



**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
CARRERA PROFESIONAL DE TURISMO SOSTENIBLE
Y HOTELERÍA**

**“PRÁCTICAS SOSTENIBLES EN UN HOTEL TRES
ESTRELLAS EN EL DEPARTAMENTO DE HUÁNUCO”**

Trabajo de investigación para optar el grado académico de:
BACHILLER EN TURISMO SOSTENIBLE Y HOTELERÍA

PRESENTADO POR:

NILDA REVOLLEDO PALERMO (0000-0003-4822-2625)

ASESOR:

MARÍA ELVIRA JACINTO CASTRO (0000-0001-9829-0373)

**LIMA – PERÚ
2020**

ACTA DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE BACHILLER POR JURADO

Fecha: 28 /10 /2020

El Jurado del trabajo de investigación de Bachiller:

Ing. María Elvira Jacinto Castro

Luego de evaluar el trabajo de investigación de Bachiller titulado:

"PRÁCTICAS SOSTENIBLES EN UN HOTEL TRES ESTRELLAS EN EL DEPARTAMENTO DE HUÁNUCO"
--

Presentada por los estudiantes:

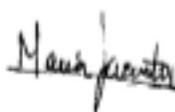
CÓDIGO	ALUMNO	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO
180000119	Revolledo Palermo Nilda	180000119@ucientifica.edu.pe	998382232

Para optar al grado de Bachiller en la carrera de Turismo sostenible y Hotelería, de la Facultad de Ciencias Humanas

Luego de haber evaluado el informe final del trabajo de investigación de Bachiller, concluye en calificar a:

CÓDIGO	ALUMNO	CALIFICACION	
180000119	Revolledo Palermo Nilda	Aprobado (15)	Desaprobado ()

El jurado firma en señal de conformidad.



María Elvira Jacinto Castro

ÍNDICE GENERAL

I. RESUMEN	3
II. ABSTRACT	3
III. INTRODUCCIÓN	4
IV. MATERIALES Y MÉTODOS	8
V. CONFIABILIDAD	10
VI. RESULTADOS	8
VII. DISCUSIÓN	14
VIII. CONCLUSIONES	16
IX. RECOMENDACIONES	16
X. BIBLIOGRAFÍA	18
XI. ANEXOS	21

Prácticas sostenibles en un hotel tres estrellas en el departamento de Huánuco

Nilda Revolledo Palermo

Universidad Científica del Sur

I. Resumen

Este artículo se realizó teniendo en cuenta la preocupación por el cuidado del medio en el que vivimos, asimismo, pretende mostrar las prácticas sostenibles que se están dando en un establecimiento hotelero con categoría de tres estrellas en el departamento de Huánuco, con la intención de impulsar el concepto de sostenibilidad en empresas hoteleras que se encuentran fuera de las principales ciudades con mayor acogida de turistas. La metodología tiene enfoque cuantitativo, la técnica utilizada fue la encuesta que se aplicó al personal que labora en el hotel. Se concluye que el establecimiento hotelero es una empresa que está realizando prácticas sostenibles y que podría mejorar con la implementación de las prácticas recomendadas.

Palabras clave: prácticas sostenibles, hotelería, económica, social, ambiental.

II. Abstract

This article was made taking into account the concern for the care of the environment in which we live, also aims to show the sustainable practices that are being given in a hotel establishment with a three star rating in the department of Huánuco, with the intention of promoting the concept of sustainability in hotel companies that are outside the main cities with the most tourist welcome. The methodology has a quantitative approach, the technique used was the survey applied to the staff working in the hotel. It is concluded that the hotel establishment is a company that is performing sustainable practices and could improve with the implementation of best practices.

Keywords: sustainable practices, hotel, economic, social, environmental.

