



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

---

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS  
TURÍSTICOS

“PRÁCTICAS AMBIENTALES QUE SE REALIZAN EN  
ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE DEL  
BALNEARIO DE HUANCHACO, JULIO-SETIEMBRE  
2016”

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciado en Administración y Servicios Turísticos**

**Autor:**

Justinien Christopher Shimon Córdova Sánchez

**Asesor:**

Lic. José Milton De la Cruz Luján

Trujillo – Perú

2016

## APROBACIÓN DE LA TESIS

El asesor y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por el Bachiller Justinien Christopher Shimon Córdova Sánchez, denominada:

### “PRÁCTICAS AMBIENTALES QUE SE REALIZAN EN ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE DEL BALNEARIO DE HUANCHACO, JULIO-SETIEMBRE 2016”

---

Lic. José Milton De la Cruz Luján  
**ASESOR**

---

Mg. Mónica Denise Zegarra Alva  
**JURADO**  
PRESIDENTE

---

Dra. Gaby Mónica Felipe Bravo  
**JURADO**

---

Mg. Jamy María Hurtado Castañeda  
**JURADO**

## DEDICATORIA

La presente Tesis, la dedico con todo mi amor y agradecimiento a mi Tía Blanca, quién siempre me ha apoyado a lo largo de mi carrera profesional. Así también agradezco a mi madre, quien nunca me dejó de lado y siempre estuvo apoyándome en todas las formas.

A mi padre querido por sus buenos deseos y bendiciones enviadas hacia mi persona para ser cada día mejor ser humano e hijo.

Indudablemente doy gracias a cada uno de los docentes que a lo largo de mi carrera de una u otra manera me han apoyado e impartido conocimientos y enseñanzas que me han ayudado a ser mejor estudiante y profesional. Especialmente reconozco la asistencia y ayuda brindada por mi ex Directora de Carrera, docente y amiga Miriam Gayoso Paredes, quien me aconsejó y ayudó cuando más lo necesité; le estaré eternamente agradecido.

Y por sobretodo agradezco a Dios Padre por darme la vida, llenarme de sabiduría y permitirme culminar esta etapa de mi vida.

## AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios por darme la vida, llenarme de sabiduría e inteligencia necesaria para culminar mi carrera profesional y del mismo modo por no abandonarme a pesar de la ingratitud que como ser humano he podido tener, pero tú Señor que siempre perdonas me has dado una victoria más.

Sin lugar a dudas doy gracias a mis padres, mi Tía querida, hermano; que nunca dejaron de creer en mi capacidad y siempre me alentaron a ser mejor cada día.

Mi gratitud también está dirigida a todos los docentes con los que he tenido el gusto de compartir horas de estudio y tiempo como amigos. Gracias por sus enseñanzas y paciencia.

Un especial agradecimiento a mi asesor, el Profesor José Milton de La Cruz, por instruirme y guiarme no solo en esta tesis sino también a lo largo de mi carrera. De todo corazón agradezco su confianza y apoyo.

Gracias a la Universidad Privada del Norte por abrirme sus puertas y hacerme salir de ellas triunfante.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DE LA TESIS.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT .....	viii
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....	9
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....	13
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA.....	23
CAPÍTULO 4. RESULTADOS .....	26
CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN.....	32
CONCLUSIONES.....	34
RECOMENDACIONES .....	35
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS .....	38

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Características de los 10 establecimientos de hospedaje investigados.....	pág. 26
Tabla 2 Distribución de establecimientos de hospedaje según tipo y categorización.....	pág. 27
Tabla 3 Frecuencia de las prácticas ambientales realizadas en establecimientos de hospedaje del balneario de Huanchaco.....	pág. 28-29
Tabla 4 Distribución de establecimientos de hospedaje según calificación.....	pág. 30
Tabla 5 Distribución de prácticas ambientales según moda (prácticas más frecuentes)...	pág. 31

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó con el propósito de determinar las prácticas ambientales más frecuentes que se realizan en establecimientos de hospedaje del balneario de Huanchaco. A pesar de que no tuvo el suficiente apoyo por parte de Gercetur y la Municipalidad de Huanchaco, se puso obtener el número de establecimientos categorizados registrados en Mincetur. Se aplicó un cuestionario de 20 preguntas dirigido a los gestores o responsables de 10 establecimientos de hospedaje, incluyó a 6 hoteles y 4 hostales del balneario de Huanchaco, de categorías 2 y 3 estrellas. Para ello se tomaron en cuenta preguntas enfocadas en gestión de residuos, gestión del agua, gestión de la energía, gestión de compras, comunicación y monitoreo. El cuestionario aplicado, permitió a los gestores de las empresas evaluar el uso de 20 prácticas ambientales en una escala de Likert de 5 puntos. La calificación total se obtuvo mediante la suma de las puntuaciones obtenidas en cada uno de los ítems, considerándose prácticas ambientales adecuadas cuando el puntaje fue mayor o igual que 80. Los resultados obtenidos fueron que las prácticas ambientales más frecuentes que se realizan en los establecimientos de hospedaje evaluados son “Utilización de focos ahorradores” y “Desarrolla acciones para economizar energía”, que hacen referencia a la gestión de la energía. El total de empresas evaluadas obtuvo una puntuación total menor a 80, es decir sus prácticas ambientales no califican como adecuadas.

## ABSTRACT

The purpose of this research is to ascertain the most frequently used environmental practices by lodging establishments in the beachside town of Huanchaco. Although not had enough support from Gercetur and the Municipality of Huanchaco, it stood get the number of establishments registered in MINCETUR categorized. The study was conducted via a questionnaire (20 questions) posed to managers in charge of 10 2-star and 3-star establishments, including 6 hotels and 4 hostels. The questions focused on specific themes such as waste management, water management, energy management, procurement, training and monitoring. The questionnaire allowed the lodging managers to specify their use of 20 environmental practices using a 5-point Likert scale. The final scores are the sum of each of the items for each establishment, where a score of 80 and above signals and adequate level of compliance with environmental practices. The results show that the most frequently used environmental practices are those that have an economic benefit (savings). Finally, all of the lodgings had a score lower than 80, meaning that they do not adequately comply with the environmental practices under study.

## CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

Turismo, no solo está referido al desplazamiento que realizan las personas hacia un lugar diferente al que residen; sino que además involucra a empresas prestadoras de servicios, tales como hoteles, restaurantes y agencias de viaje. Existen diversos tipos o modalidades de turismo, éstos varían según el lugar de destino, gustos y preferencias, creencias y motivaciones, entre otros factores que influyen en la decisión del turista.

El turismo como toda actividad que incluye a personas y comunidades, genera impactos. Estos impactos se dividen en sociales, económicos y ambientales: y cada uno de ellos afecta de forma positiva o negativa a los lugares en los que se realiza.

La Organización Mundial del Turismo (OMT, 2008) señala que “el turismo tiene efectos en la economía, en el entorno natural y en las zonas edificadas, en la población local de los lugares visitados y en los visitantes propiamente dichos. Debido a estos diversos impactos, la amplia gama y variedad de factores de producción requeridos para producir los bienes y servicios adquiridos por los visitantes y al amplio espectro de agentes involucrados o afectados por el turismo, es necesario adoptar un enfoque global del desarrollo, la gestión y la supervisión del turismo”.

Para Puczko y Ratz, mencionados por Rodrigues, Feder y Fratucci; el crecimiento de la industria turística ha tenido un impacto significativo en el desarrollo económico de muchos países alrededor del mundo; tal es el caso que en algunos, el turismo es la principal fuente de ingresos. Si bien puede caracterizarse como un fenómeno social, económico y cultural benéfico para los agentes que lo constituyen y para las localidades que en él participan, también puede contribuir a intensificar las tensiones socioculturales, la dependencia económica y la degradación ambiental. Alrededor del mundo han surgido nuevas tendencias, y a la par mayores exigencias, es por ello que el turista de ahora demanda mejor calidad en los servicios y es consciente de los problemas por los que el planeta atraviesa, por lo que entre sus exigencias está que las empresas demuestren conciencia y preocupación por el medioambiente. Se ha sugerido que pueden darse cambios organizacionales en turismo por presiones del cambio de postura de los turistas más que por una convicción propia. Es decir, el poder de elección del consumidor puede ayudar a crear una nueva postura del segmento turístico y nuevos mercados (Fernandes, 2013).

En el Perú por ejemplo, el turismo de sol y playas es muy común; se ha incrementado en los últimos años, y una de sus características es que, en las localidades en las que se realiza, suele contar con gran cantidad de hoteles y actividades para ocio y tiempo libre. Así como en todo el mundo, también en nuestro país se perciben los efectos del calentamiento global y cambio climático, generados entre otros factores, por la actividad humana, y entre ellas las relacionadas con la actividad empresarial turística.

