



**UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN EN HOTELERÍA Y TURISMO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE HOTELERÍA Y ADMINISTRACIÓN**

**Análisis del resultado de la aplicación de buenas prácticas ambientales en los  
alojamientos a nivel nacional e internacional**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**Para optar el grado de Bachiller en Hotelería y Administración**

**AUTORA**

Holguín Zelaya, María-Paula ( 0000-0001-8903-9224)

**ASESORA**

Rivas Medina, Ana Cecilia ( 0000-0002-1425-1818)

**Lima, Agosto del 2020**

## AGRADECIMIENTOS

Agradezco a mis padres por haberme dado la oportunidad de culminar mi carrera universitaria, por insipirarme con su ejemplo para siempre seguir adelante y por apoyarme en cada una de las decisiones que he tomado. Tambien agradezco a mis familiares, profesores y amigos que me acompañaron en la elaboración de este trabajo de investigación. Y a Piero, quien me inspiró en abordar un tema tan importa como los problemas ambientales generados por industria turística y los beneficios que se logran tras la implementación de buenas prácticas ambientales.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación se encuentra basado en las buenas prácticas ambientales que son aplicadas en el sector turístico, en los alojamientos a nivel internacional presentando información para el caso peruano. En este se busca identificar las certificaciones ambientales nacionales e internacionales existentes que brindan reconocimiento a aquellos alojamientos que cumplen con los criterios establecidos de acuerdo a cada uno de ellos.

Así mismo, con este trabajo se pretende conocer las buenas prácticas ambientales aplicadas en los alojamientos analizando los cuatro ejes por los que se encuentra compuesto. Estos son agua, energía, compras y manejo de residuos sólidos y dentro de cada uno de ellos se identificarán las medidas que son aplicadas para minimizar el impacto negativo que traen las operaciones de los alojamientos en el medio ambiente.

Por último, se quiere dar a conocer los resultados que han sido generados en los alojamientos tras la implementación de buenas prácticas ambientales. Con la finalidad de conocer su aplicación nivel internacional y nacional.

Para ello, se tomará como referencia fuentes secundarias de investigaciones pasadas en las cuales se han obtenido resultados cualitativos y cuantitativos. En estas se ha comprobado los beneficios generados al aplicar prácticas que reducen los impactos negativos al entorno natural. Identificar estos beneficios generados tanto para el alojamiento como para el ambiente, permitirá que aquellos establecimientos que no aplican buenas prácticas ambientales se sientan influenciados y motivados para realizar implementación de acciones que reduzcan los impactos negativos en el entorno.

### **Palabras Clave**

Buenas prácticas ambientales en hoteles; Certificados ambientales hoteleros; Beneficios de buenas prácticas ambientales en hoteles; Desarrollo sostenible

## ABSTRACT

This research work is based on good environmental practices that are applied in the tourism sector, in accommodation at an international level, presenting information for the Peruvian case. This seeks to identify the existing national and international environmental certifications that provides recognition to those accommodations that meet the criteria established according to each of them.

Likewise, this work aims to know the good environmental practices applied in the accommodation by analyzing the four axes by which it is composed. These are water, energy, purchases and solid waste management and within each one of them the measures that are applied are identified to minimize the negative impact that the operations of the accommodation have on the environment.

Finally, we want to release the results that have been generated in the accommodations after the implementation of good environmental practices. In order to know its application at the international and national level.

For this, secondary sources of past researches in which qualitative and quantitative results have been obtained will be taken as a reference. In these, the benefits generated by applying practices that reduce the negative impacts on the natural environment have been verified. By identifying these benefits generated both for the accommodation and for the environment, will allow those establishments that do not apply good environmental practices to feel influenced and motivated to carry out the implementation of actions that reduce the negative impacts on the environment.

### **Keywords**

Good environmental practices in hotels; Hotel environmental certificates; Benefits of good environmental practices in hotels; Sustainable development

## TABLA DE CONTENIDOS

<b>1</b>	<b>CAPÍTULO I: PARTE INTRODUCTORIA.....</b>	<b>6</b>
1.1	INTRODUCCIÓN.....	6
1.2	PRESENTACIÓN DEL PROBLEMA .....	7
1.3	PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	8
1.3.1	Pregunta general .....	8
1.3.2	Preguntas específicas .....	8
1.4	OBJETIVOS.....	8
1.4.1	Objetivo general .....	8
1.4.2	Objetivos específicos .....	8
1.5	RELEVANCIA DE LA INVESTIGACIÓN .....	8
<b>2</b>	<b>CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>10</b>
2.1	MARCO CONCEPTUAL .....	10
2.1.1	Desarrollo sostenible .....	10
2.1.2	Responsabilidad social empresarial.....	11
2.1.3	Calidad de servicios en hoteles.....	12
2.1.4	Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR).....	12
2.1.5	Plan Nacional de Calidad Turística del Perú – CALTUR.....	13
2.2	BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES EN EMPRESAS .....	13
2.2.1	Buenas prácticas ambientales en hoteles .....	14
2.2.2	Certificaciones internacionales en el ámbito ambiental en hoteles .....	17
2.2.3	Certificaciones o reconocimientos nacionales en el ámbito ambiental en hoteles	21
2.3	MARCO REFERENCIAL.....	23
2.3.1	Resultados de la gestión de buenas prácticas ambientales en hoteles .....	23
<b>3</b>	<b>CAPITULO 3: HALLAZGOS Y CONCLUSIONES .....</b>	<b>28</b>
3.1	HALLAZGOS.....	28
3.2	CONCLUSIONES .....	37
3.3	RECOMENDACIONES .....	38
<b>4</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>39</b>

# 1 CAPÍTULO I: PARTE INTRODUCTORIA

## 1.1 Introducción

Con el paso de los años, las personas y las empresas han ido desarrollando una fuerte preocupación por la conservación del medio ambiente. La búsqueda de alternativas sostenibles se ha expandido alrededor del mundo, a consecuencia de las repercusiones negativas que han surgido por causa de acciones de la sociedad. Esto se relaciona con el interés de contribuir a la implementación del modelo de desarrollo sostenible el cual incluya aspectos económicos, ambientales y sociales.

Esta nueva tendencia también ha sido adoptada por la industria hotelera, ya que esta genera impactos negativos y daños ambientales por medio de sus operaciones. Dentro de los principales problemas que genera en el ambiente se encuentra el agotamiento de recursos tales como agua y energía, uso excesivo de productos con químicos, la mala gestión de residuos, entre otros. Por ello, durante los últimos años, esta industria ha comenzado a adoptar de manera voluntaria diversas iniciativas para mejorar su desempeño ambiental y así poder disminuir el impacto negativo que generan sus operaciones. (López & Vargas, 2014). Demostrando un compromiso con el entorno, mejorando su imagen, incrementando la satisfacción de los clientes internos y externos, disminuyendo costos relacionados al consumo de energía y agua, entre otros.

Según Azze y Ochoa (2017), indican que la construcción de la infraestructura de los establecimientos de hospedaje, así como servicios, desarrollo de áreas recreativas y todas aquellas acciones que se llevan a cabo de manera directa o indirecta para prestar servicios a los visitantes, contribuyen de cierta forma al deterioro del medio ambiente. Es por ello, que surge una necesidad de fomentar un turismo sostenible en todos los aspectos y adoptar iniciativas dirigidas a mejorar su comportamiento con el entorno.

Respecto a las prácticas que benefician al ambiente son varias, entre ellas se encuentra la instalación de paneles solares con el objetivo de reducir el consumo de energía eléctrica, el buen manejo del agua, colocando reductores de caudal en todos los grifos, lo cual permite generar menos descargas residuales, en las habitaciones, notas informativas que ayuden a sensibilizar al huésped en el consumo moderado de agua, así como el rehúso de la toalla de baño (MINCETUR, 2015).

## 1.2 Presentación del problema

La industria hotelera en el Perú genera diversos impactos en su entorno, siendo muchos de estos negativos (Córdova, 2016). Esto se debe a que algunos de los hoteles no son conscientes de la cantidad de residuos que generan, debido a la utilización de plástico y productos no biodegradables, del consumo excesivo de agua en sus operaciones, del uso de insumos que no reúnen condiciones de producción sostenible o ecológica, entre otros aspectos vinculados a la gestión ambiental.

Según Mbasera, Du Plessis, Saaymon & Kruger (2016), se estima que un hotel promedio libera entre 160 kg y 200 kg de CO<sub>2</sub> por metro cuadrado de superficie habitable por año y el consumo de agua por huésped por noche es de entre 170 y 440 litros en el promedio de un hotel cinco estrellas. En promedio, los hoteles producen 1 kg de desechos por huésped por noche.<sup>1</sup>

Estos también consumen grandes cantidades de energía (electricidad, combustible, otro) y agua, lo cual reduce los recursos disponibles en la tierra. Según afirma Velázquez (2015) “los consumos de agua en hotelería se ven principalmente afectados por la temperatura exterior y el nivel de ocupación. Los mayores consumidores para la *Environmental Protection Agency* (EPA) en los Estados Unidos son las áreas de habitaciones y de lavandería” (p. 9)

Según afirma Córdova (2016) “hay mucho desconocimiento de la existencia de las buenas prácticas ambientales, y todo referentes a ellas” (p.34). Muchos hoteles se enfocan únicamente en brindar el mejor servicio hacia el cliente, sin considerar los impactos negativos que sus operaciones pueden causar de manera indirecta. Debido a esta mala gestión o porque aún existe un débil compromiso por parte de los hoteles hacia el cuidado del medio ambiente, ya que actualmente es un tema voluntario. Los desechos que generan no pasan por un tratamiento adecuado, causando de esta manera más residuos (basura) y por ende impactos negativos relacionados con el aire, agua, suelo, la energía y los seres vivos.

Investigar las formas en que los hoteles abordan y atienden esta problemática, permitirá identificar las acciones que se pueden realizar e implementar en los hoteles, por otro lado comparando las diferentes realidades y las diferentes herramientas o estrategias se podrá establecer las fallas y los aspectos en los cuales es necesario y posible tomar medidas que mejoren su gestión ambiental. Con dicha información, se podrá promover, implementar y/o mantener un programa de buenas prácticas ambientales, una certificación ambiental o cualquier otra medida que ayude a los alojamientos en la reducción de impactos ambientales negativos en el entorno.

---

<sup>1</sup> According to estimations, an average hotel releases between 160 kg and 200 kg of CO<sub>2</sub> per square metre of room floor area per year and the water consumption per guest per night is between 170 and 440 litres in the average five-star hotel. On average, hotels produce 1 kg of waste per guest per night.

### 1.3 Preguntas de investigación

#### 1.3.1 Pregunta general

- ¿Cuál es el resultado sobre la aplicación de buenas prácticas ambientales en los alojamientos a nivel nacional e internacional?

#### 1.3.2 Preguntas específicas

- ¿Cuál es el marco teórico que apoya a las buenas prácticas ambientales en los alojamientos a nivel internacional e internacional?
- ¿Cuáles son las buenas prácticas ambientales que se aplican en los alojamientos a nivel nacional e internacional?
- ¿Cuáles son los resultados de la aplicación de buenas prácticas ambientales en los alojamientos a nivel nacional e internacional?

### 1.4 Objetivos

#### 1.4.1 Objetivo general

- Establecer el resultado sobre la aplicación de buenas prácticas ambientales en los alojamientos a nivel nacional e internacional.

#### 1.4.2 Objetivos específicos

- Establecer el marco teórico vigente que apoya las buenas prácticas ambientales en alojamientos a nivel nacional e internacional.
- Conocer las buenas prácticas ambientales que han sido aplicadas en alojamientos a nivel nacional e internacional.
- Establecer los resultados generados tras la aplicación de buenas prácticas ambientales en alojamientos a nivel nacional e internacional.

