



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución - 4.0 Internacional \(CC BY 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Vea una copia de esta licencia en <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es>





**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO

Tesis

# **Buenas prácticas ambientales y desempeño hotelero en hoteles resort del distrito de Sauce - provincia de San Martín, 2021**

**Para optar el título profesional de Licenciado en Turismo**

**Autores:**

Miluska Angélica Gonzales Diaz

<https://orcid.org/0000-0002-3928-4456>

Claudia Alessandra Gonzales García

<https://orcid.org/0000-0002-2333-4615>

**Asesor:**

Lic. Adm. Tur. Mg. Cinthya Torres Silva

<https://orcid.org/0000-0002-8543-6975>

**Coasesor:**

Lic. Adm. Mtro. Karla Patricia Martell Alfaro

<https://orcid.org/0000-0002-4416-8740>

**Lamas, Perú**

**2023**



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO

Tesis

## Buenas prácticas ambientales y desempeño hotelero en hoteles resort del distrito de Sauce - provincia de San Martín, 2021

Para optar el título profesional de Licenciado en Turismo

Presentado por

Miluska Angélica Gonzales Diaz  
Claudia Alessandra Gonzales García

Sustentada y aprobada el 31 de octubre del 2023 por los siguientes jurados:

Presidente de Jurado  
Lic. Tur. Mg. Very Rengifo  
Hidalgo

Secretario de Jurado  
Lic. Tur. Mtro. Jessica del Pilar  
Cabel Rabines

Vocal de Jurado  
Lic. Adm. Tur. Mtra. Katty Álamo  
Larrañaga

Asesor  
Lic. Adm. Tur. Mg. Cinthya  
Torres Silva

Coasesor  
Lic. Adm. Mtro. Karla Patricia  
Martell Alfaro

Lamas, Perú

2023



**UNIVERSIDAD NACIONAL  
DE SAN MARTÍN**



**FACULTAD DE  
CIENCIAS ECONÓMICAS**

TELÉFONO: 042 - 480134 (ANEXO 3100)  
Jf. AMORARCA N° 334 - CIUDAD UNIVERSITARIA - MORALES

## **ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN CONDUCENTES A GRADOS Y TÍTULOS N° 083**

**Jurado reconocido Resolución N° 090-2021-UNSM/FCE-CF/NLU Facultad de Ciencias Económicas, Escuela Profesional de Turismo/Programa de pregrado.**

En el auditorio de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de San Martín, a las **11:00 horas** del día **martes 31 de octubre del año dos mil veintitrés** inició al acto público de sustentación del trabajo de investigación denominado: **"BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES Y DESEMPEÑO HOTELERO EN HOTELES RESORT DEL DISTRITO DE SAUCE - PROVINCIA DE SAN MARTÍN, 2021"**, para optar título profesional de **LICENCIADO EN TURISMO** presentado por las bachilleres: **CLAUDIA ALESSANDRA GONZALES GARCÍA y MILUSKA ANGÉLICA GONZALES DÍAZ**, con la asesoría de la **Lic. Mg. CINTHYA TORRES SILVA**.

Instalada la Mesa Directiva conformada por la: **Lic. Tur. Mg. VERY RENGIFO HIDALGO** (presidente del jurado) **Lic. Tur. Mtro. JESSICA DEL PILAR CABEL RABINES** (secretaria), **Lic. Adm. Tur. Mtra. KATTY ÁLAMO LARRAÑAGA** (vocal), y acompañado por la **Lic. Mg. Cinthya TORRES SILVA** (Asesora), la presidente del jurado dirigió brevemente unas palabras y a continuación la secretaria dio lectura a la **Resolución N° 090-2021-UNSM/FCE-CF/NLU**.

Seguidamente las autoras expusieron su trabajo de investigación y el jurado realizó las preguntas pertinentes, respondidas por las sustentante y eventualmente, con la venia del jurado, por la asesora.

Una vez terminada la ronda de preguntas el jurado procedió a deliberar para determinar la calificación final, para lo cual dispuso un receso de quince (15) minutos, con la participación de la asesora con voz, pero sin voto; sin la presencia de las sustentantes y otros participantes del acto público.

Luego de aplicar los criterios de calificación con estricta observancia del principio de objetividad y de acuerdo con los puntajes en escala vigesimal (de 0 a 20), según el Anexo



**UNIVERSIDAD NACIONAL  
DE SAN MARTÍN**



**FACULTAD DE  
CIENCIAS ECONÓMICAS**

TELÉFONO: 042 - 480134 (ANEXO 3100)  
Jr. AMORARCA N° 334 - CIUDAD UNIVERSITARIA - MORALES

4.2 del RG – CTI, la nota de sustentación otorgada resultante del promedio aritmético de los calificativos emitidos por cada uno de los miembros del jurado fue, ( 16 ); tal como se deja constar.

De acuerdo con el Artículo 40° del RG – CTI, la nota obtenida es aprobatoria y correspondiente a la calificación de Bueno..... Leído este resultado en presencia de todos los participantes del acto de sustentación, la secretaria dio lectura a las observaciones subsanables al informe final las autoras deberán corregir y alcanzar al jurado en un plazo máximo de treinta (30) días calendario.

Se deja constancia que la presente acta se inscribe en el Libro de Sustentaciones N° 001, de la Facultad de Ciencias Económicas.

Firman los integrantes del Jurado; las autoras del trabajo de investigación, la asesora, en señal de conformidad, dando por concluido el acto a las 12:20...horas, el mismo día.

Lic. Tur. Mg. **VERY RENGIFO HIDALGO**  
Presidente

Lic. Tur. Mtro. **JESSICA DEL PILAR CABEL RABINES**  
Secretaria

Lic. Adm. Tur. Mtra. **KATTY ALAMO LARRAÑAGA**  
Vocal

**CLAUDIA ALESSANDRA GONZALES GARCÍA**  
Autor 1

**MILUSKA ANGÉLICA GONZALES DÍAZ**  
Autor 2

Lic. Mg. **CINTHYA TORRES SILVA**  
Asesora

## Declaratoria de autenticidad

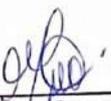
**Miluska Angélica Gonzales Diaz**, con DNI N° 73268590 y **Claudia Alessandra Gonzales García**, con DNI N° 72761040, egresadas de la Escuela Profesional de Turismo, Facultad de Ciencia Económicas de la Universidad Nacional de San Martín, autoras de la tesis titulada: **“BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES Y DESEMPEÑO HOTELERO EN HOTELES RESORT DEL DISTRITO DE SAUCE - PROVINCIA DE SAN MARTÍN, 2021”**

Declaramos bajo juramento que:

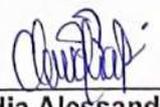
1. La tesis presentada es de nuestra autoría.
2. La redacción fue realizada respetando las citas y referencia de las fuentes bibliográficas consultadas, siguiendo las normas APA actuales.
3. Toda información que contiene la tesis no ha sido plagiada.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido alterados ni copiados, por tanto, la información de esta investigación debe considerarse como aporte a la realidad investigada.

Por lo antes mencionado, asumimos bajo responsabilidad las consecuencias que deriven de nuestro accionar, sometiéndome a las leyes de nuestro país y normas vigentes de la Universidad Nacional de San Martín.

Lamas, 31 de octubre del 2023

  
\_\_\_\_\_  
**Miluska Angélica  
Gonzales Diaz**  
DNI N° 73268590  
Autora



  
\_\_\_\_\_  
**Claudia Alessandra  
Gonzales García**  
DNI N° 72761040  
Autora



## Ficha de Identificación

<p><b>Título del proyecto</b></p> <p>Buenas Prácticas Ambientales y Desempeño Hotelero en Hoteles Resort del Distrito de Sauce - Provincia de San Martín, 2021.</p>	<p><b>Área de investigación:</b> Socio diversidad</p> <p><b>Línea de investigación:</b> Modernización de los procesos de gestión</p> <p><b>Sublínea de investigación:</b></p> <p><b>Grupo de investigación:</b></p> <p><b>Tipo de investigación:</b> Aplicada</p>
---	---

<p><b>Autoras:</b></p> <p>Miluska Angélica Gonzales Diaz</p> <p>Claudia Alessandra Gonzales García</p>	<p>Facultad de Ciencias Económicas</p> <p>Escuela Profesional de Turismo</p> <p><a href="https://orcid.org/0000-0002-3928-4456">https://orcid.org/0000-0002-3928-4456</a></p> <p><a href="https://orcid.org/0000-0002-2333-4615">https://orcid.org/0000-0002-2333-4615</a></p>
--	--

<p><b>Asesor:</b></p> <p>Lic. Adm. Tur. Mg. Cinthya Torres Silva</p>	<p><b>Dependencia local de soporte:</b></p> <p>Facultad de Ciencias Económicas</p> <p>Escuela Profesional de Turismo</p> <p><a href="https://orcid.org/0000-0002-8543-6975">https://orcid.org/0000-0002-8543-6975</a></p>
--	---

<p><b>Coasesor:</b></p> <p>Lic. Adm. Mtro. Karla Patricia Martell Alfaro</p>	<p><b>Contraparte científica:</b></p> <p>Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas</p> <p>Facultad de Contabilidad y Negocios Internacionales y Turismo</p> <p>País: Perú</p> <p><a href="https://orcid.org/0000-0002-4416-8740">https://orcid.org/0000-0002-4416-8740</a></p>
--	---

## **Dedicatoria**

A mi mamá Libania, por su esfuerzo inagotable y darme la vida, a mi suegra Amanda por su amor, a mis amores Marco y Mathias por ser mi fuente de inspiración y superación.

**Miluska Angélica Gonzales Diaz.**

A mi mamá Rossi Elena y mis hermanas Estefany Mishelle y Anny Nicolle que son el motor y motivo para no decaer y seguir siempre adelante con mis metas y sueños que deseo lograr, a mi papá que ya no está con nosotras, pero sé que está orgulloso de la persona que soy hoy en día.

**Claudia Alessandra Gonzales García.**

## **Agradecimiento**

A Dios, eternamente agradecida por todas las bendiciones que he recibido hasta el día de hoy, por la salud y el bienestar familiar. A mi familia por su amor infinito y lleno de buena vibra.

A mis asesoras y docentes que han colaborado con sus enseñanzas a lo largo de mi etapa universitaria.

**Miluska Angélica Gonzales Diaz.**

Mi gratitud a mis apreciadas asesoras que han sido parte fundamental para el desarrollo de este trabajo, a Dios por la vida, la salud y por guiar mis pasos con éxito. Y sobre todo a mi hermosa familia que siempre me ha dado todo el apoyo incondicional a lo largo de todo este camino Universitario.

**Claudia Alessandra Gonzales García.**

## Índice General

Ficha de Identificación.....	6
Dedicatoria.....	7
Agradecimiento .....	8
Índice General.....	9
Índice de Tablas.....	10
Índice de Figuras.....	11
Resumen.....	12
Abstract.....	13
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN .....	14
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO .....	19
2.1. Antecedentes de la Investigación .....	19
2.2. Fundamentos Teóricos.....	24
2.3. Definición de Términos Básicos.....	37
CAPÍTULO III MATERIALES Y MÉTODOS.....	38
3.1. Ámbito y Condiciones de la Investigación .....	38
3.2. Sistema de Variables .....	39
3.3. Procedimientos de la Investigación.....	40
CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	42
4.1. Resultados .....	42
4.2. Discusión de Resultados .....	68
CONCLUSIONES .....	71
RECOMENDACIONES .....	72
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	74
ANEXOS.....	84

## Índice de Tablas

Tabla 1 Muestra .....	38
Tabla 2 Prueba de correlación entre las Buenas Prácticas y el Desempeño Hotelero.	42
Tabla 3 Prueba de correlación entre la dimensión Arquitectura Sostenible y la variable Desempeño Hotelero .....	43
Tabla 4 Prueba de correlación entre la dimensión Gestión de Residuos Sólidos y la variable Desempeño Hotelero .....	44
Tabla 5 Prueba de correlación entre la dimensión Gestión Sostenible del Agua y la variable Desempeño Hotelero .....	45
Tabla 6 Prueba de correlación entre la dimensión Gestión Sostenible de la Energía y la variable Desempeño Hotelero .....	46
Tabla 7 Estrategias de Buenas Prácticas Ambientales según área .....	61
Tabla 8 Indicadores de evaluación, buenas prácticas, presupuesto, cronograma .....	62

## Índice de Figuras

Figura 1 Análisis de dispersión.....	42
Figura 2 Análisis de dispersión.....	43
Figura 3 Análisis de dispersión.....	44
Figura 4 Análisis de dispersión.....	45
Figura 5 Análisis de dispersión.....	46
Figura 6 Distrito de Sauce de la Provincia de San Martín, región San Martín .....	48
Figura 7 Laguna de Sauce.....	50
Figura 8 Diagrama de Gestión de Residuos Sólidos .....	58

## RESUMEN

La finalidad fue determinar la relación entre las Buenas Prácticas Ambientales y el Desempeño Hotelero en el Distrito de Sauce - Provincia de San Martín 2021. El diseño de la investigación no fue experimental y contó con una muestra 358 clientes, la cual se utilizó para la encuesta de recojo de datos. Respecto al objetivo general, se determinó con la prueba de Pearson, que la relación entre los dos constructos es significativa, ya que el valor "p" resultante (valor de significancia = 0,00) es inferior a 0,05. Se acepta la hipótesis de investigación porque el valor "r" es 0.724, lo que indica una relación significativa: "Existe una relación significativa entre las Buenas Prácticas Ambientales y el Desempeño Hotelero en los Hoteles Resort del Distrito de Sauce - Provincia de San Martín, 2021.

Palabras claves: Buenas prácticas ambientales, desempeño hotelero, hoteles resort

## ABSTRACT

The purpose was to determine the relationship between Good Housekeeping Practices and Hotel Performance in the District of Sauce - Province of San Martín 2021. The research design was non- experimental and included a sample of 358 clients, which was used for the data collection survey. In relation to the general objective, it was determined through the Pearson test that the relationship between the two constructs is significant, since the resulting "p" value (significance value = 0.00) is less than 0.05. The research hypothesis is accepted because the "r" value is 0.724, which indicates a significant relationship: "There is a significant relationship between Good Housekeeping Practices and Hotel Performance in Resort Hotels in the District of Sauce - Province of San Martín, 2021.

Keywords: Good housekeeping practices, hotel performance, resort hotels



## CAPÍTULO I

### INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN

En los últimos años se ha presentado un creciente interés y preocupación por el medio ambiente. Las diferentes organizaciones no sólo se preocupan por la normativa en vigencia sino también sus actuaciones en la sociedad. Encontrar un modelo que sea más compatible con los aspectos sociales, económicos y ambientales cambian la perspectiva de la actividad turística, el cual posee un mayor potencial para promover mejoras ambientales y sociales, contribuyendo una mayor sostenibilidad y generar una mejor percepción hacia la población. Tal es el caso de Egipto, el cual presenta un gran potencial turístico, sin embargo, para certificarse con cuatro o cinco 'estrellas verdes' deben cumplir con diferentes lineamientos orientados al cumplimiento de buenas prácticas ambientales en base a tres pilares: conservación de la energía, conservación del agua y gestión de residuos. No obstante, del total de hoteles en Egipto (48) solo el 63% cumple con los protocolos referentes a prácticas ambientales, siendo justamente este grupo de hoteles los que presentan un mejor desempeño medioambiental respecto a los demás (Abdou, Hassan, & El Dief, 2020, p. 13).

En Cuba ante el panorama medioambiental, los diferentes hospedajes vienen realizando dentro de sus gestiones como empresas, actividades direccionadas al uso de buenas prácticas medioambientales dentro de las cuales se incluyen aspectos relacionados al manejo de residuos sólidos, líquidos y desechos, la capacitación del personal sobre educación ambiental, entre otros. Conforme a los indicadores de gestión ambiental, la reducción del consumo de energía eléctrica se cumplió en un 99%, mientras que, la reducción de residuos sólidos alcanzó alrededor del 90%, el ahorro y uso racional del agua se cumplió en un 88% y las capacitaciones en un 97%, cumpliéndose casi en su totalidad de los indicadores planteados (Azze y Ochoa, 2017, p. 65).

En Nicaragua, a fin de presentar un mejor servicio a los clientes, mediante un mejor criterio medioambiental, algunos hoteles como La Campiña en la ciudad de Estelí, desarrollan prácticas ambientales orientadas a la reducción y ahorro de la energía eléctrica, uso eficiente del agua, y tratamiento de los residuos sólidos. Si bien se cuenta con una incidencia relevante tanto en el medio ambiente como en el desempeño del hospedaje de cara a la población. Fortín et al. (2019) señalaron que existen otras empresas del rubro que no cumplen con el aspecto de responsabilidad sostenible, lo cual genera que los clientes lo perciban como deficiente (p. 8). De acuerdo a los autores, una de las dificultades

es el personal estacionario, ya que la implementación de buenas prácticas ambientales lleva consigo la capacitación del personal para su correcta aplicación. De manera que, si el personal es temporal, se diluye y se pierde el interés de continuar con la práctica ambiental.

En Colombia, respecto al proceso de evaluación del desempeño del sector hotelero, se pudo conocer que alrededor del 32.14% de los hoteles realizan evaluaciones cada 6 meses, un 17.86% lo realiza de manera ocasional y el 14.29% lo realiza mensualmente. Dentro del desempeño, se resalta el cumplimiento de las actividades que realiza el personal del hotel es lo que más se realiza el seguimiento (71.43%) pues llega a repercutir directamente en la satisfacción de los clientes que se hospedan en los diferentes hoteles del país (Torres et al., 2020, p. 94).

En el Perú, en relación con el comportamiento del sector hotelero, se ha evidenciado un crecimiento sostenido hasta el año 2019 (4.7% promedio anual), lo cual indica el buen desempeño del sector en estos últimos años, aportando a la producción nacional alrededor de S/ 1 715 millones de soles en el 2019, 13.4% más que en el 2018, llegando a alojar 81,717 visitantes alrededor del país, un 6% más que en 2018. Así mismo, cabe precisar que, el aporte del sector se concentró principalmente en las actividades de alojamiento de corta estancia (Comité de Comercio Exterior - COMEX, 2019, p. 6). Este panorama se vio reflejado dentro del reporte de sostenibilidad por parte del grupo INTURSA, que cuenta con diferentes hoteles como el Libertador, Aloft, Westin, entre otros. Dentro de sus actividades de sostenibilidad ambiental, los clientes de sus principales hoteles destacaron que el grupo hotelero contaba con una correcta ecoeficiencia operacional, así como actividades orientadas a contrarrestar el cambio climático y ofrecer un impacto beneficioso a la biodiversidad, por lo cual los clientes se sienten satisfechos (Pérez, 2020, p. 23).

En la región San Martín, específicamente en el distrito de Sauce se encuentran los hoteles Sauce Resort y Bella Terra Resort, siendo proyectos ejecutados bajo una perspectiva de turismo sostenible, por lo que, sus actividades deben orientarse a la promoción del cuidado ambiental y una economía más verde para la región, en base a los objetivos de desarrollo sostenible. Sin embargo, a través de entrevistas informales no estructuradas a los huéspedes, se conoce que los hoteles no estarían considerando diversos aspectos relacionados al cuidado del medio ambiente, pues se observa el empleo regular de plástico y el desperdicio de recursos valiosos como el agua y la energía eléctrica producto de las actividades propias del hotel, lo cual ha generado insatisfacción en los huéspedes.

Esta situación podría estar siendo generada por la inadecuada gestión de las buenas prácticas ambientales o el desconocimiento del personal para ejecutarlas e incluso por falta de recursos económicos. Ante la problemática descrita, resulta necesario realizar un estudio con el objetivo de conocer si las buenas prácticas ambientales aplicadas en los hoteles se encuentran relacionadas a su desempeño desde la perspectiva del huésped. De otra manera, en el mediano plazo los hoteles pueden reducir su capacidad para atraer clientes potenciales o fidelizar a aquellos que ya se hospedaron alguna vez.

Por tal motivo se plantea como problema general: ¿Cómo es la relación entre las Buenas Prácticas Ambientales y el Desempeño Hotelero en Hoteles Resort del Distrito de Sauce - Provincia de San Martín 2021?, como problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre la Arquitectura Sostenible y el Desempeño Hotelero en Hoteles Resort del Distrito de Sauce - Provincia de San Martín 2021?; ¿Cuál es la relación entre la Gestión de Residuos Sólidos y el Desempeño Hotelero en Hoteles Resort del Distrito de Sauce - Provincia de San Martín 2021?; ¿Cuál es la relación entre la Gestión del Agua y el Desempeño Hotelero en Hoteles Resort del Distrito de Sauce - Provincia de San Martín 2021?; ¿Cuál es la relación entre la Gestión Sostenible de la Energía y el Desempeño Hotelero en Hoteles Resort del Distrito de Sauce - Provincia de San Martín 2021?; ¿Cómo mejorar el Desempeño Hotelero en Hoteles Resort del Distrito de Sauce - Provincia de San Martín 2021?

También se formuló la siguiente hipótesis general:  $H_i$ : Existe relación significativa entre las Buenas Prácticas Ambientales y el Desempeño Hotelero en Hoteles Resort del Distrito de Sauce - Provincia de San Martín 2021; asimismo, las hipótesis específicas fueron  $H_1$ : Existe relación significativa entre la Arquitectura Sostenible y el Desempeño Hotelero en Hoteles Resort del Distrito de Sauce - Provincia de San Martín 2021.  $H_2$ : Existe relación significativa entre la Gestión de Residuos Sólidos y el Desempeño Hotelero en Hoteles Resort del Distrito de Sauce - Provincia de San Martín 2021.  $H_3$ : Existe relación significativa entre la Gestión del Agua y el Desempeño Hotelero en Hoteles Resort del Distrito de Sauce - Provincia de San Martín 2021.  $H_4$ : Existe relación significativa entre la Gestión Sostenible de la Energía y el Desempeño Hotelero en Hoteles Resort del Distrito de Sauce - Provincia de San Martín 2021.