El turismo en sí mismo constituye una actividad de consumo de recursos naturales, constituyendo estos la base de su desarrollo. En algunos casos se considera al turismo, junto con otras actividades económicas, no solamente como el principal agravante sino como el causante de la degradación ambiental local (Rodrigues, Feder y Fratucci, 2015). Para que los impactos negativos sean controlados o eliminados o para que el turismo produzca efectos positivos es necesario un gerenciamiento adecuado de la actividad (Hall, 2004 en Rodrigues, Feder y Fratucci, 2015).

Los impactos ambientales negativos más evidentes de la actividad turística en nuestro país son los diferentes tipos de contaminación (agua, aire, sonora, visual), la sobrepoblación y el congestionamiento, los problemas del uso de la tierra, la ruptura ecológica, los daños a la naturaleza, la contaminación arquitectónica y el despojo inadecuado de los residuos.

Estos son consecuencia del crecimiento del turismo que ha experimentado nuestro país en los últimos años, y esta realidad no es ajena al Balneario de Huanchaco, donde se ve un gran número de turistas nacionales e internacionales durante todo el año, principalmente en los meses de verano, lo que ha traído consigo la presencia de mayor número de empresas asociadas al turismo como restaurantes, establecimientos de hospedaje, condominios, centros de diversión, etc.

Fernandes (2013), sostiene que el turismo y la hotelería pueden ayudar a mitigar el impacto ambiental ocasionado, si son bien planeados. Las empresas del sector turismo deben tomar conciencia y atentas a los cambios actuales por tener mejores condiciones ambientales. En ese sentido, existen las empresas que se posicionan como ambientalmente responsables constituyendo un atractivo importante para el turista.

En el Perú, la industria hotelera ha experimentado su periodo de mayor expansión a nivel histórico en la última década. Hasta el año 2005, el número de marcas hoteleras internacionales presentes en el mercado peruano alcanzaba apenas la docena, mientras que al 2015 ese número se ha más que duplicado (Diario Gestión, 2015). Por ello la cifra de turistas que llegaron al país para el 2015 fue de 3,5 millones (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2016). Como consecuencia de este gran crecimiento, el nivel de inversión hotelera tuvo un claro despegue (Diario Gestión, 2015). Se considera que alrededor del 80% del gasto promedio por turista, es en hospedaje.

Tanto hoteles como hostales generan residuos y hacen uso de recursos naturales generando impactos negativos en el ambiente, por lo que este estudio se propuso analizar las prácticas ambientales en los establecimientos de hospedaje del balneario de Huanchaco, Perú.

## **1.2. Formulación del problema**

¿Cuáles son las prácticas ambientales más frecuentes que se realizan en establecimientos de hospedaje del balneario de Huanchaco, julio-setiembre 2016?

## **1.3. Justificación**

Esta investigación permite brindar información que fundamente la necesidad de desarrollar la gestión ambiental como parte de la estrategia de la empresa hotelera en el Balneario de Huanchaco, como parte de su responsabilidad social y acorde a los principios del turismo sostenible.

A través de esta investigación se motiva a las empresas del sector turístico, entre ellas a los establecimientos de hospedaje, a mejorar la gestión de los impactos generados en el ambiente, estableciendo acciones dirigidas a mitigar o eliminar dichos impactos, mediante prácticas ambientales que permitan una mejor gestión del agua, gestión de la energía, gestión de residuos, comunicación y monitoreo, buscando siempre la satisfacción de sus clientes, mayor rentabilidad en la empresa, mejor relación con los proveedores internos y externos, cumplimiento de la normativa relacionada.

La investigación realizada es de vital importancia porque constituye un primer paso para que las empresas tomen la iniciativa y se capaciten en los conceptos relacionados a buenas prácticas ambientales, turismo sostenible y gestión ambiental, que permitirá a las empresas del sector turístico (hoteles, restaurantes) mejorar sus procesos, ya que tendrá un impacto positivo en el ambiente, el servicio al cliente y su satisfacción en el Balneario de Huanchaco.

Mediante la investigación desarrollada se contribuye con la carrera de Administración y Servicios Turísticos al brindar información sobre la necesidad de las buenas prácticas ambientales y la situación actual de las empresas de hospedaje en Huanchaco con respecto a este tema, motivando a realizar más investigaciones.

#### 1.4. Limitaciones

Para la presente investigación, la información relacionada con los establecimientos de hospedaje registrados fue de difícil acceso, siendo GERCETUR - LA LIBERTAD y la Municipalidad de Huanchaco las responsables, que tras varios días de espera finalmente no enviaron la información solicitada, retrasando y complicando el desarrollo de la investigación. Sin embargo, esta información se logró obtener de la página web de MINCETUR.

Una de las limitaciones de la presente investigación fue el número reducido de empresas de hospedaje registradas y categorizadas en Huanchaco, debido a que no representaban el total de empresas de este rubro ubicadas en el balneario de Huanchaco. Asimismo, el acceso a la información y la autorización por parte de las empresas, también constituyeron una limitación importante.

Por otra parte, constituye una limitación el haber considerado solamente a un número reducido de empresas las cuales se seleccionaron con criterios no probabilísticos por conveniencia, lo que impide que los resultados obtenidos y conclusiones se infieran a todos los hoteles y hostales del balneario de Huanchaco.

Se pudo superar los inconvenientes incluyendo solamente a las empresas categorizadas y registradas en MINCETUR. Asimismo, se optó por incluir en el estudio solamente a establecimientos de hospedaje de 2 y 3 estrellas, que accedieron a participar en el estudio.

A pesar de esto, el estudio es válido porque mantuvo su esencia en el propósito a estudiar y además, si bien es cierto no permite inferir o generalizar los resultados, nos da un enfoque y una visión del estado de las empresas estudiadas con respecto al tema en estudio y que probablemente sea una realidad en las demás empresas del rubro.

## 1.5. Objetivos

### 1.5.1. Objetivo general

- Determinar las prácticas ambientales más frecuentes que se realizan en los establecimientos de hospedaje del balneario de Huanchaco, durante los meses de julio a setiembre del 2016.

### 1.5.2. Objetivos específicos

- Identificar las prácticas ambientales más frecuentes en relación a la gestión de la energía, gestión del agua, gestión de compras, gestión de residuos, capacitación y monitoreo, que se realizan en hoteles del balneario de Huanchaco durante los meses de julio a setiembre del 2016.
- Identificar las prácticas ambientales más frecuentes en relación a la gestión de la energía, gestión del agua, gestión de compras, gestión de residuos, capacitación y monitoreo, que se realizan en hostales del balneario de Huanchaco durante los meses de julio a setiembre del 2016.

## CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

### a) Antecedentes

En 2015, De la Chaussée y Cházari, realizaron una investigación denominada “Conocimientos, Actitudes y Acciones Ambientalmente Universitarias”; con el propósito de indagar los conocimientos, actitudes y acciones ambientales de estudiantes universitarios de una universidad privada de Puebla. Consistió en un estudio cuantitativo descriptivo, no experimental transeccional, para lo cual se diseñó un instrumento con preguntas cerradas, de opción múltiple y abierta y con tres escalas. El resultado obtenido fue que los estudiantes universitarios tiene conocimiento sobre el cambio climático y la problemática ambiental; asimismo muestran actitudes positivas proambientales y emiten juicios de valor sobre lo que sería conveniente realizar, pero no lo hacen, es decir, no hay congruencia entre el conocimiento, el razonamiento moral y la acción moral.

Mayer y Fratucci (2015), en su estudio “Impactos percibidos del turismo: Un estudio comparativo con residentes y trabajadores del sector en Rio de Janeiro -Brasil”, analizaron las percepciones y actitudes de los pobladores y trabajadores directos del turismo sobre los impactos económicos, sociales, culturales, ambientales y políticos atribuidos al fenómeno turístico. Para lo cual se realizó un estudio exploratorio con 205 residentes de un destino litoral en el estado de Rio de Janeiro. Los resultados indican que a pesar de que reconocen algunos de los beneficios económicos del turismo, los encuestados creen que los impactos ambientales son negativos. En cuanto a la actitud en relación al turismo y a los turistas los resultados muestran una actitud general ligeramente positiva, pero se evalúan en forma negativa algunos comportamientos de los turistas. Esto parece indicar cierta resistencia de ellos en relación al turismo que se desarrolla en el destino.

Broche y Ramos (2015), en su artículo denominado “Procedimiento para la gestión de los residuos sólidos generados en instalaciones hoteleras cubanas”, presentaron un procedimiento que permite gestionar los principales residuos sólidos generados en las pequeñas y medianas instalaciones turísticas hoteleras cubanas a partir del diagnóstico del comportamiento medioambiental. Para la ejecución se utilizaron métodos que partieron de un análisis teórico de las concepciones más actuales de la literatura internacional y nacional disponible; para ello se aplicaron técnicas, tales como: observación directa, encuestas, entrevistas individuales, técnicas de trabajo en grupo, análisis de documentos y registros. La adecuada aplicación del procedimiento, proporciona mejoras competitivas en la empresa para lograr una gestión adecuada de los residuos sólidos que son emitidos al medio ambiente, lo que permite alcanzar un turismo ecológicamente sostenible.

