



El Periplo Sustentable

Universidad Autónoma del
Estado de México

<http://rperiplo.uaemex.mx/>

ISSN: 1870-9036

Publicación Semestral

Número: 42

Enero / Junio 2022

Artículo

Título

El impacto de las prácticas
ecoeicientes en hoteles urbanos
de 5 estrellas en el Perú

Autor:

Claudia Beatriz Avila Huamán

Fecha Recepción:

12/05/2020

Fecha Reenvío:

05/11/2020

Fecha Aceptación:

11/06/2021

Páginas:

463 - 493

**El impacto de las prácticas ecoeficientes en
hoteles urbanos de 5 estrellas en el Perú**

**The impact of eco-efficient practices in
urban five-star hotels in Peru**

Resumen

La siguiente investigación busca conocer el impacto del uso de prácticas ecoeficientes en las actividades operativas y corporativas de hoteles 5 estrellas, ubicados en las zonas urbanas de las cuatro principales ciudades del Perú (Arequipa, Cusco, Lima, Trujillo), donde la presencia hotelera es representativa y se estima mayor intensidad de inversión. La metodología se fundamenta en un enfoque cualitativo, descriptivo; se emplearon las entrevistas estandarizadas, delimitando el estudio a hoteles tipo 5 estrellas. Los hallazgos recolectados permiten identificar las prácticas más utilizadas por los hoteles, además de conocer las percepciones e intenciones para la adopción, mantenimiento, control y mejora de estas. Por otro lado, se demuestra la relevancia de medir la huella de carbono y de mantener un registro de sus impactos ambientales, para realizar futuras gestiones sostenibles.

Palabras clave:

Hotelería, ecoeficiencia, impacto ambiental, huella de carbono.

Abstract

The following research addresses the impact of using eco-efficient practices in operational and corporate activities in five-star urban hotels in the four main cities of Peru (Arequipa, Cusco, Lima, Trujillo), where the hotel industry is representative and has the highest probability of investment intentions. The methodology is based on qualitative, descriptive approach. It has been used standardized interviews delimiting the study to five stars hotels. The findings allow us to identify the practices mostly used by hotels, in addition to knowing the perceptions and intentions for their adoption, maintenance, control and improvement. On the other hand, the relevance of measuring the carbon footprint and keeping a record of its environmental impact is demonstrated, to carry out future sustainable efforts.

Keywords:

Hospitality, eco-efficiency, environmental impact, carbon footprint.

**Claudia Beatriz
Avila Huamán**

Magíster en Dirección Estratégica y Liderazgo. Docente de Pregrado en cursos de Gestión Hotelera, Turística y de Recursos Humanos en la Universidad de San Martín de Porres.

Forma parte de la Asociación Internacional de Conserjes - UICH (Les Clef d'Or). Miembro activo de la sociedad de honor internacional "Beta Gamma Sigma".

ORCID:

<https://orcid.org/0000-0002-3782-0497>

cavilah@usmp.pe

Introducción

El cambio climático es un hecho reconocido que genera cambios apresurados en el estilo y calidad de vida de todos los seres. Las pérdidas en recursos naturales, especies animales, vidas humanas, entre otras, han generado una concientización ecológica en la sociedad, volviéndose la búsqueda de la sostenibilidad, una idea cada vez más divulgada e impostergable. Por esta razón, en diferentes sectores económicos se han empezado a adoptar prácticas ecoeficientes en sus actividades diarias.

El sector turístico no es la excepción, pues es una de las principales actividades económicas transversales en diferentes naciones. En el Perú su crecimiento ha logrado posicionar al país en el puesto 49 del Índice de Competitividad de Viajes y Turismo (TTCI), donde participaron 140 economías en 2019. Este resultado aduce que el país se mantiene competitivo en el desarrollo turístico sostenible, siendo la hotelería una pieza importante del rubro de viajes y turismo por el impacto económico que las inversiones hoteleras comprenden, de acuerdo con el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, en el Perú hay inscritos 1 367 establecimientos de hospedaje, categoría hotel. En el año 2020 se tiene previsto la conclusión de nueve proyectos hoteleros, por un monto de inversión de US\$236 millones (MINCETUR, 2019), adicional a ello, el estudio de Euromonitor International (2019) presenta al Perú como el tercer país de la región con mayor cantidad de proyectos hoteleros en cartera hasta el 2022.

Este desarrollo tiene gran impacto, no solo en el aumento de ingresos y empleos como resultado de sus múltiples proyectos e inversiones, sino también en el incremento de agentes contaminantes. Según el Instituto de Cambridge para el Liderazgo de la Sostenibilidad (2014), el turismo, incluido el ciclo de servicio de la actividad hotelera, contribuye aproximadamente al 5% de las emisiones de gas invernadero en todo el mundo, una cifra que se estima que crezca 130% para el 2035, siendo, geográficamente, las ciudades o zonas urbanas, las mayores contaminantes por su mayor concentración de población. A nivel global, el 54% de la población vive en ciudades y, en el Perú, esa cifra llega al 79.3% (INEI, 2018), lo que da como resultado, un mayor consumo de energía (entre 60 y 80%), generando al menos el 70% de emisiones de carbono (UNDP, 2019).



Al conocer las secuelas que dejan las actividades productivas en las urbes, las naciones han empezado a incorporar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en sus políticas de estado. Entre las metas para el 2030, relacionadas al objetivo número 12, sobre la producción y consumo responsable, se encuentra, el reducir el impacto ambiental negativo per cápita de las ciudades, prestando especial atención a la calidad del aire y la gestión de los desechos municipales, instando a las organizaciones y consumidores en general, a reciclar y a adoptar prácticas ecoamigables con el medio ambiente.

El objetivo de esta investigación es conocer las prácticas ecoeficientes que impulsan y realizan los hoteles de 5 estrellas, ubicados en zonas urbanas en ciudades representativas del Perú, tanto en sus actividades operativas como en corporativas, sin excluir su nivel de inversión ni tiempo de implementación. Así mismo, estudiar y dar a conocer los beneficios sociales, ecológicos, económicos que conlleva el uso de estas prácticas para motivar a otros hoteles en instaurar estas acciones sostenibles en sus establecimientos.

Ecoeficiencia

El concepto de ecoeficiencia fue diseñado con el objetivo minimizar el impacto medioambiental, de la actividad empresarial y al mismo tiempo, mantener la eficacia de las empresas, creando valor para la compañía, maximizando su eficiencia, respetando el medio ambiente (Capuz, Gómez, Vivancos, Viñoles, Ferre, Lopez, 2004; Huppés e Ishikawa, 2005; Sanes, 2012). La diligencia en el uso responsable de los recursos naturales, que se exige como respuesta a la necesidad del desarrollo sostenible, considera tener un conjunto de prácticas ecológicas no invasivas ni dañinas, que desde su producción sean más limpias, teniendo como aliados a la tecnología y la innovación. Las prácticas ecoeficientes no son más que las acciones concretas adoptadas por una institución, que tienen como fin este manejo responsable de los bienes usados en su operación diaria.

Las prácticas ecoeficientes en la hotelería

En el servicio hotelero, las prácticas sostenibles van más allá del nivel operativo, este compromiso se extiende a todas las áreas relacionadas de manera directa o indirecta en la actividad en sí.