III. Introducción

El término sostenible surge a partir de los años 70, cuando se presentó el primer informe emitido por el Club de Roma preparado por Meadows sobre los límites del crecimiento (1971) que puso en querrela la viabilidad del crecimiento. En 1972 se desarrolló la primera “Cumbre de la Tierra” en Estocolmo, una conferencia internacional realizada por la Organización de las Naciones Unidas que el punto de partida para tratar sobre temas ambientales a nivel mundial (Mormeneo, 2015). No obstante, el documento que conllevó a tomar una verdadera conciencia del problema fue el “Informe Brundtland” (1987) donde la idea principal es la trascendencia de conservar el medio para que las generaciones venideras puedan disfrutar del mismo. El documento hace énfasis en la protección ambiental como una responsabilidad global, en la que todos deben cooperar para revertir su degradación. Asimismo, explica que el desarrollo y el ambiente no son temas separados; por el contrario, son inseparables. Ello quiere decir que se plantea la posibilidad de lograr un crecimiento económico basado en políticas de sostenibilidad que respeten los recursos ambientales, puesto que ya no es viable continuar con la economía tradicional, sino que se debe optar por un desarrollo llamado “desarrollo sostenible”.

Por ello, surge la necesidad de que todas las organizaciones sean conscientes del uso de los recursos, es decir, que las empresas en general deberían adoptar el concepto de “sostenibilidad”. Tal como lo define la World Commission on Environment and Development (1987) citado por Mormeneo, E (2015): “Aquel desarrollo que satisface las necesidades de la población actual sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades”. Significa que cualquier actividad que se realiza para la producción de bienes o servicios genera impactos positivos o negativos en el medio en que se habita, ya sea de manera directa o indirecta.

El sector hotelero no es ajeno a ello ya que produce impactos ambientales; alguno de ellos son muy evidentes, mientras que otros son imperceptibles y acumulativos. La mayoría de estos impactos causan pérdidas económicas directas en las operaciones de los hoteles; además de producir impactos indirectos sociales a las poblaciones aledañas (MINCETUR, 2010, pág. 9).

Es por ello que la industria del sector hotelero busca ser sostenible en la medida de lo posible, pues existe una demanda que se preocupa en reducir su huella de carbono y es un aspecto que los turistas toman en cuenta al momento de planear sus viajes. “El 90% de los viajeros elige un hotel sostenible y el 34% está dispuesto a pagar por alojarse en establecimientos con tales criterios” (Global Sustainable Tourism Council y el Instituto Tecnológico Hotelero, 2014).

Se puede apreciar que las prácticas sostenibles muy aparte de salvaguardar nuestro planeta ayudan a disminuir el costo en las operaciones de un establecimiento de hospedaje, tal como se describe:

Una de las principales ventajas de aplicar buenas prácticas es que estas pueden incidir en una reducción directa de los costes al disminuir el gasto en recursos naturales, como energía y agua, recursos materiales, así como en tratamiento de las aguas residuales y eliminación de los desechos (Cámara Santiago de Compostela, 2006).

Tal como refiere el Instituto Tecnológico Hotelero (2017), para que el desarrollo sea considerado sostenible tiene que atender a los tres pilares: ambiental, social y económica; puesto que al realizar algunas acciones en cualquiera de los tres sectores, también los otros se verán afectados. Por ejemplo, si en el hotel para concientizar a los empleados o huéspedes acerca del consumo consciente de energía se hacen uso de folletos

explicativos en las cuales puedan aprender acerca de las buenas prácticas, esta acción pertenece al pilar social ya que involucra a los clientes y colaboradores del hotel. Asimismo, esta medida beneficiará al pilar económico, puesto que se reducirán los consumos energéticos. En las siguientes líneas se desarrollará el concepto de los tres pilares: Sostenibilidad ambiental: es un término que se asocia con el desarrollo sostenible, hace referencia al equilibrio armónico que existe entre los seres humanos y el medio que los rodea. Sostenibilidad social: es otro pilar importante de la sostenibilidad, puesto que implica beneficios económicos y ambientales sin necesidad de una inversión considerable. De igual modo, tanto los colaboradores como los huéspedes tienen una sensación de bienestar y satisfacción al saber que contribuyen a la mejora del ambiente del establecimiento de hospedaje que los rodea; también ayuda a reforzar la comunicación entre colaboradores y clientes. Sostenibilidad económica: es el último pilar del desarrollo sostenible, todas las empresas que brindan hospitalidad deberían tener en cuenta que este factor refiere que la economía debe ser consciente de las consecuencias ambientales a las que puede afectar.

Otro punto que se debe mencionar es que en la actividad turística, la hotelería cumple un rol fundamental; por ende, cuando se quiera desarrollar un destino sostenible, el sector hotelero es importante para poder generar una mayor satisfacción en los turistas que buscan ser amigables con el medio ambiente.

