



FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
CARRERA PROFESIONAL DE
TURISMO SOSTENIBLE Y HOTELERÍA

“ANÁLISIS DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES EN UN
HOTEL DE 5 ESTRELLAS DE UNA CADENA HOTELERA”

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO
ACADÉMICO DE BACHILLER EN TURISMO SOSTENIBLE Y
HOTELERÍA

PRESENTADA POR:
THÓMAS JEFFERSON NOVOA OROPEZA

ASESOR:
MARIA ELVIRA JACINTO CASTRO

LIMA, PERÚ
2019



RESOLUCIÓN DIRECTORAL ACADÉMICA DE CARRERA N 001

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

Lima 18 de mayo 2020

Visto la revisión realizada y la aprobación del Trabajo de Investigación titulado: **ANÁLISIS DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES EN UN HOTEL DE 5 ESTRELLAS DE UNA CADENA HOTELERA**

Presentado por:

Thómas Jefferson Novoa Oropeza

Que, de acuerdo al reglamento general de la Universidad Científica del Sur y lo lineamientos de Pre Grado para obtener el grado de Bachiller de Turismo Sostenible y Hotelería en la Facultad de Ciencias Humanas, se debe de desarrollar un trabajo de investigación.

Que de acuerdo a la normativa vigente en la Universidad Científica del Sur, en uso de las atribuciones conferidas al Director Académico de la Carrera.

SE RESUELVE:

Aprobar e inscribir el trabajo de investigación titulado: **ANÁLISIS DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES EN UN HOTEL DE 5 ESTRELLAS DE UNA CADENA HOTELERA** con número de registro dela carrera:

Nombrar al docente colaborador: Jacinto Castro, Maria Elvira como asesora de dicho trabajo de investigación.

Regístrese, comuníquese y archívese,

Mg. Inés Vicuña San Martín
Directora Académica
Turismo Sostenible y Hotelería

**RESULTADO DEL INFORME FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
PARA OPTAR EL GRADO DE BACHILLER**

Fecha: 08/05/2020

Facultad Ciencias Humanas:

Carrera: Turismo Sostenible y Hotelería

Integrantes:

Código	Alumno	Correo Electrónico	Título Trabajo de Investigación	Teléfono	Notas Finales
100019115	Thomas Jefferson Novoa Oropeza	thomas_1497@hotmail.com	Análisis de buenas prácticas ambientales en un Hotel de 5 estrellas de una cadena Hotelera	941455099	13

Trabajos de Investigación evaluados por el profesor: Jacinto Castro, Maria Elvira

Atentamente



Mag. Inés Vicuña San Martín

(Coordinador Académico)

ÍNDICE GENERAL

I.	RESUMEN	3
II.	ABSTRACT	4
III.	INTRODUCCIÓN	5
IV.	MATERIALES Y MÉTODOS	9
V.	CONFIABILIDAD	10
VI.	RESULTADOS	12
VII.	DISCUSIÓN	20
VIII.	CONCLUSIONES	21
IX.	RECOMENDACIONES	22
X.	BIBLIOGRAFÍA	24
XI.	ANEXOS	27

Análisis de Buenas Prácticas Ambientales en un Hotel de 5 Estrellas de una Cadena Hotelera

Thómas Jefferson Novoa Oropeza

Universidad Científica del Sur

I. Resumen

El presente estudio se realizó debido a la preocupación que existe ante los impactos que genera el sector hotelero al medio ambiente y como estos pueden minimizarse a través de acciones que ayuden a revertir este problema, por tal motivo, el objetivo de este estudio fue analizar la gestión de buenas prácticas ambientales en un hotel de 4 estrellas, en qué medida estas se aplican y si se hace de manera correcta, cabe mencionar que esto influye en el comportamiento algunos consumidores que apuestan por estas nuevas tendencias cada vez más marcadas, en este caso, los turistas se alojan en estos tipos de hoteles debido a que mantienen una conciencia de sostenibilidad desarrollada. Este es un estudio con un enfoque cuantitativo, de un nivel de investigación descriptivo para el cual se analizó en qué medida se cumplen estos requerimientos de acuerdo a distintos manuales de Buenas Prácticas Ambientales, analizando ciertas áreas del hotel además de la infraestructura.

En cuanto a la recopilación de los datos, se aplicó una encuesta a los trabajadores del hotel para el respectivo análisis y finalmente una discusión del estudio en donde se encuentran los resultados y recomendaciones claves para una mejor gestión del hotel.

Palabras clave

Prácticas ambientales, medio ambiente, sostenibilidad

II. Abstract

The present study was carried out due to the concern that exists regarding the impacts that the hotel sector generates on the environment and how these can be minimized through actions that help to reverse this problem, for this reason, the objective of this study was to analyze the management of good environmental practices in a 4-star hotel, to what extent these apply and if done correctly, it should be mentioned that this influences the behavior of some consumers who bet on these new trends increasingly marked, in this case , tourists stay in these types of hotels because they maintain a developed sustainability awareness. This is a study with a quantitative approach, a level of descriptive research for which it was analyzed to what extent these requirements are met according to different manuals of Good Environmental Practices, analyzing certain areas of the hotel in addition to the infrastructure.

As for the collection of data, a survey was applied to the hotel workers for the respective analysis and finally a discussion of the study where the results and key recommendations for better hotel management are found.

Keywords

Environmental practices, environment, sustainability

III. Introducción

El turismo, el sector hotelero y el medio ambiente mantienen un fuerte vínculo, ya que los dos primeros dependen del otro respectivamente, sin embargo, no se tiene una concienciación adecuada de los impactos que el turismo como la hotelería pueden ocasionar al medio ambiente. En muchos casos, dar la mejor calidad de servicio al turista es directamente proporcional con la cantidad de residuos que trae consigo, esto ocasiona que la industria hotelera caiga en una paradoja en sí misma, tratándose que mientras más recursos da el medio ambiente, estos son cada vez más explotados de manera indiscriminada, ocasionando la pérdida de recursos y atractivos turísticos. Como se sabe, “el deterioro de los recursos naturales, tanto de los renovables como de los no renovables es una de las consecuencias directas más significativas del impacto del turismo”. (Tinoco, 2003, p.48). Por lo tanto, el turismo ocasiona consecuencias significativas a los destinos turísticos, debido a esto se trata de disminuir el impacto al cambio climático implementando una gestión de buenas prácticas ambientales en los establecimientos de hospedajes.

