas de trabajo a que apliquen prácticas verdes.**



**¡FELICIDADES!**

Tu desempeño ha sido asombroso. ¡Estás cuidando al ambiente!

Mientras más de tus colegas apliquen las prácticas verdes, más podemos hacer por el planeta.





**En conclusión para que obtengas un resultado como competente en el estándar EC0612 “Aplicación de prácticas verdes en su área de trabajo” deberás cumplir con los requisitos establecidos en cuatro elementos o para que te queden más claros, cuatro temas y son los siguientes:**

No.	Elemento	Evidencia
1.	Aplicar el diagnóstico de aspectos ambientales.	Productos: a) Eco mapa elaborado b) Ficha técnica del huésped tipo/mapa de viaje del cliente recabada.
2.	Aplicar acciones de prácticas verdes en su área de trabajo.	Productos: a) El cronograma de acción elaborado b) La propuesta de mejora del área de trabajo determinada
3.	Retroalimentar los resultados de la aplicación de las prácticas verdes en el trabajo.	Desempeños: a) Participa en la reunión de retroalimentación del área. b) Presenta los resultados obtenidos de la aplicación de <b>prácticas verdes</b> .
4.	Promover la aplicación de prácticas verdes en su área de trabajo.	1. Informa a sus colegas de trabajo las acciones <b>prácticas verdes</b> que aplica. 2. Invita a colegas de trabajo a aplicar <b>prácticas verdes</b> .





## Respuestas a los Ejercicios y/o Cuestionarios

### No. 1

1. No

### No. 2

1. Negativo
2. Positivo
3. Positivo
4. Positivo
5. Positivo
6. Positivo

### No. 3

Verdadero  
Falso  
Verdadero  
Verdadero  
Falso

### No. 4

1, 2, 4, 6, 10

### No. 5

Negativo  
Positivo  
Negativo  
Negativo  
Positivo  
Negativo  
Negativo  
Negativo  
Negativo  
Positivo  
Negativo  
Positivo  
Positivo

### No. 6

#### CUIDAN EL AGUA:

1. Lavar toallas y sábanas cada tercer día
2. Utilizar una sola toalla cuando nos bañamos en la alberca
3. Lavar el coche o banqueta con cubeta de agua
4. Evitar el prelavado en la lavadora
5. Regar el césped en horarios de menos calor
6. Medir los litros de agua que se consumen





**NO CUIDAN EL AGUA:**

1. Arrojar residuos al inodoro
2. Descongelar alimentos bajo el chorro del agua

**No. 7**

1. Reutilizar
2. Reducir
3. Reutilizar
4. Reducir
5. Reducir
6. Reutilizar
7. Reducir
8. Reducir
9. Reciclar
10. Reutilizar
11. Reducir
12. Reducir
13. Reutilizar
14. Reciclar
15. Reutilizar
16. Reciclar
17. Reutilizar

**No. 8**

Plástico  
Metal  
Vidrio  
Orgánico  
Papel

**No. 9**

1. Verdadero
2. Verdadero
3. Verdadero
4. Falso
5. Falso

**No. 10**

Las iguanas forman parte del ecosistema y en algunas zonas son consideradas parte de los atractivos turísticos; son parte de la cadena alimenticia (son dispersoras de semillas) y si desaparecen, alterarían dicha cadena y afectarían a otras especies, incluido el humano.

Los arrecifes coralinos sirven de hábitat para muchas especies marinas de consumo humano de gran importancia económica. Proveen protección a las costas de la erosión y los embates de las olas.

**No. 11**

2. Utilizar sensatamente los recursos naturales.
3. Promover el turismo de naturaleza
4. Teniendo cuidado de no provocar incendios.
5. Promoviendo Prácticas de respeto al cuidado ambiental.
7. Dejar de cazar y pescar especies sólo por diversión.
9. Evitar derrochar el agua y la energía





## No. 12

Consumo de energía  
Consumo de agua  
Generación de residuos  
Uso de productos químicos  
Uso de agua caliente para la ducha  
Consumo de alimentos, incluyendo desperdicio

## No. 13

Dibujo del área de trabajo con equipos, instalaciones y personas

## No. 14



## No. 15

- a) Nombre del área de trabajo
- c) Describe las funciones claves del área de trabajo.
- e) Es el resultado de la aplicación de la lista de verificación de aspectos ambientales.
- f) Contiene la identificación simbólica/descripción de la problemática
- h) Describe gráficamente la totalidad del área de trabajo ubicando físicamente la maquinaria.
- j) Contiene el nombre de la persona que lo elaboró.
- k) Contiene la fecha de la elaboración.