Vargas, López y Martínez (2014) realizaron un estudio llamado “La dimensión Ambiental en las Preferencias del consumo del Turista. Caso Cancún”, con el fin de determinar la dimensión ambiental en las preferencias de consumo del turista en Cancún. Se hizo una recolección de datos a través de un cuestionario, el cual quedó integrado por 28 reactivos, de los cuales 16 fueron recogidos en una escala intervalar y 12 con escala nominal. Para determinar el tamaño de la muestra se aplicó la ecuación para estimar proporciones con un nivel de confianza de 95% y un margen de error de 4%, el resultado fue de 321 turistas a encuestar. Se concluyó que los turistas muestran interés por la situación ambiental, consideran los productos ecológicos como una vía para cuidar la naturaleza, no obstante factores individuales de su personalidad no los impulsa a ejercer un consumo responsable. Se evidenció su 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.

En 2013, Fernandes y Machado realizaron un estudio relevante para la presente investigación, titulado *Prácticas Ambientales y Desempeño Organizacional en la Hotelería: Un estudio de sus relaciones en la ciudad de Porto Alegre, Brasil*. La investigación tuvo como propósito analizar la hotelería De Porto Alegre, Brasil, en relación a sus prácticas ambientales; para lo que realizó una encuesta vía correo electrónico con los medios de hospedaje de Porto Alegre, Brasil, analizando el tipo de relación existente entre las prácticas ambientales y el desempeño organizacional. Del universo de 88 hospedajes sondeados se obtuvieron 39 respuestas. El análisis se realizó a través de métodos estadísticos no paramétricos. Los principales resultados apuntan a que los medios de hospedaje que poseen más prácticas ambientales tienden a poseer mejores desempeños organizacionales. De la misma forma, las redes hoteleras presentaron mejores resultados al ser comparados con los hoteles independientes.

López y Vargas (2013), en su trabajo “Evaluación preliminar de la gestión ambiental en hoteles del destino turístico de Varadero, Cuba”; evaluaron los resultados de la gestión ambiental en los hoteles del destino turístico de Varadero y demostraron en su estudio que la gestión ambiental de las empresas hoteleras estudiadas en Varadero, Cuba, poseen aspectos positivos, asociados a la disposición de cumplir y a las acciones de gestión, así como oportunidades de mejoras relacionadas al monitoreo ambiental y la comunicación. Los resultados individuales permitieron clasificar las entidades en las categorías de hotel Líder, Proactivo, Reactivo y Pasivo-indiferente, predominando los dos primeros grupos. El trabajo se apoyó en métodos como la revisión documental y el estudio empírico, además de instrumentos como la encuesta, la entrevista a profundidad y las técnicas de estadística descriptiva. La investigación se realizó entre 2010 y 2011. Contó con un diseño experimental-transversal, pues mediante este se explican las condiciones en que permanecen las empresas, al recolectar los datos durante un periodo de tiempo sin manipular las variables que intervienen en la investigación. La muestra se seleccionó de forma no probabilística, ya que se solicitó la participación de todos los hoteles que integraron el universo de estudio (53). Como resultado de este proceso se obtuvo la colaboración de 14 hoteles, aproximadamente 26 % de la planta hotelera. El estudio fue preliminar, pues la muestra no resulta estadísticamente representativa de los hoteles de tres, cuatro y cinco estrellas del destino Varadero. Los cuestionarios aplicados y las entrevistas a los directivos permitieron afirmar que los establecimientos estudiados presentan como principales fortalezas la disposición a cumplir con las regulaciones ambientales, en particular alcanzar o mantener el aval ambiental de las autoridades, así como en las acciones de gestión ambiental implementadas en relación con los planes de emergencia, la aplicación de estándares ambientales y el control de impactos ambientales, mientras que las mayores debilidades están asociadas a la

comunicación de los resultados ambientales y a la promoción del consumo responsable. Respecto al monitoreo de los aspectos ambientales, este se limita a los consumos de agua y energía. Los hoteles calificados como “líder” o “proactivo”, según su GA, representaron 50 %. En el grupo “reactivo” se ubicaron 36 % de la muestra (el mayor grupo), lo que evidencia que la gestión ambiental aún no es un proceso totalmente consciente. Solo dos hoteles (14 %) fueron clasificados como “pasivo-indiferente”, avalados por su incipiente gestión y la falta de liderazgo, y ninguno como “negativo”.

Escamilla, Plaza y Prado (2013), en otro estudio, de nombre “Proactividad Medioambiental. El caso de las cadenas Hoteleras Españolas cotizadas”; consideran que la importancia que está adquiriendo en la última década la concepción de la Responsabilidad Social Empresarial y el cuidado por el medio ambiente es muy relevante. La empresa es un ente social que se interrelaciona con diversos agentes primarios y secundarios y donde sus objetivos ya no son sólo económicos sino también sociales y medioambientales. El objetivo del trabajo es analizar el nivel de proactividad medioambiental de las empresas de la muestra, en este caso las dos cadenas hoteleras que cotizan en bolsa. La metodología utilizada es el estudio de casos (Yin, 1989). Se obtiene como principal conclusión que el grado de proactividad medioambiental de ambos grupos es especialmente elevado disponiendo de diferentes planes y medidas de actuación que contribuyen a reducir el impacto que su actividad económica tiene sobre el entorno.

Por otra parte, en el 2012, Castañeda y Valencia, realizaron una investigación titulada “La gestión ambiental en los hoteles: Dann Carlton, San Fernando Plaza, Hotel GHL Confort San Diego y Hotel Mediterráneo en la ciudad de Medellín”; con el propósito de analizar cómo es la gestión ambiental que se lleva a cabo en dichos hoteles. La metodología utilizada para la recolección de datos en la investigación fue la realización de una entrevista compuesta por 11 preguntas y fotografías tomadas en los hoteles y en las cuales se abordaron: el manejo del agua, la energía, los residuos sólidos y químicos, la contaminación auditiva, calidad del aire; las campañas, suministros e infraestructuras ambientales. Se concluyó que no en todos los hoteles se reutiliza el agua para otras actividades, en vez de esto cuentan con máquinas que ayudan a reducir el consumo de esta. Con relación a la gestión realizada en el consumo de energía en el hotel se asumió que las formas de energía utilizadas eran la energía eléctrica y gas; y que se realizaban controles para que en las máquinas no se presentaran recalentamientos y sobrecargas. Igualmente, se planteó que en las áreas donde se presentaba más gasto de energía eran los restaurantes, cocina, lavandería y habitaciones. Por otra parte, hubo evidencia de la existencia de soluciones para el manejo de residuos peligrosos, como son las alianzas con empresas de recolección de residuos y riesgos

químicos, las cuales se encargan de brindar todo el apoyo a los hoteles desde la capacitación de todos sus empleados, especialmente las mucamas y otros trabajadores de limpieza, hasta la disposición final de estos químicos (recolección). Así mismo, se señala que las principales fuentes de ruidos en los hoteles provienen del exterior, las actividades humanas y procesos dentro del hotel, siendo un factor difícil de controlar; pero no encontraron pruebas que de campañas implementadas en las zonas comunes en los hoteles para sensibilizar a los demás huéspedes (solo se encontró un solo volante en un hotel sobre la contaminación acústica).

En la investigación de Policani y Manguera (2010) “Evaluación del Nivel de Conciencia Ambiental en Establecimientos de Hospedaje: Una Aproximación Exploratoria”; se propuso una aproximación exploratoria para evaluar el nivel de conciencia ambiental en instalaciones de alojamiento, de acuerdo con la percepción de empresarios y huéspedes. Se realizó un estudio con el fin de determinar: el perfil de los establecimientos y huéspedes; el nivel de conciencia ambiental administrador / gerente y los huéspedes; las medidas adoptadas por los establecimientos; y la posición del hotel en relación con el medio ambiente y el alojamiento. El enfoque propuesto se caracteriza por ser de naturaleza exploratoria, investigación cualitativa, con el objetivo de proporcionar conocimientos y entendimientos acerca de un problema. Los resultados revelaron que los clientes consideran importante para la práctica de las acciones ambientales, pero no la práctica por completo y muchos ni siquiera mostrar interés por conocer las acciones tomadas por los establecimientos de alojamiento. Por otra mano, empresarios / gerentes también tienen interés por los temas ambientales y acciones en pro del medio ambiente en sus establecimientos, pero todavía hay un déficit significativo en términos de conocimiento sobre el tema y prácticas ambientales en su sector. Se observó también que la meta principal de las medidas adoptadas por las instalaciones se centró en la reducción de costes y ahorro.