Sin embargo, el resultado del conjunto de malas prácticas ambientales, el turismo no sostenible y distintos tipos de contaminación, forman parte de una de las causas que origina el calentamiento global, por el contrario, este es un problema que ha ido incrementando durante los últimos 150 años, debido a la quema de combustibles fósiles como el carbón y el petróleo que esto a su vez tiene como consecuencia el incremento de la temperatura global (Caballero, Socorro, Ortega, 2007, p.3). Es por eso, que desencadena una gran lista de problemas, que a nivel macro, puede resultar perjudicial para la población global y, por tanto, a los diferentes atractivos turísticos que existen. Así como lo explican Bustos, C. y Chacón, G. (2009, p.165.) por mucho tiempo el hombre ha

actuado de forma codiciosa y egoísta sin considerar su entorno afectando negativamente la naturaleza. Es por esto que en la actualidad se están haciendo esfuerzos por revertir esta situación, como consecuencia, las cadenas hoteleras están realizando medidas del cuidado del medio ambiente en diferentes establecimientos de hospedaje, por ejemplo, establecer políticas ambientales para la protección del medio ambiente.

Existen actividades que pueden parecer imperceptibles para el cambio, sin embargo, llevados a una escala mayor pueden ser de gran ayuda; por ende, el sector hotelero no es ajeno a esta tendencia que también se ha ido involucrando en este ámbito desde hace unos años, a tal punto que se tiene una gran cantidad de guías, programas, modelos de gestión y certificaciones que verifican las actividades que se realizan en distintos establecimientos de hospedaje y garantizan que se cumplan con ciertos indicadores y estándares de calidad en pro del desarrollo sostenible y un mejor modelo de gestión que no solo ayude al hotel, sino también al medioambiente.

El objetivo de este estudio es analizar un hotel que adopte políticas ambientales en su gestión con el fin de evidenciar y revisar cómo y en qué medida son aplicadas estas.

Ante este estudio surge la pregunta, ¿En qué medida se aplican las buenas prácticas ambientales en el hotel de 5 estrellas en una cadena hotelera de Lima – Perú?

A lo largo de los últimos años, las empresas han ido innovando y mejorando la calidad de sus productos y servicios, además de siempre tratar de estar a la vanguardia y entender las tendencias que existen en el mercado, ya que esto influye en la decisión de compra de los consumidores. Uno de los certificados con mayor presencia con respecto al tema de sostenibilidad, es el ISO 14001 el cual desde su aparición a mediados de los 90's hasta la actualidad se cuentan con más de trescientas cincuenta mil certificaciones a nivel mundial (ISO Survey, 2017).

Lo anterior mencionado da paso a nivel global al desarrollo sostenible y las buenas prácticas ambientales, las cuales se definen como “la satisfacción de las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras” (Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo, 1987) citado en Asamblea General de las Naciones Unidas (s/f).

Para el presente estudio se extrajeron 4 dimensiones que forman parte de las buenas prácticas ambientales, y a continuación se describe de manera más amplia estos conceptos para un mejor entendimiento de la presente. Según MINCETUR (2006), se entiende por Arquitectura Sostenible al manejo de recursos naturales y oriundos de un determinado lugar para la edificación de los hoteles para una interrelación armoniosa con la naturaleza, evitando un efecto negativo visualmente para la comunidad y las personas. La segunda dimensión a tratar es acerca de la Gestión de Residuos Sólidos, que interpretando a André (2006) son acciones que se realizan en los establecimientos de hospedaje con los desechos con el fin de reciclarlos y obtener beneficios económicos y ambientales. Asimismo, la siguiente dimensión analizada fue la Gestión Sostenible del Agua, la cual la World Water Assessment Programme (2009) da a entender que es un proceso en el cual se trata de alcanzar resultados positivos económica y socialmente a través de la gestión coordinada de los recursos hídricos de los establecimientos. Finalmente, la Gestión Sostenible de la Energía MAPFRE (2011), citado en Nuñez, K (2015) lo define como la gestión que tiene como objetivo el uso mínimo de la energía sin afectar la comodidad de los huéspedes, de esta manera se controla rendimiento energético de la empresa para una mejor conservación del medio ambiente.

Por consiguiente, este trabajo es consecuencia del gran interés que tiene cierta parte del sector turístico por preservar el medio ambiente, como se sabe, toda actividad turística

causa impactos, ya sea ambientales, económicos o socio-culturales; estos pueden ser positivos o negativos, sin embargo, esta tendencia ecológica por preservar el medio que nos rodea, ha ido creciendo, esto es gracias a las personas que van tomando conciencia del grave problema ambiental que estamos atravesando, el calentamiento global, la falta de agua y la contaminación de los mares son unos de los tantos problemas que aqueja nuestro planeta. En la actualidad, las empresas comprometidas con el medio ambiente se centran en “minimizar los impactos que se puedan ocasionar al medio, mejorando la calidad de vida de los empleados, los clientes y la población local”. (Andrés, J. y Torre, M. 2010, p.7). Por lo tanto, es importante establecer políticas ambientales que contribuyan a una mejora continua dentro de la organización y de su entorno. Todos pueden colaborar con este cuidado, ya sean grandes corporaciones, medianas o pequeñas empresas; o simplemente desde casa.

Esto se da a través de ciertos indicadores basados en el Manual de Buenas Prácticas Ambientales para el Establecimiento de Hospedaje del Mincetur, en donde se realizan ciertas mediciones, y todas estas se encuentran divididas en las distintas áreas del hotel. Asimismo, este modelo de gestión no solo reduce el impacto generado al medio ambiente, sino que también se obtienen distintos tipos de beneficios, ya sea ambientales, económicos y/ sociales. De esta manera, Rainforest Alliance (2012) afirma que las empresas que centran esfuerzos en alcanzar el equilibrio entre los recursos naturales y culturales, mejorando la calidad del medio que lo rodea, son sostenibles. Además de beneficiarse económicamente y un fortalecimiento de la marca de la empresa, ya que, este accionar puede ser considerado como una ventaja competitiva a nivel de marketing y por disminuir costos en su gestión.