## No. 16

Falso  
Verdadero  
Falso  
Verdadero  
Falso

## No. 17

1. a)
2. d)
3. b)
4. e)
5. c)





No. 18


 Ecomapa Ruta del cliente/huésped

No. 19

b)

No. 20

a)

No. 21

1. Son aquellos que pueden **medirse o cuantificarse** (que pueden ser contados). Ejemplo: se redujo en un 50% el lavado diario de toallas.

\_\_\_\_ Cuantitativos \_\_\_\_

2. Son aquellos que representan una cualidad o atributo. Ejemplo: la motivación del personal para participar en prácticas verdes mejoró al compartir los beneficios de la reducción de energía y merma.

\_\_\_\_ Cualitativos \_\_\_\_

No. 22

✓	Menciona qué actividades realizó.
✓	Menciona los resultados que obtuvo y la forma en que fueron medidos, por la aplicación de las prácticas verdes.
✓	Menciona su reflexión con respecto del impacto en su trabajo de la aplicación de prácticas verdes.
✓	Comenta las lecciones aprendidas.
✓	Menciona propuestas de mejora.

No. 23

1. f) En función del indicador que se trate.

2. a)

No. 24

1. c)

2. b)





## No. 25

R	E	F	L	E	X	I	O	N	Ñ	L
A	I	N	L	A	N	A	C	T	S	X
S	O	M	E	S	O	M	E	D	A	N
D	P	C	C	D	D	M	E	D	T	M
F	T	C	C	F	C	E	C	C	S	U
A	C	T	I	V	I	D	A	D	E	S
G	R	O	O	G	E	I	A	Z	U	Y
Ñ	E	B	N	H	L	D	S	W	P	W
L	R	E	E	L	E	O	H	E	O	R
K	W	S	S	I	L	S	Y	R	R	T
J	Q	U	Y	J	K	K	J	Q	P	I
H	S	O	D	A	T	L	U	S	E	R

## No. 26

- Compartiendo sus experiencia con relación a la aplicación de prácticas verdes,
- Proponiendo mejoras a partir de su experiencia, y
- Cuestionando las acciones/resultados/indicadores a partir de su experiencia en la aplicación de prácticas verdes.

**Presenta los resultados obtenidos de la aplicación de las prácticas verdes.**

- Mencionando qué actividades realizó,
- Mencionando los resultados que obtuvo y la forma en que fueron medidos, por la aplicación de las prácticas verdes,
- Mencionando su reflexión con respecto al impacto en su trabajo de la aplicación de las prácticas verdes,
- Comentando las lecciones aprendidas, y
- Mencionando propuestas de mejora.

**Participa en la reunión de retroalimentación del área.**





### No. 27

1. R.- Mencionando qué requiere para aplicar las Prácticas Verdes en su área de trabajo.
2. R.- Indicando cómo hace la aplicación de Prácticas Verdes en su área de trabajo.
3. R.- Mencionando acciones concretas en las que aplica las Prácticas Verdes en su área de trabajo.
4. R.- Mencionando los beneficios que ha obtenido con la aplicación de las Prácticas Verdes en su área de trabajo.

### No. 28

Respuesta variable en función de la experiencia del colaborador

### No. 29

Proporcionar  
Compartir  
Participar

### No. 30

- 1) Objetando
- 2) Rebatiendo
- 3) Iniciativa





## Glosario

**Biodiversidad:** Variedad de especies animales y vegetales en su medio ambiente.

**Calentamiento global:** Aumento de la temperatura media de la tierra debido a la producción de gases de efecto invernadero.

**Cambio climático:** Variación de las condiciones meteorológicas por la influencia del hombre sobre el medio ambiente.

**Desarrollo sostenible:** Aquél que permite satisfacer las necesidades de la generación actual sin restar capacidad a las generaciones futuras para satisfacer las suyas. El desarrollo sostenible abarca tres dimensiones — la económica, la social y la ambiental — que están interrelacionadas, revisten igual importancia y deben abordarse conjuntamente.

**Ecosistema:** Comunidad de los seres vivos cuyos procesos vitales se relacionan entre sí y se desarrollan en función de los factores físicos de un mismo ambiente

**Empleos Verdes:** Resume la transformación de las economías, las empresas, los entornos de trabajo y los mercados laborales hacia una economía sostenible que proporciona un trabajo decente con bajo consumo de carbono.

**MiPyME:** Micro, Pequeñas y Medianas Empresas.

**OIT:** Organización Internacional del Trabajo.

**Prácticas Verdes:** son modificaciones a los procesos de trabajo que reducen el impacto ambiental negativo y contribuyen a mejorar las condiciones de trabajo. Se generan a partir de los cambios en las actividades y procesos cotidianos.