### 1.5 Relevancia de la investigación

Esta temática se está desarrollando debido a que el tema de gestión de aspectos medio ambientales en empresas es un asunto que involucra a diversos actores, tales como las comunidades, proveedores, clientes, empleados, accionistas, entre otros. El tema a desarrollar es vigente, ya que cada vez existe una preocupación más fuerte por la preservación de nuestro planeta.

Según Pontarelli (2016), indica que existen estudios en los cuales los resultados arrojan que los consumidores han sido influenciados por la preocupación del medio ambiente y la sustentabilidad de destinos en sus comportamientos, preferencias y decisiones de compra. Además, este afirma que los turistas “presentan requerimientos cada vez más específicos como, por ejemplo, preocupación por lo social y lo ambiental, aumento en el número de personas que viajan en forma individual, mayor deseo de experimentar vivencias alejadas de las grandes ciudades, vacaciones multi-generacionales y uso intensivo de la tecnología en cada fase del viaje” (p. 21).



Tanto los clientes, como las empresas están siendo conscientes acerca de sus acciones y cómo estas repercuten en el entorno de manera negativa. Perú Retail (2015) indica, “estamos viendo cómo los consumidores están empezando a exigir bienes y servicios eco-amigables” (párr.6). Esto es beneficioso no solo para el ambiente, ya que disminuye el impacto negativo, sino que las empresas también se ven beneficiadas con estas actitudes por parte de los clientes, pues la implementación de estas medidas, se pueden lograr grandes resultados positivos en el aspecto económico de la empresa, ya que al contribuir con el cuidado del ambiente, muchos asuntos de ahorro se encuentran involucrados.

Respecto al contexto nacional, el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) desde 2005 viene impulsando el Programa Nacional de Calidad Turística (CALTUR) el cual:

Es un instrumento de gestión del Sector Turismo que establece las estrategias y líneas de acción en materia de calidad, para posicionar al Perú como un destino global de calidad, logrando que sus destinos y productos sean percibidos como espacios y experiencias de alto valor en todos sus componentes (MINCETUR, 2015).

El Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas (SABP) incluye el de prácticas ambientales, a la fecha en el Perú 420 empresas turísticas han recibido el reconocimiento en respecto a su compromiso con la aplicación de las buenas prácticas (“Empresas comprometidas con la calidad, 2018”) (MINCETUR, 2015). Cabe mencionar que, de estas 420 empresas turísticas, 256 de ellas son empresas que se encuentran comprometidas con el ambiente, ya que han recibido el distintivo en compromiso ambiental. Adicional a ello, son 171 establecimientos de hospedaje que han sido otorgados con este reconocimiento. Esto es importante, ya que indica que existe compromiso por parte de algunos hoteles, sin embargo es necesario que sea ampliado en la mayor cantidad de establecimientos posible y también implementar otras estrategias que animen su participación, en atención a algunas otras aplicadas a nivel internacional.

## 2 CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

### 2.1 Marco conceptual

#### 2.1.1 Desarrollo sostenible

Según la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo (1987, como se cita en Asamblea General de las Naciones Unidas, 2010-2011) define el desarrollo sostenible como la satisfacción de las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades.

Así mismo, la ONU (2015) indica que se deben crear mayores oportunidades para todos, reduciendo las desigualdades, mejorando los niveles de vida básicos, fomentando el desarrollo social equitativo y la inclusión. Así mismo, es importante promover un orden integrado y sostenible de los recursos naturales y los ecosistemas que preste apoyo, entre otras cosas, al desarrollo económico, social y humano, y facilite al mismo tiempo la conservación, la regeneración, el restablecimiento y la preservación de los ecosistemas frente a los problemas nuevos y emergentes.

En 2015, la ONU aprobó la Agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible, una oportunidad para que los países y sus sociedades emprendan un nuevo camino con el que mejorar la vida de todos, sin dejar a nadie atrás. La Agenda cuenta con 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, que incluyen desde la eliminación de la pobreza hasta el combate al cambio climático, la educación, la igualdad de la mujer, la defensa del medio ambiente o el diseño de nuestras ciudades (Organización de las Naciones Unidas, 2015, párr.1)

Por otro lado, el Banco Mundial (2004, como se cita en Pérez & Rodríguez, 2014) menciona que, el desarrollo sostenible es aquel compromiso que tienen las empresas para contribuir al desarrollo económico, trabajando con empleados, sus familias, la comunidad local y sociedad en general. Esto con la finalidad de mejorar la calidad de vida de las personas, de manera que sean buenas para la empresa y buena para el desarrollo.<sup>2</sup>

Así mismo, Pérez & Rodríguez (2014) indican que la información en respecto a la sostenibilidad en establecimientos de hospedaje cumplen con los principios básicos de desarrollo sostenible y la gestión de relaciones con los involucrados o *stakeholders*.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> The World Bank (2004) defines it as the commitment of businesses to contribute to sustainable economic development, working with employees, their families, the local community, and society at large to improve the quality of life in ways that are good for business and good for development. From an academic perspective

<sup>3</sup> The findings show that the sustainability information reported by hospitality companies currently meets the basic principles of a sustainable development and the stakeholder relations management approach. Nonetheless, the authors also identify areas for improvement, such as the orientation of the reporting to suppliers or the more equilibrated distribution of information among all corporate stakeholders.

### 2.1.2 Responsabilidad social empresarial

“La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) es una forma de dirigir las empresas basado en la gestión de los impactos que su actividad genera sobre sus clientes, empleados, accionistas, comunidades locales, medioambiente y sobre la sociedad en general” (Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa, 2018, párr.1)

Según lo indica Antelo & Robaina (2015), la responsabilidad social empresarial

Es el rol que le toca jugar a las empresas en favor del desarrollo sostenible, es decir del equilibrio entre el crecimiento económico, el bienestar social y el aprovechamiento de los recursos naturales y el medio ambiente, lo cual es vital para la operación de los negocios (p. 59).

Es importante mencionar que según lo mencionado Severiche, Gómez & Jaimes (2016), en la actualidad se da gran importancia al medio ambiente y a su conservación, es por ello por lo que se busca que las acciones realizadas por el hombre dentro de su ámbito social, económico y cultural no deterioren los recursos agua, suelo y aire.

Adicional a ello, según afirma Duque (2013)

La RSE voluntaria, surge frente a la necesidad de responder a requerimientos de la sociedad, tomando medidas voluntarias que contribuyan o aporten, de alguna manera, al desarrollo, crecimiento y mejoramiento de la calidad de la vida de un grupo social específico, para así, reflejar las consecuencias de sus actos, en actitudes y resultados positivos. (p.197).

Por otro lado, por medio de la RSE enfocada en el sector turístico, se utilizan productos locales, se construye infraestructura en el destino, en respecto a salud y viviendas, también mejora la educación promueve la comprensión de culturas y preservación de las tradiciones, etc. En cuanto a los beneficios en el medio ambiente, se encuentra la conservación de monumentos y áreas naturales, mejoras ambientales y preservación de la naturaleza, la cual se considera como uno de los mayores atractivos turísticos. (Peña, 2018).

Además, según afirma Polotto (2016)

Los hoteles que logran obtener sus beneficios económicos mediante productos y servicios que contribuyen a mejorar la calidad de vida de sus grupos de interés, como sus trabajadores, clientes y comunidad local, aportan valor a la sociedad en la que se encuentran inmersas y aumentan el bienestar de la misma. (p.22)

En respecto al factor económico, con la RSE incrementan los ingresos de la comunidad, ya que genera empleabilidad para los locales, de esta manera reduciendo la pobreza y mejorando la calidad de vida de la zona. (Peña, 2018).

### 2.1.3 Calidad de servicios en hoteles

El sector hotelero es considerado como una parte esencial en la cadena de valor de la actividad turística, esto se debe a que su infraestructura y servicio trae consigo el posicionamiento de la ciudad como un destino a ser visitado por turistas. Es por ello que, la gestión que se realiza para ofrecer la calidad en los servicios en los hoteles, se vuelve uno de los elementos con mayor relevancia en el desarrollo del turismo, es decir que al generarse calidad, lo cual es sinónimo de satisfacción de los viajeros, se genera la sostenibilidad de la ciudad, ya que se incrementa el número de visitantes atraídos por el destino turístico. (Monsalve & Hernández, 2015)

Así mismo, Janusz & Bajdor (2013) mencionan que la calidad de servicios en la industria hotelera contribuye al posicionamiento del destino turístico y también del establecimiento, generando confiabilidad en los visitantes, incrementando su grado de satisfacción, logrando una buena imagen tanto del sector como de la ciudad.

Según Monsalve & Hernández (2015)

Por este motivo, los hoteles deben identificar los aspectos considerados por los usuarios como relevantes para recibir un servicio con calidad, pues de esta manera se realizan propuestas de mejora que permitirán implementar y sostener estrategias efectivas en la calidad de los servicios, de manera que contribuya al turismo sostenible de la ciudad, generando más ingresos y aumentando la expectativas de vida de los habitantes. (p.165)

Por otro lado, las variables principales que deben considerar los hoteles para que puedan mejorar la gestión de calidad del servicio brindado, son: la promoción, fidelización de clientes, innovación en servicios, estrategias de mercadeo, promesa de ventas y tipificación de los clientes. (Monsalve & Hernández, 2015)

### 2.1.4 Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR)

MINCETUR (2019), es el órgano que se encarga de definir, dirigir, ejecutar, coordinar y supervisar la política de comercio exterior y turismo en el Perú. Este tiene como principal objetivo la promoción de volver empresas internacionales mediante la diversificación de los mercados de destino, el desarrollo, la competitividad y sostenibilidad de la oferta que puede ser exportada. También, optimizar el proceso de comercio exterior y la eficiencia de la cadena logística internacional.

Así mismo, MINCETUR (2019) se hace responsable de la generación de capacidades para obtener la internacionalización y consolidación de una cultura exportadora, promocionando el desarrollo de una oferta sostenible y consolidando las capacidades institucionales del sector turístico.

### 2.1.5 Plan Nacional de Calidad Turística del Perú – CALTUR

MINCETUR (2015) define el Plan Nacional de Calidad Turística del Perú – CALTUR como:

Un instrumento de gestión del Sector Turismo que establece las estrategias y líneas de acción en materia de calidad, para posicionar al Perú como un destino global de calidad, logrando que sus destinos y productos sean percibidos como espacios y experiencias de alto valor en todos sus componentes. (párr.1)

El objetivo general que tiene CALTUR es:

Posicionar al país como un destino reconocido por la calidad total de su oferta turística, con participación de los actores del sector, para que el turista viva experiencias únicas, contribuyendo a la preservación del patrimonio cultural y natural, el aumento de divisas por el turismo y la rentabilidad de las empresas turísticas (MINCETUR, 2015, párr. 2).

Según lo mencionado anteriormente, por MINCETUR (2015) sobre CALTUR, este pretende fortalecer la calidad en la prestación de servicios turísticos en los destinos turísticos del Perú. Esto permitirá promover la gestión de sitios turísticos que conforman la oferta turística del país, impulsando la sostenibilidad para una experiencia de visita satisfactoria y con participación protagónica de la población anfitriona.

El principal instrumento que utiliza CALTUR es el SABP, el cual según MINCETUR (2015) “es una herramienta dirigida a los prestadores de servicios turísticos con el objetivo de insertarlos en procesos de mejora continua” (párr. 4).

### 2.2 Buenas prácticas ambientales en empresas

Toda empresa debe guardar realizar sus operaciones, manteniendo armonía con el ambiente. Según indica la Secretaría de Ambiente del Municipio del Distrito Metropolitano Quito (2019), las buenas prácticas ambientales son un conjunto de acciones que promueven una relación amigable con el ambiente e implican un cambio de actitud y comportamiento en nuestras actividades diarias. Estas son clasificadas en 5 dimensiones, que son el manejo adecuado de residuos, la movilidad sostenible, las buenas prácticas ambientales para reducir la huella, el cuidado del patrimonio natural y la construcción sostenible. Estas acciones tienen como finalidad disminuir el impacto negativo que generan algunos procesos de actividades.