Fernández, Van Morlegan y Ramos (2007), publicaron un artículo titulado “Alojamientos Turísticos y Medio Ambiente. Diagnóstico Ambiental de los Complejos de Cabañas en Tandil, Argentina”. El objetivo fue presentar un diagnóstico sobre el comportamiento ambiental del sector de alojamientos turísticos de una localidad del sudeste de la Provincia de Buenos Aires en la República de Argentina. Para lo cual se evaluó el sector de cabañas en el área serrana de la localidad de Tandil, por tener en los últimos tiempos un crecimiento superior al resto del sector y localizarse en un área que resulta sensible al impacto del hombre. Se concluye que el análisis de la situación ambiental de los establecimientos demuestra un claro desconocimiento del entorno y un impacto, que si bien puede ser reducido de forma individual,

es importante de manera grupal, por lo cual es necesario considerarlo dentro de una planificación del crecimiento turístico.

## b) Bases teóricas

### TURISMO

El desarrollo del turismo ha sido identificado como una forma efectiva para revitalizar la economía de un destino tanto rural como urbano (Hong, 2012). Es por ello que se conoce también al turismo como una fuente generadora de ingresos. La Riva (2010), sostiene que “el turismo es la actividad o actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocio, no relacionados con el ejercicio de una actividad remunerativa en el lugar visitado”. (p.58)

El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR), sostuvo en el año 2003 que el turismo es una actividad multisectorial muy compleja que genera, directa e indirectamente, una serie de beneficios a los distintos niveles de la sociedad. Para ello, moviliza a diversos agentes y grupos sociales de manera ordenada y planificada. Dada sus múltiples implicancias, el turismo es considerado un fenómeno propio de la sociedad actual, porque posee carácter social, dado que está dirigido a satisfacer las necesidades de las personas. También tiene naturaleza económica, ya que es capaz de generar divisas al país receptor de los flujos turísticos; política, porque responde a los lineamientos y planes de desarrollo de los sistemas de gobierno; cultural, porque permite conocer la vida e idiosincrasia de personas de diferentes realidades geográficas y educativa, en tanto que puede ser un medio de formación personal e intelectual.

El turismo al ser una actividad que involucra a personas y comunidades, genera impactos; estos pueden ser económicos, políticos, sociales, ambientales y culturales. Si bien puede caracterizarse como un fenómeno social, económico y cultural benéfico para los agentes que lo constituyen y para las localidades que en él participan, también puede contribuir a intensificar las tensiones socioculturales, la dependencia económica y la degradación ambiental (Puczko y Ratz, 2000).

## **TURISMO Y HOTELERÍA**

Turismo y hotelería son los segmentos que más han crecido y de forma más rápida en todo el mundo. Clarke y Chen, citados por Fernandes (2013), indican que la World Travel and Tourism Council, estima que en la economía global ambos son responsables por el 11% del producto interno bruto (directa e indirectamente) y el 8% del total de empleos. Bien planeados pueden ayudar a mitigar el impacto ambiental y mejorar también los niveles de desempeño organizacional. No obstante, también pueden generar una sobrecarga en el ambiente natural al enviar turistas poco responsables a los destinos y hoteles que aún no poseen planes para trabajar de forma más sustentable.

Es importante entonces, evaluar las prácticas ambientales en establecimientos de hospedaje y de esta manera conocer en qué forma están contribuyendo al medioambiente o de qué manera están tomando acciones para mitigar o eliminar sus impactos negativos en el ambiente.

## **ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE**

“Aquel lugar destinado a prestar habitualmente servicio de alojamiento temporal o permanente, para que sus huéspedes pernocten en el local, con la posibilidad de incluir otros servicios complementarios, a condición del pago de una contraprestación previamente establecida en las tarifas del establecimiento” (La Riva, 2010, p.82).

## **CLASES Y CATEGORÍAS**

Dentro de los establecimientos de hospedaje, existen clases y categorías. La Riva (2010, pág.82); sostiene que los establecimientos de hospedaje en nuestro país sólo podrán obtener alguna de las siguientes clases: Hotel, Apart-hotel, Hostal, Resort, Ecolodge o Albergue. Además, define la categoría como el rango de estrellas que se establecen para diferenciar dentro de cada establecimiento las condiciones de funcionamiento y servicios que éstos deben ofrecer. Solamente se categorizan los Hoteles (de 1 a 5 estrellas), Apart-hotels (3 a 5 estrellas), Hostales (1 a 3 estrellas) y Resorts (3 a 5 estrellas).

## **TURISMO Y MEDIO AMBIENTE**

El turismo es un consumidor específico de recursos naturales, ya que éstos constituyen la base de su desarrollo (OMT, 2001). Así, el turismo contribuye a acelerar los impactos ambientales por medio de algunas de sus formas de manifestarse. No son raros los casos en

los que la actividad si no es considerada como el principal agravante, es vista como la causante de la degradación ambiental local junto con otras actividades económicas como la agricultura o la industria (Rodríguez, Mayer y Fratucci, 2015).

La relación turismo y ambiente es importante, entre otras razones, porque el desarrollo y permanencia de un destino turístico determinado depende de la preservación del ambiente. La valoración por nuestro ambiente ha dado lugar a la necesidad de que los servicios turísticos consideren en su concepción y desarrollo un conjunto de componentes ambientales y se identifiquen con la calidad turística. (MINCETUR, 2010).

En la actualidad, al tomarse conciencia de la importancia de mantener un ambiente saludable, el turismo también se anticipa a los cambios, reformulando nuevos conceptos y maneras de practicar esta actividad, protegiendo la diversidad biológica y cultural, y potenciando al máximo los beneficios del turismo en la promoción del desarrollo sostenible.

La importancia del turismo para el contexto de la sustentabilidad indica que aunque genere e intensifique impactos negativos si es debidamente planeado dentro de límites apropiados puede aportar calidad al intercambio entre los individuos, preservando el ambiente y la cultura de las localidades y bienestar económico y social a los residentes y el entorno involucrado, más allá de los estrechos intereses de la misma actividad. Los impactos ambientales negativos más evidentes de la actividad turística son los diferentes tipos de contaminación (agua, aire, sonora, visual), la sobrepoblación y el congestionamiento, los problemas del uso de la tierra, la ruptura ecológica, los daños a la naturaleza, la contaminación arquitectónica y el despojo inadecuado de los residuos. (MINCETUR, 2010). Entre los posibles impactos ambientales positivos están la preservación de áreas naturales y construidas, la mejora de la calidad ambiental y las mejoras de la infraestructura (Rodrigues, Feder & Fratucci, 2015).

## **PRÁCTICAS AMBIENTALES Y TURISMO SOSTENIBLE**

Las prácticas ambientales constituyen acciones de parte de un individuo o empresa en relación al medioambiente, las cuales pueden ser buenas o malas. Un turismo sostenible requiere de buenas prácticas ambientales, que se definen como un conjunto de pautas y recomendaciones que contribuyen a una mejor calidad de vida en el entorno; aplicadas, principalmente, a través de medidas preventivas que eviten riesgos ambientales asociados a cualquier acción realizada, así como por la ejecución repetida de experiencias positivas que reducen el impacto ambiental de las actividades cotidianas. Se consideran actuaciones individuales, tanto en la actividad profesional como en otros ámbitos vitales, realizadas a partir de criterios de respeto hacia el ambiente. Estas actuaciones incluyen la gestión de los recursos utilizados (energía, agua, etc.), el consumo de productos y la gestión de la

contaminación y de los residuos generados en cada una de las actividades. (MINCETUR, 2010).

Dentro de las características del turismo sostenible se encuentran las siguientes:

Utilización sostenible de los recursos, preservación de la biodiversidad, integración del turismo en la planificación, apoyo a las economías locales e involucramiento de las comunidades locales y comercialización del turismo de manera responsable.

El éxito de un turismo sostenible depende de que los propios turistas y los prestadores de servicios turísticos tomen conciencia de su importancia y al viajar lo hagan de manera responsable, respetando el entorno y la comunidad que los recibe para que estos mantengan sus cualidades (MINCETUR, 2010).

Para entender mejor las prácticas ambientales utilizadas en hotelería primero es preciso abordar la gestión ambiental como un conjunto de medidas y procedimientos definidos que bien aplicados permiten reducir y controlar los impactos causados por un emprendimiento sobre el medioambiente (Valle, 2000). Esta gestión provee la estructura organizacional para el desarrollo de las actividades manteniendo una política ambiental en la organización.

El Sistema de Gestión Ambiental (SGA) es una estructura o un método para alcanzar un desempeño sustentable en relación a los objetivos de una organización que requiere la formulación de directrices, definición de metas, coordinación de actividades y evaluación de los resultados (Donaire, 1999). Así, a través de la gestión ambiental y de la implementación de un SGA es posible que la organización se desarrolle con vistas a un menor impacto ambiental y una mayor calidad de vida a todos sus stakeholders.