Por otra parte, el estudio se justifica por conveniencia, El estudio es conveniente porque permitirá identificar si los Hoteles Resort ubicados en el Distrito de Sauce, Provincia de San Martín, están aplicando los lineamientos planteados por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo - MINCETUR en relación a las buenas prácticas ambientales, a fin de ofrecer a los huéspedes una mejor calidad de servicio con una óptica ambientalmente

sostenible, el cual no solo es de beneficio para este tipo de hoteles, sino también a la sociedad y el medio ambiente.

Relevancia social desde una perspectiva social se centra en la caracterización que tienen los Hoteles Resort en general en la correcta aplicación de las Buenas Prácticas Ambientales, conocer que puntos o áreas requieren un mayor manejo y cuales se deben seguir reforzando.

En cuanto al valor teórico del estudio parte en reforzar y ampliar la teoría y la literatura existente orientada a la sostenibilidad del medio ambiente y su implicancia a partir de la gestión por parte de los hoteles de la categoría Resort.

Por su parte las implicaciones prácticas del estudio se centran en la identificación de la realidad actual de los Hoteles Resort ubicados en el Distrito de Sauce, Provincia de San Martín, acerca del manejo adecuado de las Buenas Prácticas Ambientales y como es percibido por los huéspedes, calificando su nivel de desempeño. Así mismo, cabe precisar que el estudio contribuirá con una Propuesta de Buenas Prácticas orientado a la mejora del desempeño. De manera que, a partir de esta información, los hoteles podrán aplicar diferentes actividades enfocadas en mejorar sus deficiencias.

Utilidad metodológica del estudio radica en la construcción de instrumentos para la recolección de datos, los cuales cumplirán con los criterios de validez y confiabilidad que permitan su replicación en escenarios similares dentro del ámbito nacional.

El objetivo general: Determinar la relación entre las Buenas Prácticas Ambientales y el Desempeño Hotelero en Hoteles Resort del Distrito de Sauce - Provincia de San Martín 2021; como objetivos específicos fueron: O1: Analizar la relación entre la Arquitectura Sostenible y el Desempeño Hotelero en Hoteles Resort del Distrito de Sauce - Provincia de San Martín 2021; O2: Establecer la relación entre la Gestión de Residuos Sólidos y el Desempeño Hotelero en Hoteles Resort del Distrito de Sauce - Provincia de San Martín 2021; O3: Identificar la relación entre la Gestión del Agua y el Desempeño Hotelero en Hoteles Resort del Distrito de Sauce - Provincia de San Martín 2021; O4: Definir la relación entre la Gestión Sostenible de la Energía y el Desempeño Hotelero en Hoteles Resort del Distrito de Sauce - Provincia de San Martín 2021 y O5: Diseñar una Propuesta de Buenas Prácticas Ambientales para mejorar el Desempeño Hotelero en Hoteles Resort del Distrito de Sauce - Provincia de San Martín 2021.

La estructura de la tesis va de la siguiente manera. Primero se presenta el capítulo I (Introducción a la investigación). Continuando con el capítulo II (Marco teórico). Pasamos

al capítulo III (Materiales y métodos), En el capítulo IV (Resultados y discusión) se muestra los resultados mediante tablas y figuras de manera clara y precisa; y asimismo se describe las discusiones en función a los objetivos planteados. Finalmente llegamos a las conclusiones. Prosigue las recomendaciones, donde se describen las sugerencias o alcances ya sea a las personas o instituciones para mejorar su problemática.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes de la investigación**

##### **Al nivel internacional**

Echevarría, (2020) en su investigación titulada “Prácticas sostenibles: Comparación entre hoteles en Bogotá y el mundo”. Bogotá, Colombia. Su fin se enfoca en conocer la conexión entre las prácticas sostenibles entre los diferentes hoteles en Bogotá y el éxito de los hoteles a nivel mundial. Emplea en un enfoque cualitativo - inductivo. La muestra estuvo conformada por 6 hoteles extranjeros y 4 hoteles de Bogotá, en donde se aplicó como técnica una entrevista. Los principales resultados indican que se presentan similitudes entre los hoteles de 3 a 5 estrellas de Bogotá y los hoteles más exitosos del mundo, encontrándose mayor relevancia y enfoque en la efectividad de las normas, la eficiencia y en la llamada justicia social. A partir de lo mencionado, se concluyó que la sostenibilidad, la dimensión social y económica de los hoteles de Bogotá se relaciona con los presentados en los hoteles más exitosos del mundo, siendo la sostenibilidad, específicamente orientada al cumplimiento de criterios y normas dirigidos a las certificaciones la que presentaron una relación más fuerte.

Chérrez, (2020) con una investigación de nombre “Propuesta de un plan de gestión sostenible basada en la guía de buenas prácticas de Rainforest Alliance en la versión del año 2005 para el hotel Victoria de la ciudad de Cuenca”. Cuenca, Ecuador. Persiguiendo como meta proponer un plan de gestión sostenible en base a las buenas prácticas planteadas en Rainforest Alliance en un hotel. La metodología se desarrolla como un estudio de caso, presentando un alcance descriptivo, siendo la muestra el hotel, en donde se ejecutó una entrevista al dueño del establecimiento mediante el instrumento de la guía de entrevista. Siendo los resultados más resaltantes el hecho que el hotel presenta deficiencias respecto al criterio de contaminación y manejo de desechos, lo cual cumple parcialmente. Lográndose concluir que el plan basado en las buenas prácticas permitirá ofrecer un mejor servicio y por tanto un mejor desempeño, en base a aspectos como la atención al cliente, la responsabilidad, el trabajo en equipo, la iniciativa, el orden, y la habilidad para resolver problemas.

Wang, et al (2019) en su estudio titulado “Environmental sustainability on tourist hotels’image development”. Tainan, Taiwán. Presenta como finalidad analizar la percepción de los turistas hospedados en los hoteles de la ciudad sobre las prácticas

de sostenibilidad ambiental. Con enfoque cuantitativo, bajo un diseño no experimental y un alcance descriptivo, la muestra la conformaron 63 personas, a quienes se les asignó una ficha de observación como instrumento mediante la técnica de la observación. Siendo los resultados más relevantes que la mayoría de los participantes consideraban adecuado que el hotel contribuyera a propiciar una mejor imagen medioambiental. Concluyéndose mediante un  $p\text{-valor} > 0.01$ , que los hoteles deben perseguir un desarrollo equilibrado de la economía y la protección del medio ambiente mediante el uso de estrategias basadas en la diferenciación de servicios.

Yusof et al. (2017) en su estudio “The influence of green practices by non-green hotels on customer satisfaction and loyalty in hotel and tourism industry [La influencia de las prácticas ecológicas de los hoteles no ecológicos en la satisfacción y la lealtad del cliente en la industria hotelera y turística]”, plantearon como objetivo general: establecer el efecto de las prácticas ecológicas sobre la satisfacción de los huéspedes en la industria hotelera de Malasia. Para el logro del objetivo se aplicaron dos cuestionarios a 281 huéspedes, siendo un estudio básico, explicativo, no experimental y transversal. El principal resultado fue: Las prácticas ambientales tienen un efecto significativo en la satisfacción de los consumidores ( $\beta=0.762$ ,  $p=0.001$ ). La principal conclusión fue: El estudio mostro que las practicas ecológicas ayudan a los hoteles a lograr la satisfacción del cliente.

Moise et al. (2018) en su estudio “Effects of green practices on guest satisfaction and loyalty [Efectos de las prácticas ecológicas en la satisfacción y la lealtad de los huéspedes]”, plantearon como objetivo general: establecer el efecto de las prácticas ambientales sobre la satisfacción de los huéspedes en Valencia (España). Para el logro del objetivo se aplicaron dos cuestionarios a 378 huéspedes en hoteles de cuatro y cinco estrellas, siendo un estudio básico, explicativo, no experimental y transversal. El principal resultado fue: Las prácticas ambientales tienen un efecto significativo en la satisfacción de los huéspedes ( $\beta=0.764$ ,  $p<0.05$ ). La principal conclusión fue: Las iniciativas ecológicas pueden aumentar la satisfacción si los turistas perciben un servicio de buena calidad o que, en lugar de ahorrar dinero, estas iniciativas tienen como objetivo reducir el impacto negativo de las actividades diarias en el medio ambiente, ayudando así a la sociedad a combatir el cambio climático.

Ghaderi et al. (2019) en su estudio “Corporate social responsibility and hotel performance: A view from Tehran, Iran [Responsabilidad social corporativa y desempeño hotelero: una visión desde Teherán, Irán]”, plantearon como uno de sus

objetivos establecer el efecto de la dimensión ambiental sobre el desempeño hotelero en Teherán, Irán. Para el logro del objetivo se aplicaron dos cuestionarios considerando a 350 trabajadores, siendo un estudio básico, explicativo, experimental y transversal. El principal resultado fue: La dimensión ambiental como parte de la responsabilidad social tiene un efecto significativo sobre el desempeño de la organización ( $\beta=0.20$ ,  $p<0.01$ ). La principal conclusión fue: La dimensión ambiental influye en el desempeño hotelero a través de las acciones que ayudan a conservar el entorno natural.

### **Al nivel nacional**

Guillén, (2019) en su estudio titulado “Determinar el nivel de satisfacción del huésped en relación a las prácticas ambientales, en el hotel Inkanto en la provincia de Arequipa 2019”. Arequipa, Perú. Presentó en fines, poder identificar el nivel de satisfacción por parte del huésped en torno a las prácticas ambientales en el hotel objeto de estudio. Se encuentra enmarcada dentro de un enfoque cuantitativo, bajo un diseño no experimental, con un alcance correlacional, siendo la muestra 223 turistas tanto nacionales como extranjeros. Los principales resultados se centran en que el 61.8% de los huéspedes presentó un alto nivel de satisfacción dentro del hotel, mientras que, el 45.5% mostró conformidad sobre las prácticas ambientales que presentaba el hotel. Se llegó a concluir que, las variables evaluadas en la investigación presentan una relación significativa, ello al presentar un p-valor  $< 0.05$ , siendo el grado de relación obtenido de 0.751, lo cual indica que se cuenta con un fuerte grado de relación entre la satisfacción de los huéspedes y las prácticas ambientales por parte del hotel.

Novoa, (2019) en su estudio titulado “Análisis de buenas prácticas ambientales en un hotel de 5 estrellas de una cadena hotelera”. Lima, Perú. El estudio presentó como principal objetivo determinar la existencia de buenas prácticas ambientales en un hotel del distrito de Miraflores, siendo de enfoque cuantitativo, aplicada y nivel descriptivo, los participantes fueron 26 empleados del hotel, a quienes se les asignó un cuestionario. Los resultados más resaltantes fueron que a nivel de la dimensión arquitectura sostenible, el nivel de aplicación de buenas prácticas fue alto (100%), la gestión de residuos sólidos fue alta en un 76.9% y un 23.1% a nivel medio, la gestión sostenible del agua fue alta en un 69.2% y un 30.8% a nivel medio. Concluyéndose de manera general que, el hotel cuenta con un nivel medio-alto en la aplicación de buenas prácticas ambientales.

Cuadros y Luza, (2019) en su investigación titulada “Evaluación de la implementación de buenas prácticas ambientales en hoteles de 3, 4 y 5 estrellas en la ciudad de Arequipa, 2019”. Arequipa, Perú. Tuvo finalidad de evaluar la implementación de buenas prácticas ambientales en hoteles de 3, 4 y 5 estrellas en la ciudad. Con un enfoque mixto, no experimental, la muestra estuvo conformado por un total 41 hoteles, en donde a los encargados se les dio un cuestionario de preguntas como instrumento de recolección de datos mediante la técnica de la encuesta. Los resultados mostraron que el 30% de los encuestados indicaron que la causa principal de la aplicación de buenas prácticas ambientales es generar mayor conciencia ambiental y reciclaje. Mientras que, en el caso de los hoteles que no lograron implementarlo, se debió a la falta de presupuesto (10%), falta de interés y tiempo (10%). Concluyéndose que, el nivel de implementación de buenas prácticas ambientales presentó un nivel regular.

Castro, (2018) en su investigación titulado “Influencia de la gestión ambiental en el desempeño hotelero de los eco-hoteles de la provincia de San Martín 2017”. Lima, Perú. Tuvo como objetivo general determinar la influencia de la gestión ambiental en el desempeño hotelero en los eco-hoteles de la provincia de San Martín en el año 2017. La metodología se encuentra enmarcada dentro de un enfoque cuantitativo, bajo un tipo de investigación aplicada y un alcance correlacional con un diseño no experimental, siendo la muestra 17 eco hoteles, la técnica empleada para la recolección de datos fue el instrumento de cuestionario de preguntas. Los resultados más resaltantes fueron que respecto a la variable independiente, el 47.1% de los encuestados considera que se sí cuenta con prácticas medioambientales como el ahorro de energía, agua, entre otros. Mientras que, en relación con el desempeño hotelero, más del 70% de los encuestados indicó que los clientes se encuentran satisfechos con el servicio del hotel. Concluyéndose que, la gestión ambiental influye en el desempeño hotelero (Chi-cuadrado presentó una significancia menor a 0.05).

Ticona, (2017) en su estudio titulado “Gestión de prácticas ambientales en el hotel Isla Suasi y su incidencia en el turista receptivo – 2015”. Puno, Perú. La investigación presentó como objetivo general determinar la gestión de las prácticas medio ambientales y como ello incide en el turismo receptivo. La metodología empleada se enmarcó en un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y alcance correlacional, la muestra estuvo conformada por 11 trabajadores del hotel, a quienes se les administró un cuestionario de preguntas por cada variable por medio de la técnica de la encuesta para la recolección de datos. Los resultados más relevantes fueron: más del 70% de los trabajadores indicaron que se cumplen con las prácticas ambientales en la mayoría de

las veces. Se llegó a concluir que las prácticas ambientales inciden en el turismo receptivo, debido a que las prácticas del hotel se ven reflejadas en la actitud de los huéspedes.

Zúñiga, (2017) en su investigación titulada “Aplicación de Prácticas Ambientales en el Hotel Hollywood según el Manual del Mincetur, Distrito de Miraflores Año 2017”. Lima, Perú. Tuvo como principal objetivo determinar la forma como se aplican las prácticas ambientales en el hotel, conforme al manual planteado por el Mincetur. La metodología se enmarcó en un enfoque cuantitativo, bajo un tipo de investigación básica, y un diseño no experimental, siendo la muestra 12 colaboradores del hotel, a quienes se les administró un cuestionario de preguntas como instrumento de recolección de datos por medio de la técnica de la encuesta. Los resultados más resaltantes fueron: El hotel presenta un nivel regular a nivel de sus dimensiones arquitectura sostenible, gestión de residuos, gestión del agua y gestión de la energía en más del 90%. Concluyéndose que, la aplicación de las prácticas ambientales no se efectúa correctamente, por lo que todas las dimensiones deben reforzarse para ofrecer un mejor servicio desde una perspectiva medioambiental a los clientes.

Pecho & Gutiérrez (2017) en su estudio “Análisis de la calidad del servicio de los Hoteles Blue Star y Marqués en el distrito de San Isidro, 2017”, plantearon como objetivo general: analizar la calidad del servicio de algunos hoteles ubicados en el distrito de San Isidro. Para el logro del objetivo se aplicó un cuestionario a 381 huéspedes, siendo un estudio básico, descriptivo, no experimental y transversal. Los resultados fueron: Los trabajadores tienen conocimiento suficiente para otorgar información adecuada a los clientes. de acuerdo al 79% de los resultados. Los trabajadores tienen la competencia suficiente para brindar información sobre los servicios que los hoteles otorgan. La principal conclusión fue: Los trabajadores están capacitados para brindar un buen servicio de atención a los clientes acerca de los precios y para transmitir las políticas de la empresa.

### **Al nivel local**

Luna, (2019) en su investigación titulado “Satisfacción del turista y su relación con las buenas prácticas en turismo en clientes de IKARO EIRL, Tarapoto, 2018”. Tarapoto, Perú. Presentó como objetivo general establecer la relación entre la satisfacción de los turistas y las buenas prácticas en turismo. La metodología abordada se centró en un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, y alcance correlacional, para lo cual la

muestra estuvo conformada por 30 clientes a quienes se les asignó un cuestionario de preguntas como instrumento de recolección de datos mediante la técnica de la encuesta. Se obtuvo como resultado que el nivel de satisfacción del turista se encuentra a un nivel regular (60%) y solo el 33% mostró una alta satisfacción. Mientras que, las buenas prácticas turísticas fueron regulares (63%) y solo el 27% fueron altas. Se concluyó, mediante la prueba de chi-cuadrado que la satisfacción del turista se relaciona con las buenas prácticas en el establecimiento.

Tangoa, (2018) en su estudio "Responsabilidad social ambiental y su influencia en la imagen corporativa del hotel La Patarashca, Tarapoto-2017". Tarapoto, Perú. Presentó como objetivo general: determinar la influencia de la responsabilidad social ambiental en la imagen corporativa del hotel. La metodología se encontró enmarcada en un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, alcance correlacional, siendo la muestra de estudio 90 huéspedes del hotel a quienes se les administró un cuestionario de preguntas como instrumento de recolección de datos por medio de la técnica de la encuesta. Los resultados mostraron que, a nivel medioambiental, conforme a la percepción del 59% de los huéspedes, el nivel de responsabilidad del hotel es regular. Mientras que, a nivel de la variable de responsabilidad social ambiental resultó ser regular en un 51%. A partir de lo mostrado, se concluyó que, la responsabilidad social ambiental del hotel se relaciona significativamente con el nivel de imagen que ofrece a los huéspedes, esto al presentar un p-valor < 0.05.

## **2.2. Fundamentos teóricos**

### **Buenas Prácticas Ambientales**

Inicialmente, las Buenas Prácticas Ambientales parten en la temática de la gestión de la sostenibilidad ambiental, siendo que en los hoteles se ha ido desarrollando con el objetivo de contribuir al debate sobre los problemas ambientales del ecosistema global vividos durante las últimas décadas. Dentro de la industria hotelera, los hoteles son un elemento clave de la cadena organizada de actividad en la industria hotelera, y son fundamentales para las preocupaciones sobre la protección ambiental relacionadas con los viajes y el turismo. Lunkes y Rosa (2012) señalaron que para que las empresas hoteleras promuevan el desarrollo sustentable, debe contar con una estructura que satisfaga las necesidades de los huéspedes (calidad de las instalaciones y servicios) y sea económicamente eficiente (ingresos del medio ambiente, ahorro de costes) e implemente prácticas ambientales responsables (medidas para aumentar la eficiencia

energética de las instalaciones, reducir el consumo de agua, reducir emisiones de gases de efecto invernadero, aguas residuales y residuos, es decir, para resolver o reducir problemas medioambientales operativos) (La Rosa & Silva, 2017, p.41).

En este contexto, para la aplicación de prácticas medioambientales, los hoteles deben contar con un conjunto de políticas, programas, actividades de gestión y operativas ambientales que conllevarán la comprensión de factores como: (i) el medio ambiente es un recurso agotable; (ii) los gerentes tienen responsabilidades profesionales; (iii) los hoteles necesitan responder a las demandas sociales; (iv) la existencia de estándares internacionales; (v) la necesidad de cumplimiento legal; entre otros. En la industria hotelera en todo el mundo, las fuerzas clave son: las regulaciones gubernamentales, las demandas de los consumidores, la ética profesional y las iniciativas de asociaciones profesionales, organizaciones internacionales y organizaciones no gubernamentales. Además de esto, se indica que la motivación de los empleados también contribuye a la implementación de un sistema de gestión ambiental, enfatizando la importancia de los empleados para la eficiencia de la sustentabilidad ambiental en los hoteles (Da Rosa & Silva, 2017, p.41).

Las Buenas Prácticas Ambientales son todas aquellas acciones realizadas por una organización que pretenden reducir mejor el impacto negativo ambiental que provocan los diferentes procesos o actividades que realiza una empresa, mediante la aplicación de diferentes medidas útiles y sencillas que establezcan cambios en los procesos y actividades (Asociación Empresaria Hotelero Gastronómica y Afines de Mendoza - AEHGA, 2020, p.10). La utilidad de las buenas prácticas está bien probada y radica en su bajo costo y sencillez de implementación, así como en los rápidos resultados obtenidos. La implementación de las Buenas Prácticas Ambientales es comprometerse con la mejora continua en su aplicación. La promoción social e implementación son considerados como una herramienta para mejorar la transparencia, competitividad y desarrollo integral de los beneficiarios de las actividades, lo que significa la aplicación de la combinación más apropiada de medidas y estrategias de control ambiental, al hacer una selección para casos individuales (Díaz & Bulgacov, 2015, p. 291).

### **Teoría sobre prácticas ambientales**

La teoría sobre prácticas ambientales en hoteles se encuentra enfocada en la atención, mejora de instalaciones y servicios y la realización del mayor esfuerzo para mantener el medio ambiente. Sin embargo, en los últimos años, las organizaciones hoteleras están

comenzando a adoptar e implementar prácticas ambientales sostenibles, donde sus principales ventajas que se han identificado es la reducción de los costos de operación y su deseo de contribuir a los factores de conservación ambiental como factores motivadores, en las áreas a las que se dirigen los hoteles son la gestión de la energía, la gestión de residuos y la conservación del agua. Las prácticas ambientales pueden convertir a un hotel como ecológico, el cual se define como una propiedad ecológica cuyos gerentes están ansiosos por instituir programas que ahorren agua, ahorren energía y reduzcan los desechos sólidos, mientras ahorran dinero, para ayudar a proteger el medio ambiente (Joseph et al., 2016, p. 3).

Por otro lado, la teoría menciona que los beneficios de que los hoteles se vuelvan ecológicos; son el aumento de las ganancias al reducir los costos mediante medidas de ahorro de energía, ahorro de agua y reciclaje de desechos, aire más limpio y un medio ambiente más saludable para los huéspedes y el personal, donde estos beneficios se vuelven motivantes para para que los propios hoteles implementen Buenas Prácticas Ambientales que implican la gestión de la energía, la gestión de residuos y la conservación del agua. También se ha encontrado que existen siete factores que influyen en las prácticas en pro del medio ambiente como los incentivos, conocimiento, formación, regulación, reducción de costes, alta dirección y formalización. Por lo tanto, existe la necesidad de que la mayor cantidad de hoteles en el mundo, se vuelvan ecológicos debido a que brinda una ventaja competitiva y a la vez se apoya con la reducción en la contaminación y el aumento de la conservación del medio ambiente (Joseph et al., 2016, p. 3).