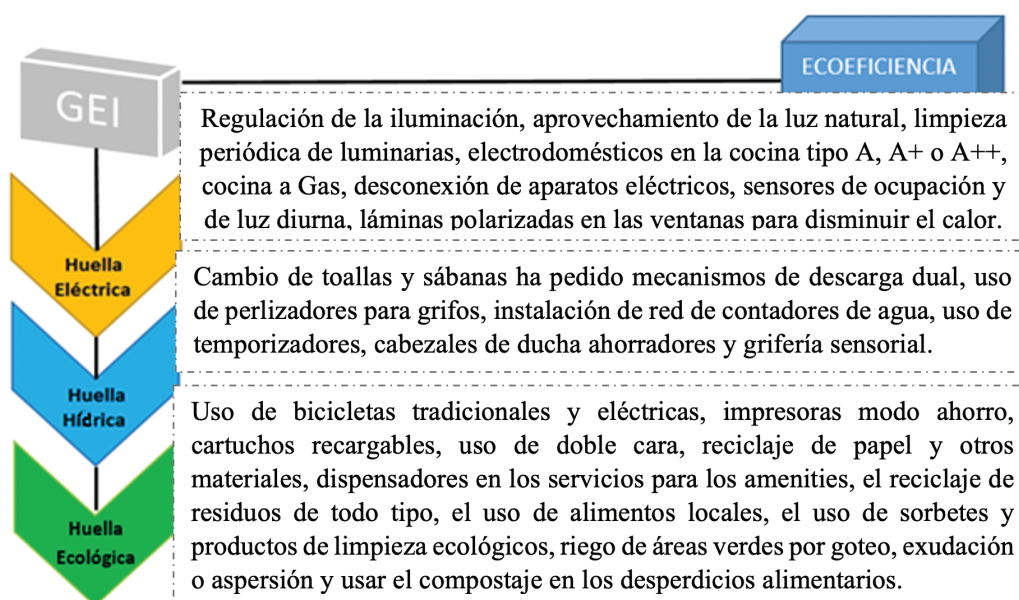
Los investigadores Amy Rosenfeld y James Sweeting (2011) en su investigación de nombre “Guía práctica de buenas prácticas - Gestión de las cuestiones ambientales y sociales en el sector del alojamiento” llevaron a cabo un compendio sobre las prácticas ecoeficientes realizadas por algunos hoteles y cadenas internacionales. Entre las más destacadas se encuentra la cadena Accor, que implementó paneles solares en 13 de sus hoteles, teniendo como resultado que la energía solar cubra el 60% de las necesidades de agua caliente. Otro caso de éxito es el Hotel Seattle Westin que logró reducir en un 66% el consumo eléctrico de las habitaciones, con un ahorro anual de 400.000 dólares al usar bombillas fluorescentes de bajo consumo. En Jamaica el Resort & Spa Sandals Negril Beach instaló inodoros de descarga reducida que vierten 5,7 litros de agua en cada uso, además cuenta con difusores y dispositivos de reducción del volumen de agua en los grifos, y duchas generando un ahorro de agua por noche en un 28,6%. En Disney World (Florida-USA) se recicla 15,2 millones de litros diarios de aguas usadas para el riego de los jardines y campos de golf. En el Novotel NorthBeach de Australia se recicla cristales, cartones, plástico y papel reciclando los desechos.

Otro caso exitoso es el del hotel Playa Mita en Riviera Nayarit de la marca hotelera IberoStar, en donde sus ascensores almacenan la energía cinética que generan sus movimientos para reutilizar y ahorrar la mitad de consumo. Además, su aire acondicionado utiliza un sistema magnético que lo hace más eficiente (Arias, 2019).

En la siguiente imagen se presentan algunos de los ejemplos de prácticas ecoeficientes que se realizan en la actividad hotelera.



Figura 1. Prácticas ecoeficientes en la hotelería



Fuente: Elaboración propia, basada en el Manual de Buenas Prácticas Medioambientales por Vincci Hoteles (2018) y del estudio de Buenas Prácticas Ambientales en los Hoteles por el Centro de Actividad Regional para la Producción Limpia (2006).

La huella de carbono hotelera

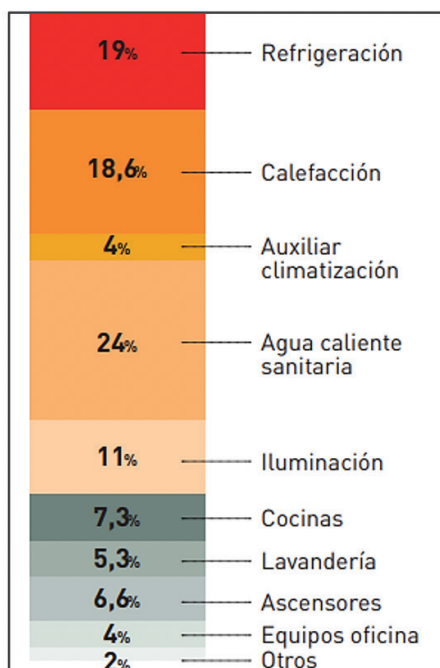
La industria hotelera ha sido identificada como el sector más contaminante dentro del turismo (Pirani & Arafat, 2014; Sealey & Smith, 2014; Diaz-Farina, Díaz-Hernández, Padrón-Fumero, 2020). Según la Asociación Estadounidense de Hoteles y Alojamiento, en 2012, los hoteles de EEUU gastaron \$ 8,2 mil millones en energía, crearon 7 millones de toneladas de desechos, consumieron 64 billones de galones de agua y generaron 23 millones de toneladas de CO₂. De acuerdo con la encuesta realizada por Green Online Travellers en ese mismo año, un turista promedio emitía entre 10 y 102 kilogramos de CO₂ por cada noche que pasaba en un hotel (Casasbuenas & Gaitán, 2019), un valor que evidentemente es variable.



En otro estudio, en 2011, el programa de desperdicios y recursos, llamado WRAP (Waste and Resources Action Programme), demostró que el desperdicio de alimentos en el sector hotelero representa un costo de £ 318 millones de euros cada año, incluyendo alimentos, costos de adquisición, mano de obra, servicios públicos y gestión de residuos, siendo la pérdida de £ 4,000 euros por tonelada. Esto representa casi el 13% del costo total de desperdicio de alimentos de los sectores de hotelería y restaurante del Reino Unido.

Pyme Energy Check Up (2014), en conjunto con la Unión Europea, validó que el mayor consumo energético, que se da en los alojamientos turísticos, está destinado a proporcionar agua caliente sanitaria, siendo el 24% del gasto energético general, seguido del 19% utilizado en refrigeración y el 18,6% para la calefacción.

Figura 2. Reparto del consumo energético en alojamientos turísticos



Fuente: Pyme Energy CheckUp (2014).



En el Perú, de acuerdo con el reporte de sostenibilidad, realizado por la cadena Libertador en 2018, son 36.41CO₂eq en emisiones de Gas Efecto Invernadero (GEI), 0.98m³ de consumo de agua, 79.46kWh de electricidad, por habitación ocupada en un hotel de categoría cinco estrellas en una zona urbana de Lima metropolitana, manteniendo un porcentaje medio alto de ocupabilidad.

Al considerar a la hotelería como parte de la actividad humana, que brinda servicios con gran impacto por la cantidad de dióxido de carbono que genera, el World Travel & Tourism Council (WTTC, 2015) y el International Tourism Partnership (ITP) publicaron, en 2011, una metodología común para el cálculo de la huella de carbono de un hotel, de cualquier tamaño, en cualquier parte del mundo, para ello es necesario los datos de la actividad del hotel y sus factores de emisión (ABALEO, 2014). Es importante considerar, que el grado de contaminación dependerá, además, del número de habitaciones, del número de trabajadores, del porcentaje de ocupación, del uso de las prácticas ecoamigables y de la existencia de cultura ecoeficiente que tenga la empresa (tabla 1).

Para que la medición de la huella de carbono pueda ser gestionada eficientemente, es necesario que los hoteles adopten una filosofía de economía circular, ya que cada proceso de este ciclo de vida es medible, por los porcentajes de consumo en agua, energía, papel, residuos, CO₂, y así poder evidenciar el cálculo de su huella de carbono en los reportes de sostenibilidad, las certificaciones, los premios institucionales, entre otros. El ciclo de vida reconoce que cada característica del producto determina su funcionamiento, pero también su impacto ambiental y comunitario conforme sea extraído, fabricado, usado, desechado o reciclado (UNEP, 2004). Por lo cual, el análisis del ciclo de vida puede ser usado como una estrategia que fomente un ritmo de producción más consiente y consumo más sostenible.

En la tabla 1 se presenta los principales estándares de origen público y privado que contribuyen a la gestión de la huella de carbono en un hotel.



Tabla 1. Principales estándares públicos y privados para gestionar la huella de carbono en un hotel