El segmento hotelero depende de la responsabilidad y concientización no sólo de sus gestores y colaboradores, sino también de las entidades públicas y privadas, los turistas y la comunidad local. Conforme Coriolano & Leitão (2008) los elementos deben ser integrados para la (re) definición de las variables sobre la reflexión de la (in) sustentabilidad de las acciones en turismo como las prácticas de consumo, el aumento de la educación ambiental de visitantes y visitados y el comportamiento ético, entre otros.

De acuerdo con Tachizawa (2005) es posible observar un cambio de comportamiento del consumidor de hotelería. Muchos turistas, principalmente los huéspedes europeos están optando por los itinerarios turísticos y los medios de hospedaje certificados como responsables y comprometidos con la naturaleza. Gonçalves (2004) dice que el compromiso de la sociedad con los temas ambientales estimula a toda la cadena de la hotelería a exigir una postura más responsable enfocada en la calidad de los servicios y la conservación de los recursos ambientales.

## **BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES EN ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE**

Todas las actividades humanas generan impactos sobre el ambiente. El establecimiento de hospedaje no es ajeno a producir impactos ambientales, algunos fáciles de identificar y evidenciar, otros imperceptibles y de naturaleza acumulativa. La mayoría de estos impactos causa pérdidas económicas directas a los establecimientos de hospedaje, pero a la vez causa impactos indirectos sobre la estructura social de las poblaciones aledañas.

Los impactos más notorios de los establecimientos, son aquellos que fácilmente se reconocen tales como la falta de manejo de residuos sólidos y tratamiento de aguas servidas, uso inadecuado de la energía y agua, así como la construcción de infraestructura no mimetizada con el ambiente.

Es importante el uso de buenas prácticas ambientales en establecimientos de hospedaje en forma simple y práctica, con el propósito de identificar, en las diversas áreas de los establecimientos, las actividades que permitan reducir los costos operacionales y al mismo tiempo el impacto ambiental.

Es así que los establecimientos de hospedaje tienen la oportunidad de contribuir con el cambio sostenido de la sociedad, convirtiéndose en el foco generador de estímulo para comportamientos amigables con el ambiente, por parte de sus empleados, los vecinos y, en especial, por sus usuarios. Más allá del beneficio económico directo que resulte de la aplicación de estas prácticas, los beneficios más destacados serán generar esquemas amigables de gestión hacia la comunidad y sus proveedores, así como promover una mejor imagen ante sus usuarios (MINCETUR, 2010).

## CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA

### 1.1 Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	
Prácticas ambientales	Mincetur(2010), las define como: conjunto de pautas y recomendaciones que contribuyen a una mejor calidad de vida en el entorno; aplicadas, principalmente, a través de medidas preventivas que eviten riesgos ambientales asociados a cualquier acción realizada, así como por la ejecución repetida de experiencias positivas que reducen el impacto ambiental de las actividades cotidianas.	Puntuaciones obtenidas en el Cuestionario de evaluación de prácticas ambientales de Fernandes y Machado (2013) de 20 ítems que describen manifestaciones conductuales, respecto a las prácticas ambientales, donde las personas deben indicar la frecuencia con la que aplican dichas prácticas en sus establecimientos, en un rango que va desde 1 Nunca hasta 5 Siempre.	Gestión de la energía	% ENCUESTADOS SEGÚN FRECUENCIA DE USO	1,2,8,17	
			Gestión del agua		5,14,15	
			Gestión de compras		Puntuación total obtenida	11,19
			Gestión de residuos		ADECUADAS (80 a 100 puntos obtenidos )	7,12,
			Comunicación y Monitoreo		INADECUADAS (Menos de 80 puntos obtenidos)	3,4,6,9,10,13, 16,18,20

Aplicación de la escala de Likert con 1: en nunca; 2: raras veces; 3: algunas veces; 4: frecuentemente; 5: siempre

## 1.2 Diseño de investigación

La investigación realizada es de tipo No Experimental, Descriptivo, Transversal.

No experimental porque no se manipulan las variables; transversal, porque se va a ejecutar en un solo periodo determinado de tiempo; y descriptivo ya que se detallarán las prácticas ambientales más frecuentes en los establecimientos de hospedaje evaluados.

Estudio	T1
M	O

Dónde:

M: Muestra

O: Observación

## 1.3 Unidad de estudio

Establecimientos de hospedaje del balneario de Huanchaco.

La información fue proporcionada por los empresarios, Gerentes o responsables de los hoteles y hostales de Huanchaco que participaron en la investigación

## 1.4 Población

Constituida por 13 gestores o responsables de las empresas de hospedaje ubicadas en el Balneario de Huanchaco y registradas en el MINCETUR. Este registro incluye a hoteles y hostales, tanto de 2, 3 y 4 estrellas.

N= 13

## 1.5 Muestra (muestreo o selección)

Para la selección de la muestra se utilizó método no probabilístico a través del muestreo por conveniencia, donde la muestra en estudio estuvo compuesta por 10 empresas de hospedaje del balneario de Huanchaco que facilitaron la investigación.

Los establecimientos de hospedaje seleccionados fueron 6 hoteles 3 estrellas; y 4 hostales, de los cuales 3 tenían la categorización 3 estrellas y 1 de 2 estrellas; todos ubicados en el balneario de Huanchaco, registrados en MINCETUR y que accedieron a participar del estudio.

## **1.6 Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos**

Se realizó el presente estudio mediante la técnica de encuesta a los gestores de los establecimientos de hospedaje para identificar la adopción de prácticas ambientales en estas empresas de Huanchaco.

Se aplicó un cuestionario personalmente en cada una de las empresas seleccionadas y a los representantes o encargados de las mismas. El cuestionario aplicado permitió a los gestores de las empresas evaluar el uso de 20 prácticas ambientales en una escala de Likert de 5 puntos (1 corresponde a nunca y 5 a siempre). El cuestionario fue adaptado del cuestionario utilizado por Fernandes y Machado (2013).

El instrumento utilizado fue un cuestionario de 29 preguntas elaborado por el autor y validado por expertos. El cuestionario contiene 3 partes, una parte con 6 preguntas destinada a recoger información general de la empresa; la segunda parte, con 3 preguntas, para recolectar datos del entrevistado; y, finalmente, una última parte adaptada de Fernandes y Machado (2013) sobre las prácticas del hotel en relación al medio ambiente. En esta última parte se incluyen prácticas ambientales referidas a la gestión del agua, de la energía, de las compras, de los residuos, monitoreo y capacitación.

## **1.7 Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos**

Los datos se recopilaron de forma sistemática en una matriz de datos elaborada con el programa M. Excel versión 2016, que permitió el tratamiento estadístico posterior.

Los datos obtenidos fueron analizados por medio de cuadro de distribución de frecuencias, gráficos estadísticos y medidas estadísticas descriptivas

## CAPÍTULO 4. RESULTADOS

**Tabla 1 Características de los 10 establecimientos de hospedaje investigados**

Tipo de establecimiento	N	%
Hotel	6	60
Hostal	4	40
Categoría	N.	%
2 estrellas	4	40
3 estrellas	6	60
Capacidad de atención (personas)	N.	%
25-50	3	30
51-80	5	50
81-100	2	20
100 a más	0	0
Tiempo de funcionamiento (años)	N.	%
1 a 5	1	10
6 a 10	2	20
Más de 10	7	70

*Fuente: Cuestionario de evaluación de las prácticas ambientales aplicado a los establecimientos de hospedaje. Elaboración propia.*

En la tabla N°1 se observa que de un total de 10 establecimientos de hospedaje categorizados evaluados, el 60% son hoteles y 40% hostales; siendo el 40% hospedajes de 2 estrellas y 60% de 3. Asimismo, 30% del total de empresas tienen una capacidad de atención de 25 a 50 personas, 50% de 51 a 80 y sólo un 20%, de 81 a 100 personas. Por otra parte, en cuanto al tiempo de funcionamiento, el 70% de los hospedajes tienen funcionando más de 10 años, un 20% entre 6 a 10 y solo 1 establecimiento en la escala de 1 a 5 años.

**Tabla 2 Distribución de establecimientos de hospedaje según tipo y categorización**

TIPO	CATEGORÍA				TOTAL	
	2 estrellas		3 estrellas			
	N	%	N	%	N	%
Hotel	0	0	6	100	6	100
Hostal	1	25	3	75	4	100
<b>Total</b>	1	10	9	90	10	100

*Fuente: Cuestionario de evaluación de las prácticas ambientales aplicado a los establecimientos de hospedaje. Elaboración propia*

La distribución de los establecimientos de hospedaje en la investigación está comprendida por hoteles y hostales. Del total de 4 hostales, 3 de ellos son de 3 estrellas y sólo 1 de 2; mientras que de los 6 hoteles, todos son de 3 estrellas.