En el mercado actual, el número de personas que solicitan estos hospedajes con conciencia ambiental está en crecimiento constante. El conjunto de todas estas actividades

traen una gran cantidad de beneficios, ya que “podemos decir que la relación entre Turismo y Desarrollo es innegable, pues a nivel mundial existen evidencias empíricas que muestran cómo la actividad turística ha contribuido al desarrollo socioeconómico de algunos países(...)” (Orozco, J. y Núñez, P., 2013, p.162), gracias a esto, el desarrollo internacional sigue en crecimiento, sin embargo, Perú aún tiene un largo camino hacia el desarrollo turístico y hotelero, esto es evidenciado con la necesidad de aumentar su capacidad hotelera, pero de manera adecuada y sobretodo con una gestión sostenible.

Según la OMT (Organización Mundial de Turismo) se define como turismo sostenible a: “El turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas”. Es por esto que se busca seguir con estas características y así tener emprendimientos eco-amigables para el bienestar de todos. De tal modo “existen formas de favorecer al turismo que respetan no solo a las comunidades locales, sino también al medio natural que nos rodean”. (Jafari, 2005,42) citado en Coll - Hurtado (2016).

IV. Materiales y Métodos

En el presente estudio se aplicó un enfoque cuantitativo, la investigación es aplicada de un nivel descriptivo, el cual permitió analizar la variable y finalmente se pudo realizar la discusión y recomendaciones adecuadas del caso.

En este caso, el estudio presentado tiene un diseño no experimental, ya que, Hernández, Fernández y Baptista (2014) definen a estos tipos de investigación como los que se realiza sin manipular deliberadamente la variable. (...), observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos.

Partiendo de este punto, el fenómeno se pudo estudiar y analizar para una posterior discusión. Finalmente, se realizó una descripción de las conclusiones a las que se ha llegado. Según su momento en el tiempo, esta investigación es transversal, ya que solo se analiza el fenómeno en un tiempo único. Por otra parte, según su alcance es descriptivo.

La muestra del estudio son 26 trabajadores de las distintas áreas del hotel Crowne Plaza, la recolección de información se realizó bajo criterio del investigador.

En cuanto a la técnica de recolección de información, se utilizó la encuesta, se aplicó un cuestionario de 29 preguntas (adaptado de Zarate, 2017), la cual se dividió en 4 dimensiones: Arquitectura Sostenible, Gestión Sostenible de los Residuos Sólidos, Gestión Sostenible del Agua y Gestión Sostenible de la Energía (adaptado del Manual de Buenas Prácticas Ambientales para Establecimientos de Hospedaje, 2010). Las encuestas aplicadas fueron anónimas y se realizaron con el respectivo permiso de la empresa.

Para este cuestionario se utilizó la escala de Likert en el cual se presenta cada afirmación y se solicita al sujeto que externe su reacción eligiendo uno de los cinco puntos o categorías de la escala. A cada punto se le asigna un valor numérico (...). (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Este cuestionario fue aplicado a 26 trabajadores del hotel, todos los trabajadores de las distintas áreas del hotel Crowne Plaza ubicado en el distrito de Miraflores.

V. Confiabilidad

La validez del criterio se mide a través de escalas, en la cual queda evidenciado que la confiabilidad puede llegar a ser nula hasta una validez perfecta, tal y como se muestra a continuación.

Criterio de confiabilidad valores según Herrera (1998), citado por Cayao y Changa (2017)

0,53 a menos	Validez nula
0,54 a 0,59	Validez baja
0,60 a 0,65	Válida
0,66 a 0,71	Muy válida
0,72 a 0,99	Excelente validez
1.0	Validez perfecta

Para este instrumento se aplicó el criterio a una muestra piloto de 10 trabajadores, obteniéndose un alfa de Cronbach de 0.700 el cual brinda una fuerte confiabilidad.

Tabla 1

Las Prácticas Ambientales y sus dimensiones

Dimensión	Ítems
Arquitectura Sostenible	P1, P2, P3, P4, P5
Gestión de Residuos Sólidos	P6, P7, P8, P9, P10, P11, P12, P13
Gestión Sostenible del Agua	P14, P15, P16, P17, P18, P19, P20, P21, P22, P23
Gestión Sostenible de la Energía	P24, P25, P26, P27, P28, P29

Tabla 2

Prácticas ambientales por dimensiones y por niveles de evaluación

Buenas Prácticas Ambientales	Dimensiones				Total
	Arquitectura Sostenible	Gestión de Residuos Sólidos	Gestión Sostenible del Agua	Gestión Sostenible de la Energía	
Alto	19 - 25	30 - 40	34 - 45	22 - 30	107 - 145
Medio	12 - 18	19 - 29	22 - 33	14 - 21	68 - 106
Bajo	5 - 12	8 - 18	9 - 21	6 - 13	28 - 67

VI. Resultados

Realizada la encuesta a los 26 trabajadores, se procedió a procesar la información mediante el software SPSS versión 25, los resultados fueron los siguientes:

Tabla 3

Porcentaje de trabajadores según el área laboral en un hotel de 4 estrellas (n=26)

Área donde se labora	f	%
Bar	2	7,7
Botones	1	3,8
Cocina	3	11,5
Conserjería	6	23,1
Eventos	1	3,8
Logística	1	3,8
Recepción	6	23,1
RRHH	1	3,8
Salón	4	15,4
Sistemas	1	3,8
Total	26	100

En la tabla 3, se observa que la mayoría de entrevistados son de las áreas de conserjería y recepción, ambos con un porcentaje del 23,1%. Por el contrario, encontramos con un porcentaje mínimo del 3,8% a los trabajadores de botones, eventos, logística, RRHH y sistemas del 100%.