Métodos	Nombre	Concepto en relación	Sustento de autores
Certificaciones	ISO 14001 - Sistema de Gestión Ambiental	Este estándar permite que la empresa pueda plasmar una política ambiental, así como los procesos y procedimientos para alcanzar las metas, responsabilidades y objetivos que se ha trazado en materia ambiental.	ISO 14001(2004); Chan & Wong (2006); Chan (2008); Segarra-Oña, Peiró-Signes, Verma & Miret-Pastor (2012).
	ISO 26000 - Guía de Responsabilidad Social	Es una norma que guía a las empresas en la implementación de prácticas de responsabilidad social, y así logren beneficios de operar de una manera socialmente responsable.	Andreu & Fernández (2011); Hahn (2012); ISO 26000 (2014).
	ISO 14045 - Gestión Ambiental: Evaluación de la Ecoeficiencia del sistema del producto	Describe los principios, requisitos y pautas para la evaluación del ciclo de vida de productos.	ISO 14045(2012); Asem-Hiablie, Battagliese, Stackhouse-Lawson, & Alan Rotz (2019).
	ISO 14064 - Gases de efecto invernadero	Da credibilidad y aseguramiento a los informes de emisión de GEI y a las declaraciones de reducción o eliminación.	ISO 14064(2012); Wang, Jin, Bai, Li & Jin (2016).
	El Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas (SABP) del Plan Nacional de Calidad Turística (CALTUR).	Herramienta orientada a introducir al prestador de servicios turísticos a la aplicación de buenas prácticas de gestión, diseñadas específicamente para cada tipo de servicio.	Liontop (2015); MINCETUR (2017)
	Norma AA 1000 – Aseguramiento de la sostenibilidad.	Orientada a fortalecer el compromiso hacia los grupos de interés, rindiendo cuentas y asumiendo responsabilidades.	Navarro (2011); Andreu & Fernández (2011). Janković & Krivačić (2014)
	Dow Jones Sustainability Index	Conjunto de índices de sostenibilidad mundial. El análisis lo realiza RobecoSAM, firma suiza que ideó la metodología.	Andreu & Fernández (2011), Rodríguez - Fernandez (2016)
	Certificación Leed (Leadership in Energy & Environmental Design)	Certifica edificios y proyectos que están contruidos bajo estándares de ecoeficiencia y sostenibilidad.	Portela, Viguera, Pastor, Huerta, & Otero (2010); Ribas (2014)
	Green Globe	Hace una evaluación estructurada del desempeño de sostenibilidad de las empresas de viajes y turismo y sus socios de la cadena de suministro.	Griffin & DeLacey (2002); Parsons & Grant (2007); Semenova, Larionova, Zaitseva, Lizina, Maltseva, Korenko & Breusova (2019)
	EarthCheck	Reconoce las prácticas sostenibles y responsables en las organizaciones de la industria turística.	Song & Zhang (2014). ExpokNews (2015); Alltournative (2015); Earth-Check (2015)
	GreenLeaders (Trip advisor)	Certifica como ecohoteles, a hospedajes que estén comprometidos con ecoprácticas, como el reciclaje, entre otros.	Leal & Hernandez-Maskivker (2016); Van Felius, De Vries & Cavagnaro (2016).
	Rainforest Alliance	Los hoteles y otras empresas turísticas demuestran con esta certificación su cumplimiento con el turismo sostenible	Font, Sanabria & Skinner (2010); Rainforest Alliance (2015).
	GhG Protocol	Provee una guía minuciosa para empresas interesadas en cuantificar e informar de sus emisiones de GEI.	Observatorio de la Sostenibilidad en España (2011); Lai (2015).



Métodos	Nombre	Concepto en relación	Sustento de autores
Políticas ambientales	D.S 011-2009-MINAM - Medidas de Ecoeficiencia para el Sector Público	Modifican artículos del Decreto Supremo No 009-2009-MINAM. Este artículo hace extensiva la invitación de participar con prácticas ecoeficientes al sector privado.	MINAM (2009)
	Ley 28611. Ley del medio ambiente. Título II: De Los Sujetos de la cuestión ambiental: Capítulo 4 - Empresa y Ambiente: Artículo 74.	De la responsabilidad general: Todo titular de operaciones es responsable por las emisiones, efluentes, descargas y demás impactos negativos que se generen sobre el ambiente, la salud y los recursos naturales, como consecuencia de sus actividades.	MINAM (2005)
	Ley 30884. Regula el plástico de un solo uso y los recipientes o envases descartables	Los prestadores de servicio deben reemplazar en forma progresiva la entrega de bolsas de base polimérica no reutilizable, por bolsas reutilizables u otras, cuya degradación no generen contaminación por microplástico o sustancias peligrosas y que aseguren su valorización.	MINAM (2019)
	Ley 29408. Ley General de Turismo.	El objetivo de la ley es el de promover, incentivar y regular el desarrollo sostenible de la actividad turística. Dentro del sector de prestador de servicio está la hotelería.	MINCETUR (2009)
	PENTUR - Plan Estratégico Nacional de Turismo 2025. Artículo 82	Fomentar el turismo sostenible y regular los servicios destinados a ese fin, en cooperación con las entidades competentes.	MINCETUR (2016)

Fuente: Elaboración propia.

Metodología

La metodología utilizada fue de carácter cualitativo, descriptivo; se empleó la técnica de entrevistas estandarizadas, delimitando el estudio a hoteles, ubicados en zonas urbanas en las ciudades de Arequipa, Cusco, Lima y Trujillo, tipo 5 estrellas, sin importar su tipo de operación. De acuerdo con el Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados de MINCETUR y la reconfirmación del investigador, existen en total, 25 hoteles urbanos de 5 estrellas entre las ciudades seleccionadas, de los cuales 14 aceptaron participar en la investigación y por un estudio anterior, se conocía que contaban con prácticas ecoeficientes. Dando como resultado una muestra no probabilística, con un muestreo por conveniencia, ofreciendo a los participantes la protección de su privacidad.



Los cargos considerados para responder las entrevistas fueron los siguientes: Gerente de Front Office, Gerente de Recursos Humanos, Gerencia General o similares.

Tabla 2. Ficha técnica de los hoteles que participaron en el estudio

Hoteles	Ciudad	Tipo de operación	Código de transcripción
Hotel 1	Lima	Cadena Internacional Management	HL1/CIM
Hotel 2	Lima	Cadena Nacional	HL2/CN
Hotel 3	Lima	Empresa Nacional	HL3/EN
Hotel 4	Lima	Cadena Nacional	HL4/CN
Hotel 5	Lima	Cadena Internacional Management	HL5/CIM
Hotel 6	Lima	Cadena Internacional Management	HL6/CIM
Hotel 7	Lima	Cadena Internacional Management	HL7/CIM
Hotel 8	Arequipa	Cadena Internacional Management	HA1/CIM
Hotel 9	Arequipa	Cadena Nacional	HA2/CN
Hotel 10	Arequipa	Cadena Internacional Management	HA3/CIM
Hotel 11	Cusco	Cadena Internacional Franquiada	HC1/CIF
Hotel 12	Cusco	Cadena Nacional	HC2/CN
Hotel 13	Cusco	Cadena Internacional Management	HC3/CIM
Hotel 14	Trujillo	Cadena Nacional	HT1/CN

Fuente: Elaboración propia.

Presentación y análisis de los resultados

De acuerdo con la investigación, se identificaron diferentes prácticas ecoeficientes realizadas por los hoteles en mención:



Tabla 3. Prácticas ecoeficientes desarrolladas en los hoteles que participaron en el estudio

Hotel	Prácticas	Duración
HL3/EN	Sembrado de Molles serranos en los alrededores del hotel	Permanente
HL5/CIM	Implementación de ecoladrillos	Construcción
	Sensores de movimiento para las luces Dentro de la semana de apreciación del colaborador se hace limpieza de playas, siembra de árboles	Permanente 1 semana al año
HL6/CIM	Dispensador de agua sin vasos, ya que regalan, toman todos	Permanente
	Uso de bolsas de telas para las habitaciones	Permanente
HA3/CIM	Reciclaje de aceite	Permanente
HC1/CIF	Alianzas con entidades del medio ambiente en Cusco	Permanente
HC3/CIM	Uso de tápers para llevar, de material reciclado, así como los vasos compostables desechables.	Permanente
	Reducción de mermas de materiales orgánicos.	Permanente
	Donación de aserrín para albergues de gatos y perros, y reutilizar cajas de madera y convertirlos en casas de perros y gatos para albergues locales	Permanente
	Proyecto de compostaje de granos de café con comunidades 2020.	Por año
	02 máquinas de agua purificada para que los trabajadores puedan tomar y recargar su toma todos.	Permanente
	Dispensadores de amenities para la reutilización de shampoos, jabones para estadias largas	Permanente
	Trampas de grasa y reducción de residuos con bacterias ecológicas.	Permanente

Fuente: Elaboración propia.

También mencionaron otras prácticas con un alto nivel de similitud. Estas acciones coinciden al ser ejercicios de bajo nivel de inversión, fácil y rápida implementación:

- Ahorro de energía con iluminación led.
- Separación de desechos en diferentes contenedores de reciclaje.
- Uso de productos de limpieza ecoamigables y biodegradables.
- Reposición de sábanas y toallas a solicitud del huésped.
- Ahorradores de agua.
- Eliminación de pajillas y bolsas de plástico en la operación diaria.
- Eliminación del uso de bolsas plástico.



Los hoteles HL6//CIM y HC1/CIF mencionaron que al ser hoteles de cadena sus prácticas ya estaban estandarizadas con los otros hoteles de la marca. Así mismo, en el caso del hotel HC3/CIM, sus prácticas no solo vienen estandarizadas desde su matriz, sino también las acciones realizadas en el hotel son compartidas con otros hospedajes en la región de Cusco a pedido de las autoridades municipales.

En relación con que, si los hoteles consideraban que sus prácticas eran sostenibles en el tiempo, todos los hoteles entrevistados indicaron que sí, además también coincidieron en que sus prácticas pueden ser adaptadas a otros hoteles. Para el hotel HL5/CIM, las prácticas ecoeficientes deben ir aumentando progresivamente; el hotel HL1/CIM comentó que, solo se mantendrán sostenibles en el tiempo, si se educa a su personal sobre el cuidado de los recursos.