**Tabla 3 Frecuencia de las prácticas ambientales realizadas en establecimientos de hospedaje del balneario de Huanchaco**

Prácticas Ambientales	Frecuencia				
	Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre
1. Utilización de focos ahorradores o similares.	0%	0%	0%	0%	100%
2. Desarrolla acciones para economizar energía.	0%	0%	0%	10%	90%
3. Transmite al huésped la preocupación por el medio ambiente.	10%	10%	10%	30%	40%
4. Incentiva y facilita la colaboración ambiental de los clientes en las áreas del hotel.	20%	10%	20%	20%	30%
5. Reduce la frecuencia del cambio de ropa de cama y toalla por decisión del cliente.	0%	10%	30%	0%	60%
6. Identifica los posibles impactos ambientales del hotel.	0%	30%	20%	20%	30%
7. Hace recolección selectiva de residuos sólidos.	20%	10%	0%	20%	50%
8. Utiliza sensores de presencia.	70%	0%	0%	10%	20%
9. Realiza capacitaciones sobre educación ambiental para los empleados.	30%	30%	20%	0%	20%
10. Establece y cuantifica objetivos y metas ambientales.	40%	10%	20%	0%	30%
11. Compra productos reciclables, ecológicos y reutilizables.	0%	40%	20%	20%	20%
12. Hace compost de material orgánico en las dependencias del hotel.	30%	20%	20%	20%	10%
13. Contrata consultoría externa para aumentar la eficacia ambiental.	80%	10%	0%	0%	10%
14. Reutiliza agua de lluvia en jardinería y descargas del baño.	60%	10%	10%	10%	10%
15. Utiliza grifos que interrumpen el flujo de agua automáticamente.	70%	0%	10%	0%	20%
16. Elabora manuales para implementar los programas ambientales.	100%	0%	0%	0%	0%
17. Capta energía a través de paneles solares.	90%	0%	0%	0%	0%
18. Utiliza argumentos ecológicos en las campañas de marketing.	60%	20%	10%	0%	10%
19. Estimula prácticas ambientales en sus proveedores.	50%	10%	30%	0%	10%

20. Desarrolla planes de monitoreo y mantenimiento periódico.	0%	0%	50%	40%	10%
---	----	----	-----	-----	-----

*Fuente: Cuestionario de evaluación de las prácticas ambientales aplicado a los establecimientos de hospedaje. Elaboración propia*

En la Tabla N° 3 se observa que las 2 prácticas más frecuentes en los establecimientos de hospedaje son “Uso de focos ahorradores” y “Desarrolla acciones para economizar energía”, “Transmite al huésped la preocupación por el medio ambiente”, “Incentiva y facilita la colaboración ambiental de los clientes en la áreas del hotel”, “Reduce la frecuencia del cambio de ropa de cama y toallas por decisión del cliente”, “Identifica los posibles impactos ambientales del hotel”, “Hace recolección selectiva de residuos sólidos”. Mientras que las que obtuvieron menor porcentaje son: “Utiliza sensores de presencia”, “Realiza capacitaciones sobre educación ambiental para los empleados”, “Establece y cuantifica objetivos y metas ambientales”, “Compra productos reciclables, ecológicos y reutilizables”, “Hace compost de material orgánico en las dependencias del hotel”, “Contrata consultoría externa para aumentar la eficacia ambiental”, “Reutiliza agua de lluvia en jardinería y descargas del baño”, “Utiliza grifos que interrumpen el flujo de agua automáticamente”, “Utiliza argumentos ecológicos en las campañas de marketing”, “Estimula prácticas ambientales en sus proveedores”, “Desarrolla planes de monitoreo y mantenimiento periódico”. Y las que nunca se aplican son “Elabora manuales para implementar los programas ambientales”, “Capta energía a través de paneles solares”.

**Tabla 4 Distribución de establecimientos de hospedaje según calificación**

ESTABLECI MIENTO	PRÁCTICAS AMBIENTALES																				TOT AL	Nivel
	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 1 0	P 1 1	P 1 2	P 1 3	P 1 4	P 1 5	P 1 6	P 1 7	P 1 8	P 1 9	P 2 0		
H1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	1	1	1	1	3	5	3	5	73	P.INADE CUADAS
H2	5	5	1	1	3	4	3	5	1	1	3	4	1	3	1	1	1	1	3	3	50	P.INADE CUADAS
H3	5	5	3	2	5	2	5	1	1	1	5	3	1	1	1	1	1	1	1	3	48	P.INADE CUADAS
H4	5	4	4	4	3	3	4	4	2	3	2	4	2	4	1	1	1	1	3	4	59	P.INADE CUADAS
H5	5	5	5	5	3	4	5	1	3	2	4	3	5	2	1	1	1	3	1	4	63	P.INADE CUADAS
H6	5	5	2	1	2	2	1	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	36	P.INADE CUADAS
H7	5	5	4	3	5	3	2	1	1	5	2	1	1	1	1	1	2	2	3	49	P.INADE CUADAS	
H8	5	5	4	3	5	2	4	1	2	3	2	1	1	1	5	1	1	1	1	3	51	P.INADE CUADAS
H9	5	5	5	5	5	5	5	1	2	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	4	56	P.INADE CUADAS
H10	5	5	5	4	5	5	5	1	5	5	4	5	1	5	5	1	1	2	5	4	78	P.INADE CUADAS

*Fuente: Cuestionario de evaluación de las prácticas ambientales aplicado a los establecimientos de hospedaje. Elaboración propia*

Se observa en la Tabla N° 4, que a pesar de que 2 establecimientos de hospedaje, casi lograron alcanzar la puntuación de 80 para estar en el rango de empresas que aplican prácticas ambientales de forma adecuada, ninguna alcanzó el puntaje ideal.

Donde H1, H2, H4, H6, H8 Y H10 son hoteles, y H3, H5, H7 Y H9 son hostales.

**Tabla 5 Distribución de prácticas ambientales según moda (prácticas más frecuentes)**

PRÁCTICAS AMBIENTALES	Moda
P1. Utilización de focos ahorradores o similares	5
P2. Desarrolla acciones para economizar energía	5
P3. Transmite al huésped la preocupación por el medio ambiente	5
P4. Incentiva y facilita la colaboración ambiental de los clientes en la áreas del hotel	5
P5. Reduce la frecuencia del cambio de ropa de cama y toallas por decisión del cliente	5
P6. Identifica los posibles impactos ambientales del hotel	5
P7. Hace recolección selectiva de residuos sólidos	5
P8. Utiliza sensores de presencia	1
P9. Realiza capacitaciones sobre educación ambiental para los empleados	1
P10. Establece y cuantifica objetivos y metas ambientales	1
P11. Compra productos reciclables, ecológicos y reutilizables	2
P12. Hace compost de material orgánico en las dependencias del hotel	1
P13. Contrata consultoría externa para aumentar la eficacia ambiental	1
P14. Reutiliza agua de lluvia en jardinería y descargas del baño	1
P15. Utiliza grifos que interrumpen el flujo de agua automáticamente	1
P16. Elabora manuales para implementar los programas ambientales	1
P17. Capta energía a través de paneles solares	1
P18. Utiliza argumentos ecológicos en las campañas de marketing	1
P19. Estimula prácticas ambientales en sus proveedores	1
P20. Desarrolla planes de monitoreo y mantenimiento periódico.	3

*Fuente: Cuestionario de evaluación de las prácticas ambientales aplicado a los establecimientos de hospedaje. Elaboración propia*

La tabla N° 5 muestra que las prácticas ambientales más frecuentes entre los 10 hoteles y hostales, son “Utilización de focos ahorradores o similares”, “Desarrolla acciones para economizar energía”, “Transmite al huésped la preocupación por el medio ambiente”, “Incentiva y facilita la colaboración ambiental de los clientes en la áreas del hotel”, “Reduce la frecuencia del cambio de ropa de cama y toallas por decisión del cliente”, “Identifica los posibles impactos ambientales del hotel”, y “Hace recolección selectiva de residuos sólidos”.

## CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN

Así como Fernandes y Machado, realizaron una investigación con el propósito de analizar la hotelería de Porto Alegre, Brasil, en relación a sus prácticas ambientales; la presente investigación se realizó con la finalidad de determinar cuáles son las prácticas ambientales más frecuentes en establecimientos de hospedaje del balneario de Huanchaco, Trujillo, Perú; pero a diferencia del antecedente en el que trabajaron con un total de 39 hospedajes, aquí se consideró solamente 10 establecimientos entre hoteles y hostales categorizados en dos y tres estrellas. Sin embargo, mientras que en dicha investigación se analizó la relación existente entre las prácticas ambientales y el desempeño organizacional, aquí se determinaron cuáles son las prácticas ambientales más frecuentes. No obstante y pese a que hay algunas diferencias en los trabajos, ambos coinciden en que es evidente que las prácticas ambientales aún no son prioritarias en el segmento hotelero tanto de Porto Alegre, Brasil como en el Balneario de Huanchaco.