Por otro lado, el Ministerio del Ambiente del Perú (2016) indica que las buenas prácticas ambientales son todas aquellas acciones que realizan las personas en su localidad, con la finalidad de conservar el medio ambiente, por medio del uso sostenible, responsable y ético de los recursos naturales. Además, estas actividades se deben realizar en armonía con el entorno y deben contribuir a la conservación y aprovechamiento sostenible de los recursos y la diversidad biológica.

Así mismo, el Ministerio del Ambiente del Perú (2012) señala que “se considera buenas prácticas ambientales a quien ejerciendo o habiendo ejercido cualquier actividad económica o de servicio, cumpla con todas las normas ambientales u obligaciones a las que se haya comprometido en sus instrumentos de gestión ambiental” (p.52.).

Según Pérez, Espinoza & Peralta (2016), las buenas prácticas ambientales en empresas incluyen el ahorro y eficiencia de uso de energía, encender las luces cuando sea necesario para no desperdiciar electricidad; al igual que el uso adecuado de agua, instalar dispositivos que minimicen su consumo. Eficiencia en el uso de papel, reutilizarlo y utilizar papel reciclado. También tener consideraciones previamente a realizar compras, usar criterios de compra verdes, por ejemplo, adquirir productos que para otra empresa era considerada como residuo, pero para otra esta puede ser transformada y utilizada.

Actualmente, en el Perú existen bonos de descontaminación, los cuales son otorgados por el Ministerio del ambiente con la finalidad de promover la conservación y diversidad biológica por parte de las industrias. Estos son un “instrumento económico, que permite que la descontaminación se realice de manera más eficiente, y a menores costos. Un bono es un cupo que puede ser transado en un sistema de Bonos de Descontaminación” (Ministerio del Ambiente, p 52., 2012).

Así mismo, es importante tener en consideración que la aplicación de buenas prácticas ambientales es una decisión que toma cada empresa de manera individual, con la finalidad de tener un mayor control de los procesos internos. En este sentido, los hoteles deben considerar la aplicación de buenas prácticas ambientales en sus operaciones diarias, para de esta manera llevar procesos eficientes.

### 2.2.1 Buenas prácticas ambientales en hoteles

Según afirma Velázquez, Vargas, Oliver & Cruz (2016) la innovación ambiental es una estrategia aplicada por las empresas del sector turístico para que contribuyan a la conservación de los recursos naturales mientras que también disminuyen sus costos operacionales.

Así mismo, MINCETUR (2015) indica que estas se encuentran enfocadas en “contribuir e incentivar el desarrollo sostenible de la actividad turística, en particular en los Destinos Turísticos, a través del desarrollo y aplicación de buenas prácticas ambientales en los servicios turísticos (por los prestadores o empresas de servicios turísticos)” (parr.1). Así mismo, estas prácticas contribuyen a mejorar la protección del ambiente, de la misma manera que minimizan los impactos negativos en el entorno causados por la actividad turística. (MINCETUR, 2015)

Según Aguiar & Lopez (2017), indican que buenas prácticas ambientales incluyen las siguientes categorías: manejo del recurso de agua, consumo de energía, manejo de residuos,

control de la contaminación, información y educación ambiental, conservación de la flora y fauna y el respeto a la cultura local.

Dentro del manejo del agua, se incluye el consumo de aguas grises, servidas y potables. Por el lado del consumo de energía, hace referencia a los recursos energéticos que son utilizados en el establecimiento. Este es uno de los mayores costos en los que incurren los hoteles, por ello es que se recomienda aplicar energía alternativas, que provengan del sol, vientos, agua, etc. Estas reducirán los costos de producción y operación disminuyendo la contaminación ambiental (Aguilar & Lopez, 2017)

Legorreta, Osorio, Palafox & Bringas (2015) mencionan algunos ejemplos de buenas prácticas ambientales en hoteles. Dentro de lo que abarca eficiencia energética, incluyen la instalación de paneles solares con la finalidad de disminuir el consumo de energía eléctrica. Estos paneles pueden ser utilizados para calentar el agua del hotel y así evitar el uso de termas.

Según indica La Cámara Santiago de Compostela (s.f)

La energía solar aprovecha la radiación del sol para la obtención de electricidad y calor. Existen dos tipos de instalaciones, las fotovoltaicas, útiles en las zonas aisladas donde no llegan las líneas eléctricas y precisan de un acumulador de energía, y las de energía solar térmica que se usan en viviendas para generación de agua caliente, calefacción, climatización de piscinas, etc. (p.22)

Así mismo, considera importante mantener un registro y monitoreo del consumo de energía. Para ello menciona pertinente el aprovechamiento de luz natural, así como también el uso de reguladores electrónicos de intensidad luminosa y detectores de presencia. En respecto a la compra y uso de sistemas de refrigeración y congelación, se deben seleccionar modelos de aire acondicionado eficientes y limpiarlos de manera periódica.

Para poder registrar y monitorear el consumo del agua en los hoteles es instalando contenedores en las áreas que cuenten con mayor consumo, los baños, la cocina, la lavandería y las piscinas. Así mismo, para poder tener un consumo menor de agua, se recomienda instalar reguladores de caudal en todos los caños con los que cuente el hotel. Estas válvulas cuentan con un mecanismo en el cual el paso del agua se ve limitado por restricciones, lo cual genera que se expulse menos agua.

La Cámara de Santiago de Compostela (s.f) afirma que “instalar en los sanitarios mecanismos de doble descarga: supone el ahorro del 60% del consumo de agua, o bien colocar una botella de agua llena dentro de la cisterna” (p.16). Es por ello por lo que recomienda utilizar descargas por gravedad

Este sistema de descarga limpia el inodoro mediante la fuerza de arrastre que lleva el agua al caer. Podemos encontrar diferentes sistemas que nos permitirán ajustar el volumen de la descarga al uso que realmente hayamos realizado. (Cámara de Santiago de Compostela, s.f, p. 16)

Se deben considerar aquellos productos que sean respetuosos con el medio ambiente, que su ciclo de vida requiera un mínimo de recursos y generen escasos residuos, además de ser fácilmente reciclables o reutilizables.

En respecto a la compra de productos de limpieza, estos deben ser procedentes de compras responsables. Se debe adquirir los productos necesarios y utilizar únicamente la cantidad mínima que se requiera. El uso de jabones de limpieza deben ser ecológicos o también a base de recetas caseras utilizando insumos naturales.

Los hoteles “producen grandes cantidades de basura generadas en función de la ocupación, desde envases hasta sobras de comidas y materiales de limpieza y mantenimiento que, en algunos casos, son peligrosos para el medio ambiente” (Cámara de Santiago de Compostela, p.35, s.f). Dentro de las buenas prácticas ambientales considera la minimización y reutilización de la generación de residuos. Para ello, es importante utilizar envases retornables de vidrio, así como instalar contenedores diferenciados por vidrio, papel, envases ligeros y orgánicos e informar a los trabajadores del hotel junto con los clientes para que sepan qué deben depositar en cada tipo de contenedor.

En cuanto a las compras de productos por parte del hotel, este debe tener en consideración los impactos que estas puedan llevar, es por ello por lo que la adquisición de productos y contratación de servicios complementarios tienen que ser controlados para asegurar la calidad de los servicios. Para ello, deben identificar y contratar a proveedores “ecológicos” de productos biodegradables, orgánicos, amigables con el ambiente y de preferencia que estos cuenten con algún tipo de certificación.

Dentro de los productos recomendables a adquirir son aquellos que provienen de compras responsables y un comercio justo. Para ello, se debe evitar el consumo de productos de especies pesqueras que se encuentren en veda, ya que no garantizan calidad ni frescura y ponen en riesgo la estabilidad de la pesquería. Por ello, se recomienda adquirir alimentos frescos y de producción local, así como evitar alimentos envasados y antes de adquirir productos, revisar las etiquetas para asegurarse que estos contienen insumos saludables.

Por último, en respecto a la gestión de residuos sólidos, Aguiar & López (2017) indican que es “el adecuado destino que se le proporciona a los residuos del establecimiento, respetando y protegiendo a la salud humana y al ambiente; control de la contaminación, son las medidas legales y técnicas relacionadas con la producción de efectos contaminantes” (p.221). Así mismo, se recomienda hacer abono (compostaje) con la basura orgánica proveniente de la cocina. Esto permitirá que se dé un segundo uso a los residuos orgánicos. También se deben



reutilizar muebles antiguos, utilizar servilletas de tela y no de papel y reutilizar envases vacíos para guardar cosas. (Aguiar & López, 2017)

Otra manera para disminuir el consumo de energía es implementando un sistema en el cual el hotel entregue una tarjeta al huésped que sirva para mantener las luces encendida de la habitación. De esta forma, cuando el cliente se retire del cuarto con la tarjeta, automáticamente se apagarán las luces, lo cual evitará que estas se queden encendidas durante largos periodos de tiempo y sin uso alguno. Así mismo, la instalación de focos ahorradores y el uso de equipos de aire acondicionado con bajo consumo energético, permitirán que se reduzca el consumo de energía (Legorreta, Osorio, Palafox & Bringas, 2015)

También, es importante realizar recordatorios hacia los huéspedes para que sean conscientes de sus acciones, por ejemplo, dejar avisos en los que estos se cuestionen acerca de su consumo de agua, aire acondicionado, calefacción luz, etc.

## 2.2.2 Certificaciones internacionales en el ámbito ambiental en hoteles

### 2.2.2.1 Green Globe

Green Globe (2020) es una certificación la cual evalúa el desempeño de sostenibilidad de las empresas de viajes y turismo y sus socios de la cadena de suministro. Las empresas pueden monitorear las mejoras y documentar los logros que conducen a la certificación de la operación y gestión sostenible de sus empresas.<sup>4</sup>

Esta certificación cuenta con tres niveles. El primero de ellos es miembro certificado, el cual hace referencia que la empresa ha superado más del 50% de los indicadores relacionados a los criterios establecidos. El siguiente nivel es oro, el cual es otorgado a aquellas empresas que han sido certificadas por 5 años consecutivos. El tercer nivel es platino, este se otorga cuando la empresa ha recibido el certificado por 10 años de manera consecutiva.

Respecto a los criterios de evaluación, se encuentran divididos en 4 categorías; gestión sostenible, aspecto social y económico, patrimonio cultural y aspecto ambiental. En la primera categoría, se evalúan indicadores relacionados a la implementación de un sistema de gestión de sostenibilidad a largo plazo, el cual debe considerar aspectos ambientales, socioculturales, de calidad, salud y seguridad. También se evalúa que todos los empleados reciban capacitaciones de manera igualitaria sin importar los cargos que estos ocupen. Otro indicador es el uso de diseños sostenibles respetando el entorno natural y cultural, minimizando los impactos negativos en el entorno.

---

<sup>4</sup> The Green Globe certification is a structured assessment of the sustainability performance of travel and tourism businesses and their supply chain partners. Businesses can monitor improvements and document achievements leading to certification of their enterprises' sustainable operation and management.

La segunda categoría, evalúa indicadores relacionados a aspectos sociales/ económicos. Dentro de ellos se encuentra el desarrollo local, en el cual la empresa apoya y se involucra en actividades relacionadas a la infraestructura de la comunidad (educación y salud). También evalúa que la empresa aplique comercio justo con los pobladores locales adquiriendo bienes y servicios que requiera así como contratar a personas de las comunidades para los distintos puestos disponibles. Otro indicador es la aplicación de políticas en contra de la explotación comercial y sexual de las personas.

La tercera categoría es patrimonio cultural, en la cual se evalúa que la empresa contribuya con la protección de propiedades históricas, arqueológicas y culturales. También, la empresa debe seguir el código de conducta para las visitas a sitios históricos, con el fin de minimizar los impactos negativos en este.