En la actividad turística, la hotelería es uno de los elementos clave, por ello a la hora de pensar en crear un destino más sostenible, los hoteles son un aspecto fundamental. Las cadenas hoteleras que utilizan la responsabilidad social corporativa desde el punto de vista estratégico, logran que su gestión sea además de más sostenible, más rentable, convirtiendo sus acciones responsables en un elemento de diferenciación en el mercado (Mormeneo, 2105, p. 8).

Asimismo, en la revista de Gestión para la Sostenibilidad Ambiental, Sociocultural y Económica en el Sector Hotelero se afirma vehementemente que una empresa hotelera es fundamental para la cadena de actividad turística, ya que está involucrada tanto con las políticas de responsabilidad social como con su impacto medioambiental, económico y social (Severiche, Bedoya, Meza y Sierra, 2017, pág. 480).

Sin embargo, a pesar de los beneficios que esta práctica genera y de lo importante que es que un hotel se pueda posicionar por brindar un servicio de calidad que sea amigable con el medio ambiente, en el Perú muchos hoteles de 3 estrellas no incluyen en sus políticas prácticas sostenibles.

España es uno de los países donde más compromisos formales se están tomando por parte de las empresas hoteleras, pero también que aún queda mucho por hacer para que este sector mejore sus prácticas laborales y dé mayor estabilidad a sus empleados, que son la imagen de la empresa frente a los clientes, profundice en el respeto al medioambiente, minimizando sus impactos por emisiones de CO₂ derivadas de su consumo energético, reduzca el consumo de agua, o disminuya el impacto paisajístico (Casaldàliga y Horno, 2012).

Ser amigable con el ambiente no requiere de inversión para empezar a realizarlo, se puede iniciar con pequeñas acciones, tal y como lo mencionan los autores Sepúlveda, Ordoñez y Andrés (2014), quienes afirman que con respecto a la dimensión ambiental de la relación Empresa-Comunidad el reciclaje representa la acción principal de cuidado y protección del medio ambiente, seguido de la preservación de recursos que representan juntos cerca del 83% de las acciones emprendidas por las empresas. Es un ejemplo evidente de que una empresa hotelera debe incluir prácticas hoteleras como política.

Ante lo expuesto surge la siguiente interrogante: ¿Cuáles son las prácticas sostenibles que realizan en un hotel de tres estrellas en el departamento de Huánuco? El sector hotelero, como el principal componente del producto turístico que interactúa directamente con el medio ambiente también produce efectos negativos relevantes; por ello, se busca identificar las prácticas sostenibles que se estén aplicando. Cabe resaltar que la región de Huánuco busca ser reconocida como un destino de naturaleza y aventura; además de promocionar la observación de aves como parte de turismo de naturaleza.

Por otro lado, esta investigación servirá para que otros establecimientos de hospedaje sientan mayor seguridad al adoptar prácticas sostenibles, pues no solo podrán mejorar internamente sino que contribuirán con el medio que los rodea.

Esta investigación tiene como objetivo determinar las prácticas sostenibles en un hotel de tres estrellas en el departamento de Huánuco, ubicado en la provincia de Leoncio Prado; cuenta con 50 habitaciones, un restaurante, dos salas de reuniones y una de eventos; esto con la finalidad de conocer las prácticas que actualmente se estén aplicando. Asimismo, el Parque Nacional de Tingo María se encuentra a media hora del hotel, donde se protege las zonas naturales denominadas “La Bella Durmiente” y la “Cueva de las Lechuzas” donde se conserva la excepcional flora y fauna silvestre.

IV. Materiales y métodos

La metodología tiene un enfoque cuantitativo, puesto que recoge y analiza datos para responder a un planteamiento. La investigación fue de tipo observacional ya que se refleja los hechos de manera natural, prospectiva porque existe una finalidad interpretativa. Llegará al nivel descriptivo – simple, puesto que implica a recopilación y descripción de los resultados que ayuden a resolver la problemática. La técnica utilizada fue la encuesta, el tipo de investigación es aplicada.