### **Características de las prácticas ambientales**

Las prácticas ambientales se caracterizan por las actividades respetuosas con el medio ambiente iniciadas por una empresa con el fin de convertirse en una organización más sostenible. Estas empresas tienen como objetivo reducir su huella ambiental a través de iniciativas que reduzcan los desechos, una gestión ambiental deficiente y las prácticas ambientales poco éticas que ofrecen un nivel reducido de sostenibilidad dentro de las prácticas de la empresa. Por ello, las prácticas ambientales difieren entre industrias y, a menudo, son específicas del tipo de empresa y del producto o servicio que produce, pero también es responsable de la implementación de políticas ambientales estratégicas que son implementadas por las empresas, sin embargo, estas políticas y prácticas no siempre se transforman en praxis (Del Río et al., 2018, p. 3).

## **Dimensiones de las Buenas Prácticas Ambientales**

Para la evaluación de la variable Buenas Prácticas Ambientales, se tuvo en cuenta lo establecido por Silveira et al. (2012), quienes mencionan que las buenas prácticas ambientales en las empresas relacionadas en el turismo, como hoteles, centros de recreación, agencia de turismo, entre otros, son pautas y normativas que contribuyen a mejorar la calidad de vida del entorno como la arquitectura sostenible, gestión de residuos sólidos, gestión sostenible del agua y energía (p. 65).

### **Arquitectura sostenible**

La arquitectura sostenible es un término general que se refiere a estructuras diseñadas para limitar el impacto de la construcción en el medio ambiente. Las prácticas modernas de construcción sustentable abarcan todos los aspectos del proceso de planificación y construcción, incluida la selección de materiales de construcción; y la integración del entorno construido con el paisaje natural (tecnologías limpias) (MINCETUR, 2010, p. 24). Dentro de los aspectos principales de la arquitectura sostenible se tiene la reducción del impacto ambiental, Debe haber edificios que generen al menos tanta energía como la que consumen para evitar impactos negativos, e integrar las plantas y la naturaleza a través de muros verdes, torres residenciales cubiertas de árboles y techos verdes para ayudar a enfriar los edificios existentes y crear un entorno de bienestar biofílico para las personas. (Abokhamis et al., 2017, p. 2).

***Uso de los recursos naturales***, parte de hacer uso adecuado de los recursos que brinda la naturaleza, como la luz del sol con el fin de reducir el uso de energía, así también como el empleo del viento para aclimatar las habitaciones o las diferentes áreas del hotel. Por tanto, el diseño de este tipo de hoteles aprovecha el recurso en beneficio del hotel y del medio ambiente incluyendo todos aquellos recursos disponibles que puedan generar mayor iluminación, formas de enfriamiento y ventilación natural como parte de una mejor gestión sostenible por parte del hotel (Abokhamis et al., 2017, p.2).

***Entorno y confort***, un hotel con una buena infraestructura sostenible debe vincular su arquitectura con el entorno del lugar, si es posible, dentro de un contexto natural y al aire libre, es decir, rodeado de la naturaleza, esto para proporcionar el bienestar a las personas que trabajan y estén en el interior, y, además, para brindar la armonía y confort necesaria para su buena experiencia (Abokhamis et al., 2017, p. 2).

**Aislamiento**, el hotel debe siempre tener materiales que favorezcan la tranquilidad de sus huéspedes como aisladores de ruido dentro de las habitaciones, ya sea mediante vidrio, madera entre otros. Estas habitaciones también deben ser espacios modulares y adaptables hechos de materiales naturales y en la mayoría de lo posible que se integre con el paisaje circundante con el que cuenta las instalaciones (Abokhamis et al., 2017, p. 2).

### **Gestión de residuos sólidos**

La industria hotelera se considera un importante contribuyente a las emisiones de gases de efecto invernadero al generar una gran cantidad de desechos húmedos (por ejemplo, desechos de jardín, desechos de alimentos y desechos de aceite de cocina) y desechos secos (por ejemplo, cartón, plásticos, latas/metal, ropa de cama, papel y otra basura) que se transfiere a los vertederos (Hassan et al. 2020, p. 6). En consecuencia, los operadores de hoteles comenzaron a adoptar varias prácticas que apuntan a reducir sus desechos de la siguiente manera: separar los desechos del hotel mediante el uso de contenedores claramente etiquetados y cubos de colores para recolectar materiales reciclables, comprar productos que contienen contenido reciclado, recolectar desechos orgánicos de cocina por separado para el compostaje del suelo, comprar alimentos y productos químicos a granel, adoptar un programa de donación (donando sobras de comida y ropa de cama a la caridad) y moler los jabones restantes para usar como detergente para la ropa (MINCETUR, 2010, p. 29).

**Plazo y clasificación**, dentro de los hoteles con buenas prácticas medioambientales, se establecen un horario para el retiro de residuos, pero teniendo en cuenta su clasificación y orden para el correcto reciclaje de aquellos que se pueden ser utilizados para la fabricación de otros tipos de productos similares (Hassan et al., 2020, p. 6).

**Acopio, reducción y reutilización**, una organización debe contar con lugares de acopio donde los huéspedes puedan ir a dejar los desechos que se pueden reciclar, esto permite la reducción de residuos sólidos dentro y fuera del hotel, para ello es necesario que el personal conozca y brinde la información a los hospedados, sobre el lugar a donde se deben de llevar los residuos del hotel y cuáles productos son los que se reutilizan para próximos clientes y evitar la contaminación (Hassan et al., 2020, p. 6).

**Conocimiento del personal**, dentro de los recursos básicos de una empresa hotelera se tiene el personal, quienes deben conocer aquellas acciones que ejecutan para la correcta sostenibilidad ambiental como los vínculos o contactos que se tiene para la

recopilación de los materiales reciclados, como también si el hotel ha podido disminuir y eliminar la gran mayoría de residuos que contaminan y que no son biodegradables con el ambiente, como bolsas plásticas y utensilios de tecnopor (Hassan et al., 2020, p.6).

### **Gestión sostenible del agua**

La gestión de la conservación del agua se ha utilizado ampliamente como una importante estrategia de gestión ecológica en el sector hotelero. Los hoteles consumen cantidades intensivas de agua en su funcionamiento diario. El consumo de agua en la industria hotelera depende del tamaño y la capacidad del hotel, el porcentaje de ocupación, el tipo y el nivel de los servicios e instalaciones prestados (MINCETUR, 2010, p. 33). Las medidas de conservación de agua adoptadas por el sector hotelero incluyen la instalación de dispositivos y equipos que ahorren agua (por ejemplo, usar inodoros y cabezales de ducha de bajo flujo e instalar grifos activados por infrarrojos), implementar programas de reutilización de toallas/ropa de cama, reparar fugas en inodoros y baños con regularidad, regar el césped y las plantas temprano en la mañana y tarde en la noche para limitar la evaporación, reciclar el agua gris (agua del lavado de verduras y frutas) para el riego de césped y monitorear el consumo de agua en cada departamento para rastrear el uso (Hassan et al., 2020, p. 6).

Las buenas prácticas orientadas al manejo del agua pueden incluir diversas medidas que contribuyan a la reducción en el consumo, su eficiente uso, la reutilización de este y así poder disminuir los impactos sobre el medio ambiente desde la perspectiva de la calidad del agua, entre otras (AEHGA, 2020, p. 19).

***Demanda, control***, las organizaciones hoteleras con fines ambientales deben conocer la demanda de agua, mediante la identificación de la cantidad de agua que se requiere para cada una de sus actividades, como la limpieza de habitaciones, alimentación, servicios higiénicos entre otros. Por otro lado, también se debe realizar un control en el uso de la cantidad de agua y en la utilización de productos sin químicos y con el menor porcentaje de contaminación del agua (Hassan et al., 2020, p. 6).

***Comunicación acción***, los hoteles con buenas prácticas deben tener una adecuada comunicación entre los colaboradores y cliente en cuanto a la detección de fugas de agua, para evitar desperdicios de aguas innecesarios, además, debe contar con trampas de grasas para disminuir contaminantes en el agua. Por otro lado, un hotel ambiental

debe contar con plan de tratamiento de aguas residuales, como sistemas de conservación y reciclaje de aguas turbias o residuales (Hassan et al., 2020, p.6).

**Concientización**, es necesario que la empresa desarrolle planes de calidad en la fuente de agua del hotel, además, debe realizar programas de concientización a sus huéspedes sobre el consumo de agua, ya sea mediante carteles, anuncios, en cualquier instalación, esto para motivar a que se utilice la menor cantidad de agua posible por parte de clientes y empleados (Hassan et al., 2020, p. 6).

### **Gestión sostenible de la energía**

El consumo de energía actualmente está generando impactos en el medio ambiente, por lo que la toma de acciones dirigidas a incrementar la eficiencia energética se centra en reducir el uso de energía, así se reducen dichos impactos, disminuyendo, además, los costos asociados al uso de este. La eficiencia energética se centra en la reducción de la cantidad de energía requerida para producción tanto de bienes como de servicios, dicho de otra manera, se basa en mantener o aumentar los niveles de servicio reduciendo el consumo de energía (AEHGA, 2020, p. 12).

La reducción de energía ha sido reconocida como una de las áreas más importantes de gestión ambiental en la industria hotelera. En general, los hoteles consumen grandes cantidades de energía y electricidad de combustibles fósiles en diferentes áreas operativas (MINCETUR, 2010, p. 37). Sobre la base de la literatura revisada, se han adoptado diferentes medidas de conservación de energía en la industria hotelera. Estas medidas incluyen la implementación de programas de energía renovable (es decir, energía solar y eólica), la instalación de electrodomésticos y equipos de bajo consumo, el control del consumo de energía de las habitaciones mediante el uso de termostatos digitales, el uso de productos calificados, la instalación de sensores de movimiento que apagan las luces automáticamente. en áreas de poco tráfico, instalación de vidrio reflectante o ventanas de triple acristalamiento, utilizando bombillas de bajo consumo (LED) y dependiendo de la luz del día en lugar de la luz artificial al limpiar habitaciones sucias y vacías (Hassan et al., 2020, p. 6).

**Demanda**, es necesario que el hotel conozca la cantidad del consumo de energía que se tiene para realizar sus actividades, esto permite verificar que el consumo que realizan es bajo, con lo que es necesario realizar siempre una evaluación continua de los niveles de consumo eléctrico, para también conocer en que más se gasta energía de tal forma

que se puedan establecer mecanismos que permitan reducir dicho consumo (Hassan et al., 2020, p. 6).

**Consumo**, una empresa hotelera debe contar con equipos que puedan reducir el consumo de energía innecesaria, como sensores de movimiento para la luz, luces con tecnología LED, equipos de generación de energía como paneles solares o cualquier tipo de fuente de energía limpia, como eólica, mecánica e hidráulica, estos permiten ser fuentes de energía confiable y generan costos adicionales solo para la instalación (Hassan et al., 2020, p. 6).

**Regulación de energía**, el hotel debe contar con personal capacitado para evitar consumo innecesario de electricidad, con ello se visualiza que este tipo de empresa debe controlar y regular el uso de energía, con lo cual está favoreciendo a las prácticas adecuadas para la conservación del medio ambiente (Hassan et al., 2020, p. 6).

### **Desempeño Hotelero**

El entorno empresarial en la industria hotelera se caracteriza por una feroz competencia y circunstancias en constante cambio. Cada hotel está en competencia directa o indirecta con cualquier otro hotel. La fuerte competencia obliga a la dirección a intentar acercarse a los deseos de sus huéspedes, ya que, es la única forma de lograr el éxito. Por lo tanto, no es de extrañar que la dirección hotelera esté cada vez más comprometida con el establecimiento de indicadores de desempeño para mostrar, de la mejor manera posible, qué debilidades se observan en el negocio y dónde se podría realizar la mejora para poder para satisfacer las necesidades de todos los interesados (Mitrović et al., 2016, p. 251).

Por tanto, el desempeño hotelero hace referencia a las diferentes acciones que realiza un hotel por medio de todo el personal involucrado cumpliendo con los criterios de eficacia y eficiencia a fin de contribuir de forma positiva en la percepción del cliente y la competitividad del hotel en el sector. El desempeño de los hoteles se puede evaluar desde la perspectiva de la organización como del cliente. La autoevaluación puede traer como beneficio tener más información para realizar un benchmarking interno como externo, mientras que, la medición desde la óptica del cliente contribuye a tener una idea más clara sobre cómo son recibidos los servicios del hotel hacia los huéspedes, permitiendo construir un mejor concepto del nivel de servicio que tiene el hotel (Fernández y Machado, 2013, p. 299).

El desempeño de los hoteles se centra muchas veces a una clasificación la cual se basa en un estándar básico de registro y un estándar de clasificación. El estándar básico de registro es el requisito mínimo de calidad y físico que debe cumplir una propiedad hotelera, siendo los criterios de evaluación una extensión de los requisitos básicos de servicios cualitativos e intangibles, lo que permite una comparación hotelera con otras propiedades. A partir de ello, es que se evalúan las interrelaciones de la satisfacción del huésped, la calidad del servicio del hotel y la confianza del huésped en el desempeño de un hotel, lo cual genera una mayor reputación y fidelización por parte de los clientes (Upanun & Sornsaruht, 2020, p. 3).

### **Calidad de servicio como elemento del desempeño hotelero**

Hoy en día, como la economía está dominada por las contribuciones del sector de servicios, esta industria debe explorarse. A diferencia del sector de fabricación de bienes, los servicios poseen algunas características únicas que dificultan a los comercializadores la definición y evaluación de su calidad y, por lo tanto, aún más problemático ofrecer un ramo holístico a los clientes para obtener su satisfacción. Para tener éxito en el sector de servicios, una organización necesita desarrollar estrategias de orden superior y competencias básicas como el conocimiento, habilidades que le permitirán establecer, desarrollar y mantener una relación de beneficio mutuo con los clientes (Lonashree et al., 2018, p. 180).

A lo largo de los años, muchos investigadores han realizado sus estudios al respecto y más o menos todo el mundo opina que una buena calidad de servicio puede conducir a la retención de clientes existentes y la atracción de nuevos, reducción de costes y tiempos, mejora de la imagen corporativa, comunicación positiva de boca en boca y todo esto conduce a un máximo desempeño y una ventaja competitiva a largo plazo (Parasuraman et al., 2012, p. 10; Kang & Na, 2020, p. 2). Como atraer nuevos clientes es un asunto más costoso que retener a los clientes existentes, mantenerlos y aumentar sus niveles de lealtad es la esencia de muchas estrategias corporativas en la actualidad. Se puede utilizar como un arma eficaz para diferenciar y construir una ventaja distintiva sobre otros que será difícil de copiar y, por lo tanto, se puede lograr la ventaja competitiva sostenible. Para definir la calidad de servicio declarada, se debe comenzar señalando que los servicios son actividades económicas que crean valor y brindan beneficios a los clientes en momentos y lugares específicos como resultado de lograr un cambio deseado o en nombre del destinatario del servicio (Lonashree et al., 2018, p. 180).

Por definiciones el término calidad de servicio puede ser referido como el esfuerzo compartido o las actuaciones que aseguran los niveles de satisfacción entre los usuarios. Una vez más, las calidades de servicio proporcionadas a través de las ofertas tienen una relación directa con los mayores niveles de satisfacción del cliente y viceversa. La calidad del servicio se puede definir como la experiencia personal del cliente con el proveedor del servicio. La calidad de los servicios también se puede dividir en dos tipos: calidad técnica y funcional (Grönroos, 2016, p. 51).

En pocas palabras, la calidad técnica es la precisión y el tecnicismo involucrados en la prestación del servicio, mientras que, la calidad funcional es el procedimiento a través del cual se prestan los servicios al cliente. Algunos investigadores lo han definido como la experiencia y, por tanto, ha generado impresión sobre la relativa supremacía o mediocridad de un servicio prestado y orienta la actitud de los clientes hacia la empresa de forma positiva o negativa. Desde otro ángulo, es la diferencia entre lo que esperan los clientes y lo que perciben que reciben después de hacer uso de los servicios. Algunos otros sugieren que es la combinación de cuatro prospectos, a saber, excelencia, valor, confirmación de especificaciones y cumplimiento/superación de los niveles de expectativa (Lonashree et al., 2018, p. 181).

Debido a estos aspectos multidimensionales de la calidad del servicio, asociados con las características únicas de los servicios, muchas veces los especialistas en marketing de hoy en día enfrentan algunos desafíos distintivos como definirlos con precisión, diseñar y probar nuevas ofertas de servicios, comunicarse de manera efectiva para crear una imagen, evaluar y administrar los escenarios de oferta-demanda, así como aspectos de recursos humanos, costeados efectivamente las ofertas de servicios y asegurando la consistencia en términos de calidad en los procesos de prestación de servicios, etc. (Samal et al., 2018, p. 71).

### **Teoría del desempeño hotelero**

Conforme se ha ido mencionando, el desempeño hotelero está relacionado a la calidad del servicio dentro del sector, pues se parte de la percepción del cliente para evaluar la situación en la cual se encuentra el hotel respecto al servicio que viene brindado. Parasuraman et al. (2012) enfatizaron que las expectativas son uno de los estándares de comparación más utilizados en la evaluación de la calidad del servicio. Sin embargo, los atributos generales son solo una descripción general abstracta y no cubren todas las industrias por completo. En la industria hotelera hay otros atributos que son de

importancia, como el estándar impreciso y las demandas fluctuantes que se han identificado y complican aún más la tarea de definir, brindar y medir la calidad del servicio. Muchos factores de la calidad del servicio no están estandarizados, de manera que, es probable que aspectos de calidad como 'amabilidad', 'cordialidad' y 'cortesía' se interpreten de manera diferente según cada huésped y, por lo tanto, se evalúen subjetivamente. Otro aspecto a considerar es el factor estacional de la industria de la hospitalidad, donde comúnmente se agrupa en los períodos pico del día o del año, como la hora de salida o la temporada de vacaciones. Estos picos hacen que sea más difícil medir la calidad del servicio constante (Bozdaglar & Kilili, 2015, p. 128).

### **Dimensiones del desempeño hotelero**

Para la construcción de las dimensiones que permitan evaluar el desempeño desde la perspectiva de los huéspedes, se partió inicialmente de las diez dimensiones de la calidad de servicio Servqual. Como previamente se ha mencionado, las dimensiones de calidad de servicio no son acoplables a todos los sectores, por lo que se centró en cinco dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, profesionalismo y satisfacción.

#### **Tangibilidad**

Los tangibles son la apariencia de locales físicos, equipos, personal y materiales de comunicación. Los activos tangibles proporcionan una representación física o imagen del servicio que los clientes (especialmente los nuevos) utilizarán para juzgar la calidad. Es la imagen física que utilizan los clientes para evaluar la calidad de los servicios. Los activos tangibles incluyen, entre otros, plantas físicas, herramientas y equipos utilizados para proporcionar servicios que los clientes utilizan para juzgar la calidad. Los activos tangibles incluyen, entre otros, instalaciones físicas, herramientas y máquinas utilizadas para realizar el servicio, así como la representación del servicio, como la velocidad y la eficiencia de las transacciones de pago. Se incluyen varios privilegios en tangibles como; apariencia externa, mostradores en el banco, facilidades de descubierto, horario de apertura y rapidez y eficiencia de las transacciones (Lonashree et al., 2018, p. 186).

***Apariencia y limpieza***, se refiere al aspecto que tiene tanto las áreas del hotel, como el hotel en su totalidad, tanto a nivel de limpieza, como de espacio, iluminación, mobiliario, entre otros (Pakurár, et al, 2019, p. 6).

**Presentación del personal**, se centra en el aspecto que tienen todos los trabajadores del establecimiento, tanto a nivel de limpieza como el hecho de que carguen con un gafete que los identifique (Pakurár, et al, 2019, p. 6).

### **Fiabilidad**

La confiabilidad se define como la capacidad de realizar los servicios prometidos de manera confiable y precisa. En el sentido más amplio, confiabilidad significa que una empresa cumple sus promesas: promete entregar, brindar servicio, resolver problemas y fijar precios. Los clientes quieren hacer negocios con empresas que cumplan sus promesas. Del total de dimensiones, se ha demostrado sistemáticamente que la confiabilidad es el determinante más importante de la percepción de la brecha en la calidad del servicio (Lonashree et al., 2018, p. 186).

**Cumplimiento de promesas**, como parte del servicio, el personal del establecimiento indica todos los servicios que puede emplear el cliente, los cuales deben ser cumplidos, así como el lapso para obtener este tipo de información debe ser reducida (Pakurár, et al, 2019, p. 6).

**Solución de conflictos**, el personal debe estar capacitado para brindar la solución más adecuada al cliente y que este no perjudique al hotel, la finalidad de ello es que el cliente no muestre insatisfacción por posibles contingencias (Pakurár, et al, 2019, p. 6).

### **Capacidad de respuesta**

La capacidad de respuesta se refiere al deseo de ayudar a los clientes y brindarles un servicio rápido. Esta dimensión enfatiza la pronta atención y manejo de las solicitudes, preguntas, quejas y problemas de los clientes. La capacidad de respuesta se mide por el tiempo que un cliente espera por ayuda, una respuesta a una pregunta o atención a un problema. La capacidad de respuesta también incluye el concepto de flexibilidad y la capacidad de adaptar los servicios a las necesidades del cliente. (Lonashree et al., 2018, p. 186).

**Atención rápida**, es importante que se tenga una respuesta oportuna y certera al cliente, ya sea en sus preguntas o en el servicio que requieran, ya que esto avala la eficiencia que pueda tener el hotel frente a las necesidades de los huéspedes (Pakurár, et al, 2019, p. 6).

**Profesionalismo**

Un servicio óptimo es el resultado de varios factores integrados relacionados con el servicio individual, las competencias de los empleados y las estrategias organizativas que se adaptan a las habilidades adecuadas. El profesionalismo es una de las áreas más comunes involucradas en la gestión de personas en el trabajo. Es muy difícil disfrutar de la vida sin trabajo productivo, y cualquier actividad que tenga tanta importancia debe evocar reacciones fuertes y positivas o negativas y estas reacciones indican lo satisfecho o insatisfecho que uno está con el trabajo (Pakurár, et al, 2019, p. 6).