El último criterio es el ambiental, el cual se encuentra relacionado a la conservación de los recursos. En este se evalúa el consumo de energía del negocio, las políticas de compra que manejan, las cuales deben incluir la adquisición de productos amigables y re utilizables. También, se debe contar con un plan de gestión de residuos sólidos, el cual debe incluir las 5R's (re usar, reciclar, reducir, rechazar y repensar).

#### 2.2.2.2 Norma ISO 14001

Según la Organización Internacional de Normalización (ISO por sus siglas en inglés) (2018)

La norma ISO 14001 es el estándar que se centra en la gestión ambiental. Esta norma tiene como prioridades identificar y gestionar los posibles riesgos ambientales que se pueden generar en una empresa derivada de su actividad habitual. (ISO, 2018, párr. 12)

Respecto a los requisitos que cuentan las empresas para obtener esta certificación, la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y Agricultura (FAO por sus siglas en inglés) (2020) señala que es necesario contar con un plan de manejo ambiental, el cual debe incluir políticas, objetivos, metas, responsabilidades definidas, actividades de capacitación al personal y documentación de cambios.

La política ambiental la define la gerencia de la organización y contempla los impactos ambientales de las actividades que realizan, los servicios y productos. Así mismo, se debe tener en consideración el compromiso de la mejora continua frente a cualquier tipo de actividad a realizar. Dentro de esta, se contempla el entendimiento del ciclo de vida del producto fabricado o en caso de ser una empresa de servicios, considera los materiales utilizados en las operaciones.

La política ambiental debe estar adecuada a la propia empresa y a su actividad y esta debe incluir los objetivos ambientales a cumplir. En la cual se deben establecer los procedimientos y medidas que serán aplicados para lograr los objetivos. Así mismo, es necesario generar reportes proactivos en los cuales se debe incluir un detalle acerca de temas ambientales que están siendo mejorados dentro de la organización.

Dentro de los beneficios con los que cuenta la esta norma se encuentran los siguientes: la reducción de costos, ya que la empresa adquiere el compromiso de mejorar el sistema de gestión ambiental interno. Esta también genera una ventaja competitiva, aumentando mayor confianza frente a sus proveedores y clientes. Así mismo, evita la duplicidad de esfuerzos, volviendo más las materias prima utilizadas y otorga cumplimiento de la legislación medioambiental, entre otros. Cabe indicar que cualquier empresa, sin importar el giro del negocio, ubicación o tamaño, puede certificarse bajo esta norma (ISO, 2018).

### 2.2.2.3 Consejo Global de Turismo Sostenible (GSTC)

El Consejo Mundial de Turismo Sostenible es responsable de la gestión de los Criterios GSTC, los cuales son estándares mundiales de línea base para la sostenibilidad en viajes y turismo; y actúa como organismo de acreditación internacional para la certificación de turismo sostenible.

Los criterios para la industria turística y los indicadores sugeridos para hoteles fueron creados en un esfuerzo para llegar a un entendimiento común del turismo sostenible, y son los mínimos que un negocio hotelero debería aspirar a conseguir. Estos criterios se encuentran organizados en torno a cuatro temas principales: la planificación efectiva de la sostenibilidad, la maximización de los beneficios sociales y económicos para la comunidad local, la puesta en valor del patrimonio cultural, y la reducción de los impactos negativos en el medioambiente. (GSTC, 2019).

Según GSTC (2016) en el primer criterio, la empresa evaluada debe demostrar una efectiva gestión sostenible. Dentro de ella se encuentran indicadores relacionados con el uso de materiales y prácticas sostenibles aplicadas, la experiencia al cliente brindada, la implementación de un sistema de gestión sostenible a largo plazo, la cual debe considerar aspectos culturales, sociales, económicos, ambientales, entre otros. Así mismo, el personal debe estar comprometido con el desarrollo e implementación de este sistema, además de recibir capacitaciones sobre ello de manera periódica.

El segundo criterio evaluado es la maximización de los beneficios sociales y económicos para la comunidad local y la minimización de los impactos negativos. En este criterio se considera el apoyo por parte de la empresa hacia la comunidad, esta debe estar involucrada actividades de infraestructura local y desarrollo social comunitario. También, debe brindar empleo a residentes de la localidad, apoyar a los emprendedores locales en el desarrollo y venta de sus productos, ofrecer igualdad de oportunidades para todos los trabajadores sin

considerar el género, raza o religión y aplicar políticas en contra de la explotación comercial, sexual hacia las demás personas.

El tercer criterio la maximización de beneficios para el patrimonio cultural y minimización de impactos negativos. Dentro de este criterio se encuentran indicadores relacionados a la protección del patrimonio cultural, en donde la empresa debe contribuir a la preservación y mejora de los sitios históricos. También debe incorporar elementos auténticos locales de la cultura tradicional y contemporánea dentro de sus operaciones.

El último criterio es la maximización de los beneficios al ambiente y minimización de los impactos negativos. Dentro de este se incluye la conservación de los recursos, en la cual se encuentra la reducción de consumo de agua y energía y las compras ambientalmente preferibles. También incluye la reducción de la contaminación, como los gases de efecto invernadero, aguas residuales, residuos sólidos, entre otros.

#### 2.2.2.4 Certificación Rainforest Alliance

“Rainforest Alliance es una organización internacional sin fines de lucro que trabaja en la convergencia de negocios, agricultura y bosques para hacer que los negocios responsables sean la nueva norma” (Rainforest Alliance, párr.1, 2019). Esta organización cuenta con una alianza entre empresas agricultores, silvicultores, comunidades y consumidores que se encuentran comprometidos con la creación de un mundo en donde las personas y la naturaleza prosperen en armonía (Rainforest Alliance, 2019).

Esta organización brinda certificaciones que aseguran a los consumidores que el producto que están adquiriendo ha sido cultivado y cosechado aplicando prácticas ambiental y socialmente responsables bajo del sello de una rana.

Según indica Rainforest Alliance (2019)

Las ranas son especies indicadoras, lo que significa que son un símbolo de la salud ambiental y además se encuentran en todos los continentes, con excepción de la Antártica. Nuestro sello de certificación con la ranita verde indica que una finca, bosque o empresa turística han sido auditados para comprobar que cumplen normas de sostenibilidad ambiental, social y económica. (párr.1)

Para Rainforest Alliance (2019) este sello tiene como finalidad asegurar a los consumidores que el producto que están comprando ha sido cultivado y cosechado usando prácticas ambiental y socialmente responsables.

Por otro lado, también cuenta con servicios de certificación para los servicios de turismo. Rainforest Alliance trabaja con hoteles, operadores de turismo receptivo y emisor y otras empresas turísticas, con la finalidad de ayudarlos a mejorar sus prácticas ambientales,

sociales y económicas. Así mismo, se encargan de brindar capacitaciones y asistencia técnica, enseñándoles a operar de manera sostenible y evalúan su avance para lograr las metas establecidas.

Según Rainforest Alliance (2019)

Los propietarios de empresas turísticas, incluyendo los servicios de alojamiento y los operadores de tours receptivos, que demuestren que están minimizando su huella ambiental y apoyando a los trabajadores, las culturas locales y las comunidades vecinas también pueden ser elegibles para usar el sello Rainforest Alliance Certified. Para confirmar que estas empresas cumplan los criterios de sostenibilidad reconocidos por el Global Sustainable Tourism Council se realizan auditorías por terceros. (párr. 12)

En el Perú, existe un total de 7 empresas turísticas que han recibido esta certificación y de los cuales 2 son hoteles: Amazonia Expeditions Tahuayo Lodge y Sumaq Machu Picchu Hotel. Mientras que las demás empresas son tour operadores: Condor Travel, Explorandes Perú, LimaTours, PEAK South America y Sun Gate Tours. (Rainforest Alliance, 2019)

## 2.2.3 Certificaciones o reconocimientos nacionales en el ámbito ambiental en hoteles

### 2.2.3.1 Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas

MINCETUR (2015) define el Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas (SABP) como “la herramienta del Plan Nacional de Calidad Turística CALTUR orientada a introducir al prestador de servicios turísticos en procesos de mejora continua de la calidad, mediante la aplicación de buenas prácticas de gestión, diseñadas específicamente para cada tipo de servicio” (párr.2)

El SABP se encuentra dirigido a “prestadores de servicios turísticos principalmente organizados como PYMES” (MINCETUR, 2012, p.6). Dentro de los objetivos principales que tiene este sistema es sensibilizar a los prestadores de servicios sobre la importancia de la calidad en la experiencia ofrecida hacia los turistas. También señala que este sistema pretende mejorar la gestión de los servicios turísticos y sentar las bases para poder desarrollar una cultura de calidad.

El SABP se encuentra compuesto por un total de cuatro fases. La primera de ellas es la capacitación, que se realiza “mediante sesiones de capacitación los prestadores de servicios turísticos reciben explicación detallada sobre el contenido de los MBP y la forma de aplicar las buenas prácticas”. La siguiente fase es la asistencia técnica, en la cual “los prestadores de servicios turísticos que concluyeron satisfactoriamente la Fase de Capacitación reciben asesoramiento experto directo individualizado, para la mejor aplicación de las buenas prácticas” (MINCETUR, 2012, p.6).

La tercera fase es la evaluación y monitoreo para el otorgamiento del reconocimiento de buenas prácticas, en ella

Los prestadores de servicios turísticos que cumplieron satisfactoriamente las Fases de Capacitación y Asistencia Técnica, son evaluados y monitoreados para verificar el nivel de aplicación de las buenas prácticas, 7 El prestador que aplica el 80% de las buenas prácticas contenidas en el respectivo MBP, se hace acreedor a un reconocimiento de buenas prácticas otorgado por el MINCETUR (MINCETUR, 2012, p.6).

La última fase es el reconocimiento de buenas prácticas, en la cual según indica el MINCETUR

Se otorga el reconocimiento de buenas prácticas que tiene vigencia de un año, renovable. El MINCETUR podrá disponer que durante el tiempo de vigencia del reconocimiento se realice un monitoreo a los prestadores de servicios turísticos que fueron reconocidos para evaluar la vigencia del cumplimiento de las buenas prácticas y la factibilidad de su renovación. (MINCETUR, 2012, p.7)

Los facilitadores del SABP especialistas con formación y experiencia comprobada en cada uno de los servicios que esta herramienta atiende, son previamente seleccionados y designados por el CENFOTUR para la aplicación de cada uno de los niveles y fases de esta herramienta. El proceso de participación dura 12 meses y luego de recibir la certificación, esta tiene una vigencia de 1 año. La inscripción al certificado es totalmente gratuita, con el compromiso que los prestadores de servicios turísticos asuman los costos que implementación de las buenas prácticas recomendadas (MINCETUR, 2015).

El SABP ambiental (MINCETUR, 2015) se encuentra enfocado en promover la calidad en la gestión del servicio y ambiental a corto plazo y como una herramienta para aplicar efectivamente la Política Ambiental del sector.

Para hoteles el SABP ambiental evalúa el desarrollo de las áreas y su compromiso con el entorno. Por ello evalúa a la gerencia, la administración, recepción y reservas, el área de housekeeping y soporte: restaurante, limpieza, mantenimiento, lavandería y jardinería

En la gerencia evalúa si aplica los principios del Sistema de Gestión Ambiental, identifica las acciones necesarias para la mejora de la gestión sostenible de la energía, invierte en instalaciones y proyectos de tecnologías limpias. También incorpora un sistema de gestión de residuos en donde debe promover de forma sistémica el manejo, reutilización y reciclaje de residuos e impulsa a sus clientes a utilizar bicicletas como medio de transporte a lugares cercanos.

En cuanto a la evaluación de administración, recepción y ventas, se encuentra enfocada a la reducción de la utilización de los recursos, como reutilizar papel y disminuir el consumo de otros materiales. También el uso de correo electrónico como medio de difusión interna, evitando la impresión de papeles, apagar los equipos de cómputo durante la ausencia de personal o programarlos para ello.