Tabla 4

Porcentaje de trabajadores según su tiempo de servicio en un hotel de 4 estrellas (n=26)

Tiempo laborando (meses)	f	%
De 6 a 12 meses	7	26,9
De 13 a 24 meses	9	34,6
De 25 a 48 meses	6	23,1
De 48 a más	4	15,4

En la tabla 4, se observa que, con un porcentaje de 34,6% la mayoría de los encuestados, tienen entre 13 a 24 meses de tiempo de servicio, mientras que tan solo con un 15,4% existen encuestados que tienen más de 48 meses laborando en el hotel.

Tabla 5

Grupo etario del personal del hotel de 4 estrellas (n=26)

Edad	f	%
De 20 a 25 años	5	19,2
De 26 a 30 años	13	50,0
De 31 a 35 años	7	26,9
De 36 a 40 años	1	3,8

En la tabla 5, se observa que el 50% de los trabajadores entrevistados tienen una edad entre 26 a 30 años, por otro lado, tan solo 1 de los entrevistados tiene entre 36 a 40 años.

Tabla 6

Porcentaje de trabajadores según el sexo en un hotel de 4 estrellas

Género	f	%
Masculino	18	69,2
Femenino	8	30,8
Total	26	100

Del total de los colaboradores (26) el 69,2% es de género masculino, mientras que el 30,8% es de género femenino.

Tabla 7

Las prácticas ambientales según la dimensión de Arquitectura Sostenible (n=26)

Preguntas	TA		DA		I		ED		TD	
	F	%	F	%	f	%	f	%	f	%
El hotel tiene ventanas de vidrio que permiten el paso de la luz natural	15	57,7	11	42,3	0	0	0	0	0	0
Se utiliza adecuadamente el viento para la ventilación	14	53,8	11	42,3	1	3,8	0	0	0	0
Existe una estrecha relación entre la arquitectura del hotel y el entorno del lugar	12	46,2	13	50	1	3,8	0	0	0	0
La arquitectura del hotel proporciona bienestar y armonía	12	46,2	14	53,8	0	0	0	0	0	0
El hotel cuenta con materiales que favorezcan el aislamiento del ruido (como vidrio, madera, etc.)	10	38,5	13	50	1	3,8	1	3,8	1	3,8
Total	63		62		3		1		1	

En la tabla 7, se observa que existe un 57,7% de los encuestados que están totalmente de acuerdo con respecto a que el hotel tiene ventanas de vidrio que permiten el paso de la luz natural. Asimismo, un 53,8% percibe que el hotel utiliza adecuadamente el viento para la ventilación. En contraste con un 3,8% están en total desacuerdo que el hotel cuenta con materiales que favorezcan el aislamiento del ruido (como vidrio, madera, etc.)

Tabla 8

Las prácticas ambientales según la dimensión Gestión de Residuos Sólidos (n=26)

Preguntas	TA		DA		I		ED		TD	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Existe un horario establecido para retirar los residuos	14	53,8	12	46,2	0	0	0	0	0	0
En el hotel se realiza una clasificación adecuada de los residuos para el reciclaje	14	53,8	12	46,2	0	0	0	0	0	0
El personal tiene conocimiento de que productos deben ser reutilizados	13	50	13	50	0	0	0	0	0	0
El hotel cuenta con puntos de acopio en donde los clientes pueden depositar sus desechos reciclables	3	11,5	15	57,7	7	26,9	1	3,8	0	0
El personal tiene conocimiento de qué cantidad y tipos de residuos genera el hotel	1	3,8	13	50	9	34,6	3	11,5	0	0
El personal tiene conocimiento de cuál es el destino final de los residuos que se genera	2	7,7	4	15,4	12	46,2	7	26,9	1	3,8
El hotel cuenta con algún vínculo o contacto con alguna(s) empresa(s) o agente(s) que recopilen materiales reciclados	11	42,3	14	53,8	1	3,8	0	0	0	0
El hotel ha disminuido o eliminado residuos contaminantes o no biodegradables en su uso cotidiano (bolsas de plástico, sorbetes de plástico, táper de tecnopor, etc.)	2	7,7	8	30,8	9	34,6	7	26,9	0	0
Total	60		91		38		18		1	

En la tabla 8, se observa que existe un 53,8% de los encuestados que está totalmente de acuerdo en que existe un horario establecido para

retirar los residuos al igual que en el hotel se realiza una clasificación adecuada de los residuos para el reciclaje. Por el contrario, existe un 26,9% que está en desacuerdo que el propio personal tiene conocimiento de cuál es el destino final de los residuos que se genera y que se ha disminuido o eliminado residuos contaminantes o no biodegradables en su uso cotidiano (bolsas de plástico, sorbetes de plástico, táper de tecnopor, etc.)

Tabla 9

	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Se hace un control en cuanto a la utilización de la cantidad de agua	2	7,7	15	57,7	9	34,6	0	0	0	0
El hotel concientiza a sus clientes sobre el consumo de agua (carteles, afiches, etc.)	6	23,1	9	34,6	9	34,6	2	7,7	0	0
Se requiere de gran cantidad de agua para la limpieza de habitaciones del hotel	0	0	5	19,2	12	46,2	8	30,8	1	3,8
Existe una comunicación eficaz entre el personal y los clientes en caso de una detección de fuga de agua	2	7,7	11	42,3	11	42,3	2	7,7	0	0
Existe un plan de tratamiento de aguas residuales	0	0	4	15,4	13	50	6	23,1	3	11,5
Desarrolla planes de calidad de la fuente de agua	1	3,8	5	19,2	10	38,5	8	30,8	2	7,7
El hotel cuenta con trampas de grasa para disminuir la contaminación de sus aguas	6	23,1	12	46,2	7	26,9	0	0	1	3,8
El personal utiliza productos sin químicos o pocos contaminantes	4	15,4	13	50	8	30,8	1	3,8	0	0
El hotel tiene la política de especificar a los huéspedes que el	9	34,6	15	57,7	1	3,8	0	0	1	3,8

Las prácticas ambientales según la dimensión Gestión Sostenible del Agua (n=26)

Preguntas	TA	DA	I	ED	TD				
lavado de toallas y sábanas no es diario a menos que el huésped lo solicite									
El hotel cuenta con equipamiento y tecnología que reduzcan el consumo de agua (inodoros y lavadoras con ahorro de agua, caños con	2	7,7	7	26,9	11	42,3	6	23,1	0
0 aireadores, bombas para incrementar la presión del agua en las duchas, sensores de movimiento para caños, secadoras de aire caliente)									
Total	32		96		91		33		8

En la tabla 9, un 57,7% de los encuestados está de acuerdo con que en el hotel se hace un control en cuanto a la utilización de la cantidad de agua. Al contrario de lo que el 11,5% percibe que existe un plan de tratamiento de aguas residuales. En otro sentido, el 42,3% se encuentran indecisos con la percepción el hotel cuenta con equipamiento y tecnología que reduzcan el consumo de agua (inodoros y lavadoras con ahorro de agua, caños con aireadores, bombas para incrementar la presión del agua en las duchas, sensores de movimiento para caños, secadoras de aire caliente).