**Conocimiento**, se refiere a toda aquella información que posee el personal del hotel y que puede ser de referencia ante cualquier pregunta o consulta que puedan tener los huéspedes mientras pernoctan en el hotel, la cual incluye la información referente a los servicios del hotel (Pakurár, et al, 2019, p.6).

**Orientación**, parte del conocimiento de los colaboradores no solamente radica en los servicios que brinda el hotel, sino también pasa por la información que el empleado tenga sobre los exteriores del establecimiento, para que pueda orientar al cliente sobre una ubicación específica de un lugar en especial (Pakurár, et al, 2019, p. 6).

**Satisfacción**

La satisfacción del cliente se define como una medida de la satisfacción del cliente con los productos, servicios y capacidades de una empresa. La información sobre la satisfacción del cliente ayuda a las empresas a determinar las mejores formas de mejorar o cambiar sus productos y servicios; por lo tanto, los objetivos de toda organización están enfocados a la satisfacción del cliente. (Pakurár, et al, 2019, p.8).

**Percepción de la satisfacción**, es el resultado de las experiencias vividas por el consumidor a partir de un servicio recibido, aparte de ello, la percepción que tiene un cliente sobre su satisfacción también se encuentra centrada en el reconocimiento y la importancia que la organización tiene sobre el cliente (Pakurár, et al, 2019, p. 8).

### 2.3. Definición de términos básicos

**Arquitectura Sostenible.** Es un término general que se refiere a las estructuras que están diseñadas para limitar el impacto arquitectónico en el medio ambiente. Un enfoque ecológico para la construcción de hoy en día abarca todos los aspectos del proceso de planificación y construcción, esto incluye la elección de materiales de construcción; y la integración del entorno construido en el paisaje natural (tecnologías limpias) (MINCETUR, 2010, p. 24).

**Gestión de Residuos Sólidos.** Se centra en la evaluación del total de residuo generado y el destino de estos, dado que la industria hotelera contribuye a las emisiones de gases de efecto invernadero al generar una gran cantidad de desechos, por lo que se plantean alternativas para la gestión, traslado y tratamiento de dichos residuos (MINCETUR, 2010, p. 29).

**Gestión Sostenible del Agua.** Hace referencia a la toma de conciencia sobre el uso adecuado de agua y así también establecer hábitos de cambio. Por ello, es imprescindible reducir el consumo de agua implementando la correcta calidad de servicio mediante el uso responsable, permitiendo mantener la sostenibilidad medioambiental (MINCETUR, 2010, p. 33).

**Gestión Sostenible de la Energía.** Se centra en la toma de conciencia sobre el consumo de energía, con la finalidad de disminuir su impacto. Esta gestión se enfoca en la reducción de la cantidad de energía requerida para la producción tanto de bienes como de servicios, dicho de otra manera, se basa en mantener o aumentar los niveles de servicio reduciendo el consumo de energía (AEHGA, 2020, p. 12).

**Buenas Prácticas Ambientales.** Son todas aquellas acciones realizadas por una organización que pretenden reducir el impacto negativo ambiental que provocan sus diferentes procesos o actividades, mediante la aplicación de diferentes medidas útiles y sencillas que establezcan cambios en sus procesos y actividades (AEHGA, 2020, p. 10).

**Desempeño Hotelero.** Hace referencia a las diferentes acciones que realiza un hotel por medio de todo el personal involucrado cumpliendo con los criterios de eficacia y eficiencia a fin de contribuir de forma positiva en la percepción del cliente y la competitividad del hotel en el sector (Fernández y Machado, 2013, p. 299).

## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. **Ámbito y condiciones de la investigación**

##### 3.1.1. **Contexto de la investigación**

Para la investigación se consideró como población al total de huéspedes nacionales e internacionales que han pernoctado en Sauce Resort y Bella Terra Resort desde enero hasta marzo del 2021, siendo Hoteles Resort ubicados en el Distrito de Sauce - Provincia San Martín.

La muestra de estudio se presenta como un fragmento representativo de una población establecida. La muestra debe presentar las mismas propiedades, características y cualidades que las mostradas en el universo poblacional (Sánchez y Reyes, 2015, p. 219).

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2 (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = \frac{3.8416 * 0.25 * 5265}{0.0025 * 5264 + 0.9604}$$

$$n = \frac{5\ 056.06}{14.12} = 358$$

Luego de reemplazar los datos, la muestra estuvo conformada por 358 clientes correspondientes a Sauce Resort y Bella Terra Resort ubicados en el distrito de Sauce, provincia de San Martín.

**Tabla 1**

*Muestra*

Huéspedes internacionales	37%	132
Huéspedes nacionales	63%	226
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>358</b>

**Nota.** Elaboración propia

##### 3.1.2. **Periodo de ejecución**

La investigación se ejecutó en un periodo desde noviembre 2021 a noviembre del 2022.

##### 3.1.3. **Autorizaciones y permisos**

No aplica

### **3.1.4. Control ambiental y protocolos de bioseguridad**

No aplica

### **3.1.5. Aplicación de principios éticos internacionales**

El presente estudio respetó los derechos de los autores citados siguiendo las normas APA 7. Además, se tomó en cuenta los siguientes principios éticos de investigación: (i) El respeto a las personas, pues las encuestas se realizaron con el consentimiento del participante, respetando su autonomía; (ii) la beneficencia, dado que se utilizó implementos de bioseguridad, al momento de realizar los cuestionarios con el fin de proteger el bienestar físico del participante; y, (iii) la justicia, porque se respetaron los derechos de los participantes de la investigación (Alvarez, 2018, p. 127).

## **3.2. Sistema de variables**

### **3.2.1. Variable principal 1: Buenas Prácticas Ambientales**

**Variable empírica 1:** Arquitectura Sostenible, con sus indicadores uso de los recursos naturales, entorno y confort y aislamiento.

**Variable empírica 2:** Gestión de Residuos Sólidos, con sus indicadores plazo y clasificación, acopio, reducción y reutilización y conocimiento del personal.

**Variable empírica 3:** Gestión Sostenible del Agua, con sus indicadores demanda, control, comunicación acción y concientización.

**Variable empírica 4:** Gestión Sostenible de la Energía, con sus indicadores demanda, consumo y regulación de energía.

### **3.2.2. Variable principal 2: Desempeño Hotelero**

**Variable empírica 1:** Tangibilidad, con sus indicadores apariencia y limpieza y presentación del personal.

**Variable empírica 2:** Fiabilidad, con sus indicadores cumplimiento de promesas y solución de conflictos.

**Variable empírica 3:** Capacidad de respuesta, con su indicador atención rápida.

**Variable empírica 4:** Profesionalismo, con sus indicadores conocimiento y orientación.

**Variable empírica 5:** Satisfacción, con su indicador percepción de la satisfacción.

### 3.3. Procedimientos de la investigación

Según el tipo de investigación se consideró dentro del tipo básico, pues a partir de la información obtenida en los resultados y el contraste de la hipótesis permitirá ampliar y reforzar la teoría existente en torno a las buenas prácticas ambientales y el desempeño de los hoteles. De acuerdo con lo establecido por Ñaupas et al. (2018) la investigación de tipo básica, conocida también como investigación sustantiva, tiene como fin el refuerzo y ampliación del panorama científico, siendo relevante para investigaciones futuras aplicadas dentro del ámbito de estudio (p. 134).

El nivel de investigación se consideró como relacional, debido a que se orienta a buscar la asociación o vínculo existente entre las buenas prácticas ambientales y el desempeño hotelero, partiendo por analizar inicialmente las variables de forma independiente para luego, haciendo uso de la estadística, establecer la relación. Tal como lo mencionó Valderrama, (2015) el nivel relacional se centra en la evaluación de entre dos o más categorías o variables, siendo evidenciado mediante el uso de pruebas estadísticas (p. 96).

Según el diseño de investigación fue no experimental, dado que el investigador no realizará ninguna intervención sobre una o ambas variables, sino que éstas serán analizadas dentro de la realidad en la cual se desempeñan, para a partir de ello, inferir posibles comportamientos de las Buenas Prácticas Ambientales y del Desempeño Hotelero. Hernández y Mendoza, (2018) indicaron que el diseño no experimental tiene como finalidad analizar las variables sin manipularlas de manera deliberada, sino evaluándolas dentro del contexto en el cual se desarrollan (p. 174).

Del mismo modo, el estudio presentará un corte de investigación transaccional o transversal, lo cual indica que la información será recolectada dentro de un mismo periodo de estudio, sin considerar la información de periodos pasados. Vara, (2015) sostuvo que los estudios transversales solo se centran en recolectar la información en un periodo dado, sin contar con información pasada (p. 118).

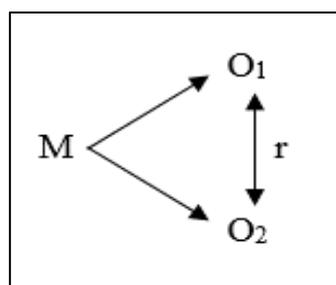
Donde:

M = Huéspedes de los hoteles

O1 = Buenas Prácticas Ambientales

O2 = Desempeño Hotelero

r = Relación



Para los procedimientos de la investigación se comenzó con la formulación del problema del estudio delimitado a las variables de interés, luego, se hizo una revisión de literatura científica a nivel local, nacional e internacional para los antecedentes de la investigación.

Segundo, los cuestionarios estuvieron conformados por un conjunto de ítems conforme a los indicadores y dimensiones presentadas, las cuales son estructuradas dentro de una escala ordinal de tipo Likert, esto permitió responder a los objetivos planteados en el estudio. Tal y como lo mencionó Córdova, (2018) los cuestionarios son un formato conformado por un conjunto de ítems o preguntas construidas de acuerdo con cada indicador, estos ítems tienen como característica principal la congruencia entre sí, para así poder cumplir los objetivos propuestos (p. 231).

Para la variable Buenas Prácticas Ambientales, el instrumento estuvo conformado por 24 preguntas y posee una escala de tipo Likert de acuerdo con las dimensiones: arquitectura sostenible, gestión de residuos sólidos, gestión sostenible del agua y la gestión sostenible de la energía. Mientras que, para la variable desempeño hotelero, el instrumento estuvo conformado por 16 ítems conforme a sus dimensiones tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, profesionalismo y satisfacción.

Tercero, luego de haber recabado la información mediante el uso de los cuestionarios, estos datos serán trasladados a las hojas de cálculo de Excel, lo cual permitirá la categorización de las dimensiones y variables. A su vez, posibilitó el análisis descriptivo de los resultados por medio de tablas de frecuencias y gráficos de barra. Mientras que, para el contraste de las hipótesis se empleó el análisis inferencial, para lo cual los datos serán trasladados al programa estadístico SPSS, en donde se realizó el proceso para establecer la correlación entre las variables considerando los resultados de la prueba de normalidad, lo cual permitió aplicar la prueba estadística adecuada.

Finalmente, el estudio presentó un método de estudio analítico, ya que, se pretende descomponer las variables en partes más pequeñas como son las dimensiones e indicadores para un mejor estudio de ellas. De acuerdo con Valderrama, (2015) el método analítico se centra en la división de las categorías o variables en partes individuales para un análisis más práctico para su estudio (p. 98). Asimismo, también se hizo uso del método deductivo, pues se partió del análisis y descripción de las teorías de las cuales se desprenden las variables para luego aterrizar en aspectos particulares como el contexto en el cual se desarrolla el estudio. Valderrama, (2015) señaló que el método deductivo tiene como fin establecer conclusiones dentro de contextos específicos a partir del análisis inicial de teorías generales abordados por diferentes autores (p. 97).

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. Resultados

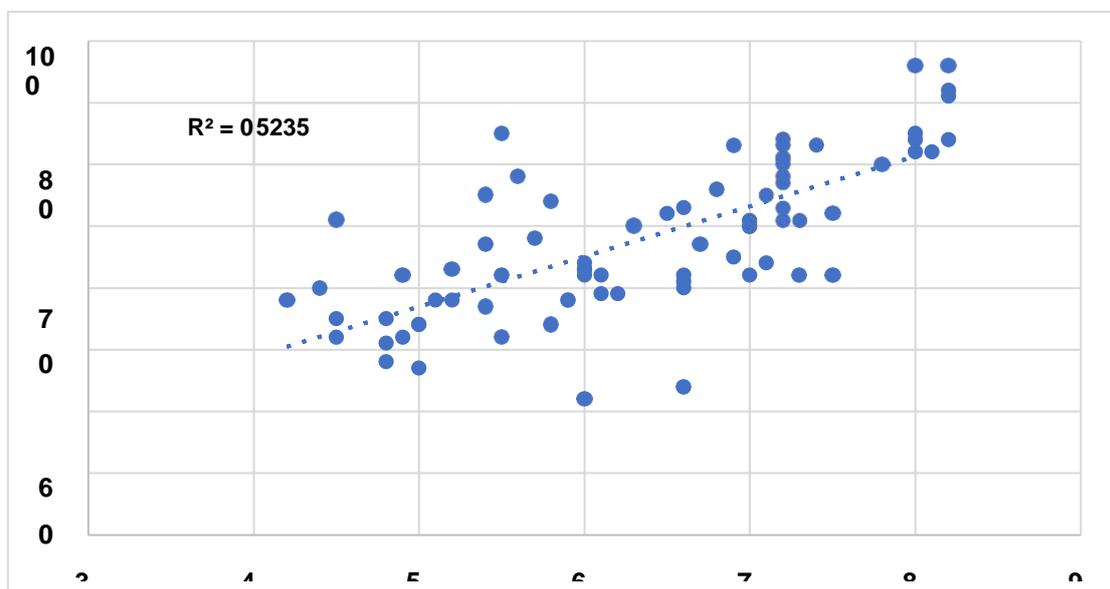
##### Objetivo general

**Tabla 2**

*Prueba de correlación entre las Buenas Prácticas y el Desempeño Hotelero*

		Buenas Prácticas Ambientales	Desempeño Hotelero
Buenas Prácticas Ambientales	Correlación de Pearson	1	,724**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	358	358
Desempeño Hotelero	Correlación de Pearson	,724**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	358	358

*Fuente:* Elaboración propia



**Figura 1**

Análisis de dispersión

### Interpretación:

Se identificó la existencia de una conexión fuerte entre las variables, por el valor sig. 0.000, de igual forma el coeficiente de correlación es 0.724; El cuadrado de este coeficiente muestra que la variable I influye en la variable II en un 52%, eso quiere decir que cuanto más importantes sean las buenas prácticas ambientales, mayor será el desempeño hotelero en Hoteles Resort del Distrito de Sauce - Provincia de San Martín 2021. Referenciando que se acepta la hipótesis propuesta en la investigación.

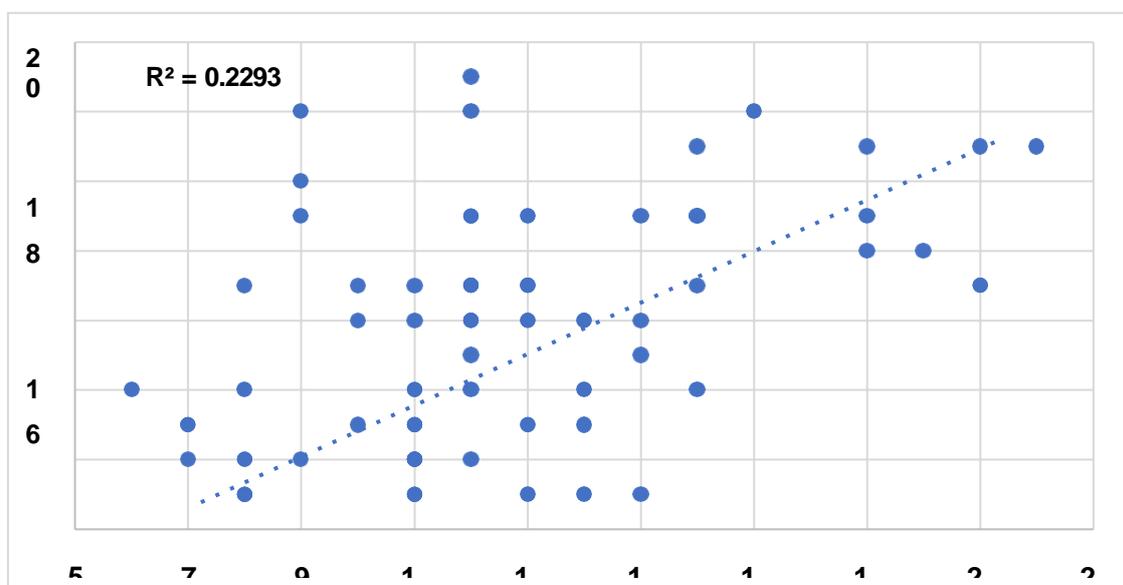
### Objetivo específico 1

**Tabla 3**

*Prueba de correlación entre la dimensión Arquitectura Sostenible y la variable Desempeño Hotelero*

		Arquitectura Sostenible	Desempeño Hotelero
Arquitectura Sostenible	Correlación de Pearson	1	,479**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	358	358
Desempeño Hotelero	Correlación de Pearson	,479**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	358	358

**Fuente:** Elaboración propia



**Figura 2**

Análisis de dispersión.

### Interpretación:

Se confirma la asociación intensa entre las dimensiones, ya que sig. es 0.000, de igual forma, la conexión media positiva es obvia, ya que el coeficiente de correlación es 0.479; lo que demuestra que la dimensión I de la variable I afecta en un 22% a la variable II, por su parte, nos muestra que, a mejor arquitectura sostenible, mejor desempeño hotelero en Hoteles Resort del Distrito de Sauce - Provincia de San Martín 2021. A su vez, podemos aceptar la hipótesis específica 1.

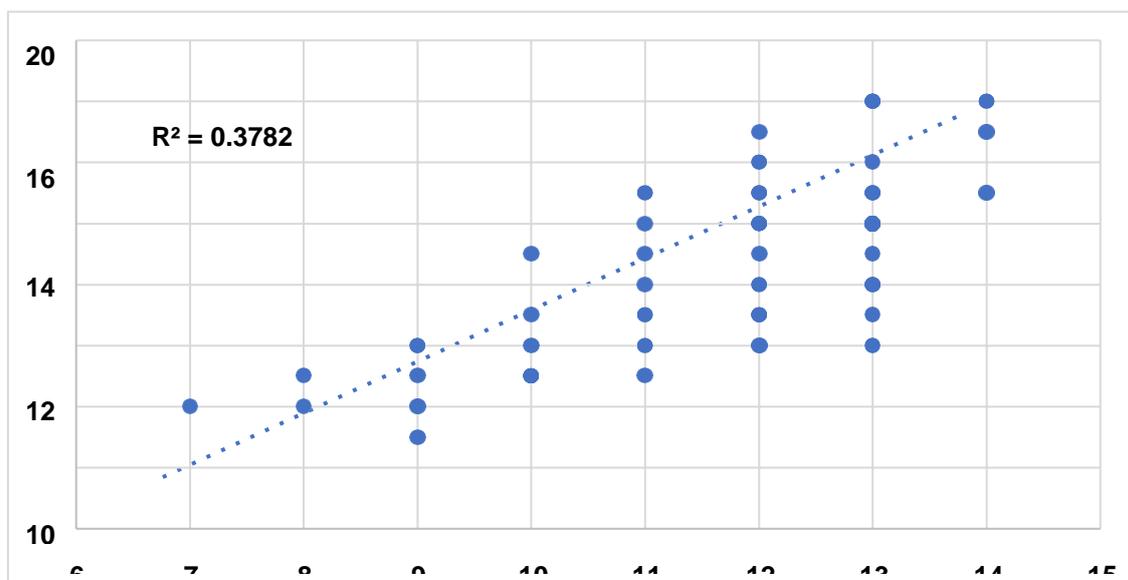
### Objetivo específico 2

**Tabla 4**

*Prueba de correlación entre la dimensión Gestión de Residuos Sólidos y la variable Desempeño Hotelero*

		Gestión de Residuos Sólidos	Desempeño Hotelero
Gestión de Residuos Sólidos	Correlación de Pearson	1	,615**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	358	358
Desempeño Hotelero	Correlación de Pearson	,615**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	358	358

**Fuente:** Elaboración propia



**Figura 3**

Análisis de dispersión.

### Interpretación:

Se confirma la conexión fuerte entre las dimensiones, ya que sig. es 0.000, de igual forma, el vínculo positivo media alta es obvia, ya que el coeficiente de correlación es 0.615; esto muestra que la dimensión II de la variable I incide en un 37% de la variable II, por su parte muestra que, a mejor manejo de los residuos sólidos, mejor desempeño hotelero en Hoteles Resort del Distrito de Sauce - Provincia de San Martín 2021. A su vez, podemos concluir que se acepta la hipótesis específica 2.