En la tabla a continuación se presenta las áreas de los hoteles que han incorporado sus prácticas ecoeficientes. Dando como resultado que solo 6 de los hoteles lo tienen implementado en todas sus áreas operativas y corporativos (tabla 4).

Tabla 4. Áreas del hotel donde se incorporan las prácticas ecoeficientes

Áreas	Frecuencia	Sujetos
Housekeeping	3	HL2/CN; HL5/CIM; HA3/CIM
Habitaciones	6	HL1/CIM; HL4/CN; HL5/CIM; HA2/CN; HC2/CN
Alimentos y Bebidas	2	HL1/CIM; HL5/CIM
Front Desk	1	HL2/CN
Área administrativa	1	HL5/CIM
Cocina	1	HA3/CIM
Mantenimiento	1	HA3/CIM
Todas las áreas	6	HL3/EN; HL6/CIM; HL7/CIM; HA1/CIM; HC1/CIF; HC3/CIM

Fuente: Elaboración propia.



Los impactos que trascienden de las prácticas ecoeficientes se presentan agrupadas en los siguientes tres puntos a tratar: (a) Aspecto Social, (b) Aspecto Económico, (c) Aspecto Ambiental.

Aspecto Social

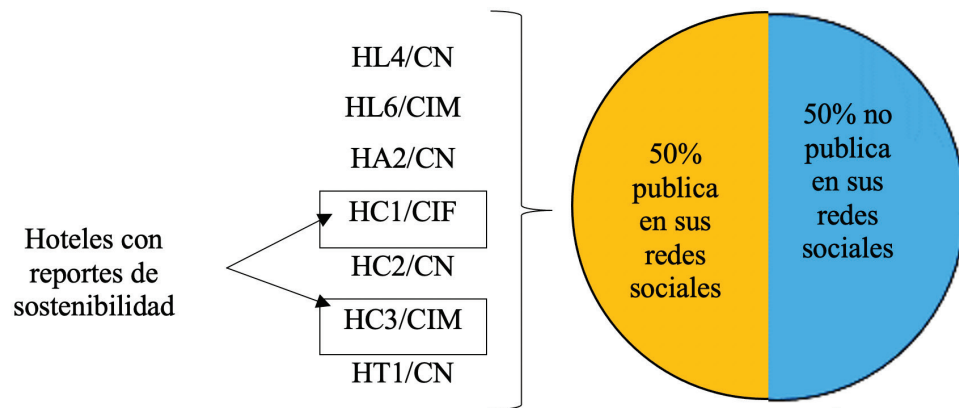
De acuerdo con Berens, Van Riel & Van Bruggen (2005), Dacin & Brown (2002), Sen & Bhattacharya (2001), las imágenes mentales que los consumidores tienen de los productos ofrecidos y de la empresa en sí, son influenciadas por las acciones de la organización, estas acciones se ven demostradas en el día a día, y divulgadas en sus reportes de sostenibilidad y publicidad. Esta actividad genera que la sociedad construye su propia imagen de la empresa a partir de la información disponible compartida (Marquina, 2016: 243), todos estos valores pueden generar un nivel alto o bajo de reputación frente a los stakeholders.

Con respecto a los hoteles entrevistados, la mitad de estos constantemente suben a sus redes sociales publicaciones de sus prácticas ecoeficientes, lo que ha generado que su marca empleadora aumente, volviéndose atractiva para las generaciones Y y Z, generando una buena imagen frente a la comunidad y los colaboradores. Así mismo, el hotel HC3/CIM indicó que reciben buenos comentarios de huéspedes por sus prácticas ecoeficientes a través de la plataforma usada por su cadena, de nombre Medallia.¹ Dentro de este grupo, los hoteles HC1/CIF y HC3/CIM mencionaron contar con un reporte de sostenibilidad anual, que es compartido a los empleados a través de su portal institucional. El hotel HL3/EN, que se encuentra en el grupo que no comparte en sus redes sociales sus prácticas ecoeficientes, indicó que recibieron buenos comentarios de sus huéspedes al registrar su salida del hotel (figura 3).

¹ Medallia es un software que gestiona la experiencia de los clientes a través del feedback. Medallia recopila las señales de las experiencias creadas diariamente.



Figura 3. Difusión a través de redes sociales sobre las prácticas ecoeficientes desarrolladas por los hoteles que participaron en el estudio



Fuente: Elaboración propia.

Otra manera de generar buena reputación a través de las prácticas ecoeficientes es la actividad realizada por el hotel HA1/CIM, el cual entrega los residuos de los amenities (como shampoo y jabones) como donativos a los asilos y albergues, evitando el desperdicio de estos. Adicional a ello, realizan charlas a sus trabajadores para concientizar y motivar el reciclaje en sus hogares; dichas reuniones sí son fotografiadas y compartidas en los murales internos de la empresa. El grupo que indicó no compartir la información de sus prácticas ecoeficientes en redes sociales, ya que la información era confidencial, considera que sus prácticas, aunque sean privadas también les generan un impacto positivo frente a sus huéspedes.

Como resultado de la investigación, en este punto se puede definir que la mitad de los hoteles difunde las prácticas ecoeficientes, que tienen a través de sus redes sociales, logrando incrementar su popularidad como organización responsable. Otro grupo aún no cuenta con una estrategia de comunicación interna o externa para su divulgación, tampoco tienen reportes de sostenibilidad, balance social, bitácoras o memorias de sus acciones ecoeficientes. Este grupo además tienen un alto grado de confidencialidad con el público externo, a pesar de que las investigaciones confirman que el 33% de los huéspedes solicitan información sobre el plan de acción ambiental del hotel antes de hacer una reserva (Mest, 2018).



Con respecto a la adquisición de certificaciones ambientales, solo los hoteles de cadenas internacionales confirmaron tener estas acreditaciones, ya que es solicitado por estándar en sus compañías matrices, entre ellas, se obtuvo: La certificación ISO 14001, Biosphere, Trip advisor Green Leader y la Certificación Leed. Diferentes autores coinciden que la disciplina de gestión por ISO 14001 puede proporcionar una clara ventaja competitiva (Peiró-Signes, Segarra-Oña, Verma, Mondéjar-Jiménez & Vargas-Vargas, 2014), a pesar de esta afirmación, en España, durante el 2011 se realizó un estudio de comparación de empresas que tenían la certificación 14001 y las que no, y se obtuvo como resultado que los hoteles de lujo de cinco y cuatro estrellas no obtienen una diferenciación distintiva al tener la certificación ISO 14001, mientras que para los hoteles de tres estrellas sí, pero la sensibilidad del precio de los huéspedes anula las preocupaciones ambientales.

Aspecto Económico

Todos los hoteles confirmaron que existe un impacto económico positivo al usar la ecoeficiencia en sus prácticas diarias con excepción de los hoteles HL3/EN, HL7/CIM y HA1/CIM, que no brindaron detalles, ya que indicaron que la información era sensible y altamente confidencial. Los hoteles de cadena nacional resaltaron que las medidas ecoeficientes son más caras que las convencionales, el hotel HL4/CN mencionó lo siguiente “no es lo mismo comprar una bolsa compostable, que una de plástico, esta se paga 4 veces más”. Tener y adoptar esta filosofía es un lujo para muchos hoteles, como menciona Waddock y Graves (1997), las empresas con un mejor rendimiento financiero dispondrán recursos para invertir en la responsabilidad social empresarial.

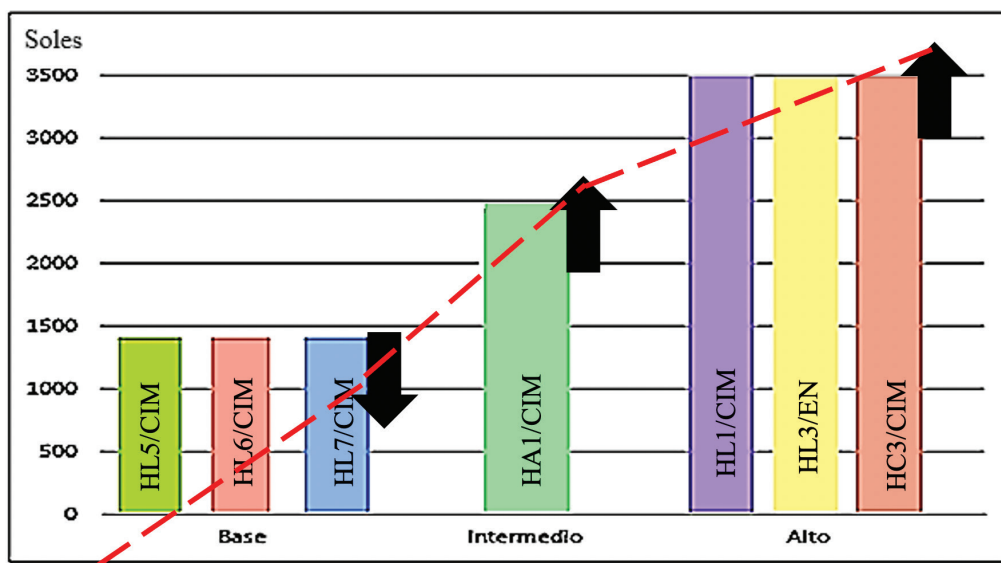
Y es que el tema de la inversión es importante, a pesar de los beneficios comprobados y efectos positivos que emana el uso de la ecoeficiencia, varios hoteles aún no adoptan esta filosofía, ya que la mayoría de sus resultados son a largo plazo, y estas prácticas tienen una implementación costosa (Porter y Kramer, 2006). Con respecto a este punto, el hotel HL3/EN resaltó que no era necesario una gran inversión para tener prácticas ecoeficientes, solo era necesario una buena gestión.