En cuanto a la población está conformado por el personal del hotel tres estrellas que fue escogida de manera no aleatoria por conveniencia, a quienes se aplicó una técnica cuantitativa de la encuesta siendo un instrumento de 22 preguntas. Asimismo, se llevó a cabo la revisión de la literatura científica sobre las prácticas sostenibles para realizar definiciones y realizar los instrumentos.

Tabla 1

Variable: prácticas sostenibles

Nº	DIMENSIÓN	ITEMS
I	Sostenibilidad ambiental	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7,
II	Sostenibilidad económica	8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18
III	Sostenibilidad social	19, 20, 21, 22

Tabla 2

Prácticas sostenibles por dimensiones y niveles (N=21)

NIVELES	DIMENSIONES			TOTAL
	Sostenibilidad	Sostenibilidad	Sostenibilidad	
	ambiental	económica	social	
ALTO	26-35	26-35	30-40	82-110
MEDIO	16-25	16-25	19-29	52-81
BAJO	7-16	7-16	8-18	22-51

En la tabla 2, se presentan las dimensiones con sus puntajes por niveles.

V. Confiabilidad

Es adecuado para determinar la confiabilidad a escalas de valores posibles, Hernández S. (2003, p. 243), indica que la confiabilidad de un instrumento de medición que refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados. Su fórmula determina el grado de consistencia y precisión, la escala de valores que determina la confiabilidad está dada por los siguientes valores:

No es confiable. -1 a 0

Baja confiabilidad. 0.01 a 0.49

Moderada confiabilidad. 0.5 a 0.75

Fuerte confiabilidad. 0.76 a 0.89

Alta confiabilidad. 0.9 a 1

Tabla 3

Confiabilidad

Alpha de Cronbach	Alfa de Crombach basada en elementos estandarizados	N° de elementos
0.844	0.832	22

Se aplicó el criterio a una muestra piloto de 10 personas que laboran en el hotel obteniendo un alpha de Cronbach de 0.844 (justificado en 22 preguntas) la cual indica una fuerte confiabilidad.

VI. Resultados

Los datos fueron procesados en el software SPSS versión 25, los resultados obtenidos se presentan en tablas y gráficos.

Tabla 4

Resultados de la variable por dimensiones

Nivel	Sostenibilidad ambiental	Sostenibilidad económica	Sostenibilidad social	Total
ALTO	30 – 40	27 – 35	34 - 45	90 - 120
MEDIO	19 _ 29	17 – 26	28 - 33	57 - 89
BAJO	8 – 18	7 – 16	9 - 21	24 - 56

En la tabla 4, se puede observar los niveles y los puntajes por dimensiones que corresponden a cada nivel.

Tabla 5

Sexo de los encuestados

SEXO	F	%
Masculino	12	57.1
Femenino	9	42.9
Total	21	100.0%

En la tabla 5, Se observa que la mayoría de los encuestados con un 57,1% son varones, mientras el 42,9%.de encuestados son mujeres.

Tabla 6

Grupo etario de los trabajadores

Edad	f	%
De 18 a 26 años	7	33.3
De 27 a 35 años	8	38.1
De 38 a 44 años	2	9.5
De 45 a 52 años	4	19.0
Total	21	100.0

En la tabla 6, se observa que los trabajadores en su mayoría son del grupo de 27 a 35 años con un porcentaje de 38.1%, mientras el grupo etario con menor cantidad de trabajadores es de 38 a 44 años con un 9.5%.

Tabla 7

Área laboral de los encuestados

Área laboral	f	%
Bar	1	4.8
Cocina	4	19.0
Housekeeping	4	19.0
Jardinería	1	4.8
Mantenimiento	2	9.5
Mozo	3	14.3
Recepción	3	14.3
Salón	1	4.8
Seguridad	1	4.8
Total	21	100.0

En la tabla 7, se observa que las área que cuenta con mayor cantidad de colaboradores es de cocina y housekeeping con un total del 38%, mientras que las área con menor porcentaje son Bar, Jardineria, Salón y seguridad con un total del 19.2%.

Tabla 8

Tiempo laboral de los trabajadores

Tiempo laboral	f	%
De 1 a 2 años	12	57.1
De 3 a 4 años	4	19.0
De 5 a 6 años	2	9.5
De 7 a 8 años	3	14.3
Total	21	100.0

En la tabla 8, se observa que los trabajadores con mayor tiempo laboral en el hotel varía entre 7 a 8 años con un porcentaje de 14.3%, mientras el grupo con menor tiempo laboral oscila entre 1 a 2 años con un 57.1%.