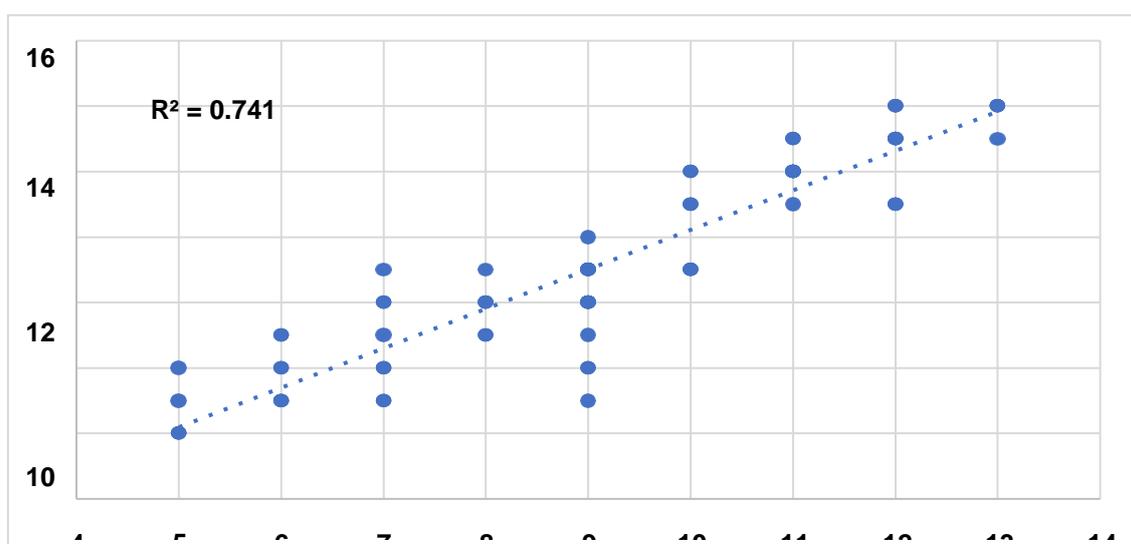
### Objetivo específico 3

**Tabla 5**

*Prueba de correlación entre la dimensión Gestión Sostenible del Agua y la variable Desempeño Hotelero*

		Gestión Sostenible del Agua	Desempeño Hotelero
Gestión Sostenible del Agua	Correlación de Pearson	1	,861**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	358	358
Desempeño Hotelero	Correlación de Pearson	,861**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	358	358

**Fuente:** Elaboración propia



**Figura 4**

Análisis de dispersión.

### Interpretación:

Se identifica la asociación intensa entre las dimensiones, ya que sig. es 0.000, de igual forma un nexo fuerte positivo, ya que el coeficiente de correlación es 0.861, una vez elevado al cuadrado, muestra que la dimensión III de la variable I afecta en un 74% a la variable II, lo que por su parte nos muestra que una mejor gestión del agua es más eficiente en el desempeño hotelero en Hoteles Resort del Distrito de Sauce - Provincia de San Martín 2021. A su vez, podemos concluir que se acepta la hipótesis específica 3.

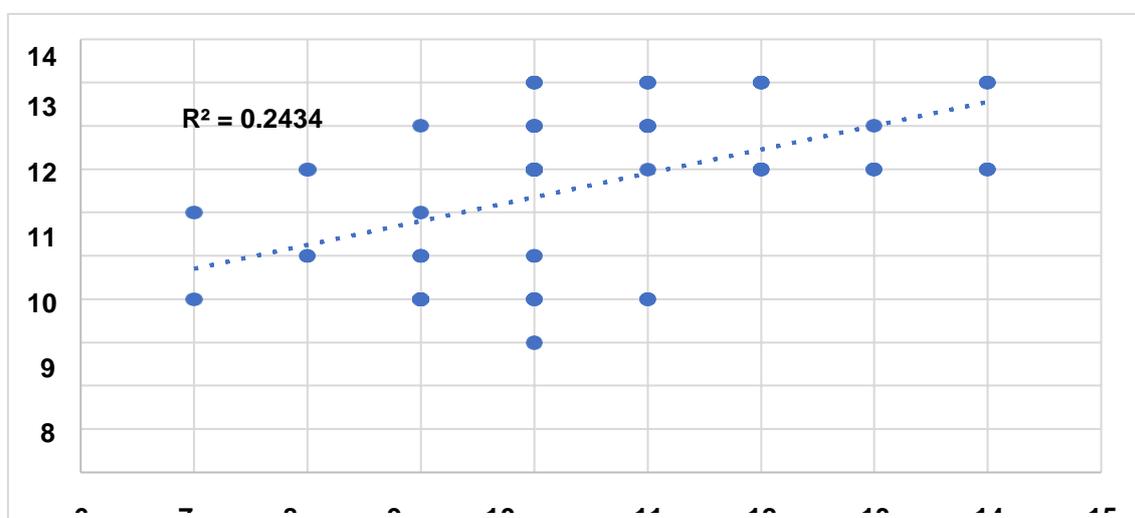
### Objetivo específico 4

**Tabla 6**

*Prueba de correlación entre la dimensión Gestión Sostenible de la Energía y la variable Desempeño Hotelero*

		Gestión Sostenible de la Energía	Desempeño Hotelero
Gestión Sostenible de la Energía	Correlación de Pearson	1	,493**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	358	358
Desempeño Hotelero	Correlación de Pearson	,493**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	358	358

**Fuente:** Elaboración propia



**Figura 5**

Análisis de dispersión.

**Interpretación:**

Se confirma la asociación intensa entre las dimensiones, ya que sig. es 0.000, de igual forma, el nexos positivo pero débil es obvio, ya que el coeficiente de correlación es 0.493; elevado al cuadrado muestra que la dimensión IV de la variable I influye en un 24% sobre la variable II, por su parte, nos muestra que, a mejor gestión energética sostenible, mejor desempeño hotelero en Hoteles Resort del Distrito de Sauce - Provincia de San Martín 2021. A su vez, podemos concluir que se acepta la hipótesis específica 4.

**Objetivo específico 5****Propuesta de Buenas Prácticas Ambientales para mejorar el Desempeño Hotelero en Hoteles Resort del Distrito de Sauce - Provincia de San Martín.****1. Introducción**

Hoy en día tanto el turismo como el sector hotelero y el medio ambiente se encuentran intrínsecamente relacionados entre sí, sin embargo, la problemática a menudo se centra en la falta de concienciación por parte de las empresas hoteleras al no tener en cuenta los impactos negativos que ocasiona al medio ambiente durante la realización irresponsable de sus actividades diarias. Pues muchas veces, dichas empresas en su afán de mejorar la calidad de los servicios que brindan a los turistas omiten la preservación del cuidado del medio ambiente, realizando de forma incorrecta el uso de los recursos que brinda el medio ambiente, es decir, son explotados de manera indiscriminada, hasta el punto de provocar la pérdida de los recursos y atractivos turísticos que brinda la propia naturaleza.

Cabe señalar que las buenas prácticas ambientales son aquellas acciones que buscan mitigar el impacto ambiental negativos que se producen o generan a consecuencia de los actividades productivas o comerciales que realizan las personas o instituciones empresariales, es por ello que la implementación de dichas prácticas resulta ser factible y necesaria en los diversos sectores económicos, siendo fundamental que las mismas deban ser asumidas por todo el personal y ser proyectada a los respectivos usuarios o clientes, con el fin de mejorar el desempeño y uso responsable de los recursos y atractivos turísticos que brinda la naturaleza.

En ese sentido, referirse a las buenas prácticas ambientales en las empresas hoteleras que existen en el Distrito de Sauce es un tema que en la actualidad representa una de

las principales problemáticas que viene aquejando la localidad, pues la pérdida de los recursos y atractivos turísticos que existen en el referido distrito se ha generado puntualmente por el mal accionar de las empresas hoteleras, específicamente aquellas que se encuentran a las laderas de dichos atractivos, tal es el caso de la reconocida Laguna Azul de Sauce, el cual durante los últimos meses ha venido presentando un elevado nivel de contaminación por las aguas residuales que desechan algunos de los hoteles que se encuentran a su alrededor como también por el desecho irresponsable de los residuos sólidos por parte de algunos turistas que se hospedan en dichos establecimientos, reflejando de este modo la necesidad e importancia de diseñar una propuesta de Buenas Prácticas Ambientales con la finalidad de mejorar el Desempeño Hotelero en Hoteles Resort del Distrito de Sauce - Provincia de San Martín 2021.

Partiendo de dicha realidad y teniendo en consideración que la propuesta estará direccionada hacia los principales Hoteles Resort del Distrito de Sauce, resulta preciso efectuar una breve descripción y reseña histórica del distrito de Sauce, tal como se detalla a continuación:



**Figura 6**  
Distrito de Sauce de la Provincia de San Martín, región de San Martín.

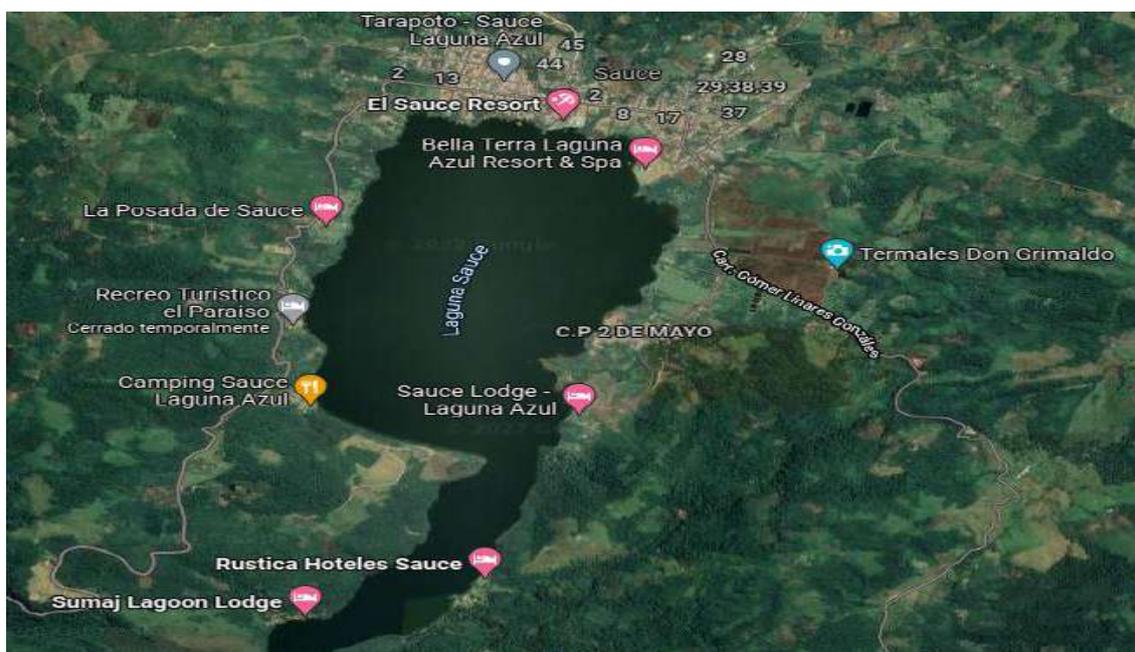
El distrito de Sauce ubicado en la provincia y región de San Martín cuenta con un lugar o ambiente característico para el descanso del visitante, rodeado de un hermoso entorno natural que garantiza unas vacaciones placenteras, memorables e ideales para familias y personas individuales o para los amantes de la aventura, resaltando así las dos principales características naturales del distrito de Sauce en forma de hermosos cuerpos de agua: la Laguna Azul y el Lago Lindo.

La magnífica Laguna Azul del Sauce es una hermosa extensión de agua que llama la atención gracias a su notable tamaño de 7 kilómetros cuadrados, tiene una profundidad de más de 40 metros y tiene un color azulado que le da su segundo nombre. De hecho, como destino turístico, la laguna ha atraído más visitas gracias a las instalaciones de descanso y recreación cercanas y brindando a los turistas la mayor comodidad posible mientras disfrutan de la belleza natural de la región.

La laguna es un lugar ideal no sólo para quienes desean escapar de la ciudad, sino también para quienes disfrutan de actividades como la observación de aves, admirar la flora y fauna y nadar (durante el día). hora del día). o de noche), el piragüismo, la equitación, la pesca, el windsurf o la lancha motora han llamado incluso la atención de los investigadores.

El segundo de los famosos espejos de agua en el distrito del Sauce es el Lago Lindo, lo que llama la atención sobre sus orígenes porque, por lo que se sabe, el lago es producto de las continuas lluvias estacionales durante la zona, también conocida por ser un gran lugar para ver si los turistas disfrutan de la observación de aves, ya que hay una diversa avifauna que habita y migra a este lugar. De igual forma, el mencionado lago tiene 750 hectáreas de ancho, ubicado cerca de la Laguna Azul, con un área privada, por lo que el acceso al mismo está parcialmente restringido, es decir, para ingresar a dicho atractivo se requiere permiso del propietario.

Del mismo modo, resulta fundamental señalar que debido a la actividad turística que se desarrolla en el distrito de Sauce por la existencia de diferentes recursos y atractivos turísticos, en la actualidad el sector hotelero se ha incrementado, específicamente a los alrededores de la Laguna Azul, teniendo de este modo los Hoteles Resort más conocidos tales como Bella Terra, El Sauce Resort, Laguna Azul Resort & Spa, Sauce Lodge, Rustica Hotel, Sumaj Lagoon Lodge, entre otros, tal como se refleja en la imagen:



**Figura 7**  
Laguna de Sauce.

## 2. Marco conceptual

Para facilitar el proceso del diseño de la propuesta de Buenas Prácticas Ambientales para mejorar el Desempeño Hotelero en los Hoteles Resort del Distrito de Sauce - Provincia de San Martín, resulta necesario considerar las siguientes teorías:

### ➤ Buenas Prácticas Ambientales

Son todas aquellas acciones realizadas por una organización que pretenden reducir el impacto negativo ambiental que provocan sus procesos o actividades, mediante la aplicación de medidas que establezcan cambios en la gestión de procesos que se desarrollan como parte de la actividad comercial y/o empresarial. (AEHGA, 2020, p. 10)

Del mismo de acuerdo con lo referido por el MINCETUR, (2010), las buenas prácticas ambientales es el conjunto de pautas y/o sugerencias que coadyuvan a mejorar la calidad de vida de un determinado entorno a través de medidas preventivas que soslayan riesgos ambientales relacionado a los diferentes tipos de actividades económicas que involucre la gestión de los recursos naturales como el agua y la energía eléctrica, como también la gestión de los residuos sólidos. (p.13)

➤ **Arquitectura Sostenible**

De acuerdo con lo referido MINCETUR, (2010), La arquitectura sostenible implica el manejo de diversos recursos naturales que surgen del sitio para construir el hotel con el fin de lograr una interconexión armoniosa con la naturaleza y evitar impactos visuales negativos en la comunidad y las personas que viven allí. (p.18)

➤ **Gestión de Residuos Sólidos**

Según lo señalado por el MINCETUR, (2010), la gestión de los residuos sólidos desarrollado en los establecimientos de hospedaje es el conjunto de acciones de carácter ambiental que consiste en recolectar, reciclar y rehusar los desechos sólidos que se producen durante el desarrollo de las actividades económicas y comerciales de las empresas hoteleras con la finalidad de obtener beneficios no solo económicos, sino también ambientales. (p.26)

➤ **Gestión Sostenible del Agua**

Como señala el MINCETUR, (2010), la gestión sostenible del agua implica un proceso que logra resultados económicos y sociales positivos a través de la gestión racional y coordinada de los recursos hídricos disponibles en instalaciones, alojamientos y también se encuentra principalmente en las vertientes de agua. De hecho, es fundamental que las empresas hoteleras reduzcan el consumo de agua, incorporen la calidad adecuada de los servicios turísticos, que permitan mantener el consumo dentro de la lógica de la sostenibilidad ambiental con un enfoque más económico, ecológico, rápido y sin conflictividad social. (pág. 32)

➤ **Gestión Sostenible de la Energía**

En concordancia a lo referido por MINCETUR, (2010), la gestión sostenible de la energía consiste en el desarrollo de acciones o actividades que tiene como propósito el uso responsable y mínimo de la energía eléctrica sin generar incomodidad a los turistas huéspedes de los establecimientos de hospedaje, logrando de esta manera controlar el rendimiento energético de la empresa a través de la mejor conservación del medio ambiente. (p.30)

➤ **Ventajas de la implementación de la Propuesta De Buenas Prácticas Ambientales**

De acuerdo con lo fundado por Abdou et al. (2020), la ventaja de concretar la aplicación de la buena práctica ambiental propuesta es que puede impactar en la reducción de

costos directos a través de la reducción del gasto relacionado con los recursos naturales, tales como agua, energía, recursos materiales, aguas residuales y tratamiento de residuos. manejar. En este sentido, refiriéndonos a la realidad de los hoteles turísticos, la opinión pública creada por los clientes cuando las acciones inapropiadas afectan negativamente la reputación del propio establecimiento, por otro lado, cuando el hotel tiene buenas acciones prácticas, son una herramienta eficaz tanto a nivel nacional e internacionalmente para cada cliente que busca destinos ambientalmente responsables.

Por su parte MINCETUR, (2010), puntualiza que las principales ventajas que brinda la aplicación de las buenas prácticas ambientales es coadyuvar a reducir gastos innecesarios referente al manejo de los recursos naturales, contribuye a que el hotel adquiera una imagen sustentable y atractiva para sus clientes, aporta con el cuidado consciente de los recursos que brinda la propia naturaleza del entorno, genera fuentes alternativas y renovables de obtención, contribuye en la producción de residuos sólidos dentro de los establecimientos de hospedaje.

➤ **Criterios a tener en cuenta para la implementación de la propuesta de buenas prácticas ambientales**

Como indican Fortín et al. (2019), para aplicar buenas prácticas ambientales lo primero es saber si es necesario según el tipo de instalación que se tenga y los estándares ambientales definidos para la misma, según el tipo de instalación que se tenga, esto también determina si la gestión actual de las instalaciones se encuentra en cumplimiento de las normas y reglamentos ambientales, con el fin de lograr los estándares adecuados necesarios para mejorar la calidad del servicio brindado no solo al personal que integra el alojamiento, sino también a cada uno de sus clientes .

➤ **Objetivos de las buenas prácticas ambientales**

Conforme a lo señalado por Abdou et al. (2020), Los principales objetivos de la implantación de buenas prácticas ambientales en las instalaciones de alojamiento son:

- i) Proporcionar a los empleados información sobre buenas prácticas ambientales y evaluar cada zona en relación con el nivel real de mecanismos sostenibles utilizados en dichas instalaciones. (agua, residuos sólidos y energía);
- (ii) identificar las causas, efectos y reportar los beneficios ambientales que se lograrían si se siguieran buenas prácticas ambientales;
- iii) después de analizar toda la información sobre buenas prácticas y la realidad, los empleados deben ser informados y obligados a seguir prácticas ambientales.

Por otro lado, desde la perspectiva de Hassan et al. (2020), los principales objetivos que se plantea con la implementación de un programa de buenas prácticas ambientales en los hoteles, es dar a conocer tanto a los colaboradores del establecimiento como también a los clientes los diferentes mecanismos o estrategias sustentables que contribuyen al manejo responsable y razonable de los recursos naturales, asimismo permite mostrar los impactos negativos que puede provocar sobre el entorno su no aplicación y, al contrario, los beneficios ambientales y de ahorro que genera su cumplimiento; igualmente contribuye a formar sobre su aplicación y sobre los beneficios que puede comportar en la gestión del hotel.

### **3. Diagnóstico**

Para determinar la gravedad de la problemática en los Hoteles Resort del distrito de Sauce a causa de la inexistencia de buenas prácticas ambientales, es preciso resaltar que a través de entrevistas informales no estructuradas a los huéspedes, se conoce que los hoteles no estarían considerando diversos aspectos relacionados al cuidado del medio ambiente, pues se observa el empleo regular de plástico y el desperdicio de recursos valiosos como el agua y la energía eléctrica producto de las actividades propias del hotel, lo cual ha generado insatisfacción en los huéspedes; dicha realidad se ha venido generando a consecuencia de la inadecuada gestión de las buenas prácticas ambientales o el desconocimiento del personal para ejecutarlas e incluso por falta de recursos económicos con los que cuentan los establecimientos de hospedaje objeto estudio.

### **4. Objetivos**

#### **4.1. Objetivo general**

Contribuir en las Buenas Prácticas Ambientales para mejorar el Desempeño Hotelero de los Hoteles Resort del Distrito de Sauce - Provincia de San Martín 2021.

#### **4.2. Objetivos específicos**

Mejorar el Desempeño Hotelero de los Hoteles Resort del Distrito de Sauce mediante la implementación de la propuesta de Buenas Prácticas Ambientales en cuanto a la arquitectura sostenible.

Mejorar el Desempeño Hotelero de los Hoteles Resort del Distrito de Sauce mediante la implementación de la propuesta de Buenas Prácticas Ambientales en cuanto a la gestión de residuos sólidos.

Mejorar el Desempeño Hotelero de los Hoteles Resort del Distrito de Sauce mediante la implementación de la propuesta de Buenas Prácticas Ambientales en cuanto a la gestión sostenible del agua.

Mejorar el Desempeño Hotelero de los Hoteles Resort del Distrito de Sauce mediante la implementación de la propuesta de Buenas Prácticas Ambientales en cuanto a la gestión sostenible de la energía.

## **5. Importancia**

Hoy en día es importante que los Hoteles Resort del Distrito de Sauce deban crear un valor turístico con menor impacto ecológico si su propósito es satisfacer las progresivas exigencias ambientales de la demanda turística, para ello deben siempre prevalecer la conservación del medio ambiente y fomentar la calidad del sector hotelero. En ese sentido, la presente propuesta de buenas prácticas ambientales busca mejorar el desempeño hotelero a través del desarrollo de actividades enfocadas principalmente en la reducción del impacto ambiental durante el desarrollo las actividades y servicios turísticos ofertados, asimismo se caracteriza por ser un complemento necesario y fundamental cuyos contenidos adoptan un enfoque integrador y divulgativo que mantiene un rigor científico y normativo dirigido al personal que conforman el hotel para luego transmitirlos hacia los turistas o huéspedes que adquieren sus servicios.

## **6. Beneficios**

Dentro de los principales beneficios que se busca brindar mediante el diseño de la propuesta de Buenas Prácticas Ambientales dirigida hacia los Hoteles Resort del Distrito de Sauce son los siguientes:

- Proporcionar medidas y/o recomendaciones para reducir la intensidad energética de los bienes y servicios, y reducir el consumo de recursos naturales a través de prácticas ahorrativas.
- Reducir la contaminación ambiental mediante el uso de medidas preventivas.

- Promover el reciclaje de residuos sólidos a través de técnicas de reutilización.
- Ampliar el uso de recursos renovables mediante el uso de energías limpias.
- Alargar la vida del producto mediante el mantenimiento y conservación de las instalaciones y materiales.
- Desarrollar la intensidad de servicio de los bienes y servicios que ofrece el hotel, con el fin de innovar y entregar servicios de calidad sin necesidad de aumentar los recursos.
- Promover la reducción de costos aumentando el nivel de eficiencia en el uso de los recursos.
- Mejorar el perfil ambiental e imagen pública de los establecimientos de hospedaje.
- Mejorar el nivel de competitividad de los hoteles a través del mejoramiento de la calidad de servicio ofertado.