La mitad de los hoteles entrevistados sí presupuesta anualmente las inversiones para sus prácticas ecoeficientes. Tres hoteles mencionaron que su presupuesto es menor a S/.1500.00 soles mensual. Un hotel manifestó que tiene un presupuesto mensual intermedio, mayor a S/.1500.00 soles, pero



menor a S/.2500.00 Por otro lado, tres hoteles indicaron tener un presupuesto mensual mayor a los otros, que va entre los S/. 2500.00 a más de S/.3500.00 soles. Dentro de este grupo, el hotel HC3/CIM indicó que si fuera necesario pueden aumentar su presupuesto al establecido, textualmente mencionó “el hotel no escatima en precios, y sabe que el prestigio del hotel, su calidad y nombre, están en juego, por ello en cualquier momento se pueden hacer pedidos extraordinarios”.

Figura 4. Presupuesto mensual para las prácticas ecoeficientes en los hoteles que participaron en el estudio



Fuente: Elaboración propia.

En el grupo de hoteles que no tienen un presupuesto definido, el hotel HL2/CN manifestó que a pesar de que su impacto es positivo, la inversión en tener prácticas ecoeficiente, no produce ningún cambio estadístico significativo en el desempeño de su empresa, por ello no se busca implementar.

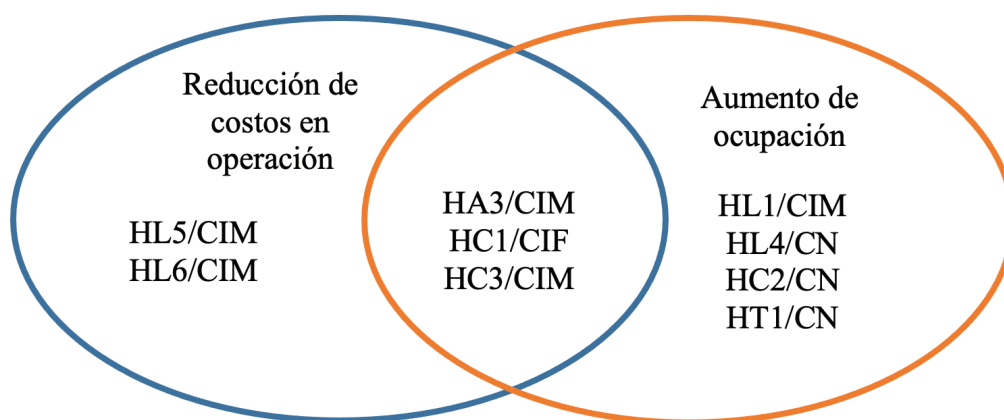
Cuatro hoteles señalaron, que su impacto económico se ve reflejado principalmente en la reducción de costos en operación, al reciclar, reutilizar y reducir el consumo de los bienes operativos, optimizando



los recursos. Así mismo, estos hoteles mencionaron que sí miden su consumo energético, de agua y de productos adquiridos y desechados, considerando este análisis en los reportes anuales para su reformulación.

En relación con la pregunta, sobre el aumento de la ocupación gracias al uso de las prácticas ecoeficientes, siete hoteles indicaron que sí hubo un aumento. Además, el HC1/CIF manifestó que cada vez hay más conciencia sobre el cuidado del medio ambiente y muchos de los huéspedes están enfocados en hospedarse o utilizar los servicios de empresas que tengan un compromiso con la sociedad y a su vez tengan buenas prácticas.

Figura 5. Impacto económico del uso de prácticas ecoeficientes en los hoteles que participaron en el estudio



Fuente: Elaboración propia.

En definitiva, los otros hoteles entrevistados, saben que tienen un impacto positivo económicamente, pero varios de estos, no miden sus consumos ni ahorros. Si las actividades de RSE pudieran ser justificadas en términos de resultados financieros positivos y ventajas competitivas, se podría encontrar un mayor apoyo para estos proyectos sostenibles (Marquina, 2016: 92). Si es que los dueños o inversionistas no corroboran que estas prácticas generan beneficios económicos, la



implementación de estándares ecoeficientes, puede verse en riesgo. Y es que la adaptación de una ideología sostenible no debe significar que se deje de lado el tema económico, ya que como reafirma Marquina (2016: 347), la empresa se crea para generar valor económico y este desarrollo debe hacer sinergia con los ámbitos social y ambiental.

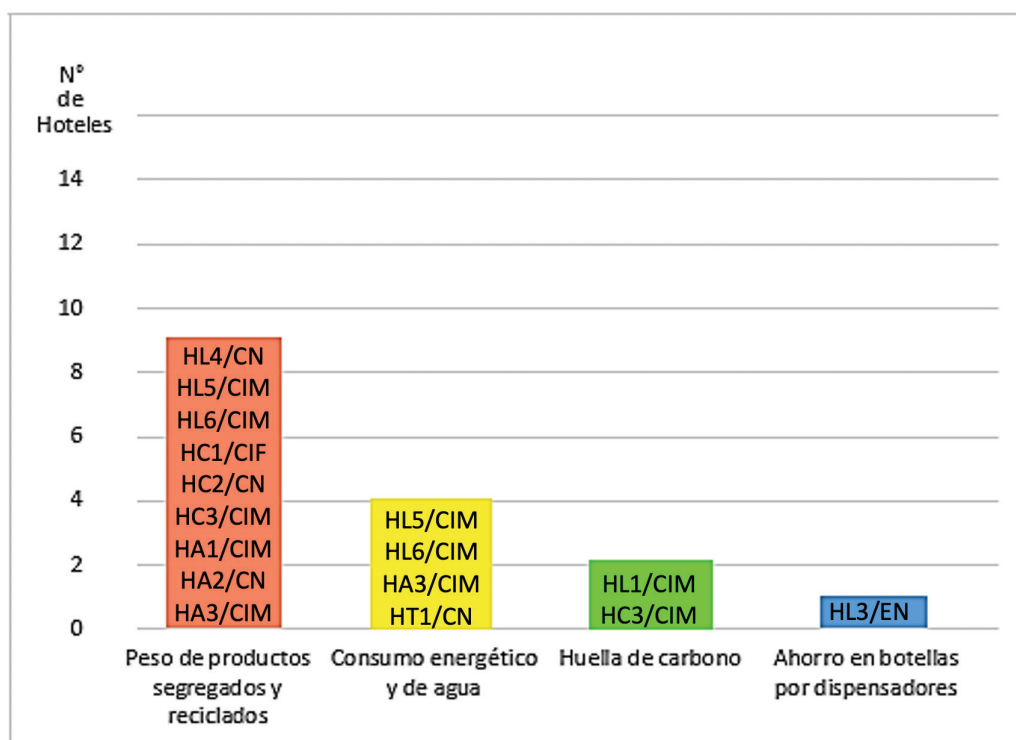
Aspecto Ambiental

Con respecto a este punto, todos los hoteles manifestaron que sí existía un impacto positivo al usar las prácticas ecoeficientes en sus labores. Los hoteles entrevistados indicaron medir este impacto por diferentes métodos, entre las medidas usadas se obtuvo:

- Por huella de carbono, que les ha permitido controlar y disminuir sus emisiones.
- Por ahorro en botellas de amenities, usando dispensadores.
- Por peso de sus productos segregados y reciclados como vidrio, cartón y plástico que usan como donativo a las ONG (Organizaciones no gubernamentales) y municipales.
- Por consumo energético y de agua.



Figura 6. Herramientas de medición para el impacto ambiental aplicadas por los hoteles que participaron en el estudio



Fuente: Elaboración propia.