Tabla 9

Nivel de prácticas sostenibles por dimensiones (N=21)

Nivel	Nivel de prácticas ambientales	Nivel de prácticas económicas	Nivel de prácticas sociales	Total
Alto		90.5	61.9	61.9
Medio	66.7	9.5	23.8	38.1
Bajo	33.3		14.3	

Tabla 9, se puede observar que se ha obtenido un mayor puntaje en el nivel económico con un porcentaje de 90.5% siendo un nivel alto, el nivel de prácticas sociales tiene un porcentaje de 61.9% siendo un nivel medio, mientras que el nivel de prácticas ambientales tiene un porcentaje de 66.7% siendo un nivel medio.

Tabla 10

Prácticas sostenibles, dimensiones y niveles por pregunta en porcentaje. (N=21)

RPTA	PRÁCTICAS SOSTENIBLES EN EL HOTEL ORO VERDE																					
	SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL								SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA										SOSTENIBILIDAD SOCIAL			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
TOTALMENTE EN DESACUERDO				4.8	9.5	9.5	14.3	4.8	42.9		4.8	4.8	19.0	9.5	23.8	4.8	9.5	9.5	9.5	4.8	9.5	14.3
EN DESACUERDO		23.8			19.0	14.3	9.5		42.9	4.8	4.8	4.8		4.8	38.1			4.8		4.8	4.8	4.8
INDIFERENTE	23.8	33.3	19.0	19.0	47.6	19.0	14.3		14.3	14.3	19.0	19.0			9.5	9.5	28.6	28.6			4.8	14.3
DE ACUERDO	66.7	38.1	66.7	47.6	23.8	38.1	42.9	47.6		71.4	66.7	52.4	61.9	19.0	23.8	33.3	61.9	28.6	23.8	57.1	14.3	61.9
TOTALMENTE DE ACUERDO	9.5	4.8	14.3	28.6		19.0	19.0	47.6		9.5	4.8	19.0	19.0	66.7	4.8	52.4		28.6	66.7	33.3	66.7	4.8

En la tabla 10, se puede observar que la calificación con respecto a la escala Totalmente de Acuerdo, se ha tenido un puntaje representativo del 42.9% que está relacionado con el uso de productos biodegradables, de la misma forma con la escala En Desacuerdo que corresponde al mismo criterio. Mientras que, con respecto a la escala Totalmente de Acuerdo se ha obtenido como puntaje más alto un 66.7% que corresponde a los criterios del uso de productos de temporada y la promoción turística local.

VII. Discusión

En el presente estudio se ha trabajado con un cuestionario de preguntas, que se ha aplicado a 21 trabajadores del hotel. A partir de los resultados obtenidos se puede deducir que en un hotel de tres estrellas, se realizan prácticas sostenibles teniendo como resultado en el nivel alto 61.9% tiene un porcentaje de y en el nivel medio un porcentaje de 38.1%. Esto demuestra que el personal que trabaja en el área operativa es consciente de que las buenas prácticas conforman un nuevo modelo de crecimiento que es amigable con el ambiente.

Zarate (2017) elaboró un trabajo llamado Aplicación de Prácticas Ambientales en el Hotel Hollywood según el Manual del Mincetur, Distrito de Miraflores Año 2017; con

Respecto a su objetivo de arquitectura sostenible concluye que las personas encuestadas para su estudio, consideran que la arquitectura se maneja mejor haciendo uso de los recursos naturales y que tengan una relación armoniosa con la naturaleza. En cambio en el establecimiento de hospedaje, algunas de las habitaciones (6 hab.) están construidos a base de madera; mientras que el resto (40 hab.) cuenta con ventanales donde hay ingreso de luz y aire natural, asimismo es armonioso con el entorno.

Según el estudio del Instituto Tecnológico Hotelero (2014), menciona que el 90% de los viajeros elige un hotel donde se realizan las buenas prácticas sostenibles, ello quiere decir que las personas son más consciente al momento de tomar sus decisiones, una de las ventajas del hotel es que se encuentra cerca al aeropuerto y al Parque Nacional Tingo María, esto le da mayor oportunidad de que las personas pueden elegir el hotel y a su vez puedan contribuir con el cuidado del medio ambiente.