## **7. Proceso de estructuración de la propuesta de Buenas Prácticas Ambientales**

La Aplicación de Buenas Prácticas Ambientales a los hoteles turísticos del distrito de Sauce tiene como objetivo mejorar la calidad de los procesos eco amigables que tienen en sus diversas áreas de trabajo y así contribuir a la gestión gestionar mejor los procesos para reducir, reutilizar y reciclar agua, energía y residuos sólidos, además de crear una cultura ambiental acorde con los intereses de la organización y mejorar la calidad de los servicios prestados a los clientes.

En este sentido, la propuesta brinda una guía de Buenas Prácticas Ambientales en base a sus indicadores, a saber, arquitectura sostenible, gestión de residuos sólidos, gestión sostenible del agua y gestión sostenible de la energía estable, que se detallan a continuación:

### **Buenas Prácticas Ambientales sobre Arquitectura Sostenible**

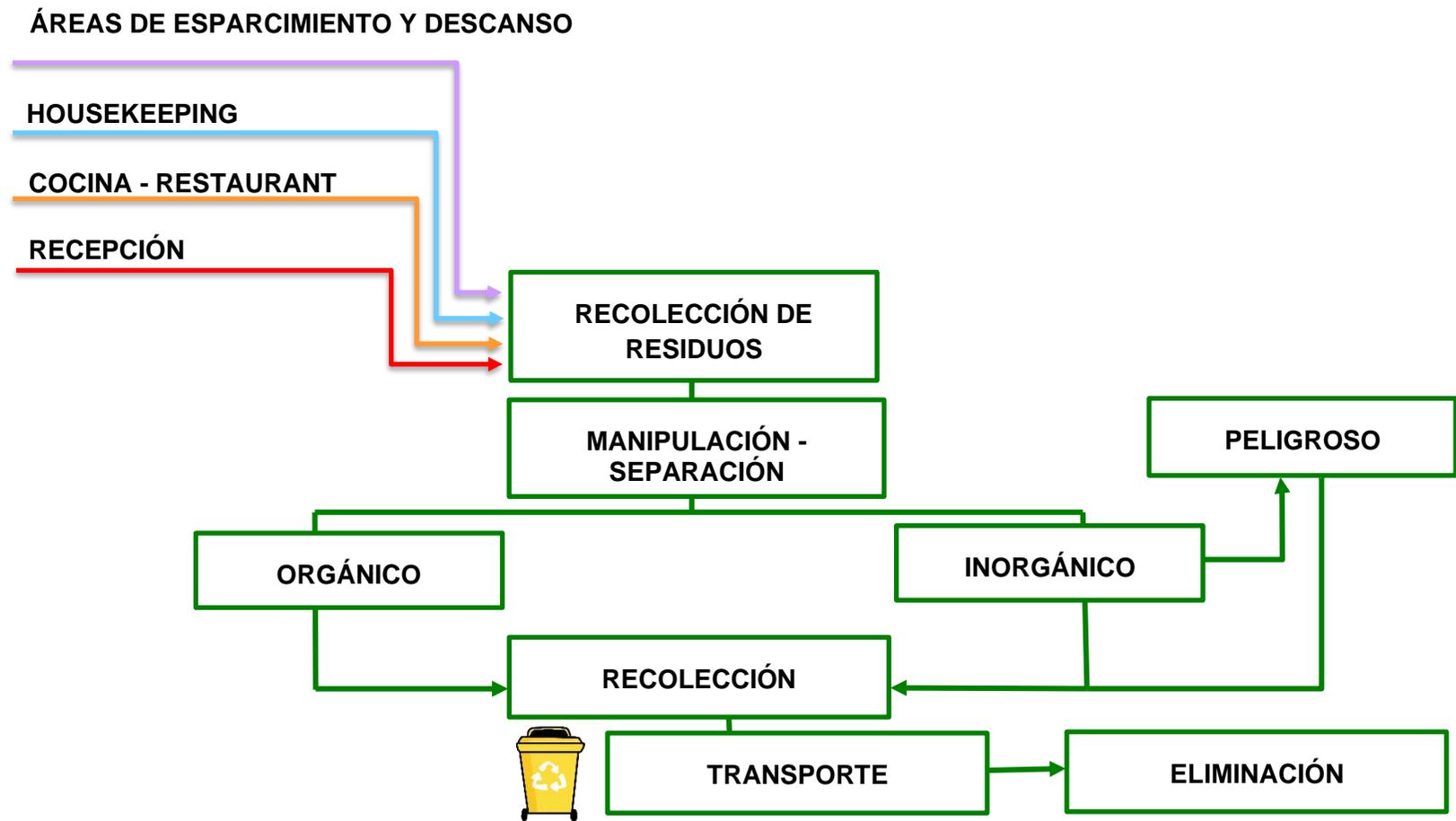
- En el caso de una nueva instalación, la construcción según criterios de sostenibilidad (instalación eléctrica, instalación hidráulica consume menos).
- Promover actividades de educación ambiental en los establecimientos en sustitución de otras actividades que inciden en el medio ambiente.

- El uso de materiales tradicionales de la región permite que el edificio se integre bien con el entorno y con la arquitectura local.
- Plante árboles en el jardín para crear sombra, reducir la temperatura del suelo y reducir la pérdida de agua por evaporación.
- Cumplir con los requisitos necesarios para adquirir las certificaciones básicas que requieren los hoteles para proyectar una mejor imagen ambiental a sus clientes.
- Hacer uso responsable de los recursos naturales que brinda la propia naturaleza como la energía solar, el entorno sostenible y la afluencia de la laguna sin efectuar actividades que puedan contaminar dichos recursos.
- Efectuar el control diario de las condiciones estructurales de los establecimientos de hospedaje, con el fin de identificar posibles riesgos que puedan provocar un impacto negativo al medio ambiente.

### **Buenas Prácticas Ambientales sobre Gestión Sostenible de Residuos Sólidos**

- Implementar papeleras de diferentes colores y correctamente rotuladas para diferentes materiales, como papel, aluminio, plástico y residuos orgánicos.
- Separación de residuos en diferentes tipos de contenedores según cada tipo de residuo.
- Formar al personal del hotel en la correcta gestión de este tipo de residuos.
- Coloque cajas dispensadoras en la habitación para productos como jabón, champú y gel de baño, en lugar de proporcionar porciones individuales en recipientes desechables.
- Reutilizar residuos como papel, cajas de plástico. para optimizar recursos y reducir costes.
- Revisar los envases que tengan sello verde o, en su defecto, propiedad de baja contaminación.
- Colocar botes de basura en habitaciones y áreas comunes para una correcta separación de la basura
- Utilizar una lata de aceite de cocina de 70 litros para entregarlo a un gestor autorizado en lugar de tirarlo al alcantarillado público.

- Reducir la generación de residuos sólidos, ya que antes de tirar la basura en los camiones municipales, pesar por separado y llevar registros, solo se utilizan balanzas calibradas para pesar la basura.
- Recoger información sobre las características de los residuos y los requisitos de gestión adecuados.
- Mantener limpios los botes de basura para evitar malos olores y la aparición de insectos o roedores.



**Figura 8**  
 Diagrama de Gestión de Residuos Sólidos.  
**Fuente:** Elaboración propia

### **Buenas Prácticas Ambientales sobre Gestión Sostenible del Agua**

- Implementar campañas de información y formación del personal sobre ahorro de agua.
- Proporcionar información a los usuarios para evitar fugas.
- Ubicación de ahorro de agua en duchas y grifos del hotel.
- Controlar el consumo diario de agua por zonas mediante la instalación de subcontadores.
- Instalar medidores de consumo de agua en las áreas que más agua consumen como baños, cocinas, lavaderos, albercas, spas.
- Establecer la cantidad de agua que se puede ahorrar durante la limpieza e implementar un plan para reducir el consumo.
- Establecer objetivos anuales de mitigación estableciendo estándares para clientes y empleados.
- Utilizar mangueras para regar plantas, regar grandes superficies y riego por goteo para pasarelas.
- Se utiliza para regar aguas grises puras del lavado de alimentos y ropa.
- Utilice dispositivos de alivio del tanque de dos tiempos o de baja potencia para reducir costos.
- Revise todos los grifos y reporte fugas, goteos y fugas de tuberías y tanques de inodoros

### **Estrategias de cosecha de agua**

Cabe precisar que la cosecha de agua o recolección de recursos hídricos son de gran importancia y beneficio para los establecimientos hoteleros; debido a la reducción de dependencia de fuentes de agua convencionales, reduce la extracción de agua de fuentes naturales, minimiza los costos financieros a largo plazo de los hoteles; en ese sentido, minimiza el impacto en los ecosistemas acuáticos; por ende, se preserva la biodiversidad en general. Por lo tanto, se presentan las siguientes estrategias fáciles para recolectar agua de lluvia:

#### **1. Capacitación de lluvia**

- Utilizar canales y tuberías para dirigir el agua de lluvia a tanques de almacenamiento.

- Filtrar y purificar el agua de lluvia antes de su uso para consumo humano o actividades del hotel.
  - Almacenar el agua en tanques adecuados para evitar la contaminación y mantenerla limpia.
2. Reutilización del agua
- Utilizar el agua recolectada para riego de jardines y paisajes
  - Descargas de inodoros
  - Lavado de vehículos
  - Limpieza de áreas comunes.

### **Buenas Prácticas Ambientales sobre Gestión Sostenible de la Energía**

- Implementar campañas de información, capacitar a los empleados en ahorro de energía, así como brindar información a los clientes para el uso racional de la energía eléctrica.
- Solicitar a los empleados de oficinas y áreas públicas que apaguen las luces y los equipos cuando abandonen el área de trabajo, aunque sea por poco tiempo.
- Asegúrese de apagar las luces cuando los huéspedes no estén en la habitación o al salir.
- Utilizar bombillas de bajo consumo en las instalaciones del hotel y utilizar equipos informáticos en modalidad de bajo consumo.
- Designe salas de reunión en uno o más pisos y apague el equipo en los pisos desocupados.
- Instalar equipos basados en energías renovables (pequeños aerogeneradores, paneles solares, etc.) siempre que sea posible.
- Control automático de la temperatura por termostato gracias al sistema centralizado de control y regulación.
- Si la habitación tiene calefacción, cierre todas las ventanas y puertas excepto las necesarias para la ventilación.
- Reportar cualquier defecto en la instalación eléctrica y realizar una evaluación mensual del estado o condición de la instalación eléctrica tales como iluminación, tomacorrientes, interruptores, medidores de control, etc. aire acondicionado, etc.

**Tabla 7***Estrategias de Buenas Prácticas Ambientales según área*

<b>GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS / ACCIONES</b>	<b>RECEPCIÓN</b>	<b>RESTAURANTE</b>	<b>HABITACIONES</b>	<b>ZONAS COMUNES</b>
Recolección de residuos	X	X	X	X
Manipulación y separación		X		
Colocar contenedores claramente diferenciados en las áreas estratégicas del hotel	X	X	X	X
<b>GESTIÓN DE AGUA / ACCIONES</b>				
Recolectar el agua de lluvia en los contenedores				X
Usar el agua para actividades en el hotel		X	X	X
Descarga de inodoros			X	
Limpieza de áreas comunes				X
<b>GESTIÓN DE ENERGÍA/ ACCIONES</b>				
Brindar información a los huéspedes sobre el uso racional de energía eléctrica	X			
Utilizar bombillas de bajo consumo en las instalaciones del hotel	X	X	X	X
Instalar paneles solares en las áreas abiertas del hotel				X

**Fuente:** Elaboración propia

## 8. Indicadores de evaluación, buenas prácticas, presupuesto, cronograma

**Tabla 8**

*Indicadores de evaluación, buenas prácticas, presupuesto, cronograma*

<b>Buenas Prácticas sobre Arquitectura Sostenible</b>				
<b>Proceso</b>	<b>Estrategias / Buenas Prácticas Ambientales</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Presupuesto</b>	<b>Cronograma de ejecución</b>
Infraestructuras sostenibles	- Implantar la construcción de instalaciones con criterios sostenibles (instalación de energía hidráulica de bajo consumo).	Nuevas instalaciones	2,000.00	Anual
Actividades de educación ambiental	- Promover actividades de educación ambiental en los establecimientos en sustitución de otras actividades que inciden en el medio ambiente.	Talleres de gestión ambiental	1,500.00	Mensual
Implementación de una red de árboles	- Plante árboles en el jardín para crear sombra, reducir la temperatura del suelo y reducir la pérdida de agua por evaporación.	Campañas de reforestación	1,200.00	Trimestral
Adquisición de certificaciones de calidad y gestión ambiental	- Cumplir con los requisitos necesarios para adquirir las certificaciones básicas que requieren los hoteles para proyectar una mejor imagen ambiental a sus clientes.	Certificaciones de calidad y gestión ambiental	3,000.00	Anual
Campaña de uso responsable de	- Hacer uso responsable de los recursos naturales que brinda la propia naturaleza como la energía solar, el	Indicadores de calidad ambiental	1,200.00	Mensual

los recursos naturales	entorno sostenible y la afluencia de la laguna sin efectuar actividades que puedan contaminar dichos recursos.			
Mantenimiento de las instalaciones del hotel	- Efectuar el control diario de las condiciones estructurales de los establecimientos de hospedaje, con el fin de identificar posibles riesgos que puedan provocar un impacto negativo al medio ambiente.	Servicio especializado	2,500.00	Mensual

<b>Buenas Prácticas sobre Gestión Sostenible de Residuos Sólidos</b>				
<b>Proceso</b>	<b>Estrategias / Buenas prácticas ambientales</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Presupuesto</b>	<b>Cronograma de ejecución</b>
Implementación de contenedores de basura	- Colocar papeleras de diferentes colores y etiquetar correctamente diferentes tipos de materiales, como papel, aluminio, plástico y residuos orgánicos. - Clasificación de desechos en diferentes tipos de contenedores según el tipo de cada desecho.	Gestión de residuos sólidos	1,200.00	Anual
Capacitación sobre el manejo de los residuos sólidos	- Formar al personal del hotel en la correcta gestión de este tipo de residuos. - Coloque cajas dispensadoras en la habitación para productos como jabón, champú y gel de baño, en lugar de proporcionar porciones individuales en recipientes desechables.	Talleres sobre el manejo de los residuos sólidos	2,500.00	Semestral
Estrategias de las 3Rs	- Reutilizar residuos como papel, cajas de plástico... para optimizar recursos y reducir costes.	Manual de la regla de 3Rs	1,200.00	Anual

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reducir la generación de residuos sólidos, ya que antes de tirar la basura en los camiones municipales, pesar por separado y llevar registros, solo se utilizan balanzas calibradas para pesar la basura.</li> <li>- Utilizar una lata de aceite de cocina de 70 litros para entregarlo a un gestor autorizado en lugar de tirarlo al alcantarillado público.</li> </ul>			
Control de los residuos sólidos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Colocar botes de basura en habitaciones y áreas comunes para separar adecuadamente la basura.</li> <li>- Recoger información sobre las características de los residuos y los requisitos de gestión adecuados.</li> <li>- Mantener limpios los botes de basura para evitar malos olores y la aparición de insectos o roedores.</li> </ul>	Fichas de control del consumo de los residuos sólidos	800.00	Mensual

<b>Buenas Prácticas sobre Gestión Sostenible del Agua</b>				
<b>Proceso</b>	<b>Estrategias / Buenas Prácticas Ambientales</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Presupuesto</b>	<b>Cronograma de ejecución</b>
Brindar información sobre el uso	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar campañas de información y formación entre los empleados para el ahorro de agua.</li> <li>- Proporcionar información a los usuarios para evitar fugas.</li> </ul>	Talleres y campañas de concientización	1,800.00	Semestral

responsable del agua				
Control del consumo del agua	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ubicación de ahorro de agua en duchas y grifos del hotel.</li> <li>- Controlar periódicamente el consumo de agua por zona mediante la instalación de contadores auxiliares.</li> <li>- Instalar medidores de consumo de agua en las áreas que más agua consumen como baños, cocinas, lavaderos, albercas, spas.</li> <li>- Establecer la cantidad de agua que se puede ahorrar durante la limpieza e implementar un plan para reducir el consumo.</li> </ul>	Recibos y registros del consumo de agua	2,100.00	Mensual
Metas de reducción del consumo del agua	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer objetivos anuales de mitigación estableciendo estándares para clientes y empleados.</li> <li>- Utilizar mangueras para regar plantas, regar grandes superficies y riego por goteo para pasarelas.</li> <li>- Se utiliza para regar aguas grises puras del lavado de alimentos y ropa.</li> <li>- Utilice dispositivos de alivio del tanque de dos tiempos o de baja potencia para reducir costos.</li> <li>- Revise todos los grifos y reporte fugas, goteos y fugas de tuberías y tanques de inodoros</li> </ul>	Guía de estrategias y medidas de reducción del consumo de agua	1,500.00	Enero - Diciembre

<b>Buenas Prácticas sobre Gestión Sostenible de la Energía</b>				
<b>Proceso</b>	<b>Estrategias / Buenas prácticas ambientales</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Presupuesto</b>	<b>Cronograma de ejecución</b>
Brindar información sobre el uso responsable de la energía eléctrica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementar campañas de información, capacitar a los empleados en ahorro de energía, así como brindar información a los clientes para el uso racional de la energía eléctrica.</li> <li>- Solicitar a los empleados de oficinas y áreas públicas que apaguen las luces y los equipos cuando abandonen el área de trabajo, aunque sea por poco tiempo.</li> </ul>	Talleres de capacitación	1,800.00	Semestral
Control del consumo de la energía eléctrica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apague las luces cuando los invitados no estén en la habitación o cuando los invitados se vayan.</li> <li>- Utilizar bombillas de bajo consumo en las instalaciones del hotel y utilizar equipos informáticos en modalidad de bajo consumo.</li> <li>- Designe salas de reunión en uno o más pisos y apague el equipo en los pisos desocupados.</li> <li>- Reportar cualquier defecto en la instalación eléctrica y realizar una evaluación mensual del estado o condición de la instalación eléctrica tales como iluminación, tomacorrientes, interruptores, medidores de control, etc. aire acondicionado, etc.</li> </ul>	Recibos y registros del consumo de energía eléctrica	2,400.00	Mensual

<p>Metas de reducción del consumo de la energía eléctrica</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instalar equipos basados en energías renovables (pequeños aerogeneradores, paneles solares, etc.) siempre que sea posible.</li> <li>- Control automático de la temperatura por termostato gracias al sistema centralizado de control y regulación.</li> <li>- Si la habitación tiene calefacción, cierre todas las ventanas y puertas excepto las necesarias para la ventilación.</li> </ul>	<p>Servicio especializado</p>	<p>1,700.00</p>	<p>Enero - Diciembre</p>
---	---	-------------------------------	-----------------	------------------------------

**Fuente:** Elaboración propia

## **9. Viabilidad**

La propuesta de buenas prácticas ambientales resulta viable por cuanto está conformado por una serie de sugerencias, pautas o estrategias sustentables que coadyuvará a mejorar la gestión hotelera de los Hoteles Resort que existen en el distrito de Sauce, pues a través de dichas prácticas se logrará disminuir los impactos ambientales que puedan producir los hoteles durante la realización de sus actividades comerciales que realicen de manera equívoca, y se pueden generar ingresos conservando recursos y visitando turistas interesados en estas actividades de apoyo ambiental. La propuesta también pretende aumentar la conciencia medioambiental y garantizar que el personal del hotel pueda identificar y corregir las tareas que no se realizan correctamente en relación con la gestión de los recursos naturales.

## **10. Validación de la propuesta**

Con la finalidad de validar la propuesta de Buenas Prácticas Ambientales, se ha tenido que recurrir al juicio y firma de expertos y especialistas en la materia, brindado de manera mayor fiabilidad, coherencia y veracidad a los resultados que se logren alcanzar en función al propósito principal de la investigación, de esta manera se plantea que la propuesta cuenta con adecuado nivel de entendimiento y claridad para su ejecución.

### **4.2. Discusión de resultados**

- Los resultados de la investigación mostraron la existencia de relación entre las variables, con valor de significancia de 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.724, lo que muestra que existe una relación significativa alta, este resultado concuerda con el estudio de Echevarría, (2020), quien concluye que la sostenibilidad, la dimensión social y económica de los hoteles de Bogotá se relaciona con los presentados en los hoteles más exitosos del mundo, siendo la sostenibilidad, específicamente orientada al cumplimiento de criterios y normas dirigidos a las certificaciones la que presentaron una relación más fuerte; así también, con el estudio de Chérrez, (2020), quien concluye que el plan basado en las buenas prácticas permitirá ofrecer un mejor servicio y por tanto un mejor desempeño, en base a aspectos como la atención al cliente, la responsabilidad, el trabajo en equipo, la iniciativa, el orden, y la habilidad para resolver problemas.
- Otro de los resultados de la investigación, permitió demostrar la relación entre la dimensión arquitectura sostenible y la variable desempeño hotelero, ya que se obtuvo un valor de significancia de 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.479, lo que

muestra que existe una relación significativa media, estos resultados concuerdan con el estudio de Wang, et al (2019) ellos concluyen que los hoteles deben perseguir un desarrollo equilibrado de la economía y la protección del medio ambiente mediante el uso de estrategias basadas en la diferenciación de servicios; del mismo modo, con el estudio de Yusof et al. (2017) concluyendo, que las prácticas ecológicas ayudan a los restaurantes a lograr la satisfacción del cliente. Por tanto, para sobrevivir en un entorno altamente competitivo como es el sector hotelero, los hoteles deben ser conscientes y participar en la protección del medio ambiente.