En el caso del hotel HC3/CIM, por ejemplo, la grasa se recicla, se trabaja con una ONG que les proporciona bacterias ecológicas que comen la grasa en 10 días y se reduce de un 75% a un 10%. Luego esta grasa se usa para hacer jabones, es una práctica que ha tenido un impacto porque INDECI (Instituto Nacional de Defensa Civil) la ha replicado en otros hoteles de Cusco. Para finalizar, los hoteles no mencionados indicaron que la información era confidencial.



Conclusiones

El desarrollo de la globalización y crecimiento exponencial en capacidad hotelera está exigiendo un mayor consumo de recursos naturales, pudiendo ser este crecimiento una amenaza para el bienestar colectivo por su gestión incompetente. El desequilibrio ecológico generado por el turismo ha estimulado que las organizaciones internacionales como, el Banco Mundial, la Organización de las Naciones Unidas (ONU), la Organización Mundial del Turismo (OMT), entre otros, consideren con urgencia, motivar y concientizar a las empresas relacionadas al ámbito turístico para que se mantengan alineadas con las políticas ambientales mundiales, que buscan un turismo sostenible y responsable, con prácticas ecoeficientes y con un enfoque integral frente a los desafíos ambientales que la sociedad enfrenta.

La hotelería es uno de los pocos sectores económicos que trabaja todos los días y todas las horas del año; por las consecuencias que tiene esta actividad en el medio socioambiental varios hoteles ha reaccionado y desde sus cimientos o en sus estrategias operacionales están adoptando prácticas ecoeficientes. Los hallazgos de esta investigación demuestran el resultado positivo de adoptar e impulsar estas prácticas en los hospedajes, ya que estos no solo inciden en la reducción de costos al disminuir el gasto de agua, energía además de la eliminación de residuos; sino además impulsan una imagen de prestigio para el establecimiento que lo realiza manteniendo su huella de carbono gestionada con un bajo impacto ecológico.

Conviene señalar que, de acuerdo con el estudio, las cadenas hoteleras internacionales son quienes en su mayoría responden proactivamente a la adopción de prácticas ecoeficientes alineadas por estándares y certificaciones, y es que ciertamente las cadenas tienen un compromiso de responsabilidad social por la marca hotelera que representan. Mientras que los hoteles independientes también han demostrado contribuir con un consumo responsable y cuidando los recursos, pero en menor magnitud. Sin embargo, en ambos escenarios varios de los hoteles no hacen público a través de sus redes sociales estas acciones por falta de estrategias de comunicación interna y externa, a pesar de que queda demostrado que las publicaciones de responsabilidad social en redes y la elaboración de reportes de sostenibilidad aumenta el prestigio de las organizaciones, además muchos de estos



hoteles no cuantifican los beneficios que conlleva la gestión de los recursos, sin poder realizar comparaciones con otros años; es por ello que las gerencias no tienen sustentos ni interés para desarrollar proyectos sostenibles.

En este sentido, se puede confirmar que, la valoración de estas prácticas en Perú aún sigue siendo intermedia, a esto se suma la baja voluntariedad que existe aún en los hoteles, al no reconocer que las prácticas ecoeficientes son relevantes y pueden generar en la organización una ventana competitiva, siendo capaces de aumentar sus finanzas o su reputación frente a los stakeholders.

Por otra parte, se puede definir que en los hoteles 5 estrellas la sensibilidad de precio es menor y los huéspedes valoran la gestión de los recursos utilizados, siendo entre las estrategias más usadas e implementadas las conocidas como 6R (reducción, reutilización, reciclaje, rediseño, remanufactura, y recuperación) Rodríguez-Antón & Alonso-Almeida (2019), Ghisellini, Cialani & Ulgiati, (2015). Los hoteles encuestados se han centrado principalmente en el reciclaje de bienes y reducción de consumo en recursos para promover la sostenibilidad, sin llegar a usar la estrategia del ciclo de vida en su totalidad, pero obteniendo resultados favorables a largo plazo.

Para concluir, se puede confirmar que las ciudades que tienen un mayor número de hoteles comprometidos con las prácticas ecoeficientes son los hoteles ubicados en Lima y Cusco, especialmente, los que se encuentran operados por la gestión de una cadena internacional. Además, es posible confirmar que las prácticas ecoeficientes son un medio para desarrollar la responsabilidad social empresarial, la innovación y la creatividad pudiendo ser considerado como un factor clave de éxito para la industria y una variable diferenciadora entre los alojamientos.



Referencias

- ABALEO (27/05/2014). Las medidas para reducir la huella de carbono en hoteles tienen un beneficio económico. Disponible en <https://abaleo.es/huella-de-carbono-en-hoteles-ii/>, [30 de marzo de 2020].
- Alltournative (17/07/2015). Alltournative logra certificación EarthCheck nivel plata. Disponible en <https://web.archive.org/web/20171103075738/http://www.alltournative.com.mx/noticias/certificacion-earthcheck-plata/>, [11 de diciembre de 2019].
- Andreu, A. & Fernández, J.L. (2011). De la RSC a la sostenibilidad corporativa: una evolución necesaria para la creación de valor. *Harvard Deusto Business Review, Sostenibilidad corporativa*, 207 (2011), 5-21. Disponible en <https://www.harvard-deusto.com/de-la-rsc-a-la-sostenibilidad-corporativa-una-evolucion-necesaria-para-la-creacion-de-valor>, [02 de noviembre de 2019].
- Arias, K. (2019). *Análisis de las prácticas de desarrollo sostenible en la industria hotelera*. (Trabajo de grado). Disponible en https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/51729/TFM_KarlaYestinArias.pdf?sequence=3&isAllowed=y, [28 de diciembre de 2020].
- Asem-Hiablie, S., Battagliese, T., Stackhouse-Lawson, K.R. & Alan-Rotz, C. (2019). A life cycle assessment of the environmental impacts of a beef system in the USA. *International Journal of Life Cycle Assessment*, 24(38), 441-455.
- Berens, G., Van Riel, C. & Van Bruggen, G. (2005). Corporate associations and consumer product responses: The moderating role of corporate Brand dominance. *Journal of Marketing*, (69), 35-48. doi:10.1509/jmkg.69.3.35.66357, [11 de septiembre de 2019].
- Casasbuenas, H. & Gaitán, L. (2019). *La huella de carbono en los hoteles: lo que es y lo que debe ser. Caso de estudio de establecimientos de alojamiento y hospedaje en el corredor de la calle 26*. (Trabajo de grado). Disponible en https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/001/1512/1/BAA-spa-2019La_huella_de_carbono_en_los_hoteles_lo_que_es_y_lo_que_debe_ser, [06 de octubre de 2019].



- Capuz, S., Gómez, T., Vivancos, J., Viñoles, R., Ferre, P. & Lopez, R. (2004). *Ecodiseño. Ingeniería del ciclo de vida para el desarrollo de productos sostenibles*. México, D.F: Alfaomega.
- Centro de Actividad Regional para la Producción Limpia (2006). Buenas Prácticas Ambientales en los Hoteles. Disponible en <https://www.yumpu.com/es/document/read/43893285/buenas-practicas-ambientales-en-los-hoteles>, [02 de febrero de 2019].
- Chan, E. & Wong, S. (2006). Motivations for ISO 14001 in the hotel industry. Disponible en <http://isiarticles.com/bundles/Article/pre/pdf/6025.pdf>, [12 de noviembre de 2019].
- Chan, E. (2008). Barriers to EMS in the hotel industry. Disponible en https://www.deepdyve.com/lp/elsevier/barriers-to-ems-in-the-hotel-industry-DG5pyAtvZS?impressionId=5a6323f-be7838&i_medium=docview&i_campaign=recommendations&i_source=recommendations, [12 de noviembre de 2019].
- Dacin, P. & Brown, T. (2002). Corporate identity and corporate associations: A framework for future research. *Corporate Reputation Review*, (5), 254-263. doi:10.1057/palgrave.crr.1540178, [04 de octubre de 2019].
- Díaz-Farina. E., Díaz-Hernández, J. & Padrón-Fumero, N. (2020). The contribution of tourism to municipal solid waste generation: A mixed demand-supply approach on the island of Tenerife. *Waste Management*, (102), 587-597. doi: 10.1016/j.wasman.2019.11.023, [10 de marzo de 2020].
- Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados. Directorio de Establecimientos de Hospedaje Clasificados y/o Categorizados. Disponible en [http://consultaslinea.mincetur.gob.pe/set-regiones/\(S\(nbz2l0sm5pi0a5sadsptu53q\)\)/Reportes/WebReportes/RptListaDoCoincidencias.aspx?StrTipo=2&Var=01|||01|05|||](http://consultaslinea.mincetur.gob.pe/set-regiones/(S(nbz2l0sm5pi0a5sadsptu53q))/Reportes/WebReportes/RptListaDoCoincidencias.aspx?StrTipo=2&Var=01|||01|05|||), [29 de septiembre de 2019].
- EarthCheck(2015).EarthCheckCertified.Disponibleen<https://web.archive.org/web/20151123134632/http://www.sustainabletourisonline.com/awms/Upload/PORTAL%20EARTHCHECK/Earth-Check%20Certified%20Flyer.pdf>, [02 de noviembre de 2019].