En la evaluación del área de housekeeping se comprueba si dan a conocer a los clientes la importancia del consumo adecuado mediante letreros, así como la reutilización de toallas. Facilita al huésped información para controlar el uso del televisor y aire acondicionado, de manera que permite el ahorro de energía, así como regula el manejo de los equipos para disminuir el consumo de electricidad.

En el área de soporte, la cual se encuentra compuesta por alimentos y bebidas, limpieza, mantenimiento, lavandería y jardinería y en cada uno de ellos evalúa aspectos distintos. En el primero se cerciora si utilizan envases retornables, evita arrojar aceite usado y comida por el drenaje. En cuanto a la limpieza, se deben colocar contenedores para cada tipo de desperdicio y verificar periódicamente la limpieza de equipos de gas.

El área de mantenimiento debe coordinar con la gerencia las acciones para el plan de monitoreo y mantenimiento y revisar las instalaciones según los datos registrados en las evaluaciones. Lavandería debe estar informada sobre el manejo adecuado de los equipos, revisar información de jabones y detergente, así como evitar su consumo en exceso y utilizar de preferencia el sol y viento para el secado de las prendas. Jardinería debe utilizar alternativas tecnológicas de riego, evitar el uso de sustancias químicas, hacer compost con restos de jardinería e instalar bebedores de agua para aves.

## 2.3 Marco referencial

### 2.3.1 Resultados de la gestión de buenas prácticas ambientales en hoteles

Como menciona la Asociación Hotelera Verde (2020), un hotel verde se considera aquel establecimiento de hospedaje amigable con el medio ambiente que instituye y sigue programas o prácticas ecológicamente racionales. Por ejemplo el ahorro de agua y energía (sostenibilidad ambiental), reducción de residuos sólidos y el ahorro de costos (sostenibilidad económica), con la finalidad de proteger el planeta.<sup>5</sup>

Según indican Velázquez, Vargas, Oliver, & Cruz (2016) estas prácticas contribuyen a la conservación de los recursos naturales, mientras que al mismo tiempo obtienen beneficios económicos por medio de la reducción de costos. Esto se puede lograr a través de la implementación de energías alternativas -solares y eólicas principalmente-, por la

---

<sup>5</sup> A green hotel is an environmental friendly lodging property that institutes and follows ecologically sound programs/practices (e.g., water and energy savings, reduction of solid waste, and cost saving) to help protect our planet.

implementación de tecnologías verdes o por la inclusión de nuevas formas de gestión a sus prácticas tradicionales.

Dentro de las principales medidas aplicadas por los hoteles para que estos reduzcan sus costos, son la instalación de termas solares, instalación de sensores de presencia en las habitaciones y áreas públicas para encender las luces, reutilizar la ropa de cama o toallas de baño de los huéspedes que alojan por más de un día. También se puede reutilizar el agua de la lluvia para los baños y el jardín, lo cual ayudaría a reducir los costos y a ofrecer un servicio diferenciado hacia los huéspedes (Velázquez, et al, 2016).

Por otro lado, Fernández & Machado (2013) realizaron un estudio en Porto Alegre Brasil, para demostrar la relación que existe entre las prácticas ambientales y desempeño organizacional en la hotelería. Este estudio cuantitativo aplicó una encuesta virtual a hospedajes, demostrándose que “los medios de hospedaje que poseen más prácticas ambientales tienden a poseer mejores desempeños organizacionales” (p. 294).

El cuestionario aplicado se encontraba basado en 10 preguntas acerca del compromiso relacionado a temas ambientales y el desempeño de la organización, para la calificación se empleó una escala de Likert de 5 puntos. En respecto al desempeño organizacional, se realizaron preguntas involucrando temas de liderazgo, compromiso con la organización, el ambiente laboral, resultados enfocados en los clientes y los procesos. Al preguntarles sobre el grado de influencia de las prácticas ambientales en el mercado, el 58,97% del total de encuestado dijo que ésta es muy positiva. Así mismo, se evaluó el uso de prácticas ambientales, en donde se confirmó que el 40% de los establecimientos estudiados aplican prácticas ambientales con frecuencia. Dentro de ellas se confirmó que las más utilizadas son el uso de lámparas económicas y sensores de presencia.

Así mismo, dentro de las preguntas de índole económico, se evaluó el índice de ingreso por habitación disponible (RevPar), el cual se calcula por medio de la división de los ingresos por habitaciones entre las habitaciones disponibles. En este, Fernández & Machado (2013) confirmaron que “a medida que aumenta la media del RevPar se observa una mayor adecuación a las prácticas ambientales” (p.307).

De acuerdo al resultado obtenido en la investigación, se observó que a medida que existe una mayor utilización de las prácticas ambientales aumenta el nivel de desempeño organizacional, lo cual significa que los ingresos del establecimiento se incrementan.

Adicional a ello, Ortega, Tarí, Pereira, Molina, & López, (2013) desarrollaron una investigación en Barcelona, España, que se enfocó en los certificados de calidad ambiental, los resultados empresariales y la estructura organizativa del sector hotelero español. El objetivo de esta investigación fue “analizar las diferencias entre los hoteles certificados y no certificados con relación al desarrollo de prácticas de gestión de la calidad, los resultados y el tipo de ventaja competitiva que suelen desarrollar, y los cambios en la estructura



organizativa". (p.199). La metodología cuantitativa utilizada por los autores se basó en la aplicación de un cuestionario estructurado en donde se evaluaron hoteles de 3 a 5 estrellas en España.

En esta investigación, los autores confirmaron que:

La implantación de un sistema de gestión de la calidad ambiental tiene la finalidad de mejorar la gestión de la empresa. En este sentido, los resultados muestran que los hoteles certificados desarrollan en mayor medida las prácticas de gestión de la calidad (Ortega, et al, 2013, p.216).

Ortega, et al. (2013) afirman que el contar con certificados de calidad, permite que los establecimientos tengan una mejor gestión, logrando así mejores resultados que benefician tanto los clientes internos como externos. Esto se debe a que las prácticas que han sido implementadas para obtener los certificados, han permitido que los hoteles puedan mejorar su sistema de gestión. Esto genera resultados positivos en la productividad, una disminución de costos y residuos, también un aumento en la satisfacción de sus huéspedes y en su imagen corporativa.

Además, dentro de los resultados se obtuvo que un 30% del total de encuestados tiene algún certificado de calidad. Se observa que la categoría hotelera que más se suele certificar son los hoteles de 5 estrellas, pequeños y suelen ser de cadena. Así mismo, se comprobó que los hoteles certificados en calidad obtienen un mayor nivel de compromiso en los 4 sistemas de calidad (certificación en calidad, gestión de calidad, diseño organizativo y ventaja competitiva), así como mayores resultados de la calidad, con respecto a los hoteles no certificados en un 30% (Ortega, et.al, 2013).

Vargas, López, & Martínez (2014) realizaron un estudio en Cancún, acerca de la dimensión ambiental en las preferencias de consumo de los turistas. El objetivo principal de esta investigación fue demostrar el interés que existe por parte de los turistas por la situación ambiental. La metodología utilizada fue un estudio cuantitativo, en donde se aplicó un cuestionario que "quedó integrado por 28 reactivos, de los cuales 16 fueron recogidos en una escala intervalar y 12 con escala nominal" (p.52).

Según estos autores, los consumidores toman en consideración productos ecológicos como una vía para cuidar la naturaleza. También manifestaron disponibilidad para cambiar sus hábitos de consumo, aunque no lo suficiente para anteponer los valores ecológicos sobre la calidad en el servicio y el precio. (Vargas, et al, 2014)

Es importante considerar este cambio, el cual muestra las preferencias de los consumidores antes opciones que no contaminan el ambiente.

Las empresas turísticas buscan alternativas para desarrollar sus actividades bajo los principios de la sustentabilidad ambiental, cuyo éxito está vinculado a la actitud ecológica del cliente, su sensibilidad ante estas cuestiones, su valoración acerca de los productos de bajo impacto ambiental y su intención de compra de servicios turísticos respetuosos con el ambiente (Vargas, et al. 2014, p.42).

Las empresas del rubro turístico buscan el desarrollo económico y a su vez que este se encuentre relacionado a la sustentabilidad ambiental, se observó una buena disposición por parte de los turistas a cambiar tanto su estilo de vida (80.4%) como el utilizar medios de transporte diferentes que ayuden a reducir la contaminación del aire (94.1%). Además, estos turistas mantienen una preocupación por la conservación del medio ambiente, mostrando compromiso y comportamientos ecológicos. Según la investigación el 53.6% de ellos evaluó positivamente que el hotel contara con instalaciones respetuosas con el ambiente y dentro de ellas tomaron en consideración la instalación de paneles solares, sensores de energía, limpieza de playa, manejo de residuos y reductores de agua. (Vargas, et al. 2014).

A partir de ello, es posible afirmar que realmente existe un interés por parte de los turistas hacia situaciones ambientales. Mientras el establecimiento de hospedaje desarrolle o implemente prácticas ambientales, entonces recibirá más interés por parte de los huéspedes. Por otro lado, las certificaciones ambientales ofrecen otras oportunidades para las empresas que ya han consolidado buenas prácticas ambientales. Entre este tipo de certificaciones, la más reconocida a nivel mundial es la ISO 14001.

Según la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y Agricultura (FAO) (2019), la Certificación ISO 14001 “tiene el propósito de apoyar la aplicación de un plan de manejo ambiental en cualquier organización del sector público o privado” (Párr.1).

La Escuela de Administración Hotelera de la Universidad de Cornell en el año 2014 desarrolló una investigación con el objetivo de demostrar el impacto que tienen las certificaciones ambientales, en cuanto a la calificación que brindan los huéspedes sobre los hoteles. La metodología cuantitativa que utilizaron se basó en la aplicación de encuestas hacia los huéspedes de 6,850 hoteles en España. Se realizó una comparación entre aquellos hoteles que cuentan con certificado ISO 14001 y aquellos que no lo tienen.

La investigación demostró que aquellos establecimientos de hospedaje que cuentan con la certificación ISO 14001, reciben calificaciones más altas por parte de los huéspedes, a comparación de aquellos hoteles que no cuentan con dicho certificado.<sup>6</sup> Dentro de los resultados, se obtuvo que total de huéspedes encuestados, el 61.5% prefiere alojarse en hoteles que cuentan con ISO 14001 (Peiró, Segarra, Verma, Mondéjar, & Vargas, 2014).

---

<sup>6</sup> Hotels with the ISO 14001 standard environmental certification receive higher customer ratings compared with the hotels without ISO 14001 certification.

Este hallazgo permite motivar a que más hoteles se animen a obtener certificados ambientales lo que les permitiría ser mejor calificados al contar con un reconocimiento ambiental.

Por otra parte, Solorza, Saenz & Hurtado (2016) realizaron una investigación acerca de las prácticas ambientales en hoteles en la ciudad de Bogotá; que demostró que los hoteles ofrecen un servicio alineado y comprometido con la minimización del impacto negativo al ambiente, por medio de la implementación de procesos y procedimientos que procuran el manejo óptimo tanto de los recursos, como de los desechos y residuos derivados de la operación. Para ello aplicaron una metodología cualitativa, realizando entrevistas semiestructuradas y observación no estructurada a 3 establecimientos de hospedaje eco amigables. A partir de lo cual, concluyeron que las practicas ecológicas implementadas por los establecimientos estudiados, no solo generan un impacto positivo al ambiente, sino que también generan sostenibilidad económica y administrativa en el ejercicio hotelero.

Ellos indican:

Sin duda alguna podemos aseverar que las mejores prácticas, representadas en ahorro y rentabilidad en los establecimientos hoteleros estudiados, son las prácticas hídricas y el manejo eléctrico de las instalaciones, pues se ha evidenciado la disminución en costos y consumo de los mismos, evaluados o medidos porcentualmente en una disminución aproximada en un periodo de un año del 30% al 50% (Solorza, Saenz & Hurtado, 2016, p.109).