- Por su parte, en los resultados para identificar la relación entre la dimensión gestión de residuos sólidos y la variable desempeño hotelero, vemos que el resultado de  $p$  es de 0.000, así mismo, se evidencia una relación significativa media alta, pues el coeficiente de correlación es de 0.615, lo que demuestra la existencia de esta, los resultados se asocian con lo presentado por Moise et al. (2018) La principal conclusión fue, las iniciativas ecológicas pueden aumentar la satisfacción si los turistas perciben un servicio de buena calidad o que, en lugar de ahorrar dinero, estas iniciativas tienen como objetivo reducir el impacto negativo de las actividades diarias en el medio ambiente, ayudando así a la sociedad a combatir el cambio climático, así mismo, con el estudio de Guillén, (2019) quien llegó a concluir que, las variables evaluadas en la investigación presentan una relación significativa, ello al presentar un  $p$ -valor  $< 0.05$ , siendo el grado de relación obtenido de 0.751, lo cual indica que se cuenta con un fuerte grado de relación entre la satisfacción de los huéspedes y las prácticas ambientales por parte del hotel.
- Mientras tanto, los resultados en la relación entre la dimensión gestión del agua y la variable desempeño hotelero, vemos que el resultado de  $p$  es de 0.000 y el coeficiente de correlación de 0.861, esto indica la existencia de una relación significativa alta; estos resultados coinciden al ser comparados con el estudio de Novoa, (2019) concluyendo de manera general que, el hotel cuenta con un nivel medio-alto en la aplicación de Buenas Prácticas Ambientales; así también, el estudio de Castro, (2018) concluye que, la gestión ambiental influye en el desempeño hotelero (Chi-cuadrado presentó una significancia menor a 0.05).
- Finalmente, en los resultados de la relación entre la dimensión gestión sostenible de la energía y la variable desempeño hotelero vemos que el resultado de  $p$  es de 0.000 y el coeficiente de correlación de 0.493, lo que demuestra una relación significativa media; estos resultados coinciden con la investigación de Luna, A. (2019) quien concluyó,

mediante la prueba de chi-cuadrado que la satisfacción del turista, se relaciona con las buenas prácticas en el establecimiento hotelero; así también, con el estudio de Tangoa, (2018) quien concluyó que, la responsabilidad social ambiental del hotel se relaciona significativamente con el nivel de imagen que ofrece a los huéspedes, esto al presentar un p-valor  $< 0.05$ .

## CONCLUSIONES

- Existe relación significativa entre las Buenas Prácticas Ambientales y el Desempeño Hotelero en Hoteles Resort, debido a que la significancia fue .000 y el coeficiente de correlación de Pearson fue positiva media ( $r = .724$ ), indicando que el grado de influencia entre los temas es del 52%; es decir, la implementación de buenas prácticas está asociado con un mejor desempeño hotelero.
- La relación encontrada entre la Arquitectura Sostenible y el Desempeño Hotelero fue significativa, debido a que el  $p$  – valor fue .000 y el coeficiente de correlación de Pearson fue ( $r = .479$ ); es decir, la dimensión I de la variable I afecta en un 22% a la variable II; esto indica que a medida se maximiza el uso de materiales sostenibles en la construcción de los hoteles, también mejor el desempeño hotelero.
- Se ha determinado la relación significativa entre la dimensión Gestión de Residuos Sólidos y el Desempeño Hotelero; debido a que el  $p$  – valor fue .000 y el coeficiente de correlación de Pearson fue ( $r = .615$ ); esto demuestra que el grado de vinculación entre los temas es del 37%; los datos indican que el adecuado manejo de los residuos sólidos también tiende a mejorar el desempeño de los hoteles.
- Se determinó que existe relación significativa entre la dimensión Gestión Sostenible del Agua y el Desempeño Hotelero; donde el  $p$  – valor alcanzado fue .000 y el coeficiente de Pearson fue ( $r = .861$ ); es decir, existe un grado de asociación entre los temas del 74%; por lo tanto, al implementar prácticas sostenibles en el uso del agua, reduce el impacto ambiental y aumenta la rentabilidad y competitividad de los establecimientos hoteleros.
- Existe relación significativa entre la dimensión Gestión Sostenible de la Energía y el Desempeño Hotelero, donde el  $p$  – valor fue .000 y el coeficiente de correlación de Pearson fue ( $r = .493$ ); es decir, el nivel de vinculación entre los temas fue del 24%; por ende, al utilizar la energía de manera eficiente y optimizar el uso de los recursos, disminuye los costos operativos y aumenta el desempeño hotelero.
- Se determinó que el diseño de una propuesta de Buenas Prácticas Ambientales mejora significativamente el desempeño en Hoteles Resort del Distrito de Sauce; debido a que puede conducir a una reducción importante de los costos operativos; como el uso eficiente de la energía, agua y de residuos sólidos, este último reduce los costos de eliminación de desechos e impacto medioambiental; todo esto aumenta la rentabilidad y desempeño general de los hoteles.

## RECOMENDACIONES

- A las autoridades del Distrito de Sauce, elaborar estrategias de desarrollo local para analizar las necesidades y problemas, haciendo partícipe a las empresas, población y la academia para la gestión adecuada de las Buenas Prácticas Ambientales en el Desempeño Hotelero en los Hoteles Resort del Distrito de Sauce. Así mismo, seguir practicando el desarrollo sostenible y el cuidado ambiental en base a los objetivos ya que estos son factores esenciales que fortalecerán el desarrollo del distrito.
- A los Hoteles Resort del Distrito de Sauce, se recomienda contar con un Plan de Gestión integral de Residuos Sólidos donde sus procesos se dirijan a la sostenibilidad y sus actividades sean relevantes para un buen Desempeño Hotelero. La correcta aplicación proporcionará mejoras competitivas en la empresa para lograr una gestión adecuada de los residuos sólidos que son emitidos al medio ambiente. Esto permite alcanzar un turismo ecológicamente sostenible en el Distrito.
- A los Hoteles Resort del Distrito de Sauce, se recomienda crear estructuras que contribuyan a un estilo de vida y a la cultura sustentable del lugar, teniendo en cuenta el enfoque ecológico minimizando el impacto de la edificación en el entorno tanto en el presente como en el futuro y lograr un buen Desempeño Hotelero que contribuya al crecimiento del distrito.

Hoy en día es importante utilizar materiales rústicos y ecológicos en las estructuras ya que armonizan y complementan el espacio, haciendo del lugar más agradable y acogedor, generando expectativas en los turistas que visitan nuestra región, es compromiso de todos fomentar la cultura ambiental y su protección.

- A los Hoteles Resort del Distrito de Sauce, se recomienda contar con un Plan de Gestión Integral del Agua, teniendo en cuenta los factores como demanda, comunicación y concientización para el buen Desempeño Hotelero aportando en el cuidado del medioambiente. Para ello es importante implantar los valores ambientales, capacitar al personal y concientizar a los turistas en el manejo y cuidado del agua en el hotel.

Actualmente Sauce presenta una baja gobernabilidad sobre el agua debido a la falta de conciencia por parte de la población y los empresarios que se enfocan solo en intereses personales sin pensar en las consecuencias futuras ya que el atractivo principal del distrito es su Laguna azul, sin embargo, no se está trabajando en su protección de manera adecuada.

- A los Hoteles Resort del Distrito de Sauce, se recomienda contar con un Plan de Gestión Energética para minimizar los impactos que genera en el medioambiente promoviendo su uso racional. Los factores como demanda, consumo y regulación de energía son importantes para trabajar los planes de gestión energética y optimizar el uso de la energía manteniendo las mismas prestaciones o servicios, haciendo más eficiente su consumo.
- A los gerentes de los Hoteles Resort del distrito de Sauce; tomando en cuenta el estudio efectuado, implementar la propuesta de buenas prácticas ambientales, debido a los beneficios que trae consigo en la reducción sustancial de los costos operativos, como también minimiza el impacto ambiental, lo cual es fundamental para preservar la belleza del entorno natural. Asimismo, adoptar estas prácticas, no solo se cumple con la responsabilidad ambiental; sino que también se atrae clientes más conscientes y dispuestos a invertir en experiencias más sustentables.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Rodríguez, R. (2015). Competitividad y productividad en el sector empresarial. *Foro Certificación de Competencias Profesionales para la Competitividad y Empleabilidad*. ICIS. Obtenido de <https://www.sineace.gob.pe/wp-content/uploads/2015/08/Pres-coneaces-rru-180815-v7.pdf>
- Abdou, A., Hassan, T., & El Dief, M. (2020). A description of green hotel practices and their role in achieving sustainable development. *Sustainability*, 12(1), 1-20. doi:10.3390/su12229624
- Abokhamis, S., Hoskara, E., & Woosnam, K. (2017). Developing a Model for Sustainable Hotels in Northern Cyprus. *Sustainability*, 9(11), 1-23. Obtenido de <https://www.mdpi.com/2071-1050/9/11/2101/pdf>
- Arriagada, K., & González, T. (2012). Diseño y validación de instrumento para medir el nivel de competitividad en Pequeñas Empresas del sector TIC de la Región Metropolitana. *Revista Gestión de las Personas y Tecnología*, 1(13), 179-189. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4125277>
- Asociación Empresaria Hotelero Gastronómica y Afines de Mendoza - AEHGA. (2020). *Manual de buenas prácticas ambientales*. La Asociación Empresaria Hotelero Gastronómica y Afines de Mendoza, Mendoza. Obtenido de <https://aehga.com/wp-content/uploads/2020/06/Manual-de-Buenas-Practicas-Digital.pdf>
- Avedaño, W. (2012). Innovación un proceso necesario para las pequeñas y medianas empresas del municipio de San José de Cúcuta, Norte de Santander Colombia. *Semestre Económico*, 15(31), 187-207. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1650/165024299008.pdf>
- 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(1), 52-67. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/riat/v13n1/0718-235X-riat-13-01-00052.pdf>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación. administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. PEARSON EDUCACIÓN.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Pearson.
- Bernal, M., & Rodríguez, D. (2019). Las tecnologías de la información y comunicación como factor de innovación y competitividad empresarial. *Revista Ciencia*, 24(1), 1-12.
- Botello, A., Pedraza, A., & Contreras, O. (2015). Análisis empresarial de la influencia de

- las TIC en el desempeño de las empresas de servicios en Colombia. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 45(1), 3-15. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1942/194239783002.pdf>
- Bozdaglar, H., & Kilili, R. (2015). Service quality in the hospitality industry: a case of merit crystal cove hotel for employees. *American International Journal of Social Science*, 4(1), 126-133. Obtenido de [http://www.aijssnet.com/journals/Vol\\_4\\_No\\_1\\_February\\_2015/15.pdf](http://www.aijssnet.com/journals/Vol_4_No_1_February_2015/15.pdf)
- Buitrago, A., Rodríguez, M., & Serna, H. (2019). Modelo de evaluación de la gestión y competitividad empresarial. *PODIUM*, 1(35), 97-118. Obtenido de <https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/310/223>
- Carrasco, S. (2018). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Carrasco, S. (2018). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: Editorial San Marcos.
- Castro, S. (2018). *Influencia de la gestión ambiental en el desempeño hotelero de los eco-hoteles de la provincia de San Martín 2017*. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima. Obtenido de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8648/3/2018\\_Castro-Chia.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8648/3/2018_Castro-Chia.pdf)
- Chérrez, R. (2020). *Propuesta de un plan de gestión sostenible basada en la guía de Buenas Prácticas de Rainforest Alliance en la versión del año 2005 para el hotel Victoria de la ciudad de Cuenca*. Universidad de Cuenca, Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/33999/1/Trabajo%20de%20titulaci%C3%B3n.pdf>
- Chugden, M., & Warthon, L. (2019). *Tecnologías de la Información y Comunicación en la competitividad de las Mypes de la Asociación de Exportadores de Gamarra, 2019*. Tesis de pre grado, Universidad César Vallejo. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40587>
- Comité de Comercio Exterior - COMEX. (2019). *Desempeño y competitividad turística en el Perú - Resultados en 2019*. COMEX Perú, Lima. Obtenido de <https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-turismo-001.pdf>
- Comité de Comercio Exterior - ComexPerú. (2020). *Las Mype peruanas y la adopción de nuevas tecnologías*. Obtenido de <https://www.comexperu.org.pe/articulo/las-mype-peruanas-y-la-adopcion-de-nuevas-tecnologias>
- Córdova, A., Taopanta, G., & Rojas, L. (2019). *Tecnologías de la Información y*

- Comunicación. *Revista contribuciones a la Economía*, 1(1), 1-13. Obtenido de <https://www.hacienda.go.cr/Sidovih/uploads//Archivos/Articulo/tics-organizaciones-empresariales.pdf>
- Córdova, I. (2018). *Instrumentos de investigación*. Lima: Editorial San Marcos.
- Cuadros, R., & Luza, K. (2019). *Evaluación de la implementación de buenas prácticas ambientales en hoteles de 3, 4 y 5 estrellas en la ciudad de Arequipa, 2019*. Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10568/THcutorf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cuñis, F. (2016). *Implementación de las herramientas de las tecnologías de la información y comunicación TICs y su incidencia en el desarrollo económico de las Pymes sector hotelero de la ciudad de Riobamba, Periodo 2014-2015*. Tesis de post grado, Universidad Nacional de Chimborazo. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/1733>
- da Rosa, F., & Silva, L. (2017). Environmental sustainability in hotels, theoretical and methodological contribution. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, 11(1), 39-60. Obtenido de <https://www.scielo.br/pdf/rbtur/v11n1/1982-6125-rbtur-11-01-00039.pdf>
- Del Río, M., Álvarez, J., & Oliveira, C. (2018). Environmental Practices. Motivations and Their Influence on the Level of Implementation. *Sustainability*, 10(713), 1-15. Obtenido de <https://www.mdpi.com/2071-1050/10/3/713/pdf>
- Delgado, J., Campoy, R., & Subires, P. (2015). Geografía, TICs e Inclusión Social: empoderamiento ciudadano desde el ámbito educativo para una regeneración urbana. *Cuadernos Geograficos*, 54(1), 307-336. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/171/17141131014.pdf>
- Dias, G., & Bulgacov, S. (2015). Environmental Management, Strategic Practices and Praxis: A Study in Santa Catarina Industrial Companies. <https://www.scielo.br/pdf/bar/v12n3/1807-7692-bar-12-03-00288.pdf>, 12(3), 288-308. Obtenido de <https://www.scielo.br/pdf/bar/v12n3/1807-7692-bar-12-03-00288.pdf>
- Echevarría, D. (2020). *Prácticas sostenibles: Comparación entre hoteles en Bogotá y el mundo*. Colegio de Estudios Superiores de Administración, Bogotá. Obtenido de [https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/2545/MBA\\_1016008412\\_20\\_2.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/2545/MBA_1016008412_20_2.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

- Fajardo, M., Cuellar, Y., Facundo, G., & Caqueta, F. (2017). Las TIC como estrategia en la mejora y desarrollo de las pymes del Municipio de Florencia Caquetá para su mayor competitividad. *XI Congreso de la Red Internacional de Investigadores en Competitividad*, 11(1), 402-423. Obtenido de <https://www.riico.net/index.php/riico/article/view/1451>
- 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. *Estudios y Perspectivas de turismo*, 22(1), 294-313. Obtenido de <https://www.estudiosenturismo.com.ar/PDF/V22/N02/v22n2a07.doc.pdf>
- Fortín, L., Molina, K., & Ruiz, A. (2019). Buenas prácticas ambientales como estrategia de desarrollo turístico en el Hotel La Campiña, El Dorado, Estelí. *UNAN-FAREM*, 1(1), 1-19. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/11282/1/19836.pdf>
- Galo, E., & Cano, P. (2017). Las TICs en las empresas: evolución de la tecnología y cambio estructural en las organizaciones. *Dominio de las Ciencias*, 4(1), 499-510. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.4.núm.1.enero.499-510>
- Gálvez, T., & Sajami, K. (2016). *Uso de las tecnologías de la información y comunicación por internet en la promoción de los Hoteles caracterizados de 3 y 4 estrellas en la provincia de San Martín, año 2013*. Tesis de pre grado, Universidad Nacional de San Martín. Obtenido de <http://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/2236>
- García, M. (2013). El rol de las tecnologías de la información y comunicación en la gestión del conocimiento: un desafío estratégico en el nuevo contexto empresarial. *Revista de Ciencias Sociales*, 19(2), 322-333. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/280/28026992011.pdf>
- Ghaderi, Z., Mirzapour, M., Henderson, J., & Richardson, S. (2019). Corporate social responsibility and hotel performance: A view from Tehran, Iran [Responsabilidad social corporativa y desempeño hotelero: una visión desde Teherán, Irán]. *Tourism Management Perspectives*, 29, 41-47. doi:10.1016/j.tmp.2018.10.007
- Grönroos, C. (2016). *Gestión de servicios y marketing: un enfoque de gestión de las relaciones con los clientes*. New Jersey, Estados Unidos: Wiley.
- Guillen, G. (2019). *Determinar el nivel de satisfacción del huésped en relación a las prácticas ambientales, en el hotel Inkanto en la provincia de Arequipa 2019*. Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10468/THguapgp.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Hassan, A., Hassan, T., & Moustaf, M. (2020). A Description of Green Hotel Practices and Their Role in Achieving Sustainable Development. *Sustainability*, 12(96), 1-20. Obtenido de <https://www.mdpi.com/2071-1050/12/22/9624/pdf>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México D.F.: McGraw Hill Education.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). (S. Méndez, & C. Mendoza, Edits.) McGRAW-HILL. Obtenido de <https://josedominguezblog.files.wordpress.com/2015/06/metodologia-de-la-investigacion-hernandez-sampieri.pdf>
- Ibarra, M., Gonzáles, L., & Demuner, M. (2017). Competitividad empresarial de las pequeñas y medianas empresas manufactureras de Baja California. *Estudios Fronterizos*, 18(35), 107-130. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/estfro/v18n35/2395-9134-estfro-18-35-00107.pdf>
- Joseph, C., Nichol, E., Binti, V., & Melvin, P. (2016). Hotel environmental sustainability practices within institutional theory framework. *Journal of Borneo-Kalimantan*, 2(2), 1-15. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/332039747\\_HOTEL\\_ENVIRONMENTAL\\_SUSTAINABILITY\\_PRACTICES\\_WITHIN\\_INSTITUTIONAL\\_THEORY\\_FRAMEWORK](https://www.researchgate.net/publication/332039747_HOTEL_ENVIRONMENTAL_SUSTAINABILITY_PRACTICES_WITHIN_INSTITUTIONAL_THEORY_FRAMEWORK)
- Kang, S., & Na, Y. (2020). Effects of strategy characteristics for sustainable competitive advantage in sharing economy businesses on creating shared value and performance. *Sustainability*, 12(4), 1-21. Obtenido de <https://www.mdpi.com/2071-1050/12/4/1397>
- Lonashree, S., Bibhuti, P., & Ansuman, S. (2018). Service quality in hospitality industry: a systematic review of models. *Review of Business and Technology Research*, 15(3), 179-186. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/330618062\\_SERVICE\\_QUALITY\\_IN\\_HOSPITALITY\\_INDUSTRY\\_A\\_SYSTEMATIC\\_REVIEW\\_OF\\_MODELS](https://www.researchgate.net/publication/330618062_SERVICE_QUALITY_IN_HOSPITALITY_INDUSTRY_A_SYSTEMATIC_REVIEW_OF_MODELS)
- López, J. (2016). *Tecnología de la Información y Comunicaciones en la actividad de las Ferreterías PYMES en Bogotá*. Tesis de post grado, Universidad de la Sabana. Obtenido de [https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/25867/Jessica%20marcela%20Lopez%20Bossa%20\(Tesis\).pdf?sequence=1](https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/25867/Jessica%20marcela%20Lopez%20Bossa%20(Tesis).pdf?sequence=1)
- Luna, A. (2019). *Satisfacción del turista y su relación con las buenas prácticas en turismo*

- en clientes de IKARO EIRL, Tarapoto, 2018.* Universidad César Vallejo, Tarapoto. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29612/Luna\\_RA.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29612/Luna_RA.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Medina, M., Morales, M., & Ulibarri, H. (2016). Importancia del capital humano como factor de competitividad en la empresa manufacturera en Yucatán. *21° Encuentro Nacional sobre Desarrollo Regional en México*. Obtenido de <http://ru.iiec.unam.mx/3427/1/178-Medina-Morales-Ulibarri.pdf>
- Melo, L., Sánchez, N., & Corbelle, F. (2020). Mapa de la Competitividad en microempresas de la agroindustria alimentaria. *Revista Espacios*, 41(5), 1-12. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a20v41n05/a20v41n05p06.pdf>
- Mendoza, C. (2018). *Uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC) y la imagen corporativa en la empresa Activa S.A., en Lima Metropolitana, periodo 2018*. Tesis de post grado, Universidad César Vallejo. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22754>
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo - MINCETUR. (2010). *Manual de buenas prácticas ambientales para el establecimiento de hospedaje*. Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, Lima. Obtenido de <https://miguelhadzich.com/wp-content/uploads/2013/05/Manual-Buenas-Practicas-Ambientales-Establecimiento-Hospedaje-MINCETUR.pdf>
- Mitrović, M., Janković, S., & Ivankovič, G. (2016). Hotel performance measurement: literature review. *Conference: Sitcon 2016*, 1(1), 250-257.
- Moise, M., Gil, I., & Ruiz, M. (2018). Effects of green practices on guest satisfaction and loyalty [Efectos de las prácticas ecológicas en la satisfacción y la lealtad de los huéspedes]. *European Journal of Tourism Research*, 20, 92-104.
- Molina, D., & Sánchez, A. (2016). "Factores de competitividad orientados a la pequeña y mediana empresa (PYME) en Latinoamérica: revisión de la literatura. *Revista San Gregorio*, 15(1), 104-111.
- Moyón, E. (2017). *El uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC's) en el sector comercial y su aporte al posicionamiento empresarial, periodo enero-julio 2016*. Tesis de pre grado, Universidad Nacional de Chimborazo. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/4476>
- Novoa, T. (2019). *Análisis de buenas prácticas ambientales en un hotel de 5 estrellas de una cadena hotelera*. Universidad Científica del Sur, Lima. Obtenido de

<https://repositorio.cientifica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12805/1092/TI-Novoa%20T.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá: Ediciones de la U.

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación: Cuantitativa, Cualitativa y Redacción de la Tesis* (5ta ed.). Ediciones de la U.