Tabla 10

Las prácticas ambientales según la dimensión Gestión Sostenible de la Energía (n=26)

Preguntas	TA		DA		I		ED		TD	
	f	%	F	%	f	%	f	%	f	%
El hotel demanda un gran consumo de energía	13	50	12	46, 2	1	3,8	0	0	0	0

El hotel cuenta con equipamientos que reduzcan el consumo de energía innecesariamente (Luz con sensores de movimiento, luces LED, etc.)	1	3,8	13	50	10	38,5	2	7,7	0	0
El hotel cuenta con equipamientos que proporcionen energías renovables (Ejemplo: paneles solares)	0	0	0	0	11	42,3	10	38,5	5	19,2
En el establecimiento se regula el uso de energía eléctrica	0	0	2	7,7	12	46,2	11	42,3	1	3,8
El personal del hotel se encuentra capacitado para evitar el consumo innecesario de energía eléctrica	1	3,8	9	35,6	10	38,5	5	19,2	1	3,8
Total	16		37		58		36		9	

En la tabla 10, el 50% de los encuestados tiene la percepción que el hotel demanda un gran consumo de energía, sin embargo, el 42,3% cree que en el establecimiento no se regula el uso de energía eléctrica. En otro sentido, el 50% está de acuerdo con que el hotel cuenta con equipamientos que reduzcan el consumo de energía innecesariamente (Luz con sensores de movimiento, luces LED, etc.)

Tabla 11

Aplicación de buenas prácticas por dimensiones (n=26)

Buenas Prácticas Ambientales	Arquitectura Sostenible	Gestión de Residuos Sólidos	Gestión Sostenible del Agua	Gestión Sostenible de la Energía	TOTAL
Alto	100.0%	76.9%	69.2%	7.7%	53.8%
Medio	0.0%	23.1%	30.8%	92.3%	46.2%
Bajo	0.0%	0.0%	0.0%	0%	0.0%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

En la Tabla 11, se observa que la dimensión de Arquitectura Sostenible tiene un rango alto con un 100% de resultado final. Asimismo, la dimensión de gestión de Residuos Sólidos tiene un rango alto de 76,9%, por otro lado, la dimensión gestión Sostenible del Agua tiene un rango alto con el 69.2%, la dimensión Sostenible de la Energía tiene el rango de nivel medio con un porcentaje de 92.3% y finalmente prevalece la aplicación de buenas prácticas en un rango alto del 53.8% y un rango medio del 46.2% en el hotel Crowne Plaza.

VII. Discusión

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la existencia de buenas prácticas ambientales en el hotel Crowne Plaza ubicado en el distrito de Miraflores, de acuerdo a esto, se realizaron cuestionarios a algunos trabajadores con el fin de saber su percepción de cómo se están implementando estas prácticas y en qué medida se aplican. Frente a los resultados obtenidos, el Hotel Crowne Plaza cumple con estas prácticas en un nivel medio y alto.

Zárate, en su tesis titulada Aplicación de Buenas Prácticas Ambientales en el Hotel Hollywood según el Manual del Mincetur publicada en el 2017, obtuvo como resultado que la existencia de una arquitectura sostenible alcanza un porcentaje del 100% en un rango de nivel medio, ya que esta dimensión es aplicada de manera regular. Por el contrario, en el presente, según los resultados obtenidos, se concluyó que en el hotel Crowne Plaza sí hay la existencia de una aplicación correcta de arquitectura sostenible, esto demuestra la satisfacción total por parte de los colaboradores en dicha dimensión. Continuando la revisión de los resultados de Zárate, se observa que sus resultados para la dimensión de gestión de residuos sólidos, arrojan un porcentaje del 83.3% con un rango de nivel medio, sin embargo, en el hotel Crowne Plaza, más tres cuartos de los encuestados dieron como resultado de que sí se cumple satisfactoriamente dicha aplicación y confirma la existencia de dichas prácticas. Por otro lado, respecto a si hay la existencia de una gestión sostenible del agua, Zárate expone que, según el análisis de sus resultados, recoge un porcentaje del 100% de un nivel de aplicación regular para el hotel Hollywood. En contraste con el presente estudio, se señala que casi la tercera parte de los encuestados, respondieron que el hotel Crowne Plaza cumple con esta dimensión de manera regular, sin embargo, los demás encuestados dieron un resultado más positivo, indicando que en el hotel hay una existencia de esta dimensión con un nivel alto.

En el estudio de Calvino (2016) se discute acerca de la ecoeficiencia de la energía, sin embargo, en el presente, se describe como la gestión sostenible de la energía, pero en ambos se considera que el consumo de energía eléctrica es considerable, tanto como para la iluminación como para el equipamiento del establecimiento. Adicionalmente, en el presente estudio, los colaboradores han contestado al cuestionario de que no se sienten capacitados para evitar el consumo inadecuado y excesivo de la energía.