Para poder lograr este ahorro económico, los establecimientos de hospedaje contaron con 72 paneles solares ubicados alrededor del hotel, que recolectaron la mayor cantidad de energía posible, utilizada en el uso diario (Solorza, Saenz & Hurtado, 2016).

Cuenta con una planta de tratamiento de agua, esta tiene como fuente de abastecimiento las aguas residuales del hotel, aguas lluvias y agua del subsuelo de la ciudad de Bogotá, pues en esa zona de la ciudad se encuentra gran recurso hídrico debido a que en más del 70% de la ciudad es sabana (p.108).

Los resultados de esta investigación permiten contar con una estimación del porcentaje de disminución o ahorro en los costos de energía en aquellos establecimientos de hospedaje que implementan prácticas ambientales.

Por otro lado en el Perú, Sánchez (2018) realizó su tesis titulada “el sistema de aplicación de buenas prácticas y su incidencia en el nivel de satisfacción de los prestadores de servicios hoteleros en Lima Metropolitana del 2013 al 2016”. El objetivo de esta investigación fue determinar el nivel de satisfacción de los prestadores de servicios hoteleros en Lima Metropolitana sobre el SABP de calidad de servicios.

Para ello, utilizó la metodología de investigación cualitativa que identificó el grado de satisfacción o insatisfacción de los prestadores de servicios que aplicaron la herramienta SABP. Recolectando información cualitativa sobre las experiencias de los hoteles que aplicaron el SABP, por medio de encuestas con preguntas abiertas, entrevistas y visitas previamente coordinadas.

Sánchez (2018) concluyó “que la satisfacción con respecto a la herramienta existe, pero no en el nivel de complacencia que se espera” (p.105).

De acuerdo a los resultados de la investigación, se puede afirmar que la satisfacción de los prestadores de servicios hoteleros en el Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas está fuertemente ligado con la herramienta de calidad planteada por el CALTUR en relación a la gestión de personal en sus establecimientos, se recoge que lo brindado por los facilitadores a sus colaboradores es útil y provechoso para la empresa pues afina el correcto proceso de actividades que realizan sin embargo se desea mayor cantidad de asesorías técnicas para lograr un desempeño superior. (Sánchez, 2018, p. 106).

### 3 CAPITULO 3: HALLAZGOS Y CONCLUSIONES

#### 3.1 Hallazgos

De acuerdo con la investigación realizada, se ha podido obtener que las buenas prácticas ambientales, son un conjunto de acciones que promueven una relación amigable con el ambiente (Secretaría de Ambiente del Municipio del Distrito Metropolitano Quito, 2019).

Para el caso del Perú, el Ministerio del Ambiente del Perú (2012) señala que una buena práctica ambiental es aquella acción que cumple con las normas ambientales en su gestión. Ambas definiciones concuerdan con que la finalidad de una buena práctica ambiental es disminuir el impacto negativo de las acciones de una organización con el propósito de promover la conservación a largo plazo de nuestro entorno.

Además, existen certificados a nivel internacional y nacional que respaldan las buenas prácticas ambientales en los hoteles. Estos certificados se basan en realizar un análisis de las operaciones y procesos de estos y los califican de acuerdo que tan responsables son sus actividades con el ambiente.

Las buenas prácticas ambientales en los hoteles, los establecimientos de hospedaje suelen realizar acciones con la finalidad de volver más eficientes sus procesos relacionados a aspectos ambientales. Existen cuatro ejes en el ámbito de la gestión de buenas prácticas ambientales, estos son: agua, energía, compras y residuos sólidos (*Tabla 1*). Dentro de estos ejes se encuentran distintas actividades las cuales tienen la finalidad de disminuir su impacto negativo en el entorno. Las buenas prácticas ambientales en los hoteles son el paso previo o el nivel más básico de demostrar su compromiso de relación amigable con el ambiente.

**Tabla 1: Ejes de buenas prácticas ambientales en hoteles**

<b>Eje</b>	<b>Contenido</b>
Energía	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instalación de paneles solares</li> <li>- Registro y monitoreo de energía</li> <li>- Aprovechamiento de luz natural</li> <li>- Instalación de sensores de presencia</li> <li>- Aire acondicionados con temporizador</li> </ul>
Agua	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro y monitoreo de agua</li> <li>- Instalación de reguladores de caudal</li> <li>- Mecanismos de doble descarga</li> <li>- Programa de revisión y mantenimiento de tuberías</li> </ul>
Compras	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Productos ecológicos</li> <li>- No adquirir plásticos de un solo uso</li> <li>- Productos fácilmente reciclables o reutilizables</li> <li>- Comercio justo</li> <li>- Productos procedentes de agricultura o ganadería ecológica</li> <li>- Productos de limpieza libres de químicos</li> </ul>
Residuos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilizar envases retornables y de vidrio</li> <li>- Instalar contenedores diferenciados por vidrio, papel, envases ligeros y orgánicos</li> <li>- Bolsas de basura compostables</li> <li>- Reducir los residuos peligrosos</li> </ul>

*Fuente: Elaboración propia*

También es importante incluir a los huéspedes en el proceso de buenas prácticas ambientales por medio de la concientización. Por ello, se ha implementado tácticas para persuadir al cliente a que su estadía sea lo más amigable con el ambiente dentro de lo posible. Por

ejemplo, recordatorios en mensajes que impulsen a los clientes a tomar acciones que no perjudiquen el medio ambiente.

Como un siguiente nivel de compromiso están los certificados internacionales ambientales. En la presente investigación se han incluido a aquellos que tienen presencia en el Perú en el rubro hotelero (Green Globe, Rainforest Alliance, GSTC). Encontrándose que estas certificaciones comparte los mismos criterios de evaluación. En el caso específico del ISO 14001 varia debido a que sus protocolos incluyen dimensiones un tanto diferentes pero que también incluyen aspectos de gestión ambiental (Ver Tabla 2).

Así mismo, es importante tener en consideración que una norma ISO puede presentar una dificultad añadida en la actividad en la cual se desempeñe la empresa al momento de implantarla. Esto se debe a que podría modificar alguno o varios de los procedimientos frecuentes que sigue la empresa para cumplir con los requisitos que son exigidos. Sin embargo, como se mencionó anteriormente, esta cuenta con una serie de beneficios.

**Tabla 2: Criterios de las certificaciones internacionales ambientales para hoteles**

<b>Nombre de la certificación</b>	<b>Green Globe GSTC Rainforest Alliance</b>	<b>ISO 14001</b>
<b>Criterios evaluados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión sostenible</li> <li>- Aspecto social y económico</li> <li>- Patrimonio cultural</li> <li>- Aspecto ambiental</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Interacción y liderazgo</li> <li>- Consideración del ciclo de vida</li> <li>- Ampliar el impacto</li> <li>- Reportes proactivos</li> </ul>

*Fuente: Elaboración propia*

La tabla 3 muestra los criterios e indicadores que han sido establecidos por Green Globe, Rainforest Alliance y GSTC. Las tres cuentan con indicadores similares para cada uno de los criterios. Respecto a la gestión sostenible, estas concuerdan con aspectos sostenibles así como la importancia de mantener al personal capacitado. Por el lado del aspecto social y económico., las tres se encuentran a favor del desarrollo local y a proporcionar empleabilidad para los pobladores. En cuanto al patrimonio cultural, todas promueven la protección de propiedades históricas y respecto a la gestión ambiental la tres fomentan compras de productos eco-amigables, y la reducción del consumo de recursos.

**Tabla 3: Criterios e indicadores Green Globe, Rainforest Alliance y GSTC**

<b>Criterio</b>	<b>Green Globe</b>	<b>Rainforest Alliance y GSTC</b>
Gestión sostenible	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aspectos ambientales, socioculturales, de calidad, salud y seguridad</li> <li>- Capacitación al personal</li> <li>- Diseños sostenibles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uso de materiales y prácticas sostenibles</li> <li>- Sistema de gestión sostenible a largo plazo</li> <li>- Capacitación del personal</li> <li>- Experiencia al cliente</li> </ul>
Aspecto social y económico	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollo local</li> <li>- Comercio justo</li> <li>- Empleabilidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apoyo en actividades locales</li> <li>- Infraestructura local</li> </ul>

	- Políticas en contra de la explotación	- Desarrollo social comunitario - Empleabilidad - Igualdad de oportunidades
Patrimonio cultural	- Protección de propiedades históricas - Código de conducta	- Preservación de sitios históricos - Incorporación de elementos auténticos y tradiciones
Aspecto ambiental	- Consumo de energía y agua - Políticas de compra - Productos eco amigables - Plan de las 5R´s	- Conservación de recursos - Reducción de agua y luz - Compras ambientalmente amigables - Reducción de residuos

*Fuente: Elaboración propia*

La tabla 4 muestra los criterios e indicadores aplicados para la obtención del certificado ISO 14001 Esta se encuentra compuesta por un total de cuatro criterios, siendo: interacción y liderazgo, consideración del ciclo de vida de los productos, ampliación del impacto y la generación de reportes proactivos. El proceso de obtención del certificado ISO 14001, tiene una duración de tiempo más larga que los demás reconocimiento, esto se debe a que al ser más exigente, requiere que la empresa realice mayores cambios que implican un mayor tiempo

**Tabla 4: Criterios e indicadores ISO14001**

<b>Criterio</b>	<b>Indicadores</b>
Interacción y liderazgo	- Política ambiental definida por la gerencia - Alto grado de interacción de la gerencia con los responsables de llevar a cabo los proyectos ambientales
Consideración del ciclo de vida	- Reducir los impactos generados en la cadena de valor del producto o servicio - Materiales fabricados y utilizados en las operaciones
Ampliar el impacto	- Considerar el impacto que traen los resultados de las actividades en el entorno.
Reportes proactivos	- Demostración de informes sobre temas ambientales

*Fuente: Elaboración propia*



Las cuatro certificaciones internacionales analizadas cuentan con procedimientos y criterios similares, con algunas diferencias en cada uno de sus indicadores establecidos. Existe mayor similitud entre Green Globe, Rainforest Alliance y GSTC, ya que cuentan con los mismos criterios y con ciertas variaciones en los indicadores. Por otro lado, en cuanto a la ISO 14001, esta cuenta con criterios e indicadores distintos a los demás certificados. Es importante tener presente que esta implica realizar inversiones en los aspectos que la empresa debe cambiar, lo cual genera que el proceso tenga una duración de tiempo más larga, convirtiéndolo aún más exigente.

Respecto a la certificación nacional analizada, ha sido el Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas Ambientales, el cual es otorgado por el Programa CALTUR. Esta cuenta con una cartilla de evaluación dividida en diversas secciones.

**Tabla 5: Secciones e indicadores del Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas Ambientales del Programa CALTUR (MINCETUR)**

<b>Sección</b>	<b>Indicador</b>
Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicación de principios de gestión ambiental</li> <li>- Identificación de gestión eficiente de energía</li> <li>- Proyectos de tecnologías limpias</li> <li>- Reutilización de materiales de un solo uso</li> <li>- Políticas de reciclaje</li> </ul>
Administración, recepción y ventas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reducción de uso de recursos</li> <li>- Reciclaje de papeles</li> <li>- Uso del correo electrónico como medio de comunicación</li> <li>- Disminución del consumo de energía</li> </ul>
Housekeeping	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informar a los clientes sobre medidas de reducción de consumo de energía</li> <li>- Uso de productos eco amigables para el lavado de ropa de cama</li> </ul>
Alimentos y bebidas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uso de envases retornables</li> <li>- No utilizar utensilios de plástico</li> <li>- No arrojar aceite por el drenaje</li> </ul>
Mantenimiento y limpieza	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicación de paneles solares</li> <li>- Alternativas ecológicas de riego</li> <li>- Revisión de equipos</li> </ul>

*Fuente: Elaboración propia*

Tanto las certificaciones internacionales como la nacional tienen la misma finalidad que es la de minimizar los impactos negativos causados por las empresas y ser sostenibles. Sus procesos de certificación son rigurosos y son brindados por entidades que cuentan con procesos auditables. Estas certificaciones fomentan la implementación de buenas prácticas ambientales, como la reducción en el consumo de los recursos, promover la no utilización de plásticos, utilizar tecnologías limpias, etc.