Por otro lado, Rainforest Alliance (s.f) menciona, que las empresas deben de estar orientadas a la conservación ambiental y al fortalecimiento social con la finalidad de que se pueda mejorar la calidad de vida de sus clientes y población en general. Ello se ve evidenciado en el hotel, puesto que buscan trabajar en armonía con los pobladores locales, ayudando a mejorar su economía comprando sus productos como también brindado la oportunidad de trabajar en el establecimiento, respetando su cultura e incentivándoles a contribuir con el medio que nos rodea.

En el factor ambiental, referente a la pregunta si se prioriza el uso de productos biodegradables, los resultados fueron en su totalidad negativos, puesto que en el establecimiento no se hace uso del producto mencionado. Sin embargo, el Instituto Tecnológico Hotelero (2014), afirma que este tipo de productos no son solo respetuosos con el medio ambiente sino que resultan más saludables para quien los manipulan, ya sea el personal o los huéspedes.

VIII. Conclusiones

En relación a los objetivos del presente estudio de investigación y los resultados obtenidos, se describen las siguientes conclusiones, considerando que el objetivo general y específico es determinar las prácticas sostenibles en un hotel tres estrellas en el departamento de Huánuco en un hotel de tres estrellas ubicado en el departamento de Huánuco; se están desarrollando prácticas sostenibles en sus tres factores, obteniendo como resultado un 61.9% con respecto al nivel alto. Además, queda en evidencia que un hotel ubicado en el interior del país puede optar por realizar dichas prácticas que son de beneficio para la imagen del hotel y principalmente al medio que nos rodea.

En el factor ambiental, se ha obtenido como resultado un porcentaje de 66.7% con respecto al nivel medio, quiere decir que se está desarrollando dichas prácticas.

Con respecto a la realización de prácticas sostenibles en el hotel de tres estrellas que corresponde al factor económico, se ha obtenido resultado significativo del 90.5%.

Con respecto al factor social, se está desarrollando dichas prácticas, obteniendo como resultado un porcentaje de 61.9% con respecto al nivel medio. Ello quiere decir que está trabajando de manera adecuada con los actores que se ven involucrados al momento de ofrecer el servicio.

IX. Recomendaciones

Se recomienda al hotel poner mayor énfasis con respecto a las prácticas ambientales para lograr mejoras considerables.

Para tener mejores resultados es necesario volver a rediseñar las buenas prácticas sostenibles y llevar un control acerca de los resultados, con la finalidad de seguir contribuyendo con el medio ambiente y por ende beneficiar la imagen de su empresa.

Con respecto al reciclado se recomienda lo siguiente: los residuos sólidos (botellas de plástico y vidrio, tapas de botellas, cartón, etc.) juntarlos para donar a entidades para beneficiar a los más vulnerables. Por otro lado, en cuanto a los residuos orgánicos, deben ser clasificados minuciosamente y posteriormente hacer un convenio con la Universidad Nacional de la Selva para que ellos le puedan dar un mejor uso y en retribución el hotel podría comprar los productos orgánicos.

Es recomendable el uso de productos biodegradables, los cuales son amigables con el medio ambiente en las distintas operaciones del establecimiento.

Invitar a personas conocedores de las prácticas sostenibles para que puedan brindarle orientación a todo el personal para tener mayor concientización y resultados.

X. Bibliografía

- Agencia peruana de noticias. (2014). Presentan en Tingo María campaña ¿Y tú qué planes? que promueve turismo interno. Recuperado de <https://andina.pe/agencia/noticia-presentan-tingo-maria-campana-y-tu-planes-promueve-turismo-interno-511523.aspx>
- Ayuso, S. (2003). Gestión sostenible en la industria turística. Retórica y práctica en el sector hotelero español. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=4819>
- Cámara Santiago de Compostela. (2006). Buenas prácticas ambientales en el sector hotelero. Recuperado de <http://www.camaracompostela.net/mambiente/sh.pdf>
- Casaldáliga, N. y Horno, S. (25 de junio de 2012). ¿Es el sector hotelero socialmente responsable? Disponible en https://www.hosteltur.com/192100_es-sector-hotelero-socialmente-responsable.html
- Grunver Sostenibilidad. (2016). *Sostenibilidad ambiental en hoteles*. pág. 7-8.
- Hernández, J., Hernández, M. y Ita, D. (2008). Ventaja competitiva sostenible en pequeñas y medianas empresas hoteleras del sur de México. *Pensamiento & Gestión*, núm. 25. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64612241009>
- Hernández, Sampieri Roberto, Fernández C. Baptista L. P. (2003). *Metodología de la Investigación*. Chile. Ed. Mc Graw Hill
- Hotel Oro Verde (s.f). Servicios. Recuperado de <https://www.hotel-oroverde.com/el-hotel/servicios>