VIII. Conclusiones

- De acuerdo a la Arquitectura Sostenible, los colaboradores consideran que se cumplen estas prácticas en un 100% con un rango de nivel alto.
- Respecto a la Gestión Adecuada de Residuos, se concluye que el hotel cumple con estas prácticas con un rango relativamente alto con un porcentaje de 76.9%.
- En cuanto a la Gestión Sostenible del Agua en el hotel, según los resultados obtenidos, se concluyó que sí hay una existencia de estas prácticas, pero con un rango medio alto, donde prevalece el nivel alto con un porcentaje del 69.2% y el nivel medio de 30.8%.
- Como conclusión final, de acuerdo a la Gestión Adecuada de la Energía el 92.3% de los encuestados tienen la perspectiva que el hotel cumple con estas prácticas con un rango de nivel medio y tan solo el 7.7% cree que se cumplen estas prácticas con un nivel alto.
- Finalmente, al inicio de la presente investigación se estableció como objetivo general determinar la existencia de Buenas Prácticas Ambientales en el hotel Crowne Plaza. Respecto a ello, los resultados obtenidos han permitido decidir que este hotel realiza estas prácticas con un nivel medio – alto, ya que así se

dedujo de acuerdo al promedio obtenido de las 4 dimensiones analizadas dentro del establecimiento.

IX. Recomendaciones

Luego del análisis de los resultados, se han encontrado diversas recomendaciones para el mejoramiento de la gestión de la empresa, ya que no solo aportaría a la correcta aplicación de las prácticas ambientales, sino que también ayudaría a la reducción de costos, adicionalmente, la empresa fortalecería su completo compromiso con el medio ambiente.

La empresa debería dar charlas informativas a los colaboradores con respecto a la cantidad y tipos de residuos que genera la empresa y cuál es su destino final, ya que así ellos podrían sentirse más identificados con la política ambiental de la empresa y podrían aplicarlas de manera más eficiente.

La mayoría de los colaboradores afirma que se demanda una gran cantidad de agua, sin embargo, no se hace un control adecuado de esto, por lo cual, debería haber una mejor gestión, manejo y control del agua que se utiliza. Además, se debería desarrollar un plan de calidad de la fuente del agua, así como también empezar a implementar mayor equipamiento con tecnología que reduzcan el consumo excesivo del agua.

Finalmente, se recomienda regular el uso de la energía eléctrica y capacitar a los colaboradores para evitar el uso excesivo e innecesario de esta. Además, implementar

equipamientos que reduzcan el consumo de energía o contar con equipos que proporcionen energías renovables para así minimizar el consumo.

X. Bibliografía

- a) André, F. (2006) Gestión de Residuos Sólidos Urbanos: análisis económico y políticas públicas. Recuperado de:
<http://www.revistasice.org/index.php/CICE/article/download/5880/5880>
- b) APTAE (2006). Manual de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible. Lima: PromPerú.
- c) Andrés, J. y Torre, M. (2010). Las Buenas Prácticas Ambientales en Turismo. Recuperado de:
<http://170.210.83.98:8080/jspui/bitstream/123456789/189/1/Art%C3%ADculo%204%20-%20Andr%C3%A9s%20y%20Torre.pdf>
- d) Asamblea General de las Naciones Unidas (s/f). Desarrollo Sostenible. Recuperado de <https://www.un.org/es/ga/president/65/issues/sustdev.shtml>
- e) Bustos, C. y Chacón, G. (2009). El Desarrollo Sostenible y la Agenda 21. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/html/993/99312517003/>
- f) Caballero, Lozano, Ortega (2007). Efecto Invernadero, Calentamiento Global y Cambio Climático: Una Perspectiva desde las Ciencias de la Tierra. Recuperado de: http://www.revista.unam.mx/vol.8/num10/art78/oct_art78.pdf
- g) Calvino, Farje, Olavide y Postigo (2016). Buenas Prácticas de Gestión Ecoeficiente en el Sector Supermercados en el Perú en el año 2015. Recuperado de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/7637>
- h) Cayao, F. y Changa, R. (2017). Validación de un instrumento de Valoración del Dolor Severo en Pacientes Escolares Postoperados del Servicio de Ortopedia y Traumatología del INSN. Recuperado de:
http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/1345/Validacion_CayaoFlores_Ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y&fbclid=IwAR3eOUbE7nzv1stL2GeH05ggFC77xt37zow4vo-LFt0G0_wE4i2-MEvugb4
- i) Coll - Hurtado, A. (2016). Espacio y Ocio: Turismo en México.
- j) Cornejo, Hidalgo, Lazo y Yáñez (2015) Calidad en las Empresas del Sector Hoteles del Perú. Recuperado de:
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/8842>
- k) Hernández, Fernández y Baptista (2014) Metodología de la Investigación.

- l)** ISO (2018). The ISO Survey of Management System Standard Certifications
Recuperado de:
<https://isotc.iso.org/livelink/livelink?func=ll&objId=18808772&objAction=browse&viewType=1>
- m)** MAPFRE (2011). Gestión Energética Sostenible de Edificios utilizando Herramientas de Medida y Verificación. Recuperado de:
http://cybertesis.uni.edu.pe/bitstream/uni/3212/1/nunez_bk.pdf
- n)** Mincetur (2010). Manual de Buenas Prácticas Ambientales para el establecimiento de hospedaje. Lima: Mincetur.
- o)** Mincetur (2015). Reglamento de Establecimiento de Hospedaje. Lima: Mincetur.
- p)** Organización Mundial del Turismo (s/f). Definición. Recuperado de:
<http://sdt.unwto.org/es/content/definicion>
- q)** Orozco, J. y Nuñez, P. (2013). Las teorías del desarrollo: En el análisis del turismo sustentable. Recuperado de: https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S2215-24582013000100008&script=sci_arttext&tlng=es
- r)** Rainforest Alliance (2008). Buenas Prácticas para Turismo Sostenible. Guatemala: Programa de Turismo Sostenible Rainforest Alliance.
- s)** Rainforest Alliance (2012). Guía para una Gestión Empresarial Sostenible. Recuperado de: <https://www.rainforest-alliance.org/lang/es/publications/guiabuenas-practicas-gestion-sostenible>
- t)** Revista Electrónica de las Sedes Regionales de la Universidad de Costa Rica (2013). Las teorías del desarrollo. En el análisis del turismo sustentable. Costa Rica: Consejo Editorial Revista InterSedes. Recuperado de:
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=66627452008>
- u)** Trujillo, C y Sarmiento J. (2012). Estrategias de Uso Eficiente y Ahorro de Agua en Centros Educativos.
- v)** Tinoco, O. (2003). Los Impactos del Turismo en el Perú. Recuperado de revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/download/5982/5179
- w)** World Water Assessment Programme (2009). Integrated Water Resources Management in Action. Recuperado de:
<https://www.gwp.org/globalassets/global/toolbox/references/iwrm-in-actionunescounwapunep-dhi-2009.pdf>