Respecto a las diferencias, se ha podido constatar que las certificaciones internacionales cuentan con el criterio social a diferencia del SABP Ambiental. Las cuatro certificaciones internacionales analizadas comprenden aspectos que involucran el desarrollo local, fomentando el comercio justo, ofreciendo empleo y fomentando la igualdad de oportunidades.

Por otro lado, los resultados generados en los hoteles tras implementar buenas prácticas ambientales son positivos. La tabla 6 presenta los beneficios generados tras la aplicación de buenas prácticas ambientales para casos a nivel internacional y los pocos ubicados a nivel nacional. Estos beneficios surgen a raíz de los resultados positivos de la implementación de buenas prácticas ambientales. En el Perú, algunos hoteles que son beneficiarios de los resultados tras la aplicación de buenas prácticas en sus instalaciones son: Eco Amazonia Lodge, Colca Lodge, Hotel Nuestra tierra, Ecolodge Máncora y La Confianza (Mincetur, 2018). Mientras que a nivel internacional tenemos a: Zuri Zanzibar, Casa de las olas, Six Senses, Mashpi Lodge y Hotel Brooklyn Bridge (CNTraveller, 2020).

Entre los beneficios más resaltantes encontramos el ahorro económico y la mejora en la imagen del hotel.

**Tabla 6: Beneficios generados en hoteles con buenas prácticas ambientales**

Beneficios	Fuente
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incrementa el desempeño organizacional en 58,97%. Se realizaron encuestas relacionadas a liderazgo, compromiso con la organización, ambiente laboral y prácticas ambientales.</li> </ul>	Fernández, R. & Machado, L. (2013). Prácticas ambientales y desempeño organizacional en la hotelería. Un estudio de sus relaciones en la ciudad de Porto Alegre, Brasil. <i>Estudios y Perspectivas en Turismo</i> , 22 (2), 294-313
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los certificados ambientales mejoran la imagen del hotel. Aquellos hoteles que cuentan con certificaciones ambientales reciben calificaciones más altas por parte de los huéspedes. Del total de</li> </ul>	Peiró, A., Segarra, M., Verma, R., Mondéjar, J., & Vargas, M (2014). The impact of environmental certification on hotel guest ratings. <i>Cornell Hospitality Quarterly</i> , 55(1), 40-51

<p>encuestados se obtuvo que el 61.5% prefiere alojarse en hoteles que cuentan con ISO 14001.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conservan los recursos naturales mientras que reducen costos relacionados al consumo de agua y energía. Se logra por medio de la aplicación de energías alternativas, principalmente por solares y eólica.</li> </ul>	<p>Velázquez, J., Vargas, E., Oliver, R. &amp; Cruz, G (2016). Elementos determinantes de la ecoinnovación en hotelería de Huatulco, México. <i>Revista Venezolana de Gerencia</i>. 21, (74) 242- 256.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ahorro económico de hasta 60% en consumo de agua. Al instalar mecanismos de doble descarga en los sanitarios, el hotel se puede ver beneficiado con una reducción en el consumo de agua.</li> </ul>	<p>Cámara Santiago de Compostela (s.f). Buenas prácticas ambientales en el sector hotelero</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ahorro económico en 50% tras la implementación de paneles solares. Estos recolectan la mayor cantidad de energía posible para que sea utilizada en las instalaciones del hotel.</li> </ul>	<p>Solorza, A., Saenz, D &amp; Hurtado, E (2016). Prácticas ambientales para hoteles ecológicos en Bogotá. <i>Revista de Estudiantes Facultad de Ciencias Económicas</i>. 6 (1) 99-111</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los certificados permiten lograr una mejor gestión aumentando la productividad. Se obtienen mejores resultados que benefician a los clientes internos y externos. Además, al mejorar su gestión puede reducir costos y residuos generados y aumentar la satisfacción de sus huéspedes junto con su imagen corporativa.</li> </ul>	<p>Ortega, E., Tarí, J., Pereira, J., Molina, J &amp; López, M. (2013) Certificación en calidad, resultados empresariales y estructura organizativa en el sector hotelero español <i>Intangible Capital</i>, 9 (1), 199-224</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aumenta el grado de satisfacción de los clientes. Se realizó una investigación cuantitativa aplicando encuestas a huéspedes de alojamientos que aplican SABP en el Perú. En ella, se obtuvo como resultado que el grado de satisfacción de los huéspedes se ve influenciado de acuerdo a que si el alojamiento cuenta con buenas prácticas ambientales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sánchez, P. (2018). <i>El Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas y su incidencia en el nivel de satisfacción de los prestadores de servicios hoteleros en Lima Metropolitana del 2013 al 2016.</i> (Tesis de licenciatura, Universidad Ricardo Palma, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Lima, Perú).</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejora la protección del ambiente, ya que tras su aplicación se minimizan los impactos negativos generado en el entorno a causa de la actividad turística.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR). (2015). Plan nacional de calidad turística.</li> </ul>

*Fuente: Elaboración propia*

Los beneficios generados en los hoteles que aplican buenas prácticas ambientales, permiten motivar a la mayor cantidad de establecimientos a también adquirir este tipo de comportamientos. Esto no solo beneficiará al hotel, sino también generará un impacto positivo en el entorno en un largo plazo.

## 3.2 Conclusiones

Las buenas prácticas ambientales, sirven para que las organizaciones promuevan una relación amigable con el ambiente, implicando un cambio en sus actividades diarias. Existen diversos tipos de certificaciones tanto a nivel internacional como nacional que reconocen a aquellas empresas hoteleras que aplican buenas prácticas ambientales.

En el ámbito internacional se encuentra Green Globe, Rain Forest Alliance, Global Sustainable Tourism Council (GSTC) e ISO 14001; cada una de ellas cuenta con criterios para evaluar la gestión en las actividades de los hoteles, estos son; la gestión sostenible, el aspecto social y económico, el patrimonio cultural y el aspecto ambiental. Dentro de cada uno de ellos se encuentran ciertos indicadores con los que los hoteles deben cumplir para poder obtener la certificación.

Respecto al ámbito nacional, existe el certificado por Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas Ambientales (SABP), el cual es una certificación otorgada por CALTUR. Esta se encuentra compuesta por un total de cinco secciones y contiene diversos indicadores en cada una de ellas. Estas secciones son: gerencia, administración, recepción y ventas, Housekeeping, alimentos y bebidas y mantenimiento.

La buenas prácticas ambientales se encuentran compuestas por cuatro ejes; agua, energía, compras y residuos sólidos. Dentro del primero, se incluye aspectos de ahorro de agua por medio de instalaciones de reguladores de caudal y mecanismos de doble descarga. En respecto al uso eficiente de energía siendo esta la más resaltante, se incluye la implementación de termas solares, paneles solares, dispositivos que detectan movimientos para encender y apagar las luces, etc.

En cuanto a las compras, los productos adquiridos deben ser ecológicos y provenir de comercio justo. Además, estos deben ser fáciles de reciclar o reutilizables y no deben ser de un solo uso. En cuanto al manejo de residuos sólidos, se deben instalar contenedores diferenciados por vidrio, papel, envases ligeros y orgánicos y utilizar envases retornables y de vidrio.

Respecto a los resultados hemos encontrado en estudios académicos que la implementación de prácticas ambientales tiene resultados positivos. Esto se debe a que mejora la imagen del hotel, aumenta su desempeño y al contar con ahorro económico, incrementan las utilidades del establecimiento.

Por último, la aplicación de buenas prácticas ambientales mejora el desempeño, imagen e ingresos de los hoteles. Esto se demuestra por medio de las evidencias, tales como el grado de satisfacción de los huéspedes y empleados, reconocimiento y posicionamiento de marca, compromiso con el medio ambiente, siendo el más significativo el factor económico. Ya que la implementación de buenas prácticas ambientales, permite que los hoteles reduzcan sus costos operativos, logrando un ahorro económico.

### 3.3 Recomendaciones

Si bien es cierto el énfasis de la presente investigación se encuentra ligado al contexto internacional, la recomendación, tomando en cuenta los hallazgos previos, se considera pertinente utilizar esta información para desarrollar una investigación a nivel nacional.

Para que la presente investigación pueda brindar mayor profundidad, es importante realizar un escalamiento o una ampliación de este estudio. Esto podría darse a través de la aplicación de instrumentos que levanten información de aquellos hoteles que aplican buenas prácticas ambientales en el Perú y hacer una comparación de su desempeño. Para ello, se deberá incluir a los gestores de los alojamientos, para que brinden la información que resulta crucial en el desarrollo de la investigación.

Así mismo, se considera pertinente que el MINCETUR fomente más a fondo la aplicación de buenas prácticas ambientales en los establecimientos hoteleros. Esto con la finalidad que los hoteles se vean incentivados e implementen cambios que reducirán los impactos negativos emitidos hacia el medio ambiente, como también el beneficio del ahorro económico del establecimiento.

Teniendo en cuenta que se ha realizado este análisis por medio de fuentes secundarias, las cuales permiten tener ejemplos de casos que se han realizado a nivel internacional como en el Perú, se sugiere escalar este trabajo a una investigación cuantitativa. Esto permitirá que se puedan medir los efectos de la aplicación de buenas prácticas ambientales para la casuística peruana.

#### 4 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguiar, J., & López, S (2017). Indicadores de gestión ambiental y organizacional para establecimientos de alojamiento turístico en Nueva Esparta, Venezuela. *Revista Interamericana de Ambiente y Turismo*, 13 (2), 218-233. Recuperado de: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/riat/v13n2/0718-235X-riat-13-02-00218.pdf>. [Consulta: 01 de mayo del 2020].
- Antelo, Y., & Robaina, D. (2015). Análisis de la Responsabilidad Social Empresarial basado en un modelo de Lógica Difusa Compensatoria. *Ingeniería Industrial*, 36(1), 58-69. Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-59362015000100007&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362015000100007&lng=es&tlng=es) [Consulta: 18 de setiembre del 2019].
- Asociación Hotelera Verde (2020). ¿Qué son los hoteles verdes? Recuperado de: <http://greenhotels.com/index.php>. [Consulta: 16 enero del 2020].
- Azze, A & Ochoa, M (2017). La gestión ambiental en una entidad hotelera de turismo de naturaleza. Caso Villa Mirador de Mayabe de Holgín, Cuba. *Revista Interamericana de Ambiente y Turismo*. (13) 52-67. Recuperado de: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/riat/v13n1/0718-235X-riat-13-01-00052.pdf>. [Consulta: 21 de febrero del 2020].
- Cámara Santiago de Compostela (s.f). Buenas prácticas ambientales en el sector hotelero. Recuperado de: <http://www.camaracompostela.com/mambiente/BPA.Hoteles.pdf>. [Consulta: 15 de enero del 2020].
- Condé Nest Traveller (CNTraveller). (2020). The Best Eco Hotels in the World. Disponible en: <https://www.cntraveller.com/gallery/best-eco-friendly-hotels> [Consulta: 24 de febrero del 2020].
- Córdova, J (2016). Prácticas ambientales que se realizan en establecimientos de hospedaje del balneario de huanchaco, julio-setiembre 2016. (Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Trujillo, Perú). Recuperado de: <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10015/C%C3%B3rdova%20S%C3%A1nchez%20Justinien%20Christopher%20Shimon.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. [Consulta: 22 de febrero del 2020].