Instituto Tecnológico Hotelero (2014). Turismo verde: los diez hoteles más eco-friendly del mundo. Recuperado de <http://www.ithotelero.com/noticias/turismo-verde-los-diez-hoteles-mas-eco-friendly-del-mundo/>

Instituto Tecnológico Hotelero (2017). Modelo de sostenibilidad hotelera. Recuperado de http://www.ithotelero.com/wp-content/uploads/2017/01/Modelo-de-Sostenibilidad-Hotelera_ITH.pdf

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2010). Manual de Buenas Prácticas Ambientales para el Establecimiento de Hospedaje.

Mormeneo, E. (2015). *Principios de sostenibilidad en hoteles* (tesis de grado). Universidad de les Illes Balears, Illes Balears, España.

Organización de las Naciones Unidas (1987). *Informe de la comisión mundial sobre el medio ambiente y el desarrollo. Nuestro futuro común* (pág. 23). Recuperado de http://www.ecominga.uqam.ca/PDF/BIBLIOGRAPHIE/GUIDE_LECTURE_1/CMMAD-Informe-Comision-Brundtland-sobre-Medio-Ambiente-Desarrollo.pdf

Peña, D., Guevara, A. y Fraiz, J. (2016). La investigación de la responsabilidad social empresarial en el sector hotelero. Análisis y revisión de la literatura científica. *Turismo y Sociedad*. Disponible en <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/tursoc/article/view/4623>

Rainforest Alliance. (S/A). Guía para una gestión empresarial sostenible. Recuperado de https://www.rainforestalliance.org/lang/sites/default/files/publication/pdf/GUIA_GESTIONdigital2.pdf

Sepúlveda, J., Ordoñez F. y Andrés, P. (2014). Perfil de responsabilidad social empresarial del sector hotelero de la ciudad de Bucaramanga – Colombia.

Recuperado de <http://www.scielo.org.ar/pdf/eyp/v23n1/v23n1a02.pdf>

Severiche, C., Bedoya, E., Meza, M. y Sierra D. (1 de septiembre de 2017). Gestión para la Sostenibilidad Ambiental, Sociocultural y Económica en el Sector Hotelero:

Revisión de la Literatura. Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales. Recuperado de

<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=127125986&lang=es&site=ehost-live>.

TecnoHotel. (2019). La sostenibilidad en el sector hotelero no es una moda pasajera.

Recuperado de <https://www.tecnohotelnews.com/2019/01/sostenibilidad-sector-hotelero-desayuno/>

Zarate G. (2017). *Aplicación de Prácticas Ambientales en el Hotel Hollywood según el Manual del Mincetur, Distrito de Miraflores Año 2017*. Universidad Cesar Vallejo,

Lima, Perú. Recuperado de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7039/Zarate_CGC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

XI. Anexos

 Tabla 11
Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	Enfoque de la investigación
¿Cuáles son las prácticas sostenibles en un hotel de tres estrellas en el departamento de Huánuco?	Determinar las prácticas sostenibles en un hotel de tres estrellas en el departamento de Huánuco.	El enfoque es cuantitativo
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	Tipo de investigación:
¿Cuáles son las prácticas sostenibles relacionadas al factor económico en un hotel de tres estrellas en el departamento de Huánuco?	OE 1: Determinar las prácticas sostenibles relacionadas al factor económico en un hotel de tres estrellas en el departamento de Huánuco.	Aplicada
¿Cuáles son las prácticas sostenibles relacionadas al factor social en un hotel de tres estrellas en el departamento de Huánuco?	OE 2: Determinar las prácticas sostenibles relacionado al factor social en un hotel de tres estrellas en el departamento de Huánuco.	Nivel de investigación
		Descriptiva
		Diseño de investigación:
		El diseño de investigación es descriptiva-simple

¿Cuáles son las prácticas sostenibles relacionadas al factor ambiental en un hotel de tres estrellas en el departamento de Huánuco?	OE 3: Determinar las prácticas sostenibles relacionado al factor ambiental en un hotel de tres estrellas en el departamento de Huánuco.	POBLACIÓN Y MUESTRA
		POBLACIÓN: Personal del hotel tres estrellas TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN: Encuesta: cuestionario de preguntas.