- ExpokNews (28/05/2015). ¿Por qué certificarte con EartCheck? Disponible en <https://www.expok-news.com/por-que-certificarte-con-earthcheck/>, [02 de octubre de 2019].
- Font, X., Sanabria, R. & Skinner, E. (2010). Sustainable Tourism and ecotourism certification: Raising standard benefits. *Journal of Ecotourism*, (2), 213-218. doi: 10.1080/14724040308668145, [02 de noviembre de 2019].
- Ghisellini, P., Cialani, C. & Ulgiati, S. (2016). A review on circular economy: The expected transition to a balanced interplay of environmental and economic systems. *Journal of Cleaner Production*, (114), 11-32. doi:10.1016/j.jclepro.2015.09.007, [11 de noviembre de 2019].
- Griffin, T. & DeLacey, T. (2002). Green Globe: sustainability accreditation for Tourism. *Sustainable Tourism*, 58-88. doi: 10.1016/B978-0-7506-8946-5.50009-5, [14 de diciembre de 2019].
- Hahn, R. (2012). ISO 26000 and the standardization of strategic management processes for sustainability and corporate social responsibility. *Business Strategy and the Environment*, (22), 442-455. doi: 10.1002/bse.1751, [17 de diciembre de 2019].
- Huppes, G. e Ishikawa, M. (2005). Eco-efficiency and its terminology. *Journal of Industrial Ecology*, (9), 43-46. doi:10.1162/108819805775247891, [20 de noviembre de 2019].
- International Organization for Standardization (2004). ISO 14001:2004. Sistema de gestión ambiental. Disponible en <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:14001:ed-2:v1:es>, [21 de noviembre de 2019].
- International Organization for Standardization (2006). ISO 14044:2006. Gestión Ambiental. Análisis del ciclo de vida. Disponible en <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:14044:ed-1:v1:es>, [21 de noviembre de 2019].
- International Organization for Standardization (2012). ISO 14064:2012. Gases de efecto invernadero. Disponible en: <https://www.nueva-iso-14001.com/2014/08/caracteristicas-iso-14064-gases-de-efecto-invernadero/>, [21 de noviembre de 2019].



- International Organization for Standardization (2014). ISO 26000:2014. Guía sobre responsabilidad social. Disponible en https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/store/sp/PUB100258_sp.pdf, [21 de noviembre de 2019].
- International Organization for Standardization (2014). ISO: 14045:2012. Gestión ambiental de la ecoeficiencia de sistemas productivos. Disponible en <https://www.nueva-iso-14001.com/2014/04/iso-140452012-gestion-ambiental-de-la-eco-eficiencia-de-sistemas-productivos/>, [21 de noviembre de 2019].
- Inversiones Nacionales de Turismo SA (2018). Reporte de sostenibilidad 2018. Disponible en <https://www.libertador.com.pe/wp-content/uploads/2016/09/Reporte-Sostenibilidad-Intur-sa-2018-GRI-final.pdf>, [18 de noviembre de 2019].
- Instituto de Cambridge para el Liderazgo de la Sostenibilidad (2014). Climate Change: Implications for Tourism. Disponible en <https://www.cisl.cam.ac.uk/business-action/low-carbon-transformation/ipcc-climate-science-business-briefings/pdfs/ppts/ipcc-ar5-tourism-presentation-slides-en.pdf>, [16 de noviembre de 2019].
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) (2018). Censo 2017. Disponible en https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1544/, [10 de octubre de 2019].
- Janković, S. & Krivačić, D. (2014). The assurance of sustainability reporting of Hotel companies. Disponible en <https://search.proquest.com/docview/1658462452/fulltextPDF/21EC0874E1154F16PQ/1?accountid=14747>, [22 de octubre de 2019].
- Lai, J.H.K. (2015). Carbon footprints of hotels: Analysis of three archetypes in Hong Kong. *Sustainable Cities and Society*, (14), 334-341. doi: 10.1016/j.scs.2013.09.005.
- Leal M.P. & Hernandez-Maskivker, G. (2016). Green practices in hotels: the case of the Green Leaders Program from TripAdvisor. Disponible en [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=76h3DAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=Greenleaders+\(+Tripadvisor\)&ots=FE7hGlx-Rgi&sig=t49T5zrudm3bns4LIJ94v4Ff_CI#v=onepage&q=Greenleaders%20\(%20Tripadvisor\)&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=76h3DAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=Greenleaders+(+Tripadvisor)&ots=FE7hGlx-Rgi&sig=t49T5zrudm3bns4LIJ94v4Ff_CI#v=onepage&q=Greenleaders%20(%20Tripadvisor)&f=false), [15 de octubre de 2019].



- Llontop, C. (2015). *Aplicación de los procesos de gestión en relación al Patrimonio Cultural y el Área de Atención al Cliente de las agencias de viajes y turismo, Lima – 2014*. (Tesis de maestría). Universidad de San Martín de Porres, Perú.
- Marquina, P. (2016). *Empresas responsables y Competitivas, El desafío de hoy*. Perú: Pearson.
- Mest, E. (23/08/2018). Hilton aims to cut environmental impact in half by 2030. Disponible en <https://www.hotelmanagement.net/operate/hilton-to-cut-environmental-impact-half-by-2030>, [14 de octubre de 2019].
- Ministerio del Ambiente (MINAN) (2005). Ley 28611 - Ley general del Ambiente. Disponible en <http://www.minam.gob.pe/wp-content/uploads/2013/06/ley-general-del-ambiente.pdf>, [21 de noviembre de 2019].
- Ministerio del Ambiente (MINAN) (2009). Decreto supremo N° 009-2009- Medidas de ecoeficiencia para el sector público. Disponible en <http://infocarbono.minam.gob.pe/wp-content/uploads/2016/03/2012.pdf>, [21 de noviembre de 2019].
- Ministerio del Ambiente (MINAN) (2012). Inventario nacional de gases de efecto invernadero (INGEI). Disponible en <http://infocarbono.minam.gob.pe/wp-content/uploads/2016/03/2012.pdf>, [21 de noviembre de 2019].
- Ministerio del Ambiente (MINAN) (2019). Ley 30884 - Ley que regula el plástico de un solo uso y los recipientes o envases descartables. Disponible en <https://sinia.minam.gob.pe/normas/ley-que-regula-plastico-un-solo-uso-recipientes-envases-descartables>, [21 de noviembre de 2019].
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) (2009). Ley 29408 - Ley General de Turismo. Disponible en https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones_y_normatividad/normatividad/marco_general/reglamento_ley_general_de_turismo.pdf, [21 de noviembre de 2019].



- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) (2016). PENTUR al 2025. Disponible en http://transparencia.mincetur.gob.pe/documentos/newweb/Portals/0/transparencia/proyectos%20resoluciones/RM_Nro_115_2016_Pentur_Proyecto.pdf, [21 de noviembre de 2019].
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) (2017). Plan Nacional de Calidad Turística del Perú – CALTUR. Disponible en https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/CALTUR/pdfs_documentos_Caltur/CALTUR_2017_2025.pdf, [21 de noviembre de 2019].
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) (28/11/2019). Ministro Vásquez: hay importantes oportunidades de inversión en el sector turismo. Disponible en <https://www.gob.pe/institucion/mincetur/noticias/70015-ministro-vasquez-hay-importantes-oportunidades-de-inversion-en-el-sector-turismo>, [14 de octubre de 2019].
- Navarro, F. (2011). Responsabilidad Social Corporativa. Teoría y práctica. Disponible en https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=LyqG6yzMNnsC&oi=fnd&pg=PA103&dq=AA+1000&ots=k-G8U1xcFjv&sig=LJHo0NtrjoCnVbJZiACCuAXK4_A#v=onepage&q=AA%201000&f=false, [02 de octubre de 2019].
- Observatorio de la Sostenibilidad en España (2011). Manual de cálculo y reducción de Huella de Carbono en el sector hotelero. Disponible en <https://josechuferreras.files.wordpress.com/2011/12/manual-hoteles-huella-carbono.pdf>, [02 de octubre de 2019].
- Organización de Naciones Unidas (ONU) (27/06/1997). Cumbre para la tierra +5. Disponible en <https://www.un.org/spanish/conferences/cumbre&5.htm>, [02 de octubre de 2019].
- Organización de Naciones Unidas (ONU) (2018). Pacto mundial de Naciones Unidas. Una llamada a la acción para empresas sostenibles. Disponible en https://www.pactomundial.org/wp-content/uploads/2018/02/Flyer-New-Strategy-GC-2018_20180126.pdf, [02 de octubre de 2019].
- Organización Mundial del Turismo (OMT) (1998). *Introducción al Turismo*. España: OMT.