A diferencia de López y Vargas (2013), que en su investigación obtienen como resultado que los establecimientos presentan como principales fortalezas la disposición a cumplir con las regulaciones ambientales, la aplicación de estándares ambientales y el control de impactos ambientales, en esta investigación se aprecia que las prácticas más frecuentes están relacionadas a gestión de la energía, gestión del agua y gestión de residuos. Cabe mencionar que mientras López y Vargas trabajaron con hoteles de 3, 4 y 5 estrellas, aquí se tuvieron en cuenta hoteles y hostales de 2 y 3 estrellas.

Los resultados encontrados en la presente investigación reflejan que no se está gestionando de manera adecuada el agua, la energía, los residuos, asimismo no se ejecutan capacitaciones ni monitoreo en los establecimientos de hospedaje. Y es cuestionable pues a pesar de que cumplen con algunos ítems del cuestionario aplicado, ningún hospedaje ha sido hallado como adecuado. Lo que lleva a plantearse ¿qué está sucediendo con los establecimientos de hospedaje?, ¿no toman el suficiente interés por el medioambiente?, o ¿es que las autoridades encargadas de exigir su cumplimiento no están haciendo bien su trabajo?

Varios de los establecimientos de hospedaje cuentan con certificaciones, pero ninguna referente a la aplicación de buenas prácticas ambientales. No sólo se puede culpar a las autoridades encargadas de capacitar, sino también a los encargados de los establecimientos que no toman el debido interés en el tema, mencionan que no cuentan con el tiempo suficiente y muestran poco interés. A pesar que la aplicación de las buenas prácticas ambientales en establecimientos de hospedaje, es de suma importancia y su aplicación genera beneficios para las empresas a corto y largo plazo, en hoteles y hostales de 2 y 3 estrellas del balneario de Huanchaco, su aplicación es aún deficiente, y hay mucho desconocimiento de su existencia; son pocas las prácticas ambientales que se realizan y es lógico pues carecen de capacitaciones, documentación y monitoreo.

Dado el ejemplo viene desde los rangos más altos de las empresas, en este caso son los gerentes, administradores y personas a cargo de los establecimientos quienes deberían exigir a las entidades competentes que los capaciten en materia de medioambiente y buenas prácticas ambientales.

Asimismo, ningún establecimiento invierte en asesoría ambiental para mejorar la eficacia en todas las áreas, quizá por desconocimiento o por no gastar en algo que no les va a generar beneficios a corto plazo. Lo cuestionable es cuando establecimientos de hospedaje, implementan las buenas prácticas ambientales sólo para tener una mejor imagen frente al turista, mientras que en el fondo la única intención es aparentar y no contribuir a mitigar el daño causado

## CONCLUSIONES

- Las prácticas ambientales más frecuentes en establecimientos de hospedaje del balneario de Huanchaco, durante los meses de Julio - Setiembre del presente año fueron: “Utilización de focos ahorradores o similares”, “Desarrolla acciones para economizar energía”, “Transmite al huésped la preocupación por el medio ambiente”, “Incentiva y facilita la colaboración ambiental de los clientes en la áreas del hotel”, “Reduce la frecuencia del cambio de ropa de cama y toallas por decisión del cliente”, “Identifica los posibles impactos ambientales del hotel”, “Hace recolección selectiva de residuos sólidos”. Mientras que las prácticas ambientales menos frecuentes son: “Utiliza sensores de presencia”, “Realiza capacitaciones sobre educación ambiental para los empleados”, “Establece y cuantifica objetivos y metas ambientales”, “Compra productos reciclables, ecológicos y reutilizables”, “Hace compost de material orgánico en las dependencias del hotel”, “Contrata consultoría externa para aumentar la eficacia ambiental”, “Reutiliza agua de lluvia en jardinería y descargas del baño”, “Utiliza grifos que interrumpen el flujo de agua automáticamente”, “Elabora manuales para implementar los programas ambientales”, “Capta energía a través de paneles solares”, “Utiliza argumentos ecológicos en las campañas de marketing”, “Estimula prácticas ambientales en sus proveedores” y “Desarrolla planes de monitoreo y mantenimiento periódico”.
- Las calificaciones obtenidas ubican a los hospedajes como establecimientos que no aplican las prácticas ambientales de forma adecuada.
- Hay mucho desconocimiento de la existencia de las buenas prácticas ambientales, y todo referentes a ellas.
- La aplicación del cuestionario ha permitido tener una idea general de cómo se encuentran los establecimiento de hospedaje en relación al medioambiente.
- Las entidades encargadas de capacitar a los establecimientos de hospedaje deben ser más exigentes en el cumplimiento de las buenas prácticas ambientales, con la finalidad de que no sea una opción sino un deber de cada empresa, caso contrario serán pocas las que voluntariamente accedan a implementarlas.

## RECOMENDACIONES

- Tanto a hoteles como hostales, no sólo del balneario de Huanchaco, sino en general, se les recomienda tener en cuenta los resultados obtenidos en el presente estudio para que reflexionen sobre sus prácticas actuales relacionadas con el medio ambiente. Es importante que sean conscientes de su responsabilidad para poder implantar acciones que mitiguen o eliminen los impactos negativos ocasionados por sus actividades y que vean los beneficios que pueden obtener al aplicar las buenas prácticas ambientales en sus empresas; que no sea sólo por un tema de imagen o para obtener una certificación y exhibirla, sino que les ayude a entender que hay una manera de mitigar el impacto negativo que causan a corto y largo plazo.
  
- A los entes, organizaciones, entidades encargados de fiscalizar, capacitar a establecimientos de hospedaje, se les pide tomen en cuenta el presente trabajo, porque hay hoteles y hostales que quieren ser capacitados; incluso muchos de ellos carecen de información referente al medioambiente y no saben a qué órgano competente acudir. Asimismo poner mayor énfasis en realizar las capacitaciones y aplicar la normativa ambiental vigente.
  
- A los estudiantes de la carrera de Administración y Servicios Turísticos, se les invita a tener como referencia esta investigación, y poder profundizar en ella con el compromiso de educar y/o capacitar a hoteles y hostales, hecho que también les servirá en su formación como profesionales.
  
- A los docentes de la Universidad Privada del Norte, en especial de la carrera de Administración y Servicios Turísticos, se les invita a tener en cuenta este trabajo para futuras investigaciones por parte de sus alumnos.

## REFERENCIAS

- Aliaga, G. (30 de Mayo del 2015). Ventana al Futuro. En el Diario de Economía y Negocios del Perú. Gestión. [En Línea]. Recuperado de <http://gestion.pe/empresas/ventana-al-futuro-2133348>
- Broche, Y. & Ramos, R. (2015). Procedimiento para la gestión de residuos sólidos generados en instalaciones hoteleras cubanas. *En Revista de Ingeniería Industrial*, vol.36, n.º 2. Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría, Cujae. Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-59362015000200011](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362015000200011)
- Coriolano, L. N. & Leitão, C. (2008) “*Turismo, cultura y desarrollo entre sostenibilidades y (en) sostenibilidades*”. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural* pp. 467-479
- De La Chaussée, M., & Cházari, R. (2015). *Conocimientos, Actitudes y Acciones Ambientales Universitarias*. Recuperado de <http://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v12/doc/0243.pdf>
- Donaire, D. (1999) “*La gestión ambiental en la empresa*”. Atlas, Sao Paulo
- Durán, M.; Alzate, M. y Sabucedo, J. (2009). *La influencia de la Norma Personal y la Teoría de la Conducta Planificada en la Separación de Residuos*. *Medio Ambiente y Comportamiento Humano*, 10(1y2), 27-39. Recuperado de [https://mach.webs.ull.es/PDFS/Vol10\\_1y2/Vol10\\_1y2\\_c.pdf](https://mach.webs.ull.es/PDFS/Vol10_1y2/Vol10_1y2_c.pdf)
- Escamilla, S., Plaza, P. & Prado, C. (2013). Proactividad Medioambiental. *El Caso de las Cadenas Hoteleras Españolas Cotizadas*. *En Revista Electrónica de Medio Ambiente* n.º 2, pp. 17-37. Recuperado en <https://revistas.ucm.es/index.php/MARE/article/viewFile/43549/41192>
- Fernández, G., Morlegan, C. & Guzmán, A. (2007). *Alojamientos Turísticos y Medio Ambiente. Diagnóstico Ambiental de los Complejos de Cabañas en Tandil. Argentina*. *Gestión Turística*. N° 7 ISSN 0717 – 1811. Recuperado de <http://mingaonline.uach.cl/pdf/gestur/n7/art02.pdf>
- Fernandes, R. & Machado, L. (2013). Prácticas ambientales y desempeño organizacional en la Hotelería: Un estudio de sus relaciones en la ciudad de Porto Alegre, Brasil. *En Revista Estudios y Perspectivas en Turismo* vol. 22, pp. 294 – 313. Recuperado en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180726078008>
- Gonçalves, L. C. (2004) “*La gestión ambiental en los medios de alojamiento*.” Aleph, Sao Paulo
- Grupo Educativo Discovery (2015). El impacto positivo de la hotelería y el turismo en el Perú. Recuperado de <http://www.gediscovery.edu.pe/noticias/el-impacto-positivo-de-la-hoteleria-y-el-turismo-en-el-peru/>