**PNUMA:** Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente.

**Reciclar:** Someter un material usado a un proceso para que se pueda volver a utilizar.

**Residuo:** Sustancia u objeto que, tras ser utilizado, se deshecha o bien puede ser reciclado.

**Trabajo Decente:** Contar con oportunidades de un trabajo que sea productivo y que produzca un ingreso digno, seguridad en el lugar de trabajo y protección social para las familias, mejores perspectivas de desarrollo personal e integración a la sociedad, libertad para que la gente exprese sus opiniones, organización y participación en las decisiones que afectan sus vidas, e igualdad de oportunidad y trato para todas las mujeres y hombres.





## Bibliografía

Comisión Nacional para el Conocimiento y Uso de la Biodiversidad. (s.f.). *¿Qué es la biodiversidad?* (fecha de consulta: Diciembre 15, 2015) de Biodiversidad Mexicana Sitio web:

[http://www.biodiversidad.gob.mx/biodiversidad/que\\_es.html](http://www.biodiversidad.gob.mx/biodiversidad/que_es.html)

CONOCER: Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (s.f.). *Qué son los estándares de competencia*, (fecha de consulta: Septiembre 08, 2015) de CONOCER Sitio web:

<http://www.conocer.gob.mx/index.php/losestandaresdecompetencia.html>

CONOCER: Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (2015). *EC0612-Aplicación de prácticas verdes en su área de trabajo*, (fecha de consulta: Diciembre 8, 2015) de CONOCER Sitio web:

[http://www.conocer.gob.mx/index.php/index.php?option=com\\_wrapper&view=wrapper&Itemid=11](http://www.conocer.gob.mx/index.php/index.php?option=com_wrapper&view=wrapper&Itemid=11)

Cruz Roja Española. (2006). *Manual de Buenas Prácticas Ambientales*. (fecha de consulta: enero 8, 2016) de Cruz Roja Española. Sitio web:

[http://www.cruzroja.es/pls/portal30/docs/PAGE/2006\\_21\\_RT/COD\\_37/PAGINA\\_PRENSA/TAB17776912/MANUAL%20B.P.%20AMBIENTALES.PDF](http://www.cruzroja.es/pls/portal30/docs/PAGE/2006_21_RT/COD_37/PAGINA_PRENSA/TAB17776912/MANUAL%20B.P.%20AMBIENTALES.PDF)

De la Oliva, M., & Malonda, I. (2012). *Manual de Buenas Prácticas en Gestión de Residuos en Institutos de Secundaria y Formación Profesional*, (fecha de consulta: feb 03, 2016) de Vertidos Cero. Sitio web:

[http://www.vertidoscero.com/PDF/Manual\\_BP\\_Residuos\\_ESO\\_FP.pdf](http://www.vertidoscero.com/PDF/Manual_BP_Residuos_ESO_FP.pdf)

DRAE, Diccionario Real Academia Española. (2016). *Diccionario de la Real Academia Española*. (fecha de consulta: enero 15, 2016) de Real Academia Española. Sitio web:

<http://dle.rae.es/?w=diccionario>

Ecología y Desarrollo (ECODES) Gobierno de Aragón. (2010). *Consumo Responsable*, (fecha de consulta: enero 19, 2016) de ECODES Sitio web:

<http://www.consumoresponsable.org/actua/energia/energiasreducir>

Guerrero, L.. (2016). *Cómo seguir la regla ecológica más importante: definición de las 3R*, (fecha de consulta: 24 mayo 2016), de Vida Verde Sitio web:

<http://vidaverde.about.com/od/Reciclaje/g/Las-Tres-Erres-Ecologicas.htm>

Herrick, R.. (s.f.). *Protección Personal: Herramientas y enfoques* (fecha de consulta: julio 6, 2015) de Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) Sitio web:

<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/EnciclopediaOIT/tomo1/31.pdf>





Highlumen. (2013). *El consumo de energía eléctrica en México* (fecha de consulta: enero 19, 2016) de Highlumen. Sitio web: <http://www.highlumen.com/el-consumo-de-energia-electrica-en-mexico/>

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). (2015). Estadísticas a propósito del día mundial del turismo (fecha de consulta: enero 18, 2016) de INEGI Sitio web: <http://www.inegi.org.mx/saladeprensa/aproposito/2015/turismo0.pdf>

La Onda Verde. (2009). *Cómo reducir su consumo de energía* (fecha de consulta: Enero 18, 2016) de Consejo para la Defensa de Recursos Naturales (NRDC), Sitio web: <http://www.nrdc.org/laondaverde/air/energy/genenergy/easy.asp>

Mendez, R. (2014). *Derecho Laboral*. México: Mc Graw Hill.