- Duque, Y., Cardona, M., & Rendón, J., (2013). Responsabilidad Social Empresarial: Teorías, índices, estándares y certificaciones. *Cuadernos de Administración*, 29 (50), 196-206 Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/2250/225029797009.pdf>. [Consulta: 18 de setiembre del 2019].
- Fernández, R. & Machado, L. (2013). Prácticas ambientales y desempeño organizacional en la hotelería. Un estudio de sus relaciones en la ciudad de Porto Alegre, Brasil. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 22 (2), 294-313. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/1807/180726078008.pdf>. [Consulta: 20 de setiembre del 2019].
- Global Sustainable Tourism Council (2019). Para hoteles y alojamientos. Recuperado de: <https://www.gstcouncil.org/para-hoteles-y-alojamientos/?lang=es>. [Consulta: 15 de noviembre del 2019].
- Global Sustainable Tourism Council (2016). Criterios GSTC para hoteles. Recuperado de: <https://www.gstcouncil.org/wp-content/uploads/Spanish-Espa%C3%B1ol-GSTC-Industry-Criteria-with-hotel-indicators-Dec2016.pdf>. [Consulta: 15 de noviembre del 2019].
- Green Globe (2020). Green Globe Certification - Certified Sustainability. Recuperado de: <https://greenglobe.com/standard/>. [Consulta: 15 de enero del 2020].
- International Organization for Standardization (2015). Iso 9000:2015. Quality management systems- Fundamentals and vocabulary. Recuperado: <https://www.iso.org/standard/45481.html>. [Consulta: 26 de setiembre del 2019].
- Janusz, G. & Bajdor, P. (2013). Towards to Sustainable Tourism Framework, Activities and Dimensions. *Procedia Economics and Finance*. Faculty of Management, Czestochowa University of Technology. Poland, (6). pp.523 – 529
- Isotools (2016). Conceptos básicos para entender y aplicar sistemas de calidad. Recuperado de <https://www.isotools.org/2016/02/04/conceptos-basicos-para-entender-y-aplicar-sistemas-de-calidad/> [Consulta: 2 de setiembre del 2019].
- Legorreta, A., Osorio, M., Palafox, A & Bringas, N (2015). Medidas de mitigación y adaptación ante peligros hidrometeorológicos. El caso del sector hotelero en la isla de Cozumel, Quintana Roo, México. *Estudios y perspectivas en turismo*, 4(2), 335-335. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/1807/180738583008.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. [Consulta: 01 de mayo del 2020].



- López, L., Vargas, E (2014). Gestión ambiental empresarial: un estudio comparativo entre hoteles en Cancún, México y Varadero, Cuba. *Turismo - Visão e Ação*, 16 (1), 61-91. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/2610/261056066004.pdf>. [Consulta: 25 de mayo del 2020].
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR). (2012). Plan Nacional de Calidad Turística del Perú (CALTUR). Recuperado de: <http://spij.minjus.gob.pe/Graficos/Peru/2011/Marzo/17/RM-073-2011-MINCETUR-DM.pdf>. [Consulta: 7 de octubre del 2019].
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR). (2015). Empresas comprometidas con la calidad. Recuperado de <http://www.calidadturistica.pe/Publico/Busqueda> [Consulta: 2 de setiembre del 2019].
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR). (2015). Plan nacional de calidad turística. Recuperado de <https://www.mincetur.gob.pe/turismo/lineas-de-intervencion/plan-nacional-de-calidad-turistica/> [Consulta: 2 de setiembre del 2019].
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR). (2019). ¿Qué hacemos? Recuperado de <https://www.gob.pe/725-ministerio-de-comercio-exterior-y-turismo-que-hacemos>. [Consulta: 18 de setiembre del 2019].
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR). (2019). Plan Nacional de Calidad Turística del Perú- Caltur. Manual de Buenas Prácticas Ambientales para el Establecimiento de Hospedaje. Recuperado de: <https://miguelhadzich.com/wp-content/uploads/2013/05/Manual-Buenas-Practicas-Ambientales-Establecimiento-Hospedaje-MINCETUR.pdf>. [Consulta: 15 de noviembre del 2019].
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR). (2015). Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas Ambientales en el Sector Turismo. Recuperado de: <https://www.mincetur.gob.pe/turismo/lineas-de-intervencion/asuntos-ambientales-turisticos/buenas-practicas-ambientales/>. [Consulta: 01 de mayo del 2020].
- Milanés, P., Pérez, E., & Ortega, F. (2012). Factores determinantes del nivel de compromiso medioambiental voluntario adquirido por los hoteles cotizados europeos. *Contaduría y administración*, 57(4), 197-233., Recuperado de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0186-10422012000400010&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422012000400010&lng=es&tlng=es). [Consulta: 2 de setiembre del 2019].

- Ministerio del Ambiente (2019). Premio Nacional Ambiental – Antonio Brack Egg. Recuperado de: <http://www.minam.gob.pe/premioambiental/> [Consulta: 26 de setiembre del 2019].
- Ministerio del Ambiente (2019). Reconocimiento a las buenas prácticas ambientales – Cverde. Recuperado de: <https://sinia.minam.gob.pe/cverde>. [Consulta: 15 de enero del 2020].
- Mbasera, M., Du Plessis, E., Saayman, M. & Kruger, M (2016) Environmentally-friendly practices in hotels. *Independent Research Journal in the Management Sciences*. Recuperado de <http://www.scielo.org.za/pdf/acom/v16n1/11.pdf> [Consulta: 3 de setiembre del 2019].
- Monsalve, C & Hernández, S (2015) Gestión de la calidad del servicio en la hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos sostenibles: caso Bucaramanga. *Revista Escuela de Administración de Negocios* (78) 162-173. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/206/20640430011.pdf>. [Consulta: 25 de febrero del 2020].
- Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa (2018). ¿Qué es RSC? Disponible en: <https://observatoriorsc.org/la-rsc-que-es/>. [Consulta: 15 de noviembre del 2019].
- Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y Agricultura (FAO) (2019) ¿Qué es la certificación ISO 14001? Recuperado de: <http://www.fao.org/3/ad818s/ad818s08.htm> . [Consulta: 23 de setiembre del 2019].
- Organización de las Naciones Unidas (2010-2011.). Desarrollo Sostenible. Recuperado de: <https://www.un.org/es/ga/president/65/issues/sustdev.shtml>. [Consulta: 23 del setiembre del 2019].
- Organización de las Naciones Unidas (2015). Objetivos de Desarrollo Sostenible. Recuperado de: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>. [Consulta: 14 de enero del 2020].
- Organización Internacional de Normalización (2018). ¿Qué es Iso?. Recuperado de: <https://www.certificadoiso9001.com/que-es-iso/>. [Consulta: 14 de enero del 2020].
- Ortega, E., Tarí, J., Pereira, J., Molina, J & López, M. (2013) Certificación en calidad, resultados empresariales y estructura organizativa en el sector hotelero español *Intangible Capital*, 9 (1), 199-224 Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/549/54926344010.pdf>. [Consulta: 20 de setiembre del 2019].

- Peiró, A., Segarra, M., Verma, R., Mondéjar, J., & Vargas, M (2014). The impact of environmental certification on hotel guest ratings. *Cornell Hospitality Quarterly*, 55(1), 40-51. Recuperado de: <http://scholarship.sha.cornell.edu/articles/376/>. [Consulta: 20 de setiembre del 2019].
- Peña, D (2018). La práctica de la responsabilidad social empresarial en el sector turístico. Estudio de casos en empresas turísticas hoteleras de la ciudad de santa marta, colombia. (Tesis doctoral, Universidad de Málaga, Colombia). Recuperado de: [https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/16635/TD\\_PENA\\_MIRANDA\\_David\\_Daniel.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/16635/TD_PENA_MIRANDA_David_Daniel.pdf?sequence=1&isAllowed=y). [Consulta: 01 de mayo del 2020].
- Pérez, A & Rodríguez (2014) Sustainable development and stakeholder relations management: Exploring sustainability reporting in the hospitality industry from a SD-SRM approach. *International Journal of Hospitality Management* (42) 174–187.
- Pérez Espinoza, J.M., Espinoza Carrión, C., & Peralta Mocha, B. (2016). La responsabilidad social empresarial y su enfoque ambiental: una visión sostenible a futuro. *Universidad y Sociedad*, 8 (3). pp. 169 - 178. Recuperado de: <http://rus.ucf.edu.cu/>. [Consulta: 15 enero del 2020].
- Perú Retail (2015) Tendencias del consumidor peruano este 2015. Recuperado de <https://www.peru-retail.com/tendencias-del-consumidor-peruano-este-2015/> [Consulta: 2 de setiembre del 2019].
- Polotto, F. (2016). *La RSE en los hoteles de 4 y 5 estrellas de Puerto Madryn*. (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de La Plata, Facultad de Ciencias Económicas, Buenos Aires, Argentina). Recuperado de: [http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/60500/Documento\\_completo.%20Responsabilidad%20social%20empresarial.pdf-PDFA2u.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/60500/Documento_completo.%20Responsabilidad%20social%20empresarial.pdf-PDFA2u.pdf?sequence=1&isAllowed=y). [Consulta: 5 de octubre del 2019].
- Pontarelli, F. (2016). *Hotel Eco-friendly Parte I*. (Magíster en Marketing, Universidad de Chile, Postgrado de Economía y Negocios, Santiago, Chile). Recuperado de: <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/144285/Pontarelli%20Contreras%20Francesco.pdf?sequence=1&isAllowed=y> . [Consulta: 14 de enero del 2020].
- Rainforest Alliance. (2019). Sello Rainforest Alliance Certified Tm. Recuperado de: <https://www.rainforest-alliance.org/lang/es/node/1367>. [Consulta: 16 de noviembre del 2019].
- Sánchez, P. (2018). *El Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas y su incidencia en el nivel de satisfacción de los prestadores de servicios hoteleros en Lima Metropolitana del*

2013 al 2016. (Tesis de licenciatura, Universidad Ricardo Palma, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Lima, Perú). Recuperado de: [http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1956/TURIS\\_T030\\_72925528\\_T%20PERLA%20MARITZA%20S%C3%81NCHEZ%20MART%C3%8DNEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1956/TURIS_T030_72925528_T%20PERLA%20MARITZA%20S%C3%81NCHEZ%20MART%C3%8DNEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y). [Consulta: 5 de octubre del 2019].

Secretaría de Ambiente del Municipio del Distrito Metropolitano Quito. (2019). Buenas prácticas ambientales. Recuperado de <http://www.quitoambiente.gov.ec/ambiente/index.php/buenas-practicas-ambientales>. [Consulta: 16 de setiembre del 2019].

Severiche, C., Gómez, E & Jaimes, J (2016). La educación ambiental como base cultural y estrategia para el desarrollo sostenible. *Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*. 18 (2) 266-28. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/993/99345727007.pdf>. [Consulta: 01 de mayo del 2020].

Solorza, A., Saenz, D & Hurtado, E (2016). Prácticas ambientales para hoteles ecológicos en Bogotá. *Revista de Estudiantes Facultad de Ciencias Económicas*. 6 (1) 99-111. Recuperado de: <https://revistas.unimilitar.edu.co/index.php/CRECFCE/article/view/3277/2845>. [Consulta: 6 de octubre del 2019].

United Nations Environmental Programme (2019). About UN Environment. Recuperado de: <https://www.unenvironment.org/about-un-environment>. [Consulta: 26 de setiembre del 2019].

Velásquez, J. (2015). *Modelo de Gestión Integral de Energía para Hoteles en Colombia*. (Trabajo de Maestría, Facultad de Ingeniería, Universidad Nacional de Colombia. Bogotá, Colombia) Recuperado de <http://bdigital.unal.edu.co/51635/1/80216947.2016.pdf> [Consulta: 3 de setiembre del 2019].

Velázquez, J., Vargas, E., Oliver, R. & Cruz, G (2016). Elementos determinantes de la ecoinnovación en hotelería de Huatulco, México. *Revista Venezolana de Gerencia*. 21, (74) 242- 256. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/290/29046685005.pdf>. [Consulta: 30 de abril del 2020].

Vargas, E., López, L & Martínez, R. (2014). La dimensión ambiental en las preferencias de consumo del turista. Caso Cancún. *Revista de Administração da Unimep*. 12, (2) 42-58. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/2737/273731798003.pdf> [Consulta: 20 de setiembre del 2019].