- x) Zarate,G. (2017). Aplicación de Prácticas Ambientales en el Hotel Hollywood según el Manual de Buenas Prácticas del Mincetur, Distrito de Miraflores Año 2017. Recuperado de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7039/Zarate_CGC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

XI. Anexos
Matriz de Consistencia

Problemas	Objetivos	Metodología
Problema General	Objetivo General	Enfoque: Cuantitativo
¿En qué medida se aplican las buenas prácticas ambientales en el hotel Crowne Plaza?	Determinar la existencia de buenas prácticas ambientales en el hotel Crowne Plaza.	Tipo de Investigación: Aplicada
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Nivel de Investigación: Descriptiva
¿En qué medida existe la arquitectura sostenible en el hotel Crowne Plaza?	Determinar la existencia de una arquitectura sostenible en el hotel Crowne Plaza	Población: 70 Trabajadores del hotel
¿En qué medida se aplica la gestión adecuada de residuos sólidos en el hotel Crowne Plaza?	Determinar la existencia de una adecuada gestión de residuos en el hotel Crowne Plaza.	Muestra: 26 trabajadores del hotel
¿En qué medida se aplica la gestión sostenible del agua en el hotel Crowne Plaza?	Determinar la existencia de una adecuada gestión sostenible	Técnica de recolección de información:

	del agua en el hotel Crowne Plaza.	Encuesta
¿En qué medida se aplica la gestión sostenible de la energía en el hotel Crowne Plaza?	Determinar la existencia de una adecuada gestión sostenible de energía en el hotel Crowne Plaza.	Instrumentos: Cuestionario de 29 preguntas

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	
Buenas Prácticas Ambientales “Es la planificación y ejecución de una serie de actuaciones, cuya finalidad es mejorar el ambiente del lugar de trabajo y del entorno de la empresa.” Andrés, J. y Torre, M. (2010)	Arquitectura Sostenible	Uso del Recurso Natural	2	(TA)	
		Entorno	1	Totalmente de Acuerdo (DA) De Acuerdo (I) Indeciso (ED) En Desacuerdo (TD)	
		Confort	1		
	Aislamiento	1			
	Gestión de Residuos Sólidos	Plazo	Clasificación	1	Totalmente en Desacuerdo
			Reutilizar	1	
		Puntos de Acopio	Conocimiento del Personal	2	
			Alianzas	1	
		Reducción	Control y Manejo	1	
			Concientización	1	

	Gestión	Requerimientos y Demanda	1
	Sostenible del Agua	Plan de Comunicación	1
		Plan de Acción	4
		Frecuencia de Lavado	1
		Uso de Equipamientos	1
		Gestión	Concientización
	Sostenible de la Energía	Demanda	1
		Uso de Equipamientos	2
		Consumo	1
		Uso pertinente de la Energía	1

ENCUESTA

Le damos las gracias anticipadamente por su colaboración

INFORMACIÓN GENERAL:

Área Laboral: _____ Tiempo laboral: _____ Fecha: _____

Sexo: Masculino () Femenino () Edad: _____

Cuestionario de PRÁCTICAS AMBIENTALES

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a su actividad en la misma. Le agradecemos nos responda su opinión marcando con un aspa (X) en la que considera expresa mejor su punto de vista.

No hay preguntas buena ni mala.

TOTALMENTE DE ACUERDO = TA

DE ACUERDO = DA

INDECISO = I

EN DESACUERDO = ED

TOTALMENTE EN DESACUERDO = TD

N°	Afirmaciones	TA	DA	I	ED	TD
1	El hotel tiene ventanas de vidrio que permiten el paso de la luz natural					
2	Se utiliza adecuadamente el viento para la ventilación					
3	Existe una estrecha relación entre la arquitectura del hotel y el entorno del lugar					
4	La arquitectura del hotel proporciona bienestar y armonía					
5	El hotel cuenta con materiales que favorezcan el aislamiento del ruido (como vidrio, madera, etc.)					
6	Existe un horario establecido para retirar los residuos					
7	En el hotel se realiza una clasificación adecuada de los residuos para el reciclaje					

8	El personal tiene conocimiento de que productos deben ser reutilizados					
9	El hotel cuenta con puntos de acopio en donde los clientes pueden depositar sus desechos reciclables					
10	El personal tiene conocimiento de qué cantidad y tipos de residuos genera el hotel					
11	El personal tiene conocimiento de cuál es el destino final de los residuos que se genera					
12	El hotel cuenta con algún vínculo o contacto con alguna(s) empresa(s) o agente(s) que recopilen materiales reciclados					
13	El hotel ha disminuido o eliminado residuos contaminantes o no biodegradables en su uso cotidiano (bolsas de plástico, sorbetes de plástico, táper de tecnopor, etc.)					
14	Se hace un control en cuanto a la utilización de la cantidad de agua					
15	El hotel concientiza a sus clientes sobre el consumo de agua (carteles, afiches, etc.)					
16	Se requiere de gran cantidad de agua para la limpieza de habitaciones del hotel					

17	Existe una comunicación eficaz entre el personal y los clientes en caso de una detección de fuga de agua					
18	Existe un plan de tratamiento de aguas residuales					
19	Desarrolla planes de calidad de la fuente de agua					
20	El hotel cuenta con trampas de grasa para disminuir la contaminación de sus aguas					
21	El personal utiliza productos sin químicos o pocos contaminantes					
22	El hotel tiene la política de especificar a los huéspedes que el lavado de toallas y sábanas no es diario a menos que el huésped lo solicite					
23	El hotel cuenta con equipamiento y tecnología que reduzcan el consumo de agua (inodoros y lavadoras con ahorro de agua, caños con aireadores, bombas para incrementar la presión del agua en las duchas, sensores de movimiento para caños, secadoras de aire caliente)					
24	El hotel concientiza a sus clientes sobre el consumo de energía (carteles, afiches, etc.)					
25	El hotel demanda un gran consumo de energía					