Tabla 12

Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	CONCEPTUAL	DIMENSIONES	SUBDIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
		Sostenibilidad ambiental	Arquitectura sostenible	Uso del recurso natural	1
				Entorno y confort	2
			Gestión de residuos	Plan de acción	3
				Clasificación	4
			Gestión sostenible del agua	Reducción del uso del agua	5, 6
			Gestión sostenible de la energía	Consumo de energía	7

PRÁCTICAS SOSTENIBLES	Informe Brutland (1987) citado por Mormeneo, E.: “Aquel desarrollo que satisface las necesidades de la población actual sin comprometer la capacidad de las generaciones	Sostenibilidad económica	Cadena de suministros	Evitar los excesos de compra	8
				Uso de productos biodegradables	9
				Etiquetar los productos a manipular y almacenar	10 , 11
		Sostenibilidad económica	Concienciación al personal	Orientación al personal sobre el correcto uso de los equipos	12
				Reciclado o reutilización	13
			Uso eficiente de recursos	Adquisición de productos de temporada	14
	Sostenibilidad social	Participación de los interesados	Interés de clientes	15	
			Igualdad de oportunidades en las tareas	16	

	futuras para satisfacer sus propias necesidades”.		Promoción del destino turístico local	Variedad de bebidas y platos regionales	17
				Promoción del destino local	18
			Calidad de vida de los interesados	Compra de productos a agricultores y productores locales	19
				Contratación local y fortalecimiento de su desarrollo	20, 21
				Protección de menores de edad	22

Tabla 13

Encuesta para el personal del Hotel Oro Verde

Prácticas sostenibles en el Hotel Oro Verde								
Con la finalidad de conocer la opinión del personal del Hotel Oro Verde que trabaja de día se realizará una encuesta de 22 preguntas, la cual deberá ser respondida con la mayor veracidad posible.								
Área laboral: _____	Edad: _____	Sexo	M	Fecha: / /				
Tiempo laboral: _____			F					
1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo				1	2	3	4	5
1	El hotel cuenta con ventanales de vidrio que permiten el paso de la luz natural y el viento para la ventilación							
2	Existe una relación estrecha entre la construcción del hotel y el entorno del lugar							
3	Existen acciones establecidas para el manejo de residuos sólidos							
4	En el hotel se realiza una clasificación adecuada de los residuos							
5	En los últimos meses se ha reducido notablemente el uso de agua							
6	Se realiza prevención de aparición de fugas de agua							
7	Se desconectan los aparatos eléctricos para evitar el consumo innecesario							

8	El área de logística evita los excesos de compras (suministros e insumos de cocina)						
9	Se prioriza la compra de productos biodegradables						
10	Se realiza el etiquetado de los productos a manipular y almacenar						
11	Para realizar las compras se utiliza algún proceso como la Identificación de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP) y Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)						
12	Has recibido capacitación sobre el correcto uso de los equipos						
13	Tienes iniciativa propia para reciclar o reutilizar						
14	Para la preparación de los alimentos se da preferencia a los productos de temporada de la localidad						
15	Los clientes muestran interés por las prácticas eco-amigables						
16	Existe igualdad de oportunidades para mujeres y varones en las diferentes tareas del hotel						
17	El restaurante del hotel ofrece una variedad de platos y bebidas típicas de la zona						
18	El hotel se promocionan los destinos turísticos de la zona						
19	El hotel cuenta personal local						
20	El hotel compra a los productores y agricultores locales						

21	El hotel se preocupa por la integridad de los menores de edad						
22	Se cultivan valores y creencias que fortalece el desarrollo personal						

Fuente: Adaptado de Instituto Tecnológico Hotelero y Rainforest Alliance