NOAA National Centers for Environmental Information, State of the Climate: Global Analysis for Annual 2015, published online January 2016, retrieved on October 4, 2016 from <http://www.ncdc.noaa.gov/sotc/global/201513>.

Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2013). *El desarrollo sostenible, el trabajo decente y los empleos verdes* (fecha de consulta: octubre 12, 2015), de OIT Sitio web: [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms\\_210289.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms_210289.pdf)

- (2016) *Empleos Verdes* (fecha de consulta: marzo 19, 2016) de OIT. Sitio web: [http://www.herramientasoit.org/empleos\\_verdes/](http://www.herramientasoit.org/empleos_verdes/)
- (2016) Simapro (fecha de consulta: mayo 25, 2016) de Herramientas OIT. Sitio web: <http://www.herramientasoit.org/simapro/>
- (2015) Guía para la implementación de prácticas verdes (fecha de consulta: febrero 6, 2016) de Herramientas OIT. Sitio web: [http://www.herramientasoit.org/\\_lib/file/doc/manualempleosverdes.pdf](http://www.herramientasoit.org/_lib/file/doc/manualempleosverdes.pdf)
- (2014). Guía para el consultor-facilitador: Gestión del merma en el sector turismo de restaurantes (fecha de consulta: mayo 29, 2016) de OIT. Sitio web: [http://www.herramientasoit.org/\\_lib/file/doc/Guia%20gestion%20merma.pdf](http://www.herramientasoit.org/_lib/file/doc/Guia%20gestion%20merma.pdf)
- (2013) Trabajo decente e igualdad de género. Políticas para mejorar el acceso y la calidad del empleo de las mujeres en América Latina y el Caribe (fecha de consulta: noviembre 18, 2015) de OIT. Sitio web: [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@americas/@ro-lima/@sro-santiago/documents/publication/wcms\\_233161.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@americas/@ro-lima/@sro-santiago/documents/publication/wcms_233161.pdf)







- (2008) Empleos Verdes. Hechos y cifras (fecha de consulta: febrero 22, 2016) de Herramientas OIT. Sitio web: [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/documents/publication/wcms\\_098486.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/documents/publication/wcms_098486.pdf)
- (s.f.). *La seguridad y salud en el trabajo* (fecha de consulta: julio 22, 2015) de OIT. Sitio web: [http://www.oitsimapro.org/uploads/3/1/9/0/31906627/capsula\\_de\\_capacitacion\\_sst\\_pyme\\_nivel\\_1y\\_2.pdf](http://www.oitsimapro.org/uploads/3/1/9/0/31906627/capsula_de_capacitacion_sst_pyme_nivel_1y_2.pdf)
- (s.f.). *Trabajo Decente* (fecha de consulta: enero 23, 2016) de OIT. Sitio web: <http://www.ilo.org/global/topics/decent-work/lang--es/index.htm>
- (s.f.) Hacia el desarrollo sostenible. Oportunidades de trabajo decente e inclusión social en una economía verde (fecha de consulta: junio 22, 2016) de OIT. Sitio web: [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_emp/---emp\\_ent/documents/publication/wcms\\_181793.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/documents/publication/wcms_181793.pdf)

Santtia, N.. (2010) *¿Por qué debemos cuidar el agua?* (fecha de consulta: Enero 23, 2016) de Como cuidar el agua. Sitio web: <http://comocuidarelaqua.com/%C2%BFpor-que-debemos-cuidar-el-agua/>

Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT) (2012). *Informe de la Situación del Medio Ambiente en México*, (fecha de consulta: Octubre 01, 2016) de SEMARNAT Sitio web: [http://apps1.semarnat.gob.mx/dgeia/informe\\_12/01\\_poblacion/recuadro3.html](http://apps1.semarnat.gob.mx/dgeia/informe_12/01_poblacion/recuadro3.html)

Yarrow, J. (2008). *365 Soluciones para reducir tu huella de carbono. Minimiza el impacto de tus acciones en el medio ambiente*. España: Blume.

### Leyes:

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
2. Ley Federal del Trabajo
3. Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente



## EMPLEOS VERDES

EC0612 Aplicación de Prácticas Verdes  
en su Área de Trabajo

Guía de Capacitación con Base en el Estándar de  
Competencia del CONOCER

Se terminó de imprimir el 30 de Octubre de 2016 en los talleres de  
Proveedora de Servicios Gráficos del Norte, S.A. de C.V.,  
Isaac Garza No. 1363 Ote. Col. Centro, Monterrey, N.L.

La impresión consta de 400 ejemplares impresos en papel couché de 130 grs.  
en interiores, y portada en cartulina couché de 300 grs. con barniz UV.