26	El hotel cuenta con equipamientos que reduzcan el consumo de energía innecesariamente (Luz con sensores de movimiento, luces LED, etc.)					
27	El hotel cuenta con equipamientos que proporcionen energías renovables (Ejemplo: paneles solares)					
28	En el establecimiento se regula el uso de energía eléctrica					
29	El personal del hotel se encuentra capacitado para evitar el consumo innecesario de energía eléctrica					

Adaptado de Zárate (2017) CUESTIONARIO PRÁCTICAS AMBIENTALES

Adaptado de Zárate (2017)

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a su actividad en la misma. Le agradecemos nos responda su opinión marcando con un aspa (X) en la que considera expresa mejor su punto de vista.

No hay preguntas buena ni mala.

TOTALMENTE DE ACUERDO = TA (5)

DE ACUERDO = DA (4)

INDECISO = I (3)

EN DESACUERDO = ED (2)

TOTALMENTE EN DESACUERDO = TD (1)

VARIABLE: PRÁCTICAS AMBIENTALES

DIMENSIONES	INDICADORES		5	4	3	2	1
Arquitectura Sostenible	Uso del Recurso Natural						
	1	El hotel tiene ventanas de vidrio que permiten el paso de la luz natural					
	2	Se utiliza adecuadamente el viento para la ventilación					
	ENTORNO						
	3	Existe una estrecha relación entre la arquitectura del hotel y el entorno del lugar					
	CONFORT						
	4	La arquitectura del hotel proporciona bienestar y armonía					
	AISLAMIENTO						
	5	El hotel cuenta con materiales que favorezcan el aislamiento del ruido (como vidrio, madera, etc.)					
Gestión de Residuos Sólidos	PLAZO						
	6	Existe un horario establecido para retirar los residuos					
	CLASIFICACIÓN						
	7	En el hotel se realiza una clasificación adecuada de los residuos para el reciclaje					
	REUTILIZAR						

	8	El personal tiene conocimiento de que productos deben ser reutilizados					
PUNTOS DE ACOPIO							
	9	El hotel cuenta con puntos de acopio en donde los clientes pueden depositar sus desechos reciclables					
CONOCIMIENTO DEL PERSONAL							
	10	El personal tiene conocimiento de qué cantidad y tipos de residuos genera el hotel					
	11	El personal tiene conocimiento de cuál es el destino final de los residuos que se genera					

ALIANZAS							
	12	El hotel cuenta con algún vínculo o contacto con alguna(s) empresa(s) o agente(s) que recopilen materiales reciclados					
REDUCCIÓN							
	13	El hotel ha disminuido o eliminado residuos contaminantes o no biodegradables en su uso cotidiano (bolsas de plástico, sorbetes de plástico, táper de tecnopor, etc.)					
Gestión	CONTROL Y MANEJO						
Sostenible del Agua	14	Se hace un control en cuanto a la utilización de la cantidad de agua					

CONCIENTIZACIÓN						
15	El hotel concientiza a sus clientes sobre el consumo de agua (carteles, afiches, etc.)					
REQUERIMIENTOS Y DEMANDA						
16	Se requiere de gran cantidad de agua para la limpieza de habitaciones del hotel					
PLAN DE COMUNICACIÓN						
17	Existe una comunicación eficaz entre el personal y los clientes en caso de una detección de fuga de agua					
PLAN DE ACCIÓN						

18	Existe un plan de tratamiento de aguas residuales					
19	Desarrolla planes de calidad de la fuente de agua					
20	El hotel cuenta con trampas de grasa para disminuir la contaminación de sus aguas					
21	El personal utiliza productos sin químicos o poco contaminantes					
FRECUENCIA DE LAVADO						
22	El hotel tiene la política de especificar a los huéspedes que el lavado de toallas y sábanas no es diario a menos que el huésped lo solicite					

		USO DE EQUIPAMIENTOS				
	23	El hotel cuenta con equipamiento y tecnología que reduzcan el consumo de agua (inodoros y lavadoras con ahorro de agua, caños con aireadores, bombas para incrementar la presión del agua en las duchas, sensores de movimiento para caños, secadoras de aire caliente)				
Gestión Sostenible de la Energía		CONCIENTIZACIÓN				
	24	El hotel concientiza a sus clientes sobre el consumo de energía (carteles, afiches, etc.)				
		DEMANDA				
	25	El hotel demanda un gran consumo de energía				
		USO DE EQUIPAMIENTOS				
	26	El hotel cuenta con equipamientos que reduzcan el consumo de energía innecesariamente (Luz con sensores de movimiento, luces LED, etc.)				
	27	El hotel cuenta con equipamientos que proporcionen energías renovables (Ejemplo: paneles solares)				
		CONSUMO				

28	En el establecimiento se regula el uso de energía eléctrica					
CAPACITACIÓN						
29	El personal del hotel se encuentra capacitado para evitar el consumo innecesario de energía eléctrica					

Cuadro de Objetivos

Objetivos	Acción	¿Cómo?
Determinar la existencia de una arquitectura sostenible en el hotel Crowne Plaza.	Ir a campo para preguntar al trabajador acerca de la arquitectura sostenible del hotel.	Realizando una encuesta
Determinar la existencia de una adecuada gestión de residuos en el hotel Crowne Plaza.	Ir a campo para preguntar al trabajador acerca de la gestión de residuos sólidos del hotel.	Realizando una encuesta

<p>Determinar la existencia de una adecuada gestión sostenible del agua en el hotel Crowne Plaza.</p>	<p>Ir a campo para preguntar al trabajador acerca de la gestión sostenible del agua del hotel.</p>	<p>Realizando una encuesta</p>
<p>Determinar la existencia de una adecuada gestión sostenible de energía en el hotel Crowne Plaza.</p>	<p>Ir a campo para preguntar al trabajador acerca de la gestión sostenible de la energía del hotel.</p>	<p>Realizando una encuesta</p>