- Parsons, C. & Grant, J. (2007). Green Globe: a Global Environmental Certification Programme for Travel and Tourism. Disponible en <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=J2h46HuJV3oC&oi=fnd&pg=PA81&dq=green+globe+certification&ots=rOK8ABUgcl&sig=GZwV4f-4pefhNZUHY917fUvs-824#v=onepage&q=green%20globe%20certification&f=false>, [02 de octubre de 2019].
- Peiró-Signes, A., Segarra-Oña, M.-V., Verma, R., Mondéjar-Jiménez, J. & Vargas-Vargas, M. (2014). The Impact of Environmental Certification on Hotel Guest Ratings. *Sustainability and Marketing. Cornell Hospitality Quarterly*, (55), 40-51. doi: 10.1177/1938965513503488, [02 de octubre de 2019].
- Pirani, S.I. & Arafat, H.A. (2014). Solid waste management in the hospitality industry: a review. *Journal of Environmental Management*, (146), 320-336. doi:10.1016/j.jenvman.2014.07.038, [02 de octubre de 2019].
- Portela, J.M., Viguera, J.L., Pastor, A., Huerta, M.M. & Otero, M. (2010). La Certificación LEED, cómo cumplir con un conjunto de norma para la sostenibilidad en el proyecto de ingeniería. Disponible en https://www.researchgate.net/publication/266243078_La_Certificacion_LEED_como_cumplir_con_un_conjunto_de_normas_para_la_sostenibilidad_en_el_proyecto_de_ingenieria/link/54ae640b0cf2828b29fce21b/download, [20 de noviembre de 2019].
- Porter, M. & Kramer, M. (2006). Strategy and society: The link between competitive advantage and corporative social responsibility. Disponible en <http://sustainability.psu.edu/fieldguide/wp-content/uploads/2015/08/Strategy-and-Society-The-link-between-competitive-and-vantage-and-corporate-social-responsibility.pdf>, [20 de noviembre de 2019].
- PyME Energy CheckUp (2014). Hoteles y Alojamientos Turístico. Promedio del consumo energéticos en el sector principales medidas de ahorro. Disponible en http://energycheckup.eu/uploads/media/SoA_Hoteles_03.pdf, [20 de noviembre de 2019].
- Rainforest Alliance (2015). Estándar para Hoteles y Servicios de Alojamiento Rainforest Alliance Certified. Disponible en <https://www.rainforest-alliance.org/lang/sites/default/files/uploads/3/TO-02-Esta%CC%81ndar-para-Hoteles-y-Servicios-de-Alojamiento-27Ene2015.pdf>, [18 de noviembre de 2019].



- Rivas, J. (2014). Estudio y aplicación de los métodos de evaluación medioambiental BREEAM y LEED para la reducción del consumo de agua y energía de un hotel. Disponible en <https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099.1/24223/MEMORIA%20PFC.pdf?sequence=1&isAllowed=y>, [18 de noviembre de 2019].
- Rodríguez-Antón, J.M. & Alonso-Almeida, M.M. (2019). The Circular Economy Strategy in Hospitality: A Multicase Approach. *Sustainability*, (11), 1-14. doi: 10.3390/su11205665, [18 de noviembre de 2019].
- Rodríguez-Fernández, M. (2016). Social responsibility and financial performance: The role of good corporate governance. *Business Research Quarterly*, (19), 137-151. doi: 10.1016/j.brq.2015.08.001, [18 de noviembre de 2019].
- Rosenfelds, A. & Sweeting, J. (2011). Guía práctica de buenas prácticas - Gestión de las cuestiones ambientales y sociales en el sector del alojamiento. Disponible en http://www.bibliotecavirtualrs.com/wp-content/uploads/2011/05/guia_practica_de_buenas_practicas_alojamiento.pdf, [28 de diciembre de 2020].
- Sanes, A. (2012). El análisis de ciclo de vida (ACV) en el desarrollo sostenible: propuesta metodológica para la evaluación de la sostenibilidad de sistemas productivos. Disponible en <https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/11450/905079.2012.pdf?sequence=1&isAllowed=y>, [28 de noviembre de 2019].
- Sealey, K.S. & Smith, J. (16/08/2014). Recycling for small island tourism developments: food waste composting at Sandals Emerald Bay, Exuma, Bahamas. Disponible en https://www.academia.edu/10601408/Recycling_for_small_island_tourism_developments_Food_waste_composting_at_Sandals_Emerald_Bay_Exuma_Bahamas?auto=download, [28 de noviembre de 2019].
- Segarra-Oña, M. Peiró-Signes, A. Verma, R. & Miret-Pastor, L. (2012). Does Environmental Certification Help the Economic Performance of Hotels? Evidence from the Spanish Hotel Industry. *Cornell Hospitality Quarterly*, (53), 242-256. 02/10/2. doi: 10.1177/1938965512446417, [02 de octubre de 2019].



- Semenova, L., Larionova, A., Zaitseva, N., Lizina, O., Maltseva, M., Korenko, J. & Breusova, E. (17/02/2019). Environmental Safety of Hotel Service: Problems and Solutions. Disponible en <http://ekolojidergisi.com/download/environmental-safety-of-hotel-service-problems-and-solutions-7096.pdf>, [08 de octubre de 2019].
- Sen, S. & Bhattacharya, C. (2001). Does doing good always lead to doing better? Consumer reactions to corporate social responsibility. Disponible en <https://pdfs.semanticscholar.org/7510/c130244fe610c25bf0350bd5799f6551cffc.pdf>, [09 de octubre de 2019].
- Song, H. & Zhang, Z. (02/12/2014). Evaluation of Sustainable Tourism Development of the Hotel Industry in Hainan, China by Earth Check. Disponible en https://www.scirp.org/pdf/oal-ibj_2016032410352047.pdf, [14 de octubre de 2019].
- United Nations Environment Programme (UNEP) (2004). ¿Por qué adoptar un enfoque de ciclo de vida? Disponible en https://sustainabledevelopment.un.org/content/documents/1731Why_take_a_life_cycle_approach_ES.pdf, [14 de octubre de 2019].
- United Nations Global Compact (2015). Pacto Mundial: Diez Principios. Disponible en <https://www.pactomundial.org/category/aprendizaje/10-principios/>, [20 de octubre de 2019].
- United Nations World Tourism Organization (2019). Baseline Report on the Integration of Sustainable Consumption and Production Patterns into Tourism Policies. Disponible en <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284420605>, [12 de octubre de 2019].
- United Nations World Tourism Organization (01/10/1999). Global code of ethics for tourism. Disponible en <https://www.unwto.org/global-code-of-ethics-for-tourism>, [12 de octubre de 2019].
- Van Felius, N., De Vries, M. & Cavagnaro, E. (2016). Influencing guest behavior towards sustainable hotel choice by distribution channels. Disponible en <https://search.proquest.com/open-view/96248b246b1f3c0c493e91433dd690d1/1?pq-origsite=gscholar&cbl=286208>, [12 de diciembre de 2019].



- Vincci Hoteles (2018). Manual de buenas prácticas medioambientales. Disponible en https://sostenibilidad.vinccihoteles.com/wp-content/uploads/2018/03/Buenas-Pr%C3%A1cticas-Ambientales_Cadena.pdf, [19 de octubre de 2020].
- Waddock, S. & Graves, S.B. (1997). The corporate social performance-financial performance link. *Strategic Management Journal*, (18), 303-319. doi:10.1002/(SICI)1097-0266(199704)18:4<303::AID-SMJ869>3.0.CO;2-G, [10 de diciembre de 2019].
- Wang, J., Jin, S., Bai, W., Li, Y. & Jin, Y. (2016). Comparative analysis of the international carbon verification policies and systems. *Natural Hazards*. (84), 381-397. doi: 10.1007/s11069-016-2593-5, [04 de diciembre de 2019].
- Waste and Resources Action Programme (WRAP) (2015). Hotels: Taking Action on Waste. Disponible en <http://www.wrap.org.uk/sites/files/wrap/Hotel.pdf>, [29 de noviembre de 2019].
- Waste and Resources Action Programme (WRAP) (2013). The true cost of food waste within Hospitality and Food Service. Disponible en <http://www.wrap.org.uk/sites/files/wrap/The%20True%20Cost%20of%20Food%20Waste%20within%20Hospitality%20and%20Food%20Service%20Sector%20FINAL.pdf>, [07 de diciembre de 2019].
- World Travel & Tourism Council (2015). Travel & Tourism 2015 - Connecting global climate action. Disponible en <https://www.wttc.org/-/media/files/reports/policy-research/tt-2015--connecting-global-climate-action-a4-28pp-web.pdf>, [07 de diciembre de 2019].