Pacheco, D., & Rodríguez, R. (2019). Las TICs como estrategia competitiva en la gestión empresarial. *Enfoques*, 12(3), 286 -298. Obtenido de <https://revistaenfoques.org/index.php/revistaenfoques/article/view/72/133>

Pakurár, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J., & Oláh, J. (2019). The service quality dimensions that affect customer satisfaction in the jordanian banking sector. *Sustainability*, 11(1), 1-24. doi:10.3390/su11041113

Parella, S., & Martins, F. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. FEDUPEL.

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (2012). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid, España: Díaz de Santos.

Párraga, L. (2017). *La implementación de las tecnologías de la información y comunicación en las PYMES de la zona 4 del Ecuador y su impacto en la competitividad empresarial*. Tesis de post grado , Universidad Nacional Mayor de San Marcos . Obtenido de [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7612/Parraga\\_zl.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7612/Parraga_zl.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Pecho, M., & Gutiérrez, N. (2017). Análisis de la calidad del servicio de los Hoteles Blue Star y Marqués en el distrito de San Isidro, 2017. *LOGOS*, 7(1). doi:10.21503/log.v7i1.1426

Pérez, J. (2020). *Reporte de sostenibilidad INTURSA 2019*. Avanza Sostenible, Lima. Obtenido de [https://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/RS\\_B60005-2019%20-%20Seccion%20B.pdf](https://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/RS_B60005-2019%20-%20Seccion%20B.pdf)

Rentería, R., Velasco, A., María, J., & Vitale, A. (2017). Construcción de clústeres empresariales en el sector de la salud en Santiago de Cali a través del algoritmo Multivariate Fuzzy C-Means. *Economía y Desarrollo*, 2(1), 129-140. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/eyd/v158n2/eyd09217.pdf>

Rojas, M., Jaimes, L., & Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos

- de trabajo. *Revista Espacios*, 39(6), 1-15. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>
- Rojas, V. (2016). *Las Tecnologías de la Información y las comunicaciones (TIC) como herramientas para la competitividad empresarial*. Obtenido de <http://www.victor-rojas.com/blog/articulos/tics/12-las-tic-herramientas-para-la-competitividad-empresarial.html>
- Ruiz, B., & Trinidad, Y. (2017). *Efecto de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en la competitividad internacional de las PYMES agroexportadoras de espárragos frescos de Lima Metropolitana y Callao*. Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola . Obtenido de <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/2682>
- Samal, A., Pradrhan, B., Agrawal, D., & Kumar, S. (2018). Comparison and study of various reviews and articles on the quality of service in hospitals. *PharmacologyOnLine*, 1(1), 69-95.
- Sánchez H. & Reyes C. (2009). *Metodología y diseño en la investigación científica*. Lima, Perú: Visión Universitaria.
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2015). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica* (Ed. 5ta ed.). Editorial Visión Universitaria.
- Sánchez, S., & Herrera, M. (2016). Los recursos humanos bajo el enfoque de la teoría de los recursos y capacidades. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 24(2), 133-146. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/909/90947653008.pdf>
- Sarmiento, M., Santafé, A., & Tuta, L. (2017). Influencia de las TIC en la competitividad organizacional. *Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales*, 17(2), 110-119. Obtenido de [http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:2SSjEZO5HasJ:revistas.unipamplona.edu.co/ojs\\_viceinves/index.php/FACE/article/download/2652/1386+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe](http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:2SSjEZO5HasJ:revistas.unipamplona.edu.co/ojs_viceinves/index.php/FACE/article/download/2652/1386+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe)
- Silveira, Y., Rodríguez, Y., Ibar, M., & García, M. (2012). La mejora continua de las buenas prácticas en la gestión medioambiental. *Ciencia en su PC*, 1(3), 63-78. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1813/181324071006.pdf>
- Tangoa, C. (2018). *Responsabilidad social ambiental y su influencia en la imagen corporativa del hotel La Patarashca, Tarapoto-2017*. Universidad César Vallejo, Tarapoto. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30546/tango\\_ac.pdf?](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30546/tango_ac.pdf?)

sequence=1&isAllowed=y

- Ticona, G. (2017). *Gestión de prácticas ambientales en el hotel Isla Suasi y su incidencia en el turista receptivo - 2015*. Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Obtenido de [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6659/Ticona\\_Paquita\\_Gilve\\_r\\_Gleen.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6659/Ticona_Paquita_Gilve_r_Gleen.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Torres, D., Duana, D., & Torrejano, Y. (2020). La gestión del desempeño como herramienta de mejoramiento para el sector hotelero. *Tendencias*, 21(2), 85-105. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/tend/v21n2/2539-0554-tend-21-02-85.pdf>
- Upanun, K., & Sornsaruht, P. (2020). Factors affecting a Thai five-star hotel reputation: A SEM analysis. *Revista Espacios*, 41(14), 1-13. Obtenido de <http://revistaespacios.com/a20v41n14/a20v41n14p03.pdf>
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Vara, A. (2015). *7 pasos para elaborar una tesis*. Lima: Macro.
- Wang, T., Cheng, J., Shih, H., Tsai, C., Tang, T., Tseng, M., & Yao, Y. (2019). Environmental sustainability on tourist hotels' image development. *Sustainability*, 11(1), 1-15. doi:10.3390/su11082378
- Yusof, Y., Awang, Z., Jusoff, K., & Ibrahim, Y. (2017). The influence of green practices by non-green hotels on customer satisfaction and loyalty in hotel and tourism industry [La influencia de las prácticas ecológicas de los hoteles no ecológicos en la satisfacción y la lealtad del cliente en la industria]. *Int. J. Green Economics*, 11(1), 1-14. doi:10.1504/ijge.2017.082716
- Zahed, G., Mirzapour, M., Henderson, J., & Richardson, S. (2019). Corporate social responsibility and hotel performance: A view from Tehran, Iran [Responsabilidad social corporativa y desempeño hotelero: una visión desde Teherán, Irán]. *Tourism Management Perspectives*, 29, 41-47. doi:10.1016/j.tmp.2018.10.007
- Zambrano, D., & Zambrano, M. (2019). Las tecnologías de la información y las comunicaciones (TICs) en la educación superior: Consideraciones teóricas. *Revista electrónica Formación y Calidad Educativa*, 1(1), 213-228. Obtenido de <http://www.refcale.ulead.edu.ec/index.php/refcale/article/view/2750/1795>
- Zúñiga, W. (2017). *Aplicación de Prácticas Ambientales en el Hotel Hollywood según el Manual del Mincetur, Distrito de Miraflores Año 2017*. Universidad César Vallejo,

Lima. Obtenido de  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7039/Zarate\\_CGC.p  
df?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7039/Zarate_CGC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## **ANEXOS**

## Anexo N° 01. Matriz de consistencia

**Título: Buenas prácticas ambientales y desempeño hotelero en Hoteles Resort, Distrito de Sauce - Provincia de San Martín 2021**

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología	Esquema
<p><b>Pregunta general</b> ¿Cuál es la relación entre la Arquitectura Sostenible y el Desempeño Hotelero en Hoteles Resort del Distrito de Sauce - Provincia de San Martín 2021?</p> <p><b>Preguntas específicas</b> a) ¿Cuál es la relación entre la Arquitectura Sostenible y el Desempeño Hotelero en Hoteles Resort del Distrito de Sauce - Provincia de San Martín 2021?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación entre las Buenas Prácticas Ambientales y el Desempeño Hotelero en Hoteles Resort del Distrito de Sauce - Provincia de San Martín 2021</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> a) Analizar la relación entre la Arquitectura Sostenible y el Desempeño Hotelero en Hoteles Resort del Distrito de Sauce -</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> Existe relación significativa entre las Buenas Prácticas Ambientales y el Desempeño Hotelero en Hoteles Resort del Distrito de Sauce - Provincia de San Martín 2021</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> a) Existe relación significativa entre la Arquitectura Sostenible y el Desempeño Hotelero en Hoteles Resort del Distrito de Sauce - Provincia de San Martín 2021</p>	<p><b>Variable X</b> Buenas prácticas ambientales</p> <p><b>Variable Y</b> Desempeño hotelero</p>	Arquitectura sostenible	Uso de los recursos naturales	<p><b>Tipo:</b> Básica</p> <p><b>Nivel:</b> Correlacional</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>	<p>Portada</p> <p>Posportada</p> <p>Índice</p> <p><b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b></p> <p>1.1. Planteamiento del problema</p> <p>1.2. Formulación del problema</p> <p>1.3. Objetivos</p> <p>1.3.1. Objetivo general</p> <p>1.3.2. Objetivos específicos</p> <p>1.4. Justificación de la investigación</p> <p><b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b></p> <p>2.1. Antecedentes de la investigación</p> <p>2.2. Bases teóricas</p> <p>2.3. Definición de términos básicos</p> <p><b>CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES</b></p>
					Entorno y confort		
					Aislamiento		
				Gestión de residuos sólidos	Plazo y clasificación		
					Acopio, reducción y reutilización		
					Conocimiento del personal		
				Gestión sostenible del agua	Demanda y control		
					Comunicación acción		
					Concientización		
				Gestión sostenible de la energía	Demanda		
					Consumo		
					Regulación de energía		
Tangibilidad	Apariencia y limpieza						
	Presentación del personal						
Fiabilidad	Cumplimiento de promesas						

<p>b) ¿Cuál es la relación entre la Gestión de Residuos Sólidos y el Desempeño Hotelero en Hoteles Resort del Distrito de Sauce - Provincia de San Martín 2021?</p> <p>c) ¿Cuál es la relación entre la Gestión del Agua y el Desempeño Hotelero en Hoteles Resort del Distrito de Sauce - Provincia de San Martín 2021?</p> <p>d) ¿Cuál es la relación entre la Gestión Sostenible de la Energía y el Desempeño Hotelero en Hoteles Resort del Distrito de Sauce -</p>	<p>Provincia de San Martín 2021</p> <p>b) Establecer la relación entre la Gestión de Residuos Sólidos y el Desempeño Hotelero en Hoteles Resort del Distrito de Sauce - Provincia de San Martín 2021</p>	<p>b) Existe relación significativa entre la Gestión de Residuos Sólidos y el Desempeño Hotelero en Hoteles Resort del Distrito de Sauce - Provincia de San Martín 2021</p>			<p>Solución de conflictos</p>		<p>3.1. Hipótesis 3.2. Sistema de variables 3.3 Operacionalización de Variables CAPÍTULO IV: MARCO METODOLÓGICO 4.1. Tipo y nivel de investigación 4.2. Diseño de investigación 4.3. Población y muestra 4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos 4.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos 4.6. Método de investigación CAPÍTULO V: ASPECTOS administrativos 5.1. Recursos 5.1.1. Recursos humanos 5.1.2. Recursos materiales 5.2. Presupuesto</p>
				<p>Capacidad de respuesta</p>	<p>Atención rápida</p>		
				<p>Profesionalismo</p>	<p>Conocimiento</p>		
					<p>Orientación</p>		
	<p>c) Identificar la relación entre la Gestión Sostenible del Agua y el Desempeño Hotelero en Hoteles Resort del Distrito de Sauce - Provincia de San Martín 2021.</p> <p>d) Definir la relación entre la Gestión Sostenible de</p>	<p>c) Existe relación significativa entre la Gestión Sostenible del Agua y el Desempeño Hotelero en Hoteles Resort del Distrito de Sauce - Provincia de San Martín 2021</p> <p>d) Existe relación significativa entre la Gestión Sostenible de la Energía y el Desempeño Hotelero en Hoteles Resort del Distrito de</p>		<p>Satisfacción</p>	<p>Percepción de la satisfacción</p>		

<p>Provincia de San Martín 2021? e) ¿Cómo mejorar el desempeño hotelero en Hoteles Resort del Distrito de Sauce - Provincia de San Martín 2021?</p>	<p>la Energía y el Desempeño Hotelero en Hoteles Resort del Distrito de Sauce - Provincia de San Martín 2021. e) Diseñar una Propuesta de Buenas Prácticas Ambientales para mejorar el Desempeño Hotelero en Hoteles Resort del Distrito de Sauce - Provincia de San Martín 2021.</p>	<p>Sauce - Provincia de San Martín 2021.</p>					<p>5.3. Cronograma de actividades REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS ANEXOS</p>
---	---	--	--	--	--	--	---

## Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Buenas Prácticas Ambientales	Son todas aquellas acciones realizadas por una organización que pretenden reducir el impacto negativo ambiental que provocan sus procesos o actividades, mediante la aplicación de medidas que establezcan cambios en los procesos y actividades (AEHGA, 2020, p. 10).	La variable se medirá mediante los indicadores de las dimensiones arquitectura sostenible, gestión de residuos sólidos, la gestión sostenible del agua y la gestión sostenible de la energía.	Arquitectura sostenible Gestión de residuos sólidos Gestión sostenible del agua Gestión sostenible de la energía	Uso de los recursos naturales Entorno y confort Aislamiento Plazo y clasificación Acopio, reducción y reutilización Conocimiento del personal Demanda, control Comunicación acción Concientización Demanda Consumo Regulación de energía Apariencia y limpieza Presentación del personal Cumplimiento de promesas Solución de conflictos	Ordinal
Desempeño Hotelero	Hace referencia a las diferentes acciones que realiza un hotel por medio de todo el personal involucrado, enfocadas en cumplir con los criterios de eficacia y eficiencia a fin de contribuir de forma positiva en la percepción del cliente y su competitividad (Fernández y Machado, 2013, p. 299).	La variable se medirá mediante los indicadores de las dimensiones tangibilidad, fiabilidad, la capacidad de respuesta, el profesionalismo y la satisfacción del huésped.	Tangibilidad Fiabilidad Capacidad de respuesta Profesionalismo Satisfacción	Atención rápida Conocimiento Orientación Percepción de la satisfacción	Ordinal

## Anexo N° 02. Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario de encuesta

#### UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - TARAPOTO FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS



#### Cuestionario sobre Buenas Prácticas Ambientales en Hoteles Resort del Distrito Sauce - Provincia de San Martín.



Reciba un cordial saludo. El presente cuestionario forma parte del estudio titulado "Buenas Prácticas Ambientales y Desempeño Hotelero en Hoteles Resort del Distrito de Sauce - Provincia de San Martín, 2021". Se solicita su colaboración para responder con los ítems planteados, marcando aquella alternativa que se asemeje a su percepción en su estadía en el hotel. Se solicita honestidad en su respuesta, debido a que permitirá obtener resultados certeros en beneficio de la investigación.

**Instrucciones:** Lea con atención y a continuación marque con un aspa (X) la alternativa presentada siguiendo la escala mostrada conforme a cada enunciado.

Escala de respuesta	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
---------------------	--------------------------	---------------	-------------	------------	-----------------------

N°	<b>Buenas prácticas ambientales</b>					
<b>Dimensión: Arquitectura sostenible</b>						
N°	Indicador: Uso de los recursos naturales	1	2	3	4	5
1	El hotel cuenta con ventanas que permiten el paso natural de la luz.					
2	Existe un uso adecuado del viento para la ventilación.					
N°	Indicador: Entorno y confort	1	2	3	4	5
3	Se presenta una estrecha relación entre la arquitectura del alojamiento y el entorno del lugar.					
4	La arquitectura del alojamiento proporciona armonía y bienestar.					
5	El hotel cuenta con materiales que permitan el aislamiento del ruido (madera, vidrio, etc.).					
<b>Dimensión: Gestión de los residuos sólidos</b>						
N°	Indicador: Plazo y clasificación	1	2	3	4	5
6	Se cuenta con un horario para el retiro de residuos.					
7	El hotel cuenta con una adecuada clasificación de residuos sólidos.					
N°	Indicador: Acopio, reducción y reutilización	1	2	3	4	5
8	El hotel cuenta con puntos de acopio en donde se pueda depositar los desechos reciclables.					
9	Se percibe un menor uso de residuos contaminantes o no biodegradables en su uso cotidiano (bolsas de plástico, sorbetes, tecnopor, etc.).					
10	Se percibe que el personal reusa algunos productos reciclables.					
N°	Indicador: Conocimiento del personal	1	2	3	4	5

11	Se percibe que el personal tiene conocimiento de qué cantidad y tipos de residuos genera el hotel.					
12	Se percibe que el personal tiene conocimiento de cuál es el destino final de los residuos que se genera.					
<b>Dimensión: Gestión sostenible del agua</b>						
<b>N°</b>	<b>Indicador: Demanda y control</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13	Considera que el hotel requiere de gran cantidad de agua para la limpieza de habitaciones.					
14	Se percibe que el hotel hace un control en cuanto a la utilización de la cantidad de agua.					
15	El hotel cuenta con equipamiento que reduce el consumo de agua (inodoros con ahorro de agua, sensores de movimiento para caños).					
<b>N°</b>	<b>Indicador: Comunicación acción</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
16	Existe una comunicación eficaz entre el personal y los clientes en caso de una detección de fuga de agua.					
17	El hotel cuenta con trampas de grasa para disminuir la contaminación de sus aguas.					
18	Ha percibido que el personal utiliza productos sin químicos o poco contaminantes.					
<b>N°</b>	<b>Indicador: Concientización</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19	El hotel concientiza a sus clientes sobre el consumo de agua (carteles, afiches, etc.).					
<b>Dimensión: Gestión sostenible de la energía</b>						
<b>N°</b>	<b>Indicador: Demanda</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
20	Percibe que el hotel demanda un gran consumo de energía.					
<b>N°</b>	<b>Indicador: Consumo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
21	El hotel regula el uso de energía eléctrica.					
<b>N°</b>	<b>Indicador: Regulación de energía</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
22	El hotel cuenta con equipamientos que proporcionen energías renovables (paneles solares).					
23	El hotel cuenta con equipamientos que reduzcan el consumo de energía innecesariamente (luz con sensores de movimiento, luces LED, etc.).					
24	Percibe que el personal del hotel se encuentra capacitado para evitar el consumo innecesario de energía eléctrica.					

Gracias por su participación y completar el presente cuestionario, que tenga un excelente día.

# UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN – TARAPOTO

## FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS



### Cuestionario sobre Desempeño Hotelero en Hoteles Resort del Distrito Sauce - Provincia de San Martín.



Reciba un cordial saludo. El presente cuestionario forma parte del estudio titulado “Buenas Prácticas Ambientales y Desempeño Hotelero en Hoteles Resort del Distrito de Sauce - Provincia de San Martín, 2021”. Se solicita su colaboración para responder con los ítems planteados, marcando aquella alternativa que se asemeje a su percepción en su estadía en el hotel. Se solicita honestidad en su respuesta, debido a que permitirá obtener resultados certeros en beneficio de la investigación.

**Instrucciones:** Lea con atención y a continuación marque con un aspa (X) la alternativa presentada siguiendo la escala mostrada conforme a cada enunciado.

Escala de respuesta	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
---------------------	--------------------------	---------------	-------------	------------	-----------------------

N°	Desempeño hotelero					
<b>Dimensión: Tangibilidad</b>						
N°	Indicador: Apariencia y limpieza	1	2	3	4	5
1	Las habitaciones tienen una buena apariencia.					
2	Todos los ambientes cuentan con una buena iluminación.					
3	Los diferentes ambientes del hotel se muestran limpios.					
N°	Indicador: Presentación del personal	1	2	3	4	5
4	El personal del hotel presenta una apariencia pulcra.					
5	Es fácil identificar al personal del hotel.					
<b>Dimensión: Fiabilidad</b>						
N°	Indicador: Cumplimiento de promesas	1	2	3	4	5
6	Se cumple con los servicios prometidos.					
7	Se cumple con el tiempo de respuesta ante la solicitud de una habitación.					
N°	Indicador: Solución de conflictos	1	2	3	4	5
8	Existe compromiso del hotel para solucionar inconvenientes.					
<b>Dimensión: Capacidad de respuesta</b>						
N°	Indicador: Atención rápida	1	2	3	4	5
9	Respuesta oportuna del hotel ante solicitudes.					
10	El personal cumple con sus expectativas de atención.					
<b>Dimensión: Profesionalismo</b>						
N°	Indicador: Conocimiento	1	2	3	4	5
11	Ofrece información adecuada sobre direcciones o lugares específicos (farmacias, iglesias, entre otros).					
12	Manejo adecuado de los procesos de registro y salida de los huéspedes.					

<b>13</b>	Conocimiento del personal sobre las formas de pago.					
<b>N°</b>	<b>Indicador: Orientación</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>14</b>	Información brindada sobre los servicios del hotel.					
<b>Dimensión: Satisfacción</b>						
<b>N°</b>	<b>Indicador: Percepción de la satisfacción</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>15</b>	El hotel presta atención a mis sugerencias.					
<b>16</b>	Se siente satisfecho con el servicio del hotel.					

Gracias por su participación y completar el presente cuestionario, que tenga un excelente día.

# Buenas prácticas ambientales y desempeño hotelero en hoteles resort del distrito de Sauce - provincia de San Martín, 2021

*por* Claudia Alessandra Gonzales García

---

**Fecha de entrega:** 19-mar-2024 02:23p.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 2325033322

**Nombre del archivo:** 7\_Tesis\_Final\_Miluska\_y\_Claudia\_Formato\_Nuevo\_19-03.docx (1.97M)

**Total de palabras:** 23448

**Total de caracteres:** 132895

## Buenas prácticas ambientales y desempeño hotelero en hoteles resort del distrito de Sauce - provincia de San Martín, 2021

### INFORME DE ORIGINALIDAD

**25%**

INDICE DE SIMILITUD

**24%**

FUENTES DE INTERNET

**4%**

PUBLICACIONES

**10%**

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

**1**

**hdl.handle.net**

Fuente de Internet

**2%**

**2**

**repositorio.unsm.edu.pe**

Fuente de Internet

**2%**

**3**

**Submitted to Universidad Cesar Vallejo**

Trabajo del estudiante

**2%**

**4**

**repositorio.ucv.edu.pe**

Fuente de Internet

**1%**

**5**

**tesis.unsm.edu.pe**

Fuente de Internet

**1%**

**6**

**repositorio.une.edu.pe**

Fuente de Internet

**1%**

**7**

**repositorio.cientifica.edu.pe**

Fuente de Internet

**1%**

**8**

**dspace.unitru.edu.pe**

Fuente de Internet

**1%**