- Hong Long, P. (2012). Tourism Impacts and Support for Tourism Development in Ha Long Bay, Vietnam: An Examination of Residents Perceptions. *En Journal Asian Social Science n.º 8*. Recuperado de <http://www.ccsenet.org/journal/index.php/ass/article/viewFile/18500/12263>
- La Riva Vegazzo, I. (2010). Legislación Turística Peruana. Trujillo, Perú.
- Lopez, L. & Vargas, E. (2013). Evaluación preliminar de la gestión ambiental en hoteles del destino turístico de Varadero, Cuba. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4331509.pdf>
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2016). En el 2015 llegaron 3,5 millones de turistas internacionales al Perú. Recuperado de <http://ww2.mincetur.gob.pe/en-el-2015-llegaron-35-millones-de-turistas-internacionales-al-peru/>
- Puczko, L. & Ratz, T. (2000). “Tourist and resident perceptions of the physical impacts of tourism at Lake Balaton, Hungary: Issues for sustainable tourism management”. *En Journal of Sustainable Tourism, 8(6) pp. 458-478*. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/249023784\\_Tourist\\_and\\_Resident\\_Perceptions\\_of\\_the\\_Physical\\_Impacts\\_of\\_Tourism\\_at\\_Lake\\_Balaton\\_Hungary\\_Issues\\_for\\_Sustainable\\_Tourism\\_Management](https://www.researchgate.net/publication/249023784_Tourist_and_Resident_Perceptions_of_the_Physical_Impacts_of_Tourism_at_Lake_Balaton_Hungary_Issues_for_Sustainable_Tourism_Management)
- Raúl Otero, R. (2011). *Actitudes hacia el medio ambiente en un grupo de pobladores de las inmediaciones de los pantanos de Villa*. (Tesis de Licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Perú, PUCP, Lima, Perú.
- Rodrigues, S., Feder, V. & Fratucci, A. (2015). Impactos Percibidos del Turismo: “Un estudio comparativo con residentes y trabajadores del sector en Río de Janeiro-Brasil”. *En Estudios y Perspectivas en Turismo, 24 pp. 115-134*. Recuperado de [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1851-17322015000100007&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322015000100007&lng=es&tlng=es).
- Sánchez, P., Domínguez, M. & Hernández, J. (2010). *Género y comportamiento ambiental de los negocios de artesanía de barro*. *Gestión y Política Pública*, vol. XIX, núm. 1, 2010, pp. 79-110. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=13315771003>
- Tachizawa, T. (2005) “La gestión ambiental y la responsabilidad social de las empresas. Estrategias de negocio centrados en la realidad brasileña”. Atlas, Sao Paulo
- Valle, C. E. (2000) *Como prepararse para las normas ISO 14000. Calidad del medio ambiente*. Pionero, Sao Paulo.
- Varga, E., López, L., Martínez, R. (2014). *La dimensión ambiental en las preferencias del consumo del turista. Caso Cancún*. *Revista de Administración de Unimep*. V.12, n.2. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=273731798003>

## ANEXOS

### ANEXO n° 1. Cuestionario aplicado a establecimientos de hospedaje

#### FACULTAD DE NEGOCIOS

#### CARRERA DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS TURÍSTICOS a

#### PRÁCTICAS AMBIENTALES QUE SE REALIZAN EN ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE EN EL BALNEARIO DE HUANCHACO, JULIO-SETIEMBRE 2016

#### CUESTIONARIO

**Instrucciones:** Sírvase responder las siguientes preguntas marcando con un aspa la respuesta que considere adecuada.

#### I. DATOS GENERALES DE LA EMPRESA.

1. Razón social de la empresa.....
2. Nombre comercial de la empresa.....
3. Tipo de establecimiento  
a) Hotel    b) Hostal    c) Otra.....
4. Clasificación del establecimiento:  
a) 2 estrellas                      b) 3 estrellas
5. Capacidad de atención del establecimiento:  
a) De 25 a 50                      b) de 51 a 80                      c) de 81 a 100                      d) más de 100
6. Tiempo de funcionamiento del establecimiento:  
a) de 1 a 5 años                      b) de 6 a 10 años                      c) más de 10 años

#### II. DATOS DEL ENTREVISTADO

6. Cargo en la empresa  
a) Gerente    b) Administrador    c) Propietario    d) Otro.....
7. Edad  
a) 10 – 25    b) 26 – 35    c) 36- 45    d) Más de 45 años
8. Educación  
a) Primaria    b) Secundaria    c) Superior (Universitaria)    d) Superior (Técnica)

### III. PRÁCTICAS DEL HOTEL EN RELACIÓN AL MEDIOAMBIENTE

Prácticas del hotel en relación al medioambiente	5	4	3	2	1
1. Utilización de focos ahorradores o similares					
2. Desarrolla acciones para economizar energía					
3. Transmite al huésped la preocupación por el medioambiente					
4. Incentiva y facilita la colaboración ambiental de los clientes en las áreas del hotel					
5. Reduce la frecuencia del cambio de ropa de cama y toallas por decisión del cliente					
6. Identifica los posibles impactos ambientales del hotel					
7. Hace recolección selectiva de residuos sólidos					
8. Utiliza sensores de presencia					
9. Realiza capacitaciones sobre educación ambiental para los empleados					
10. Establece y cuantifica objetivos y metas ambientales					
11. Compra productos reciclables, ecológicos y reutilizables					
12. Hace compost de material orgánico en las dependencias del hotel					
13. Contrata consultoría externa para aumentar la eficacia ambiental					
14. Reutiliza agua de lluvia en jardinería y descargas del baño					
15. Utiliza grifos que interrumpen el flujo de agua automáticamente					
16. Elabora manuales para implementar los programas ambientales					
17. Capta energía de paneles solares					
18. Utiliza argumentos ecológicos en las campañas de marketing					
19. Estimula prácticas ambientales en sus proveedores					
20. Desarrolla planes de monitoreo y mantenimiento periódico.					

Siempre	5
Frecuentemente	4
Algunas veces	3
Raras veces	2
Nunca	1

*Fuente: Cuestionario de evaluación de las prácticas ambientales aplicado a 10 establecimientos de hospedaje entre hoteles y hostales de 2 y 3 estrellas del balneario de Huanchaco. Elaboración propia*

## ANEXO n.º 1. Utilización de focos ahorradores



Fuente: Elaboración propia

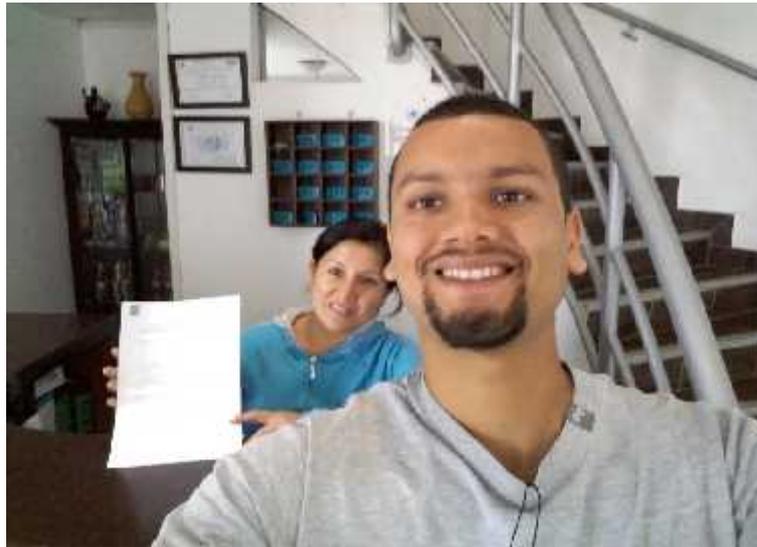


Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

## ANEXO n.º 2. Aplicación de la Encuesta



Fuente: Elaboración propia

### ANEXO n.º 3. Rótulos referentes al cuidado del medio ambiente



Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

#### ANEXO n.º 4. Certificaciones y documentación de hospedajes no relacionadas con las prácticas ambientales



Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia