

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN HOTELERA Y DE SERVICIOS
TURÍSTICOS



Prácticas ecoeficientes en los hoteles de la ciudad de Chiclayo, 2023

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA Y DE SERVICIOS
TURÍSTICOS

AUTOR

Nathaly Anais Chancafe Castañeda

ASESOR

Shirley Ysabel Mantilla Gallardo

<https://orcid.org/0000-0002-9854-4596>

Chiclayo, 2025

Prácticas ecoeficientes en los hoteles de la ciudad de Chiclayo, 2023

PRESENTADA POR

Nathaly Anais Chancafe Castañeda

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA Y DE
SERVICIOS TURÍSTICOS**

APROBADA POR

Giannina Crespo del Busto

PRESIDENTE

Fanny Mabel Manay Guadalupe

SECRETARIO

Shirley Ysabel Mantilla Gallardo

VOCAL

Dedicatoria

A mis padres, Luis Chancafe y Ana Castañeda, quienes han sido fuente de amor, sabiduría e inspiración en mi crecimiento académico. Su constante apoyo y sacrificio han allanado mi camino influyendo de manera positiva en mí.

Agradecimientos

Agradezco a Dios por darme sabiduría, además de ser mi guía, protector y mi refugio constante a lo largo de este viaje.

A mi casa de estudios, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, por embarcarme en este viaje académico, proporcionándome aprendizaje, conocimientos, un hogar con maestros que han enriquecido mi comprensión y moldeado mi perspectiva académica, además de amistades valiosas que me conceden experiencias profesionales e inolvidables.

Y, sobre todo, a mi asesora, Shirley Ysabel Mantilla Gallardo, por su dedicación a lo largo de mi desempeño. Su experiencia, paciencia y apoyo constante han sido fundamentales para la culminación de mi investigación. Este logro no hubiera sido posible sin su orientación precisa y aliento para superar cada uno de mis desafíos.

TESIS FINAL

INFORME DE ORIGINALIDAD

13%	13%	0%	2%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Torres Merlo, Oswaldo Xavier, Carrera Cuesta, Paola Yesenia. "Prácticas ecoeficientes en las empresas hoteleras de la ciudad de Ibarra – Ecuador", Universidad Regional Autónoma de los Andes, 2018 Fuente de Internet	11%
2	www.slideshare.net Fuente de Internet	1%
3	www.cucs.udg.mx Fuente de Internet	<1%
4	www.peruembassy-uk.com Fuente de Internet	<1%
5	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1%
6	www.eleconomista.com.mx Fuente de Internet	<1%
7	Submitted to EP NBS S.A.C. Trabajo del estudiante	<1%

www.ergoprojects.com

Índice

Resumen	6
Abstract	7
Introducción	8
Revisión de literatura	9
Materiales y métodos	13
Resultados y discusión	15
Conclusiones	25
Recomendaciones	26
Referencias.....	27
Anexos	29

Resumen

Las transformaciones climáticas y la contaminación han desencadenado diversas perturbaciones a nivel mundial, planteando un desafío significativo para las generaciones futuras. En respuesta a este escenario, varios sectores, especialmente el sector hotelero, han sentido la imperiosa necesidad de impulsar la adopción de prácticas ecoeficientes no solo en la gestión hotelera, sino también en aspectos específicos como el consumo de energía, consumo de agua, suministros de oficina y la gestión de desechos sólidos.

Para llevar a cabo este análisis, se empleó un enfoque mixto de nivel descriptivo, considerando como parte de la población a 26 representantes de establecimientos hoteleros categorizados como tres estrellas en la ciudad de Chiclayo. Estos representantes, que incluyeron gerentes y administradores, fueron seleccionados mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia. El instrumento utilizado para la recolección de datos consistió en una encuesta y una guía de observación.

Los resultados de este estudio indican que, si bien existe una conciencia generalizada acerca de los beneficios derivados de las prácticas ecoeficientes, no todos los establecimientos hoteleros las están implementando. Este hallazgo subraya la brecha entre el conocimiento y la aplicación efectiva de estrategias sostenibles en el sector, destacando la necesidad de una mayor conciencia y compromiso para abordar estos desafíos ambientales.

Palabras clave: Prácticas ecoeficientes, consumo de energía, consumo de agua, útiles de oficina, gestión hotelera, residuos sólidos

Clasificación JEL: Q56, Q53, Q25, P28

Abstract

Transformations in climate and pollution have triggered various disruptions globally, posing a significant challenge for future generations. In response to this scenario, several sectors, especially the hotel sector, have felt the urgent need to promote the adoption of eco-efficient practices not only in hotel management, but also in specific aspects such as energy consumption, water, office supplies and solid waste management.

To carry out this analysis, a mixed descriptive level approach was used, considering as part of the population 26 representatives of hotel establishments categorized as three stars in the city of Chiclayo. These representatives, which included managers and administrators, were selected through non-probability or convenience sampling. The instrument used for data collection consisted of a survey and an observation guide.

The results of this study indicate that, although there is widespread awareness about the benefits derived from eco-efficient practices, not all hotel establishments are implementing them. This finding highlights the gap between knowledge and effective application of sustainable strategies in the sector, highlighting the need for greater awareness and commitment to address these environmental challenges.

Keywords: Eco-efficient practices, energy consumption, water consumption, office supplies, hotel management, solid waste

Introducción

En la actualidad se ha presenciado que el cambio climático y la contaminación han generado diversas alteraciones a nivel mundial, volviéndose así un problema para las generaciones futuras. A raíz de esto, diferentes sectores incluyendo el sector hotelero se ha visto en la necesidad de fomentar el uso de prácticas ecoeficientes. Kraft (2017; Citado por Khatteer, McGrath, Pyke, White y Lockstone-Binney, 2019), señala que las prácticas ecoeficientes son estrategias básicas y elaboradas para el desarrollo de una empresa u organización en la búsqueda de sus objetivos entorno a la gestión ambiental, esto implica una mayor conservación, control y adaptación en el enfoque ecológico.

Por otro lado, según Arroyo (2015; Citado por Torres y Carrera, 2018), al ser integrado el término ecoeficiencia en el sector hotelero, se ha considerado un aspecto fundamental para llegar a ser un modelo turístico sustentable. De la misma forma esto implica una mejora no solo en la conservación del medio ambiente sino también el progreso de las empresas al reducir recursos obteniendo mayores beneficios económicos.

Además, con respecto a la actividad económica, es necesario resaltar que, en el sector hotelero, en el período 2010 – 2019 se logró un crecimiento de 5.7% anualmente. De acuerdo con el reporte de competitividad de viajes y turismo, el Perú obtuvo una ubicación de 49 ante 140 economías, indicando que sus deficiencias son causadas por la falta de implementación en cuestión a su relación con el medio ambiente, seguridad, salud e higiene (COMEXPERÚ, 2019). Así mismo se ha tenido en cuenta los diversos agentes contaminantes que afectan al sector, indicando que a nivel global se genera un mayor consumo de energía del 60 y 80% obteniendo así un aproximado de 70% de emisiones de carbono (UNDP, 2019). Igualmente, con el consumo del agua, ya que el turismo requiere de una mayor demanda para las necesidades de los clientes.

Es por ello, que el sector turístico al ser una de las principales actividades económicas en el Perú, también está optando por hábitos más responsables bajo criterios de sostenibilidad, de la misma forma los clientes o turistas son quienes prefieren que las empresas hoteleras sean eco amigables al igual que la actividad turística (Vanilla, 2011). El cliente toma en cuenta y valora las acciones que cumple la empresa, influenciando en su toma de decisiones, sin embargo, este proceso de gestión e implementación no sólo debe ser concientizado en establecimientos hoteleros sino también en la población, para así obtener un desarrollo social y cultural.

Si bien es cierto, el sector hotelero utiliza una serie de recursos para la producción de sus servicios y a su vez genera una gran cantidad de desechos, teniendo como resultado un gasto constante y la generación de impactos negativos contra el medioambiente, es donde Almedia (2018) sugiere la aplicación de una gestión ambiental ecoeficiente ya que esta beneficia en términos económicos a la empresa, a través del ahorro de recursos y un manejo óptimo de los servicios, al igual que mejora su posicionamiento en el mercado, su imagen y compromiso organizacional con el medioambiente.

Por tanto, el objetivo de esta investigación es analizar las prácticas ecoeficientes que se aplican en los establecimientos hoteleros de la ciudad de Chiclayo e identificar las actividades que se relacionan con estas mismas, siendo la gestión, el consumo de energía, consumo de agua, uso de útiles de oficina y disposición de desechos sólidos; para lo cual en la investigación se plantea la siguiente pregunta: ¿Cuáles son las prácticas ecoeficientes que se realizan en los hoteles de la ciudad de Chiclayo?

Revisión de literatura

Antecedentes

La ecoeficiencia parte del concepto general de los impactos ambientales, ya que el uso de recursos aumenta para satisfacer las necesidades humanas, es por ello que se hace énfasis en realizar una mayor productividad para así lograr una ventaja competitiva, produciendo más con menos. Torres y Carrera (2018) en su investigación a través de encuestas, indican que las empresas hoteleras analizadas tienen como objetivo principal la obtención de réditos económicos mediante la satisfacción del cliente, sin embargo, no consideran un sistema o un manual de procesos de gestión ambiental, ocasionando que las expectativas del cliente no sean satisfechas, además de comprometer a la imagen del hotel.

Por otro lado, Guerrero J. (2021), en su investigación pretende analizar el concepto de ecoeficiencia que poseen las empresas hoteleras, cómo las aplican y con qué fin, aportando a través de una entrevista semiestructurada, que la mayoría de ellas consideran que es una herramienta que predomina en el enfoque económico, más no con un fin sostenible, observando que para lograr la sostenibilidad aún queda un gran camino por recorrer, y la opción es que las empresas puedan tener un nuevo paradigma sin renunciar a su razón de ser, que es la de obtener beneficios económicos. Es por ello la importancia de integrar indicadores de ecoeficiencia y calidad ambiental con el fin de un modelo turístico sustentable, beneficiando el sector económico, social y ambiental, además de lograr una mayor preservación de los recursos (Castro T., 2020). Igualmente, Valle, García y Torres (2019), al explorar las prácticas

sostenibles implementadas en hoteles de Guayaquil, identificaron las causas que llevaron a tal implementación como también los obstáculos que enfrentaron a través de entrevistas semiestructuradas, concluyendo que en los hoteles estudiados la mayoría han implementado prácticas de gestión ambiental, sin embargo, estas prácticas poseen un bajo costo, siendo su principal motivación el ahorro de dinero, mas no la gestión ambiental.

Pérez y Vargas (2019), a través de su proyecto sostienen que el rubro hotelero al igual que otras empresas utilizan una serie de recursos para producir servicios, sin embargo, también genera una gran cantidad de desechos como consecuencia de la estadía de los huéspedes, este aspecto ha llevado a que los hoteles busquen una mejora en su eficiencia ambiental como parte de su gestión. De la misma forma, Aguilar (2021), señala que actualmente las empresas hoteleras prefieren incorporar estrategias o planes ambientales con mayor frecuencia, ya que grandes cadenas hoteleras realizan aumentos a sus inversiones para que su infraestructura o instalaciones cuenten con mayor eficiencia, reduciendo notoriamente sus costos en consumo de energía y agua. Además, Pache Durán (2021), indica que esta innovación de procesos aumenta la competitividad de una empresa, creando mayor valor agregado al consumidor que cada vez es más exigente con la sostenibilidad del servicio o producto y consiguiendo menores costes en procesos más eficientes, obteniendo así, que otras empresas estén en desventaja contra competidores que sí lo hayan desarrollado. No obstante, varios estudios realizados en hoteles independientes, los cuales poseen una gestión y administración menos desarrollada en comparación a las grandes cadenas hoteleras, indican que estos no cuentan con la disponibilidad financiera para realizar innovaciones que permitan los fines ambientales, es por ello que deciden aplicar la gestión ambiental, ahorrando recursos, beneficiándose económicamente, mejorando su imagen y compromiso con el medio ambiente (García y Ludeña, 2019).

Con respecto a los investigadores Rosenfeld y Sweeting (2020) analizaron las practicas ecoeficientes realizadas por algunas empresas hoteleras, donde estas destacan por sus grandes resultados, partiendo desde la reducción del 66% en consumo eléctrico de las habitaciones, llegando a un ahorro de 400 000 dólares al usar focos de bajo consumo, al igual que un ahorro en el consumo de agua del 28.6% a través de difusores o dispositivos de reducción en las duchas y grifos, incluyendo la reutilización del agua para el riego de áreas verdes o jardines que presenten los establecimientos. Asimismo, estas empresas hoteleras establecieron métodos de reciclaje, desde cristales, papeles, plástico y otros residuos sólidos, dando como respuesta que el desarrollo de estas prácticas va más allá del nivel operativo, ya que es un compromiso que se

extiende por todas las áreas relacionadas directa e indirectamente al sector hotelero. Por consiguiente, la importancia que un lugar sea sostenible o se promocióne como tal, es una de las principales motivaciones que presentan los viajeros. Barriga y Jusof (2019) manifiestan que el éxito del turismo incluso de la industria hotelera depende de la disponibilidad de un ambiente limpio, donde acciones más comunes como la reducción del agua, control de energía y disminución de desechos generados, son las medidas esenciales en esta materia.

Bases teóricas

Prácticas Ecoeficientes

Las practicas ecoeficientes son estrategias que poseen un vínculo entre el progreso ambiental y empresarial, estas generan beneficios en la búsqueda del equilibrio de producir más, mientras los recursos son menores, sin generar impactos negativos al medio ambiente. De la misma forma, las practicas ecoeficientes buscan la generación de un precio y mercado competitivo, además de la satisfacción del cliente, evitando que la calidad y nivel de atención descienda al hacer menor uso de los recursos, así mismo, son oportunidades de mejora que permiten ser más responsables y rentables a los diferentes establecimientos hoteleros (Torres y Carrera, 2018). Por otro lado, Sanes (2018) señala que las prácticas ecoeficientes aumentan la eficacia de los recursos naturales en los establecimientos hoteleros, junto con la necesidad del desarrollo sostenible, a través de acciones que no son invasivas ni dañinas, creando más valor y cumpliendo con las 3E (economía, equidad y ecología), siendo más rentables económica - financieramente y más responsables medioambientalmente.

Gestión hotelera

Se conoce por gestión al enfoque que permite la planificación, organización y orientación de procesos para lograr un objetivo. De la misma manera en un establecimiento hotelero, buscando lograr el bienestar de la empresa incluyendo a sus colaboradores, accionistas, clientes y personas en general (Fernández, 2019). También se indica que la gestión hotelera es la acción de administrar y ejecutar los procesos de la empresa, en donde Blas L. (2017) señala que la gestión hotelera posee 5 dimensiones, siendo estas la planeación, organización, dirección, integración de personal y control. Para este proceso, primero se analiza la situación de la empresa hotelera y a partir de ello se establecen los principales objetivos, para luego ejecutar diferentes estrategias que permitirán alcanzar los objetivos propuestos. Durante este proceso se seleccionarán a los nuevos colaboradores y finalmente se medirá el desempeño, desarrollándose así una gestión de calidad.

Consumo de energía

El consumo de energía es la cantidad total de fuente energética usada, esta es fundamental para los procesos de funcionamiento de actividades económicas, al igual que empresas de diferentes sectores y hogares, sin embargo, el consumo de energía genera impactos negativos sobre el ambiente, para ello es necesario medidas o prácticas que ayuden a reducir su consumo. Por otro lado, se conoce que la reducción del uso de energía beneficia en la disminución de costos, para ello se pueden establecer diferentes estrategias dentro del sector hotelero, como la implementación de un sistema ya existente, realizar mantenimientos periódicos, usar equipos eficientes y energías renovables y mantener un correcto control en ellos. (MBP, 2020).

Consumo de agua

El agua es un recurso vital para el consumo humano, es la cantidad que se dispone para satisfacer las necesidades diarias, es por ello que diferentes sectores requieren indispensablemente de este servicio. Debido a su importancia también es necesario contar con estrategias para reducir el consumo excesivo de este recurso, promoviendo así un uso responsable, para ello es necesario el uso de diferentes prácticas que incluyan medidas eficientes y que busquen disminuir el impacto con el medio ambiente, sea a través de equipos o sistemas eficientes, fortalecer la capacitación e información de un correcto control y mantenimiento de los equipos, como también contar con un registro para monitorear periódicamente el consumo de este recurso (Cruz J., 2020).

Uso de útiles de oficina

El consumo de útiles de oficina se refiere al uso de suministros que una empresa adquiere, principalmente al uso de papel bond, tintas, lapiceros y demás, pues es indispensable dentro de cualquier establecimiento ya que son herramientas básicas para desempeñar diferentes funciones. Sin embargo, por estos mismos también se puede generar impactos significativos en el ambiente (MINAM, 2018). Para reducir estos impactos se realizan diferentes estrategias ecológicas en las empresas hoteleras, que ayudan a mantener un equilibrio en su consumo y el contacto con el medio ambiente. Entre ellas es contar con un inventario el cual nos ayudará a identificar los materiales que se encuentran en stock, asimismo contar con métodos de reciclaje, evitar la pérdida de materiales y buscar el aprovechamiento de ellos (Torres O. y Carrera P., 2018).

Disposición de desechos sólidos

Al desarrollar diferentes actividades de producción, así como se generan nuevos productos o servicios, también tienen como resultado algunos desechos sólidos, estos residuos se caracterizan por no ser biodegradables y por carecer de valor económico. Viéndolo a través de una perspectiva global, se obtienen grandes volúmenes de residuos sólidos, los cuales repercuten al medio ambiente si no poseen una adecuada gestión. Es por ello, que el sector hotelero para evitar la generación de impactos ante el medio ambiente, cuenta con procesos de eficiencia para una mayor gestión con respecto a los desechos sólidos, siendo el aprovechamiento de los insumos para evitar una mayor generación de residuos, el uso de recipientes diferenciados según el tipo de residuos y según su naturaleza (orgánicos e inorgánicos), como también, establecer una zona de almacenamiento para estos desechos (MBP, 2020).

Materiales y métodos

La presente investigación cuenta con un enfoque metodológico mixto, debido a que se busca determinar las prácticas ecoeficientes que se realizan en los establecimientos hoteleros con categorización de tres estrellas en la ciudad de Chiclayo, cuyo procedimiento inicia con un método cualitativo por medio de una guía de observación y posteriormente el cuantitativo mediante una encuesta, a través de un nivel descriptivo, ya que este se encarga de analizar e interpretar el fenómeno desarrollado (Torres y Carrera, 2018). El uso de este método tiene como finalidad identificar las prácticas ecoeficientes en cuanto a la gestión hotelera, consumo de energía, consumo de agua, uso de útiles de oficina y la disposición de desechos sólidos, las cuales posteriormente serán analizadas e interpretadas estadísticamente.

La población de estudio estuvo conformada por 26 establecimientos hoteleros de la ciudad de Chiclayo con categorización de tres estrellas, dirigida a administradores(as) y gerentes de dichos hoteles a través de un muestreo no probabilístico por conveniencia, ya que según Hernández (2021), este tipo de muestreo permite la selección de los participantes que se encuentran dispuestos a contribuir con la investigación.

Criterios de inclusión

- Hoteles ubicados en la ciudad de Chiclayo
- Hoteles de tercera categoría

Criterios de Exclusión

- Hoteles que no estuvieron de acuerdo en participar en la investigación
- Hoteles clausurados o que no estaban en funcionamiento

Procedimiento

Al presentar una investigación con enfoque mixto el procedimiento que se desarrolla es en torno a las dimensiones y objetivos propuestos, además de la aplicación de una encuesta y una guía de observación previamente validada por expertos. Esta encuesta estará desarrollándose a través de Google Forms, esto permitirá un análisis de la información obtenida y se plasmará en un documento, con la finalidad de obtener resultados que den respuesta a la problemática planteada. Posteriormente, se desarrollará una guía de observación con el fin de evaluar la ejecución de actividades propuestas.

Plan de procesamiento y análisis de datos

Para el análisis de datos obtenidos en la encuesta realizada se hará uso Google Forms, previamente la validez del instrumento por juicio de expertos, ya que este que garantiza que el material o instrumento cumpla con los criterios de claridad, relevancia y coherencia. Luego de ello se realizará la debida codificación y aplicación de tablas para la obtención de resultados mediante el SPSS. Además de aplicar la guía de observación en los establecimientos requeridos.

Consideraciones éticas

La presente investigación, considera los principales principios éticos (Noreña, Alcaraz-Moreno, Rojas y Rebolledo-Malpica, 2012):

Consentimiento informado: Este principio tiene como finalidad la autorrealización del autor, sea personal como profesionalmente, vinculado a los valores y principios que lo representan, de la misma forma se respetará la información obtenida de la muestra de estudio para mantener la integridad de cada uno de ellos, para prevenir daños y perjuicios.

Confidencialidad: Tiene por objetivo la protección de la identidad de las personas que colaboran con este proyecto, en donde los datos recaudados serán usados con fines investigativos sin intereses lucrativos.

Observación del participante: Es parte esencial de la investigación, la protección de los participantes, ya que se evitará el uso de grabaciones sin autorización durante la entrevista fomentando así la responsabilidad ética.

Resultados y discusión

La empleabilidad de un instrumento depende de la validez del constructo, siendo crucial que la prueba de alfa de Cronbach brinde respaldo para evaluar la confiabilidad. Para determinar esta misma, se utilizó el software estadístico SPSS, el cual generó el siguiente resultado:

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,800	37

Nota: Procesado en software SPSS

Tras llevar a cabo el análisis mediante el programa SPSS, obtenemos un coeficiente alfa de 0.800, lo que señala que disponemos de un nivel de alfa adecuado para su aplicación, dado que los valores están por encima de 0.7. (Celina y Campo, 2005).

Por otro lado, a través de la encuesta dirigida a personas que poseen el cargo de administradores o gerentes en los establecimientos con categorización de tres estrellas en la ciudad de Chiclayo, la cual tiene por objetivo el analizar las practicas ecoeficientes que se realizan en dichos establecimientos, tenemos por resultados:

Cargo del encuestado					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Gerente	3	11,5	11,5	11,5
	Administrador(a)	23	88,5	88,5	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

En la encuesta realizada a establecimientos hoteleros categorizados con tres estrellas, se evidencia que el cargo de las personas encuestadas en su mayoría fueron administradores(as) con un 88.5%, mientras que el cargo de gerentes solo se presenció con un menor 11.5%.

Objetivo Específico 1:**Identificar las prácticas ecoeficientes en la gestión de los hoteles de la ciudad de Chiclayo, 2022.**

Gestión	Sí	%	No	%
¿Se revisa y optimiza los turnos laborales en la empresa?	26	100%	-	-
¿Se fomenta un grato ambiente de trabajo, promoviendo los valores corporativos?	26	100%	-	-
¿Cuenta el hotel con manual de procedimientos y funciones?	25	96.2%	1	3.8%
¿Cuenta con una base de datos de los clientes que se hospedan en el hotel?	26	100%	-	-
¿Organiza, clasifica y codifica los insumos, mercadería y suministros que el establecimiento requiere?	26	100%	-	-
¿El hotel planifica actividades para fomentar el ahorro de recursos como agua, energía y papel?	19	73.1%	7	26.9%

Nota: Elaboración propia

Para el logro del primer objetivo relacionado a la gestión de los hoteles, se consideró seis ítems, los cuales son: la revisión y optimización de turnos laborales, el grato ambiente laboral, si el establecimiento cuenta con un manual de procedimientos y funciones, además de una base de datos o registro de los huéspedes, la organización y clasificación de suministros y por último si el hotel planifica actividades para fomentar el ahorro de energía, agua y papel. Es donde se ha identificado que el total de 26 hoteles encuestados categorizados con tres estrellas sí optimizan sus turnos laborales y cuentan con una base de datos de los clientes que se hospedan en el establecimiento, además de que en todos ellos se fomenta un grato ambiente de trabajo promoviendo los valores corporativos. Por otro lado, el 96.2% de estos establecimientos sí cuentan con un manual de procedimientos y funciones. También se identificó que el 100% de ellos, organizan y codifican los insumos y suministros que requiere el establecimiento. Asimismo, se ha obtenido que el 73.1% representando a 19 de estos establecimientos de la ciudad de Chiclayo, si planifican actividades para fomentar el ahorro en los diferentes recursos como agua, energía y papel, mientras que el 26.9% restante no lo realiza.

En relación con los elementos analizados en la guía de observación relacionados con la gestión hotelera, se observó que los establecimientos presentan un entorno laboral positivo, donde

prevalece el compromiso y la colaboración entre los colaboradores. Además, proporcionan un excelente trato a los clientes o huéspedes, ofreciendo soluciones efectivas y mostrando una atención constante a sus opiniones o problemas.

Objetivo Específico 2:

Identificar las prácticas ecoeficientes en el consumo de energía de los hoteles de la ciudad de Chiclayo, 2022.

Consumo de Energía	Sí	%	No	%
¿Se apagan los equipos eléctricos y electrónicos en los ambientes que no son utilizados y al terminar la jornada de trabajo?	26	100%	-	-
¿Se apagan las luminarias de los ambientes que no están siendo utilizados?	26	100%	-	-
¿Se limpia periódicamente las luminarias para mejorar la calidad de la iluminación?	26	100%	-	-
¿Tienes focos ahorradores en el hotel?	26	100%	-	-
¿Ubica los escritorios y zonas de trabajo en lugares donde se pueda aprovechar la máxima iluminación natural?	26	100%	-	-
¿Utiliza interruptores automáticos o sensores infrarrojos para el encendido o apagado de las luces?	-	-	26	100%
¿Hay un registro estadístico de la facturación de energía eléctrica?	18	69.2%	8	30.8%
¿Se ha realizado una inspección al estado de las instalaciones eléctricas en los últimos 3 meses?	25	96.2%	1	3.8%
¿Hay algún sistema de incentivo para la eficiencia energética?	26	100%	-	-

Nota: Elaboración propia

Con respecto a las prácticas ecoeficientes en el consumo de energía para el resultado del segundo objetivo se ha considerado identificar si los establecimientos apagan sus equipos eléctricos y electrónicos al terminar su jornada laboral. En donde el 100% indicó que sí realizan esta acción, de igual forma con las luminarias, ya que estas son apagadas en los ambientes que no están siendo utilizados y que estas mantienen una limpieza periódica. Asimismo se

consideraron otros ítems como si los hoteles cuentan con focos ahorradores, la ubicación de forma estratégica con su mobiliario para el aprovechamiento de iluminación natural, el uso de interruptores automáticos o sensores, la presencia de un registro estadístico de la facturación de energía, inspecciones cada tres meses con respecto a las instalaciones eléctricas y la aplicación de algún sistema para la eficiencia de la energía; obteniendo por resultado que los 26 establecimientos hoteleros representados con un 100% si cuentan con focos led o ahorradores además de que estos aprovechan la iluminación natural para la ubicación de escritorios y zonas de trabajo. Sin embargo, el 100% de los establecimientos no hacen uso de interruptores automáticos o sensores infrarrojos para el encendido y apagado de luces. También se observó mediante las encuestas que un 69.2% de establecimientos cuentan con un registro estadístico de la facturación de energía eléctrica, por otro lado, 25 establecimientos hoteleros representando un 96.2% realizan inspecciones cada tres meses para conocer cuál es el estado de las instalaciones eléctricas. Finalmente, en cuanto a este objetivo se identificó que todas estas empresas hoteleras presentan un sistema de incentivo para la eficiencia energética.

En relación a los aspectos evaluados en la guía de observación relacionados con el consumo de energía, se observó que la mayoría de los hoteles aprovechan la luz natural, especialmente en las áreas de recepción y el vestíbulo. Asimismo, implementan diversas prácticas ecoeficientes, como el uso de bombillas de bajo consumo, y llevan a cabo un mantenimiento mensual para asegurar las condiciones de los servicios eléctricos.

Objetivo Específico 3:

Identificar las prácticas ecoeficientes en el consumo de agua de los hoteles de la ciudad de Chiclayo, 2022.

Consumo de Agua	Sí	%	No	%
¿Existen fugas de agua en los grifos o servicios higiénicos del hotel?	-	-	26	100%
¿La antigüedad de las instalaciones sanitarias es mayor a 10 años?	5	19.2%	21	80.8%
¿Posee inodoros ahorradores en los servicios higiénicos?	11	42.3%	15	57.7%
¿Posee grifería ahorradora en los servicios higiénicos?	26	100%	-	-
¿Sabes que el agua se puede reusar?	26	100%	-	-
¿Se reusa el agua en el hotel?	10	38.5%	16	61.5%

¿Se programa el riego de áreas verdes en horas de menor intensidad solar?	-	-	26	100%
¿Hay una persona que se encargue de monitorear el uso eficiente del agua?	7	26.9%	19	73.1%
¿Hay un registro estadístico de la facturación de agua potable?	18	69.2%	8	30.8%
¿Se ha realizado una inspección al estado de las instalaciones sanitarias en los últimos 3 meses?	21	80.8%	5	19.2%

Nota: Elaboración propia

Para la identificación del objetivo que guarda relación con las prácticas ecoeficientes en el consumo de agua, se han considerado diferentes indicadores, desde la existencia de fugas de agua en los grifos y servicios higiénicos, la antigüedad de las instalaciones sanitarias, si los establecimientos poseen inodoros ahorradores, como también grifería ahorradora. De la misma forma se interroga si conocían que el agua se puede reusar y si practican esto en su establecimiento, la programación de riego de áreas verdes, si se cuenta con una persona que se encargue del monitoreo del uso del agua, al igual que con un registro estadístico de la facturación y finalmente la realización de inspecciones en los últimos tres meses en cuanto al estado de sus instalaciones. Es donde se obtuvo como resultado que ningún establecimiento presenta fugas de agua en sus grifos o servicios higiénicos, además de que el 80.8% de los establecimientos indican que la antigüedad de las instalaciones sanitarias no es mayor de 10 años, a su vez con un 73.1%, los encargados de los establecimientos encuestados indican que no cuentan con una persona que se encargue del monitoreo del uso eficiente del agua. Por otro lado, el 42.3% de hoteles posee inodoros ahorradores en sus servicios higiénicos. Además 66 de ellos representando el 100% cuentan con grifería ahorradora en sus servicios higiénicos. Por consiguiente, los 26 encuestados de los establecimientos sí tenían conocimiento de que el agua se puede reusar, sin embargo, solo el 38.5% del total, realiza esta acción.

También se identificó que ninguno de ellos programa el riego de áreas verdes en horas de menor intensidad solar. De igual forma se incluye un registro estadístico con respecto a la facturación de agua por parte de un 69.2% según los encuestados y finalmente se identificó que un 80.8% de los establecimientos hoteleros sí han realizado inspecciones con respecto al estado de las instalaciones sanitarias en los últimos tres meses.

En relación a los aspectos evaluados en la guía de observación relacionados con el consumo de agua, se observó que los establecimientos cuentan con grifos de bajo flujo y la mayoría de ellos

están en condiciones óptimas. No obstante, la mayoría de los hoteles no practican la reutilización del agua, ya que esta se dirige directamente a los sistemas de alcantarillado.

Objetivo Específico 4:

Identificar las prácticas ecoeficientes en el uso de útiles de oficina de los hoteles de la ciudad de Chiclayo, 2022.

Útiles de Oficina	Sí	%	No	%
¿Se maneja un listado de inventario de materiales de oficina para las compras?	16	61.5%	10	38.5%
¿Mantienen stocks de materiales de oficina?	26	100%	-	-
¿Existen materiales que se compran con la idea de ser reusados?	26	100%	-	-
¿La empresa posee algún método de reciclaje o tratamiento especial para reutilizar el papel?	13	50%	13	50%
¿Utilizan los medios virtuales para comunicaciones internas?	26	100%	-	-
¿Hay una persona que se encargue de monitorear el uso eficiente de los útiles de oficina?	9	34.6%	17	65.4%

Nota: Elaboración propia

Para el logro del cuarto objetivo referido al uso eficiente de útiles de oficina, se ha considerado seis indicadores, los cuales son: manejar un listado de materiales de oficina, mantener en stock dichos materiales, materiales que se compran con fines de ser reusados, métodos de reciclajes con respecto al papel, medios virtuales para comunicaciones internas y por último el monitoreo del eficiente uso de los útiles de oficina por alguien encargado. Es donde se evidenció que la mayoría de establecimientos con un 61.5% si cuentan con un listado de los materiales de oficina para su debida compra. Por otro lado 26 de estas empresas hoteleras compran sus materiales con la finalidad de ser reusados y mantienen en stocks sus materiales de oficina.

También se conoce que 13 de las 26 empresas hoteleras poseen algún método de reciclaje o tratamiento para reutilizar el papel en el área de recepción, representando un 50% del total. Asimismo, todos los establecimientos usan los medios virtuales para la comunicación entre colaboradores. Finalmente se identificó que el 34.6% de encargados encuestados mencionan que sus establecimientos si cuenta con una persona encargada de monitorear el uso eficiente de los útiles de oficina, mientras que el 65.4% restante, no presenta este encargado.

En relación a los aspectos evaluados en la guía de observación relacionados con el uso de suministros de oficina, se notó que la mayoría de los establecimientos no implementan prácticas de reciclaje. No obstante, adoptan medidas para reducir el uso excesivo de papel y prefieren estrategias publicitarias a través de redes sociales y OTA 's, evitando la creación de afiches o banners que podrían tener un impacto ambiental negativo al considerarse contaminantes.

Objetivo Específico 5:

Identificar las prácticas ecoeficientes en la disposición de desechos sólidos de los hoteles de la ciudad de Chiclayo, 2022.

Desechos Sólidos	Sí	%	No	%
¿Existen normas establecidas para la minimización de residuos sólidos?	13	50%	13	50%
¿Las personas usan los diversos recipientes adecuadamente según el tipo de residuo a disponer?	-	-	26	100%
¿Hay alguna coordinación con la municipalidad o empresas privadas para programas de reciclaje?	2	7.7%	24	92.3%
¿El tema del manejo de residuos sólidos es percibido por los colaboradores como prioritario?	25	96.2%	1	3.8%
¿Sabes qué son las tecnologías limpias, y las energías renovables?	26	100%	-	-
¿Dona o vende los equipos, muebles u otros elementos que son reemplazados pero que aún tienen vida útil?	26	100%	-	-

Nota: Elaboración propia

Para la identificación y logro del quinto objetivo teniendo en cuenta las prácticas ecoeficientes en la disposición de desechos sólidos se ha considerado diferentes indicadores, entre ellos tenemos si en los establecimientos hoteleros que se realizaron las encuestas presentan normas establecidas para la minimización de residuos sólidos, en donde un 50% sí mantienen estas normas, lo contrario del restante 50%. Por otro lado, un 100% de los establecimientos hoteleros indican que los huéspedes no hacen uso adecuado de los recipientes según el tipo de residuo. Además, el 100% representando a los 26 hoteles, conoce las definiciones de tecnologías limpias y energías renovable, como también que estos mismos establecimientos hoteleros donan o venden el mobiliario que aun consideran que posee vida útil.

Con respecto a sus colaboradores solo en 25 establecimientos representado por un 96.2% perciben como prioritario el manejo de los residuos sólidos y sólo 2 de ellos mantienen una coordinación con empresas para programas de reciclaje, con representación del 7.7%.

En relación a los aspectos evaluados en la guía de observación relacionados con la gestión de desechos sólidos, se observó que no todos los establecimientos disponen de recipientes que permitan separar los distintos tipos de residuos. No obstante, la mayoría de los responsables considera la posibilidad de implementar esta práctica. Por otro lado, se notó que no se lleva a cabo la reutilización de los residuos para la elaboración de compost u otro tipo de procesamiento; en su lugar, estos son simplemente descartados.

Discusión

Gestión Hotelera

La ecoeficiencia es fundamental en el ámbito hotelero como consecuencia del uso inadecuado de recursos, ya que se relaciona directamente con la gestión, el cuidado de la energía, agua, útiles de oficina y desechos sólidos. Torres y Carrera (2018), señalan que el conocimiento que las empresas poseen tras varios años en el ámbito hotelero y su respectiva gestión es debido a la práctica, capacitaciones y el quehacer constante de este tipo de empresas, además señalan la importancia de la optimización de recursos, corroborándolo en la investigación donde se indica que 19 de las empresas hoteleras si planifican diferentes actividades para fomentar el ahorro de recursos como agua, energía y papel, aumentando la eficiencia en aras de la sostenibilidad ambiental. De la misma forma, Castro (2020), indica que tanto el personal interno como externo del establecimiento se involucre de manera activa y desempeñe un papel fundamental para impulsar el cambio, confirmándolo a través de la respuesta de los 26 encargados de los establecimientos, ya que hacen referencia al valor de fomentar un grato ambiente de trabajo entre los colaboradores, promoviendo los valores corporativos para lograr una mayor productividad con fines ecológicos y económicos además de la importancia de establecer un sistema de gestión cuyo enfoque principal sea la implementación de estándares de calidad y la mejora del servicio prestado, asimismo menciona Bejar y Carpio (2020), donde la gestión hotelera conlleva que las empresas emprendan acciones orientadas a potenciar su capacidad mediante estrategias que les posibiliten destacar en un entorno donde se reconoce la responsabilidad ambiental como un elemento crucial para gestionar de manera eficaz tanto sus procesos productivos como financieros.

Consumo de Energía

Guerrero (2021), afirma que el uso de la luz natural representa una fuente de energía ecológica y sin costo alguno, además su eficiencia supera con creces a la luz artificial, es por ello que debe ser aprovechada cuando esté disponible, por esta razón estas empresas hoteleras ubican su mobiliario, escritorios y zonas de trabajos en lugares donde se pueda aprovechar la máxima iluminación natural, esto ayudará a mantener niveles adecuados de iluminación en diversas áreas, generará un ambiente cómodo, lo que nos permitirá disminuir la necesidad de utilizar iluminación artificial y, como resultado, se logrará un ahorro de energía. De la misma forma, hace mención que es importante prevenir el uso innecesario de las instalaciones eléctricas, ya que es frecuente observar sistemas de iluminación artificial activos cuando no están siendo utilizados, es por ello que los equipos eléctricos y electrónicos de las 26 empresas hoteleras son apagadas y no son utilizadas cuando no se requieran, además de limpiar periódicamente los focos y lámparas para no bloquear la luz que emiten permitiendo mejorar la calidad de la iluminación.

Por otro lado, Valle et al., (2019), señalan que las principales medidas empleadas para el control y revisión de bajo consumo de energía eléctrica es la instalación de bombillas o focos ahorradores, lo cual se evidencia en su totalidad con los representantes de los hoteles seleccionados para la encuesta, ya que todos ellos poseen este tipo de sistemas de eficiencia, siendo el uso de focos led e instalaciones de bombillas de bajo consumo, beneficiando tanto a la empresa hotelera como también al medio ambiente.

Consumo de Agua

Con respecto al consumo de agua en establecimientos hoteleros, Pachón (2021) afirma que ciertos servicios ofrecidos por los establecimientos turísticos, como piscinas o bañeras, generan un consumo elevado de agua. Por esta razón, es imperativo implementar de manera urgente medidas destinadas a la conservación de este recurso. Una opción sería la adopción de sistemas de ahorro, como difusores para grifos o cabezales de ducha, ya que su instalación podría resultar en ahorros significativos. Estas medidas ayudan a evitar consumos innecesarios y prevenir olvidos o comportamientos poco responsables por parte de los usuarios o el personal colaborador, lo cual se evidencia en su totalidad con los representantes de los hoteles seleccionados para la encuesta en la presente investigación, ya que todos ellos poseen este tipo de sistemas de eficiencia, siendo estos los grifos de bajo consumo. De igual forma, manifiesta que la reutilización del agua ya sea generada por actividades como lavar platos, lavarse las manos, ducharse o bañarse, puede ser reutilizada para fines no potables con un tratamiento

mínimo que asegure su desinfección, pero para ello es necesario que las empresas hoteleras tengan conocimiento de esta información, ratificándolo con las respuestas de los administrativos y gerentes encuestados de las empresas hoteleras, ya que su totalidad manifiesta que si tiene noción de que el agua se puede reusar y que todos estos establecimientos lo realizan, sin embargo ninguno programa el riego de áreas verdes en horas de menos intensidad solar lo cual ayudaría a maximizar la eficiencia del riego al reducir la pérdida de agua por evaporación además de contribuir con un uso más eficiente del agua.

Útiles de Oficina

García et al., (2019), señalan que los elementos más abundantes en términos de residuos dentro de sus actividades hoteleras son los relacionados con material de oficina, es por ello que es necesario reutilizar estos mismos, además de mantener un registro de cada material y su utilidad, corroborándose así en la investigación ya que solo 16 establecimientos poseen un inventario además de que el total de estos mismos (26), adquieren estos materiales con la idea de ser reusados.

Por otro lado, según Bejar y Carpio (2021), la práctica de reutilizar hojas de papel en las tareas administrativas de un hotel se destaca por su eficiencia. Esta estrategia no solo contribuye al ahorro de recursos, sino que también tiene un impacto positivo en la gestión ambiental del establecimiento. En el proceso de reciclaje, estos desechos son manejados a través de empresas certificadas, lo que asegura un tratamiento adecuado y responsable, estas empresas certificadas, según las indicaciones de Bejar y Carpio, han identificado que los desechos más recurrentes en las operaciones hoteleras incluyen no solo la papelería de oficina, plásticos y cartones, sino también otros materiales susceptibles de reciclaje, es por ello que es importante contar con alguna persona encargada de monitorear el uso adecuado de estos útiles de oficina, sin embargo en la investigación se evidencia que solo en 17 de los establecimientos hay una persona encargada de supervisar el uso eficiente de estos materiales.

Desechos Sólidos

Es crucial los encargados de los hoteles encuestados utilicen eficientemente los recursos y adopten herramientas de gestión que reduzcan su impacto ambiental. Además, es necesario implementar un control más estricto en la gestión de residuos ya que no solo se trata de cumplir con regulaciones y normativas (Torres y Barriga, 2022), destacando que en la presente investigación solo 13 establecimientos hoteleros cuentan con este tipo de normas para fomentar la minimización de residuos sólidos, sin embargo, un gran porcentaje de los representantes de

cada empresa hotelera manifiesta que es de carácter prioritario el manejo de residuos sólidos. Por otro lado, la totalidad de administrativos y gerentes encuestados, indican que se donan o venden aquellos equipos u mobiliario que aún posee vida útil, ya que este acto es esencial para preservar el medio ambiente, mejorar la eficiencia operativa y construir una imagen positiva en el mercado.

Conclusiones

Según lo desarrollado en esta investigación, los hoteles ubicados en la ciudad de Chiclayo para adoptar prácticas de gestión ambiental principalmente en la búsqueda de ahorro económico, y como consecuencia de esto, en el compromiso con la preservación del medio ambiente, se centra en la planificación de actividades para fomentar el ahorro de recursos como agua, energía y papel, lo cual solo es aplicado por un 73.1% del total de 26 establecimientos de tercera categoría.

De los 26 hoteles examinados, se denota que todos han adoptado alguna medida ecoeficiente para administrar su consumo de energía al igual que el consumo del agua (uso de focos ahorradores y grifos de bajo consumo). A pesar de ello, no están considerando la opción de implementar otros sistemas de incentivos que impulsen la eficiencia energética e hídrica. Esta falta de exploración limita la posibilidad de optimizar costos y maximizar beneficios, al mismo tiempo que no se están promoviendo alternativas de gestión ambiental basadas en prácticas sostenibles. Esto es relevante, dado que en la sociedad actual se valora positivamente a las empresas comprometidas con la preservación ambiental.

En cuanto al tema del manejo de residuos sólidos y el uso de útiles de oficina para los 26 representantes encuestados, como para sus colaboradores es un tema prioritario, sin embargo, la mitad de ellos no plantean normas para la minimización de estos desechos y solo 2 de ellos tienen una coordinación con empresas para programas de reciclaje, esto no solo responde a los beneficios con el medio ambiente, sino también a la reputación del establecimiento como una entidad comprometida con la preservación del entorno.

Los hoteles examinados se centran principalmente en supervisar el uso de energía eléctrica y agua. En cambio, una minoría de ellos reconoció no tener conocimiento sobre la cantidad diaria de desechos generados. Esto sugiere que han tenido éxito al adoptar prácticas medioambientales, a pesar de no haber calculado el valor del ahorro ni evaluado completamente su impacto en las operaciones.

Recomendaciones

En consideración a los resultados obtenidos es necesario que los propietarios, gerentes o administradores de empresas hoteleras busquen implementar estrategias como la automatización de procesos, sistemas de gestión que permitan promover las prácticas sostenibles ayudando a reducir costos operativos y mejorando la imagen de sus propios establecimientos.

Para mejorar la gestión hotelera, es necesario implementar prácticas ecoeficientes en el consumo de energía. Esto incluye la realización de análisis energéticos y sistemas de climatización eficientes, así como la instalación de energías renovables como paneles solares. La implementación de sistemas de gestión energética y la búsqueda de certificaciones ambientales refuerzan el compromiso del hotel con la eficiencia energética y la sostenibilidad.

De la misma forma promover prácticas ecoeficientes en el consumo de agua, es ideal la instalación de dispositivos ahorradores, no solo en grifos sino también en duchas, así como la reutilización de agua en áreas como la lavandería y áreas verdes del establecimiento.

Por otro lado, para hacer más ecoeficiente el uso de útiles de oficina se recomienda adoptar medidas como el uso de papel reciclado, impresión a doble cara y digitalización de documentos. La compra responsable de productos reciclables, la reducción de desechables mediante opciones recargables y la capacitación del personal colaborador también son elementos esenciales.

Finalmente, para gestionar de manera ecoeficiente los residuos sólidos en hoteles, se recomienda implementar un sistema de separación y reciclaje, con contenedores diferenciados para distintos tipos de materiales. Además, es crucial establecer programas de reciclaje, reducir el uso de envases desechables y fomentar el compostaje de residuos orgánicos.

La monitorización regular del consumo, evaluaciones periódicas y la introducción de incentivos para prácticas sostenibles son esenciales para una gestión ambiental efectiva. Estas acciones no solo promoverán la eficiencia operativa, sino que también refuerzan el factor económico del establecimiento además de ser una empresa comprometida con la sostenibilidad.

Referencias

Muñoz Barriga, A. (2022). La gestión sostenible aplicada al sector hotelero en Galápagos. *Turismo y Sociedad*, 31, 177-197. <https://doi.org/10.18601/01207555.n31.10>

García, C. F. L. & Torres, Y. J. C. (2019). Environmental Practices in Luxury Class and First Class Hotels of Guayaquil, Ecuador. *Revista Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade*, 11(2), 400-416. <https://doi.org/10.18226/21789061.v11i2p400>

A Study of Barriers to Environmentally Sustainable Practices in Hotel Businesses in Punjab, India: Preliminary Findings. (2021). *Academica Turistica*, 14(1), 71-86. <https://doi.org/10.26493/2335-4194.14.71-86>

McGrath, M., Pyke, J., White, L. & Lockstone-Binney, L. (2019). Analysis of hotels' environmentally sustainable policies and practices. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31(6), 2394-2410. <https://doi.org/10.1108/ijchm-08-2018-0670>

David, C. R. M. (2021). Las prácticas ecoeficientes y su relación con la satisfacción del huésped en los hospedajes de la Ciudad de Arequipa, 2020. <https://hdl.handle.net/20.500.12867/5493>

Joshi, G. (2021). Examining the impact of environmentally sustainable practices on hotel brand equity: a case of Bangalore hotels. *Environment, Development and Sustainability*, 24(4), 5764-5782. <https://doi.org/10.1007/s10668-021-01682-9>

Torres, O. X. T. M. & Carrera, P. Y. C. C. (2018). Prácticas ecoeficientes en las empresas hoteleras de la ciudad de Ibarra – Ecuador. *UNIANDES EPISTEME*, 5(2), 090-100. <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/6756404.pdf>

Valle, J. E. G., García, C. F. L., & Torres, Y. J. C. (2019). Environmental practices in luxury class and first class hotels of Guayaquil, Ecuador. *Rosa dos Ventos*, 11(2), 400-416. <https://doi.org/10.18226/21789061.v11i2p400>

Avila Huamán, C. B. (2022). El impacto de las prácticas ecoeficientes en hoteles urbanos de 5 estrellas en el Perú. *El Periplo Sustentable*, 42, 463. <https://doi.org/10.36677/elperiplo.v0i42.14437>

Siglo, U. (2020). Buenas prácticas ambientales en el uso eficiente de la energía. Caso de estudio Hotel Howard Johnson, Villa Carlos Paz; Córdoba; Argentina. <https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/handle/ues21/18427>

Gregorio, A. E. V. (2021). *La ecoeficiencia en alojamientos turísticos*. idUS - Depósito de Investigación Universidad de Sevilla. <https://hdl.handle.net/11441/128335>

Augusto, A. S. F. (2018). Evaluación de la gestión sostenible en hoteles de tres estrellas, Miraflores-Lima. *Propuesta de Gestión Sostenible*, 2018. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/4113>

Del Rosario Reyes Santiago, M., & Medina, P. S. S. (2022). Capacidades basadas en el conocimiento para la gestión ambiental en hoteles de Oaxaca, México. *El Periplo Sustentable*, 42, 168. <https://doi.org/10.36677/elperiplo.v0i42.12268>

Feil, A. A., & Schreiber, D. (2022). Revisão de literatura sobre níveis, dimensões e indicadores de sustentabilidade. *El Periplo Sustentable*, 42, 110. <https://doi.org/10.36677/elperiplo.v0i42.12535>

Anexos

Tabla 01: Matriz de consistencia

Matriz de consistencia (PRÁCTICAS ECOEFICIENTES EN HOTELES DE LA CIUDAD DE CHICLAYO, 2022)

Problema de investigación	Objetivo principal	Categorías	
	Determinar las prácticas ecoeficientes en los hoteles de la ciudad de Chiclayo, 2023.	Categoría Prácticas Ecoeficientes	
	Objetivos Específicos	Dimensiones	Indicadores
	Identificar las prácticas ecoeficientes en la gestión de los hoteles de la ciudad de Chiclayo, 2023.	Gestión Hotelera	Optimización de turnos laborales Grato ambiente laboral de trabajo El hotel cuenta con un manual de procedimientos y funciones El hotel cuenta con una base de datos El hotel se encarga de organizar, clasificar y codificar los suministros Actividades que fomenten el ahorro de recursos
¿Cuáles son las prácticas ecoeficientes que se realizan en los hoteles de la ciudad de Chiclayo, 2022?	Identificar las prácticas ecoeficientes en el consumo de energía de los hoteles de la ciudad de Chiclayo, 2023.	Consumo de energía	Uso apropiado de los equipos eléctricos y electrónicos Uso correcto de luminarias Limpieza periódica de las luminarias Uso de focos ahorradores Ubicación de zona de trabajo en lugares que se aproveche la luz natural Uso de interruptores automáticos Mantener un registro estadístico de facturación de energía Inspección y mantenimiento periódico Uso de sistemas eficientes de la energía Control de fugas de agua en los grifos Antigüedad de las instalaciones Servicios higiénicos ahorradores
	Identificar las prácticas ecoeficientes en el consumo de agua de los hoteles de la ciudad de Chiclayo, 2023.	Consumo de agua	Ahorro de agua Reutilización del agua Riego de áreas verdes Monitoreo eficiente del agua Registro estadístico de facturación del agua Inspección de instalaciones
	Identificar las prácticas ecoeficientes en el uso de útiles de oficina de los hoteles de la ciudad de Chiclayo, 2023.	Uso de útiles de oficina	Inventario de materiales de oficina Stocks de materiales de oficina Uso de materiales con el fin de ser reusados Métodos de reciclaje Uso de medios virtuales Monitoreo constante

Identificar las prácticas
eficientes en la disposición
de desechos sólidos de los
hoteles de la ciudad de
Chiclayo, 2023.

Disposición de
desechos sólidos

Normas para minimización de recursos
Uso correcto del tipo de residuo
Programas de reciclaje
Manejo de residuos sólidos
Conocimiento de tecnologías limpias
Estrategias para la reutilización (donaciones)

Metodología

Enfoque: Mixto	Población: Hoteles de tercera categorización	Técnicas e instrumentos de recolección de datos
Nivel: Descriptivo	Muestra: 26 Hoteles	Técnica: Encuesta / Observación
	Muestreo: No probabilístico / por conveniencia	Instrumento: Cuestionario/ Guía de observación

Nota: Elaboración Propia

Tabla 02: Guía de observación



**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE
MOGROVEJO**
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela de Administración Hotelera y de Servicios Turísticos

GUÍA DE OBSERVACIÓN

OBJETIVO: Observar y diagnosticar las prácticas eficientes que realiza el establecimiento hotelero.

NOMBRE DEL HOTEL:	
UBICACIÓN:	
FECHA:	
TIPO DE TRABAJO:	DIAGNÓSTICO

ITEMS	DESCRIPCIÓN	IMAGEN
-------	-------------	--------

<ul style="list-style-type: none"> - Ambiente laboral - Trato con los clientes - Organización y clasificación de insumos o suministros 		
<ul style="list-style-type: none"> - Aprovechamiento de luz natural - Uso de focos ahorradores - Limpieza y mantenimiento de los servicios eléctricos 		
<ul style="list-style-type: none"> - Presencia de grifos en correctas condiciones (sin fugas) - Uso de servicios higiénicos que presenten un sistema de ahorro - Grifos ahorradores (sensores) - Reutilización de agua 		
<ul style="list-style-type: none"> - Reciclaje de papel - Inventario (fechas de productos, productos reusables) - Uso de medios virtuales/digitales 		
<ul style="list-style-type: none"> - Uso de recipientes por el tipo de residuos - Reutilización de residuos - Composta 		

Nota: Elaboración propia

Tabla 03: Cuestionario



**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE
MOGROVEJO**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela de Administración Hotelera y de Servicios Turísticos

CUESTIONARIO

Este cuestionario es dirigido a Gerentes y/o administradores(as) de los establecimientos hoteleros categorizados con tres estrellas con la ciudad de Chiclayo, con el fin de determinar las prácticas ecoeficientes que se realizan en sus respectivos alojamientos.

NOMBRE DEL HOTEL:	
CARGO DEL ENCUESTADO:	
FECHA:	

Diagnóstico de Prácticas Ecoeficientes

Gestión Hotelera	SI	NO
Se revisa y optimiza los turnos laborales en la empresa		
Se fomenta un grato ambiente de trabajo, promoviendo los valores corporativos.		
Cuenta el hotel con manual de procedimientos y funciones		
Cuenta con una base de datos de los clientes que se hospedan en el hotel		
Organiza, clasifica y codifica los insumos, mercadería y suministros que el establecimiento requiere		
El hotel planifica actividades para fomentar el ahorro de recursos como agua, energía y papel		

Consumo de Energía	SI	NO
Se apagan los equipos eléctricos y electrónicos en los ambientes que no son utilizados y al terminar la jornada de trabajo		
Se apagan las luminarias de los ambientes que no están siendo utilizados		
Se limpia periódicamente las luminarias para mejorar la calidad de la iluminación		
Tienes focos ahorradores en el hotel		

Ubica los escritorios y zonas de trabajo en lugares donde se pueda aprovechar la máxima iluminación natural		
Utiliza interruptores automáticos o sensores infrarrojos para el encendido o apagado de las luces		
Hay un registro estadístico de la facturación de energía eléctrica		
Se ha realizado una inspección al estado de las instalaciones eléctricas en los últimos 3 meses		
Hay algún sistema de incentivo para la eficiencia energética		

Consumo de Agua	SI	NO
Existen fugas de agua en los grifos o servicios higiénicos del hotel		
La antigüedad de las instalaciones sanitarias es mayor a 10 años		
Posee inodoros ahorradores en los servicios higiénicos		
Posee grifería ahorradora en los servicios higiénicos		
Sabes que el agua se puede reusar		
Se reusa el agua en el hotel		
Se programa el riego de áreas verdes en horas de menor intensidad solar		
Hay una persona que se encargue de monitorear el uso eficiente del agua		
Hay un registro estadístico de la facturación de agua potable		
Se ha realizado una inspección al estado de las instalaciones sanitarias en los últimos 3 meses		

Uso de Útiles de Oficina	SI	NO
Se maneja un listado de inventario de materiales de oficina para las compras		

Mantienen stocks de materiales de oficina		
Existen materiales que se compran con la idea de ser reusados		
La empresa posee algún método de reciclaje o tratamiento especial para reutilizar el papel		
Utilizan los medios virtuales para comunicaciones internas		
Hay una persona que se encargue de monitorear el uso eficiente de los útiles de oficina		

Disposición de Desechos Sólidos	SI	NO
Existen normas establecidas para la minimización de residuos sólidos		
Las personas usan los diversos recipientes adecuadamente según el tipo de residuo a disponer		
Hay alguna coordinación con la municipalidad o empresas privadas para programas de reciclaje		
El tema del manejo de residuos sólidos es percibido por los colaboradores como prioritario		
Sabes qué son las tecnologías limpias, y las energías renovables		
Dona o vende los equipos, muebles u otros elementos que son reemplazados pero que aún tienen vida útil		

Nota: O. Torres y P. Carrera

Tabla 04: Cargo del encuestado

Cargo del encuestado					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Gerente	3	11,5	11,5	11,5
	Administrador(a)	23	88,5	88,5	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia - SPSS

Tabla 05: Revisión y optimización de turnos laborales

¿Se revisa y optimiza los turnos laborales en la empresa?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	26	100,0	100,0	100,0

Nota: Elaboración propia - SPSS

Tabla 06: Grato ambiente de trabajo

¿Se fomenta un grato ambiente de trabajo, promoviendo los valores corporativos?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	26	100,0	100,0	100,0

Nota: Elaboración propia - SPSS

Tabla 07: Manual de procedimientos

¿Cuenta el hotel con manual de procedimientos y funciones?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	25	96,2	96,2	96,2
	No	1	3,8	3,8	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia - SPSS

Tabla 08: Base de datos

¿Cuenta con una base de datos de los clientes que se hospedan en el hotel?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado

Válido	Sí	26	100,0	100,0	100,0
--------	----	----	-------	-------	-------

Nota: Elaboración propia - SPSS

Tabla 09: Organización de insumos y suministros

¿Organiza, clasifica y codifica los insumos, mercadería y suministros que el establecimiento requiere?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	26	100,0	100,0

Nota: Elaboración propia - SPSS

Tabla 10: Fomento del ahorro de recursos

¿El hotel planifica actividades para fomentar el ahorro de recursos como agua, energía y papel?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	19	73,1	73,1
	No	7	26,9	100,0
	Total	26	100,0	100,0

Nota: Elaboración propia - SPSS

Tabla 11: Equipos eléctricos apagados

¿Se apagan los equipos eléctricos y electrónicos en los ambientes que no son utilizados al terminar la jornada de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	26	100,0	100,0

Nota: Elaboración propia - SPSS

Tabla 12: Luminarias apagadas

¿Se apagan las luminarias de los ambientes que no están siendo utilizados?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	------------	------------	-------------------	----------------------

Válido	Sí	26	100,0	100,0	100,0
--------	----	----	-------	-------	-------

Nota: Elaboración propia - SPSS

Tabla 13: Limpieza periódica

¿Se limpia periódicamente las luminarias para mejorar la calidad de la iluminación?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	26	100,0	100,0

Nota: Elaboración propia - SPSS

Tabla 14: Uso de focos ahorradores

¿Tienes focos ahorradores en el hotel?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	26	100,0	100,0

Nota: Elaboración propia - SPSS

Tabla 15: Ubicación estratégica de mobiliario

¿Ubica los escritorios y zonas de trabajo en lugares donde se pueda aprovechar la máxima iluminación natural?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	26	100,0	100,0

Nota: Elaboración propia - SPSS

Tabla 16: Uso de interruptores y sensores

¿Utiliza interruptores automáticos o sensores infrarrojos para el encendido o apagado de las luces?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	26	100,0	100,0

Válido	No	26	100,0	100,0	100,0
--------	----	----	-------	-------	-------

Nota: Elaboración propia - SPSS

Tabla 17: Registro estadístico

¿Hay un registro estadístico de la facturación de energía eléctrica?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	18	69,2	69,2	69,2
	No	8	30,8	30,8	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia - SPSS

Tabla 18: Inspección de instalaciones

¿Se ha realizado una inspección al estado de las instalaciones eléctricas en los últimos 3 meses?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	25	96,2	96,2	96,2
	No	1	3,8	3,8	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia - SPSS

Tabla 19: Sistema de incentivo

¿Hay algún sistema de incentivo para la eficiencia energética?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	26	100,0	100,0	100,0

Nota: Elaboración propia - SPSS

Tabla 20: Fugas en grifos

¿Existen fugas de agua en los grifos o servicios higiénicos del hotel?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado

Válido	No	26	100,0	100,0	100,0
--------	----	----	-------	-------	-------

Nota: Elaboración propia - SPSS

Tabla 21: Antigüedad de instalaciones

¿La antigüedad de las instalaciones sanitarias es mayor a 10 años?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	5	19,2	19,2	19,2
	No	21	80,8	80,8	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia - SPSS

Tabla 22: Inodoros ahorradores

¿Posee inodoros ahorradores en los servicios higiénicos?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	11	42,3	42,3	42,3
	No	15	57,7	57,7	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia - SPSS

Tabla 23: Grifería ahorradora

¿Posee grifería ahorradora en los servicios higiénicos?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	26	100,0	100,0	100,0

Nota: Elaboración propia - SPSS

Tabla 24: Agua reusada

¿Sabes que el agua se puede reusar?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	26	100,0	100,0	100,0

Nota: Elaboración propia - SPSS

Tabla 25: Agua reusada en el hotel

¿Se reusa el agua en el hotel?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	10	38,5	38,5	38,5
	No	16	61,5	61,5	100,0
Total		26	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia - SPSS

Tabla 26: Riego de áreas verdes

¿Se programa el riego de áreas verdes en horas de menor intensidad solar?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	26	100,0	100,0	100,0

Nota: Elaboración propia - SPSS

Tabla 27: Monitoreo del agua

¿Hay una persona que se encargue de monitorear el uso eficiente del agua?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	7	26,9	26,9	26,9
	No	19	73,1	73,1	100,0
Total		26	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia - SPSS

Tabla 28: Registro estadístico

¿Hay un registro estadístico de la facturación de agua potable?					
--	--	--	--	--	--

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	18	69,2	69,2	69,2
	No	8	30,8	30,8	100,0
Total		26	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia - SPSS

Tabla 29: Inspección de instalaciones

¿Se ha realizado una inspección al estado de las instalaciones sanitarias en los últimos 3 meses?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	21	80,8	80,8	80,8
	No	5	19,2	19,2	100,0
Total		26	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia - SPSS

Tabla 30: Inventario de materiales de oficina

¿Se maneja un listado de inventario de materiales de oficina para las compras?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	16	61,5	61,5	61,5
	No	10	38,5	38,5	100,0
Total		26	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia - SPSS

Tabla 31: Stock de materiales

¿Mantienen stocks de materiales de oficina?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	26	100,0	100,0	100,0

Nota: Elaboración propia - SPSS

Tabla 32: Materiales reusados

¿Existen materiales que se compran con la idea de ser reusados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado

Válido	Sí	26	100,0	100,0	100,0
--------	----	----	-------	-------	-------

Nota: Elaboración propia - SPSS

Tabla 33: Método de reciclaje

¿La empresa posee algún método de reciclaje o tratamiento especial para reutilizar el papel?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	13	50,0	50,0	50,0
	No	13	50,0	50,0	100,0
Total		26	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia - SPSS

Tabla 34: Medios virtuales

¿Utilizan los medios virtuales para comunicaciones internas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	26	100,0	100,0	100,0

Nota: Elaboración propia - SPSS

Tabla 35: Monitoreo de útiles de oficina

¿Hay una persona que se encargue de monitorear el uso eficiente de los útiles de oficina?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	9	34,6	34,6	34,6
	No	17	65,4	65,4	100,0
Total		26	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia - SPSS

Tabla 36: Normas para minimización

¿Existen normas establecidas para la minimización de residuos sólidos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	13	50,0	50,0	50,0
	No	13	50,0	50,0	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia - SPSS

Tabla 37: Recipientes adecuados

¿Las personas usan los diversos recipientes adecuadamente según el tipo de residuo a disponer?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	26	100,0	100,0	100,0

Nota: Elaboración propia - SPSS

Tabla 38: Coordinación con empresas

¿Hay alguna coordinación con la municipalidad o empresas privadas para programas de reciclaje?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	2	7,7	7,7	7,7
	No	24	92,3	92,3	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia - SPSS

Tabla 39: Manejo de residuos sólidos

¿El tema del manejo de residuos sólidos es percibido por los colaboradores como prioritario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	25	96,2	96,2	96,2
	No	1	3,8	3,8	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia - SPSS

Tabla 40: Tecnologías limpias

¿Sabes qué son las tecnologías limpias, y las energías renovables?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Sí	26	100,0	100,0	100,0

Nota: Elaboración propia - SPSS

Tabla 41: Donación y venta de equipos reusables

¿Dona o vende los equipos, muebles u otros elementos que son reemplazados pero que aún tienen vida útil?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Sí	26	100,0	100,0	100,0

Nota: Elaboración propia - SPSS

Guías de observación

Tabla 42: Guía de observación del hotel Mochiks

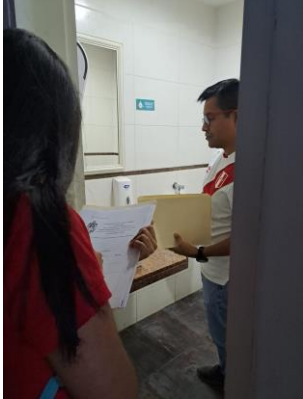



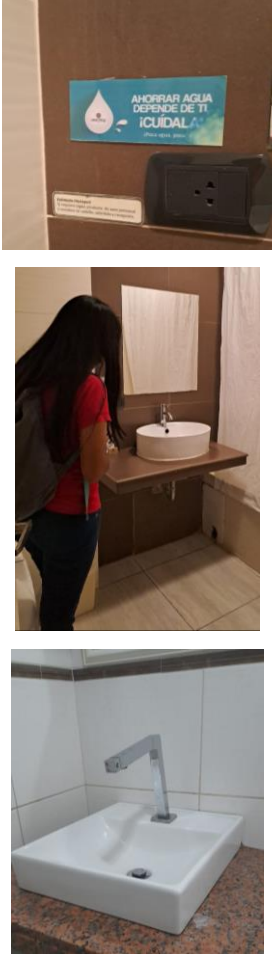
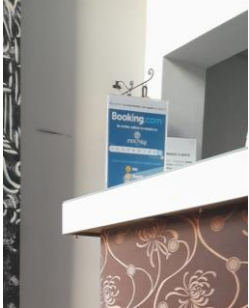

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE
MOGROVEJO**
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela de Administración Hotelera y de Servicios Turísticos

GUÍA DE OBSERVACIÓN

OBJETIVO: Observar y diagnosticar las prácticas ecoeficientes que realiza el establecimiento hotelero.

NOMBRE DEL HOTEL:	Hotel Mochiks
UBICACIÓN:	Tacna N°615 - Chiclayo
FECHA:	07 de Junio
TIPO DE TRABAJO:	DIAGNÓSTICO

ITEMS	DESCRIPCIÓN	IMAGEN
<ul style="list-style-type: none"> - Ambiente laboral - Trato con los clientes - Organización y clasificación de insumos o suministros 	<ul style="list-style-type: none"> - Adecuado ambiente laboral, los colaboradores mantienen una relación agradable, de compromiso y cooperación. - Ofrecen un buen trato al cliente o huésped, buscan soluciones efectivas ante sus problemas y escuchan las opiniones para una mejora constante. - Poseen un almacén correctamente organizado en el que se encuentra la lencería del hotel, además de los amenities, asimismo en otra área se encuentran los productos de aseo. 	
<ul style="list-style-type: none"> - Aprovechamiento de luz natural - Uso de focos ahorradores - Limpieza y mantenimiento de los servicios eléctricos 	<ul style="list-style-type: none"> - No se aprovecha la luz natural ya que la ubicación del establecimiento no permite el acceso a este tipo de iluminación. - Cuentan con focos ahorradores, la cantidad de estos mismos depende del tipo de habitación y su amplitud. - Se realiza limpieza constante a los servicios eléctricos, además de supervisiones periódicas para evitar algún accidente o imprevisto. 	

<ul style="list-style-type: none"> - Presencia de grifos en correctas condiciones (sin fugas) - Uso de servicios higiénicos que presenten un sistema de ahorro - Grifos ahorradores (sensores) - Reutilización de agua 	<ul style="list-style-type: none"> - Los grifos de baños, duchas, área de A y B se encuentran en correctas condiciones y ninguno presenta fugas. - Los servicios higiénicos en el caso de los inodoros cuentan con un sistema de ahorro que permite un menor flujo de agua además en los servicios higiénicos se encuentran carteles que concientizan el uso eficiente del agua. - Cuentan con grifos clásicos más no los que poseen sensores o un tiempo estimado para abrir o cerrar el flujo de agua. - No reutilizan el agua, y las aguas residuales van directamente a las redes de alcantarillado. 	
<ul style="list-style-type: none"> - Reciclaje de papel - Inventario (fechas de productos, productos reusables) - Uso de medios virtuales/digitales 	<ul style="list-style-type: none"> - No cuentan exactamente con un tipo de reciclaje, sin embargo, evitan el uso excesivo del papel. - No posee un inventario con respecto a los productos que se pueden reutilizar. - Optan por publicidad o marketing a través de redes sociales u OTA'S, más no afiches o banners. 	
<ul style="list-style-type: none"> - Uso de recipientes por el tipo de residuos - Reutilización de residuos - Composta 	<ul style="list-style-type: none"> - No cuentan con recipientes que diferencien el tipo de residuos, sin embargo, desean implementarlo. - Los residuos sólidos se desechan más no presentan un tipo de reutilización. - No realizan composta y al igual que los residuos, estos se desechan posteriormente. 	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 43: Guía de observación del hotel Vicente de la Vega








**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE
MOGROVEJO**
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela de Administración Hotelera y de Servicios Turísticos


GUÍA DE OBSERVACIÓN

OBJETIVO: Observar y diagnosticar las prácticas ecoeficientes que realiza el establecimiento hotelero.

NOMBRE DEL HOTEL:	Hotel Vicente de la Vega
UBICACIÓN:	Vicente de la Vega N° 415
FECHA:	09 de Junio
TIPO DE TRABAJO:	DIAGNÓSTICO

ITEMS	DESCRIPCIÓN	IMAGEN
<ul style="list-style-type: none"> - Ambiente laboral - Trato con los clientes - Organización y clasificación de insumos o suministros 	<ul style="list-style-type: none"> - Adecuado ambiente laboral, las diferentes áreas se mantienen en constante comunicación, realizando sus labores correctamente y resolviendo problemas en equipo. - El trato con los clientes es bueno, sin embargo, puede mejorar a través de capacitaciones, ya que la recepcionista encargada cuenta con poca experiencia en atención al cliente. - Sus suministros e insumos se encuentran organizados y clasificados, en el caso de la lencería y limpieza del hotel están ubicados en un almacén amplio. Mientras que los productos que puede demandar el cliente (snacks, galletas, etc) se encuentran en 	 

	<p>otro almacén a disposición de recepción.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> - Aprovechamiento de luz natural - Uso de focos ahorradores - Limpieza y mantenimiento de los servicios eléctricos 	<ul style="list-style-type: none"> - Este establecimiento aprovecha la iluminación natural en el área de recepción, ya que posee ventanales y puertas de vidrio. - Cuentan con focos ahorradores sólo en las habitaciones, más no en el lobby, recepción o pasillos. - Los servicios eléctricos se limpian generalmente dos veces al mes y cada mes se revisa la condición de cada uno de ellos. 	 
<ul style="list-style-type: none"> - Presencia de grifos en correctas condiciones (sin fugas) - Uso de servicios higiénicos que presenten un sistema de ahorro - Grifos ahorradores (sensores) - Reutilización de agua 	<ul style="list-style-type: none"> - Los grifos de las habitaciones y diferentes áreas del hotel se encuentran en óptimas condiciones, sin presentar algún fallo o condición. - No cuentan con un sistema de ahorro en los servicios higiénicos para evitar el gasto innecesario de agua. - Cuentan con grifos ahorradores. - No reutilizan el agua, y las aguas residuales van directamente a las redes de alcantarillado. 	 

<ul style="list-style-type: none"> - Reciclaje de papel - Inventario (fechas de productos, productos reusables) - Uso de medios virtuales/digitales 	<ul style="list-style-type: none"> - En el área de recepción el uso del papel es diario, sin embargo, no existe un sistema de reciclaje. - No posee un inventario con respecto a los productos que se pueden reutilizar. - Prefieren el uso de medios digitales, comunicándose con el cliente a través de booking y facebook, para evitar afiches o publicidad física. 	
<ul style="list-style-type: none"> - Uso de recipientes por el tipo de residuos - Reutilización de residuos - Composta 	<ul style="list-style-type: none"> - Sí cuenta con recipientes diferenciadores para los residuos, estos están ubicados en todos los pisos del establecimiento. - No reutilizan los residuos, sin embargo, los separan por tipos de residuos y estos son desechados posteriormente. - No generan composta ya que el área de A y B no está en funcionamiento tras la pandemia. 	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 44: Guía de observación de Intiotel





**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE
MOGROVEJO**
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela de Administración Hotelera y de Servicios Turísticos



GUÍA DE OBSERVACIÓN

OBJETIVO: Observar y diagnosticar las prácticas ecoeficientes que realiza el establecimiento hotelero.

NOMBRE DEL HOTEL:	Intiotel
UBICACIÓN:	Av. Luis Gonzales 622, Chiclayo

FECHA:	10 de Junio
TIPO DE TRABAJO:	DIAGNÓSTICO

ITEMS	DESCRIPCIÓN	IMAGEN
<ul style="list-style-type: none"> - Ambiente laboral - Trato con los clientes - Organización y clasificación de insumos o suministros 	<ul style="list-style-type: none"> - El ambiente laboral es muy ameno, los colaboradores están en constante comunicación y capacitaciones para poder brindar una mejor atención, además de apoyarse mutuamente. - El trato hacia los clientes es satisfactorio, buscan ofrecer el mejor servicio, además de resolver las dudas o problemas de los clientes. - Cuentan con un almacén en donde organizan y clasifican los diferentes suministros e insumos que posee el establecimiento. 	 
<ul style="list-style-type: none"> - Aprovechamiento de luz natural - Uso de focos ahorradores - Limpieza y mantenimiento de los servicios eléctricos 	<ul style="list-style-type: none"> - Se aprovecha la iluminación natural en el área de recepción como también en algunas habitaciones. - Hacen uso de focos ahorradores en todo el establecimiento, desde la zona de recepción, pasillos, habitaciones, servicios higiénicos, etc. - La limpieza general de los servicios eléctricos se realiza cuatro veces por mes, ya que se supervisa la calidad de estos mismos. 	 

<ul style="list-style-type: none"> - Presencia de grifos en correctas condiciones (sin fugas) - Uso de servicios higiénicos que presenten un sistema de ahorro - Grifos ahorradores (sensores) - Reutilización de agua 	<ul style="list-style-type: none"> - Los grifos se encuentran en adecuadas condiciones, sin presentar algún tipo de problema. - No se tiene un sistema que beneficie el ahorro del agua en los servicios higiénicos más que los grifos. - Presentan grifos ahorradores, que mantienen un flujo de agua por un lapso de tiempo, evitando el malgasto de agua. - La poca agua que se reutiliza va dirigida a las áreas verdes del establecimiento. 	
<ul style="list-style-type: none"> - Reciclaje de papel - Inventario (fechas de productos, productos reusables) - Uso de medios virtuales/digitales 	<ul style="list-style-type: none"> - No se reutiliza el papel - No cuentan con un inventario de productos que se puedan rehusar. - Hacen uso de pocas redes sociales, sin embargo establecen sus promociones y precios en booking. 	
<ul style="list-style-type: none"> - Uso de recipientes por el tipo de residuos - Reutilización de residuos - Composta 	<ul style="list-style-type: none"> - Solo hacen uso de recipientes diferenciadores en el exterior del establecimiento. - No reutilizan los residuos, pero los separan por su tipo para poder entregarlos directamente al encargado. - Si realizan composta ya que tienen un recipiente diferenciador para los residuos orgánicos 	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 45: Guía de observación del Hotel Casa Blanca




**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE
MOGROVEJO**
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela de Administración Hotelera y de Servicios Turísticos



GUÍA DE OBSERVACIÓN

OBJETIVO: Observar y diagnosticar las prácticas ecoeficientes que realiza el establecimiento hotelero.

NOMBRE DEL HOTEL:	Hotel Casa Blanca
UBICACIÓN:	Av. Manuel Arteaga 403-A, Chiclayo
FECHA:	07 de Junio
TIPO DE TRABAJO:	DIAGNÓSTICO

ITEMS	DESCRIPCIÓN	IMAGEN
<ul style="list-style-type: none"> - Ambiente laboral - Trato con los clientes - Organización y clasificación de insumos o suministros 	<ul style="list-style-type: none"> - Grato ambiente laboral, se mantiene un contacto adecuado, sobre todo en el área de recepción, housekeeping y administración, ya que actualmente el personal es reducido. - El trato con los clientes varía dependiendo de la persona a cargo. La administradora brinda un buen trato, sin embargo, los encargados de recepción necesitan capacitaciones constantes para mejorar el servicio de atención al cliente. - Para la organización y clasificación de insumos, estos se encuentran en un almacén por cada piso del establecimiento, en donde se 	 

	hallan la lencería de las habitaciones como también los productos de limpieza.	
<ul style="list-style-type: none"> - Aprovechamiento de luz natural - Uso de focos ahorradores - Limpieza y mantenimiento de los servicios eléctricos 	<ul style="list-style-type: none"> - Se aprovecha la luz natural sobre todo en habitaciones, servicios higiénicos, pequeñas salas en diferentes pisos, más no en el área de recepción. - Si cuentan con focos led o ahorradores, desde las habitaciones, recepción y pasillos. - Algunos servicios eléctricos no poseen el adecuado mantenimiento, ya que no se realizan supervisiones generales, además de no contar con personal completo. 	   

<ul style="list-style-type: none"> - Presencia de grifos en correctas condiciones (sin fugas) - Uso de servicios higiénicos que presenten un sistema de ahorro - Grifos ahorradores (sensores) - Reutilización de agua 	<ul style="list-style-type: none"> - Algunos grifos de los servicios higiénicos del establecimiento no se encontraban en adecuadas condiciones ya que los grifos estaban rotos al igual que el lavamanos o presentaban fugas. - No se presenta un sistema eficiente para el uso del agua en los servicios higiénicos. - En los servicios higiénicos se hace uso de grifos clásicos, no presentan algún tipo de sistema que permita el ahorro del agua. - Reutilizan el agua al regar áreas verdes situadas fuera del establecimiento. 	
<ul style="list-style-type: none"> - Reciclaje de papel - Inventario (fechas de productos, productos reusables) - Uso de medios virtuales/digitales 	<ul style="list-style-type: none"> - No se realiza reciclaje de papel en el área de recepción. - No se cuenta con un inventario de los productos que se podrían reusar. - Solo hacen uso de redes sociales para promocionar el establecimiento (facebook). 	
<ul style="list-style-type: none"> - Uso de recipientes por el tipo de residuos - Reutilización de residuos - Composta 	<ul style="list-style-type: none"> - No hace uso de recipientes diferenciadores, solo utilizan los clásicos y el de residuos por riesgo biológico. - No reutilizan residuos. - No realizan composta ya que no se encuentra en funcionamiento el área de A y B. 	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 46: Guía de observación del Hotel Costa Norte




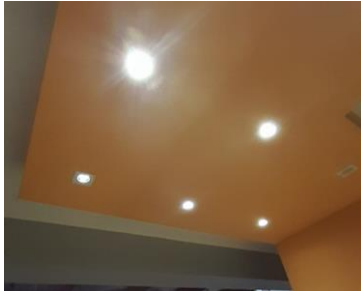

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE
MOGROVEJO**
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela de Administración Hotelera y de Servicios Turísticos



GUÍA DE OBSERVACIÓN

OBJETIVO: Observar y diagnosticar las prácticas ecoeficientes que realiza el establecimiento hotelero.

NOMBRE DEL HOTEL:	Hotel Costa Norte
UBICACIÓN:	Calle Alfonso Ugarte N° 765
FECHA:	07 de Junio
TIPO DE TRABAJO:	DIAGNÓSTICO

ITEMS	DESCRIPCIÓN	IMAGEN
<ul style="list-style-type: none"> - Ambiente laboral - Trato con los clientes - Organización y clasificación de insumos o suministros 	<ul style="list-style-type: none"> - Adecuado ambiente laboral por parte del administrador con sus colaboradores, está presto a escucharlos, ayudarlos con dudas que presenten, además de motivarlos a realizar un mejor trabajo constantemente. - El trato al cliente en el área de recepción fue apropiado, ya que el recepcionista es muy amable al atender a los huéspedes como también nuevos clientes que se presentan. - Los insumos o suministros están correctamente organizados y clasificados en un almacén, como también algunos de ellos se encuentran en recepción para 	

	<p>un alcance más efectivo o rápido al huésped.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> - Aprovechamiento de luz natural - Uso de focos ahorradores - Limpieza y mantenimiento de los servicios eléctricos 	<ul style="list-style-type: none"> - En el establecimiento cuenta con distintas áreas en las cuales aprovechan la iluminación natural, como en recepción, área de alimentos y bebidas, además de habitaciones con vista a la calle. - Hacen uso de focos led o ahorradores, tanto en habitaciones, pasillos y demás áreas. - La persona encargada del mantenimiento del establecimiento, también realiza una limpieza periódica con respecto a los servicios eléctricos. 	 
<ul style="list-style-type: none"> - Presencia de grifos en correctas condiciones (sin fugas) - Uso de servicios higiénicos que presenten un sistema de ahorro - Grifos ahorradores (sensores) - Reutilización de agua 	<ul style="list-style-type: none"> - Los grifos de los servicios higiénicos y duchas se encuentran en un estado adecuado, sin presencia de fugas u oxidación. - No se observa un sistema de ahorro adicional, sin embargo, presentan carteles que concientizan al eficiente uso de agua. - No presentan grifos ahorradores, cuentan con grifos comunes además de contar con agua caliente y fría. - No poseen algún método para reutilizar el agua. 	 

<ul style="list-style-type: none"> - Reciclaje de papel - Inventario (fechas de productos, productos reusables) - Uso de medios virtuales/digitales 	<ul style="list-style-type: none"> - No reciclan el papel usado en el área de recepción. - Cuentan con archivos en donde establecen fechas, entradas de productos, gastos y demás. - Solo cuentan con medios como redes sociales y booking 	
<ul style="list-style-type: none"> - Uso de recipientes por el tipo de residuos - Reutilización de residuos - Composta 	<ul style="list-style-type: none"> - Los recipientes son comunes y no se diferencian por la tipología de residuos. - No reutilizan los residuos. - No generan composta, ya que no hacen uso del área de a y b. 	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 47: Guía de observación del Hotel Santa Rosa









**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE
MOGROVEJO**
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela de Administración Hotelera y de Servicios Turísticos



GUÍA DE OBSERVACIÓN

OBJETIVO: Observar y diagnosticar las prácticas ecoeficientes que realiza el establecimiento hotelero.

NOMBRE DEL HOTEL:	Hotel Santa Rosa
UBICACIÓN:	Av. Luis Gonzales N°927
FECHA:	16 de Mayo
TIPO DE TRABAJO:	DIAGNÓSTICO

ITEMS	DESCRIPCIÓN	IMAGEN
<ul style="list-style-type: none"> - Ambiente laboral - Trato con los clientes - Organización y clasificación de insumos o suministros 	<ul style="list-style-type: none"> - Ambiente laboral agradable por parte de la administradora con los colaboradores y viceversa, ambos están prestos para ayudarse mutuamente y mejorar para su desarrollo laboral. - La recepcionista y administradora ofrecen un buen trato al cliente, resolviendo dudas además de ofrecer un servicio de primera para la satisfacción de los huéspedes. - Sus insumos y suministros son organizados en un almacén, además de colocar parte de ellos como exhibición en el caso de los souvenirs. 	 

<ul style="list-style-type: none"> - Aprovechamiento de luz natural - Uso de focos ahorradores - Limpieza y mantenimiento de los servicios eléctricos 	<ul style="list-style-type: none"> - En el establecimiento se hace uso de la iluminación natural, tanto en recepción como en los demás pisos del hotel por medio de una pequeña área para apreciar la vista. - Cuenta con focos ahorradores o focos led, tanto en sus habitaciones y demás áreas. - La limpieza con respecto a los servicios electrónicos es consecutivos, sin embargo el mismo mantenimiento es dependiendo al estado de estos mismos. 	 
<ul style="list-style-type: none"> - Presencia de grifos en correctas condiciones (sin fugas) - Uso de servicios higiénicos que presenten un sistema de ahorro - Grifos ahorradores (sensores) - Reutilización de agua 	<ul style="list-style-type: none"> - Los grifos observados no presentan fugas, ni algún tipo de daño que permita el desperdicio del agua. - Cuentan con inodoros ahorradores ya que la descarga del flujo de agua es menor que otros. - Cuentan con grifos ahorradores ya que estos mantienen el flujo de agua por un lapso de tiempo. - No reutilizan el agua 	 
<ul style="list-style-type: none"> - Reciclaje de papel - Inventario (fechas de productos, productos reusables) 	<ul style="list-style-type: none"> - No recicla el papel utilizado - Cuenta con un inventario más no para productos que se puedan aprovechar o rehusar - Su publicidad la realiza a través de redes para evitar la elaboración de banners o folletos. 	

<ul style="list-style-type: none">- Uso de medios virtuales/digitales		
<ul style="list-style-type: none">- Uso de recipientes por el tipo de residuos- Reutilización de residuos- Composta	<ul style="list-style-type: none">- No mantienen recipientes diferenciados por tipo de residuos, sin embargo cuentan con recipientes específicos para residuos de riesgo biológico.- No reutilizan los residuos- No generan composta	 

Fuente: Elaboración propia

Tabla 48: Guía de observación del Hotel Joneya

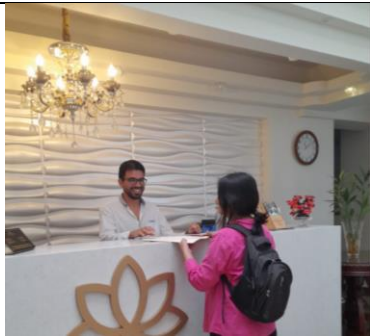



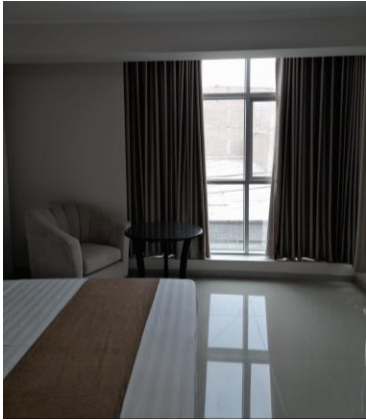


**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE
MOGROVEJO**
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela de Administración Hotelera y de Servicios Turísticos

GUÍA DE OBSERVACIÓN

OBJETIVO: Observar y diagnosticar las prácticas ecoeficientes que realiza el establecimiento hotelero.

NOMBRE DEL HOTEL:	Hotel Joneya
UBICACIÓN:	Calle Alfonso Ugarte 1076
FECHA:	13 de Junio
TIPO DE TRABAJO:	DIAGNÓSTICO

ITEMS	DESCRIPCIÓN	IMAGEN
<ul style="list-style-type: none"> - Ambiente laboral - Trato con los clientes - Organización y clasificación de insumos o suministros 	<ul style="list-style-type: none"> - Al realizarse el cambio de turno se observó un grato ambiente laboral entre recepcionistas, ayudándose mutuamente además de compartir información relevante con respecto al establecimiento y clientes. - El trato con los clientes es satisfactorio, ya que estos mismos recomiendan el establecimiento por la calidad de este mismo como también por el servicio que brindan los colaboradores. - La organización es por cada piso ya que cada uno cuenta con un carrito además de su almacén. 	 

<ul style="list-style-type: none"> - Aprovechamiento de luz natural - Uso de focos ahorradores - Limpieza y mantenimiento de los servicios eléctricos 	<ul style="list-style-type: none"> - La zona de recepción y lobby cuentan con un gran aprovechamiento de la iluminación natural, además de ciertas habitaciones y en las escaleras. - Sí hacen uso de focos ahorradores en todo el establecimiento. - Realizan mantenimiento y limpieza de los servicios eléctricos consecutivamente. 	 
<ul style="list-style-type: none"> - Presencia de grifos en correctas condiciones (sin fugas) - Uso de servicios higiénicos que presenten un sistema de ahorro - Grifos ahorradores (sensores) - Reutilización de agua 	<ul style="list-style-type: none"> - Los grifos se encuentran en adecuadas condiciones. - Presentan inodoros ahorradores en donde la descarga que presenta es con un menor flujo de agua. - No presentan grifos ahorradores - No reutilizan el agua 	 

<ul style="list-style-type: none"> - Reciclaje de papel - Inventario (fechas de productos, productos reusables) - Uso de medios virtuales/digitales 	<ul style="list-style-type: none"> - No reciclan el papel en el área de recepción. - Cuentan con un inventario de productos, sin embargo no es con el fin de rehusar. - Cuentan con medios digitales para la publicidad de sus servicios, evitando el uso de flyers, banners, etc. 	
<ul style="list-style-type: none"> - Uso de recipientes por el tipo de residuos - Reutilización de residuos - Composta 	<ul style="list-style-type: none"> - No cuentan con recipientes por el tipo de residuos. - No reutilizan los residuos. - No generan composta 	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 49: Guía de observación de Rizzo Hotel







**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE
MOGROVEJO**
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela de Administración Hotelera y de Servicios Turísticos


GUÍA DE OBSERVACIÓN

OBJETIVO: Observar y diagnosticar las prácticas ecoeficientes que realiza el establecimiento hotelero.

NOMBRE DEL HOTEL:	Rizzo Hotel
UBICACIÓN:	San José N° 554
FECHA:	
TIPO DE TRABAJO:	DIAGNÓSTICO

ITEMS	DESCRIPCIÓN	IMAGEN
<ul style="list-style-type: none"> - Ambiente laboral - Trato con los clientes - Organización y clasificación de insumos o suministros 	<ul style="list-style-type: none"> - El ambiente laboral es adecuado, sin embargo puede mejorar, debido a que no se logran comunicar de manera clara y concisa. - El trato con los huéspedes es agradable, sin embargo con los nuevos clientes varía, ya que no siempre se presenta una comunicación asertiva por parte de la recepcionista. - Los insumos o suministros se encuentran organizados en un almacén, como también algunos insumos están en exhibición para el cliente. 	 

<ul style="list-style-type: none"> - Aprovechamiento de luz natural - Uso de focos ahorradores - Limpieza y mantenimiento de los servicios eléctricos 	<ul style="list-style-type: none"> - Sí aprovechan la iluminación natural, ya que poseen un tragaluz que beneficia la luz natural para las habitaciones y les ofrece una mejor vista. - Cuentan con focos led en las habitaciones, pasadizos y servicios higiénicos, más no en el área de recepción. - La limpieza y mantenimiento de los servicios eléctricos es mensual, permitiendo la verificación de estos mismos. 	 
<ul style="list-style-type: none"> - Presencia de grifos en correctas condiciones (sin fugas) - Uso de servicios higiénicos que presenten un sistema de ahorro - Grifos ahorradores (sensores) - Reutilización de agua 	<ul style="list-style-type: none"> - Sus grifos están en adecuadas condiciones, sin presencia de fugas o en mal estado. - No cuentan con sistemas que ayuden al ahorro del agua en cuanto a sus servicios higiénicos. - No cuentan con grifos ahorradores, solo presentan los grifos clásicos. - Sí reutilizan el agua, ya que poseen un pequeño estanque de peces y al cambiar esta agua se deriva a las áreas verdes del establecimiento. 	 
<ul style="list-style-type: none"> - Reciclaje de papel - Inventario (fechas de productos, productos reusables) 	<ul style="list-style-type: none"> - Se reutiliza el papel de impresiones para anotaciones de reservas. - No cuenta con un inventario de sus productos. - Hacen uso de medios digitales para la publicidad de 	

<ul style="list-style-type: none"> - Uso de medios virtuales/digitales 	<p>su establecimiento, como también sus servicios.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> - Uso de recipientes por el tipo de residuos - Reutilización de residuos - Composta 	<ul style="list-style-type: none"> - No cuentan con recipientes que presenten diferenciación en el tipo de residuos, a excepción de los recipientes para riesgo biológico. - No reutilizan los residuos. - No generan composta. 	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 50: Guía de observación de Aura Hotel






**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE
MOGROVEJO**
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela de Administración Hotelera y de Servicios Turísticos


GUÍA DE OBSERVACIÓN

OBJETIVO: Observar y diagnosticar las prácticas ecoeficientes que realiza el establecimiento hotelero.

NOMBRE DEL HOTEL:	Aura Hotel
UBICACIÓN:	Calle 7 de Enero N°364
FECHA:	
TIPO DE TRABAJO:	DIAGNÓSTICO

ITEMS	DESCRIPCIÓN	IMAGEN
<ul style="list-style-type: none"> - Ambiente laboral - Trato con los clientes - Organización y clasificación de insumos o suministros 	<ul style="list-style-type: none"> - Grato ambiente laboral, sin embargo se muestra más confianza entre los colaboradores de recepción y housekeeping que con el administrador. - El trato con los clientes es adecuado, ya que los colaboradores presentan capacitaciones constantes, además de brindarle un buen servicio para la satisfacción de estos mismos. - Los insumos están correctamente organizados en un amplio almacén, además de tener en exhibición algunos de ellos para los clientes. 	

<ul style="list-style-type: none"> - Aprovechamiento de luz natural - Uso de focos ahorradores - Limpieza y mantenimiento de los servicios eléctricos 	<ul style="list-style-type: none"> - El aprovechamiento de la iluminación solar es poca, ya que solo se presenta en la recepción y habitaciones que están a la ventana. - Hacen uso de focos ahorradores en todo el establecimiento, desde recepción, hasta habitaciones y pasillos. - La limpieza de servicios eléctricos es cada dos días, ya que así se mantienen con un correcto funcionamiento. 	 
<ul style="list-style-type: none"> - Presencia de grifos en correctas condiciones (sin fugas) - Uso de servicios higiénicos que presenten un sistema de ahorro - Grifos ahorradores (sensores) - Reutilización de agua 	<ul style="list-style-type: none"> - Los grifos del área a y b, además de los servicios higiénicos se encuentran en correctas condiciones, sin presencia de fugas o grietas. - No presenta ningún tipo de sistema de ahorros en los servicios higiénicos. - No cuenta con grifos que poseen un sistema de ahorro. - No reutilizan el agua. 	
<ul style="list-style-type: none"> - Reciclaje de papel - Inventario (fechas de productos, productos reusables) - Uso de medios virtuales/digitales 	<ul style="list-style-type: none"> - No reciclan el papel en la zona de recepción. - No cuentan con un inventario para productos reusables. - Si utilizan medios virtuales, a través de booking y redes sociales para la publicidad del establecimiento. 	

<ul style="list-style-type: none">- Uso de recipientes por el tipo de residuos- Reutilización de residuos- Composta	<ul style="list-style-type: none">- Cuentan con recipientes diferenciados por tipos de residuos en las áreas compartidas como el lobby y recepción.- No reutilizan los residuos.- No generan composta.	
---	--	---

Fuente: Elaboración propia

Tabla 51: Guía de observación de Hotel Solec








**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE
MOGROVEJO**
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela de Administración Hotelera y de Servicios Turísticos


GUÍA DE OBSERVACIÓN

OBJETIVO: Observar y diagnosticar las prácticas ecoeficientes que realiza el establecimiento hotelero.

NOMBRE DEL HOTEL:	Solec
UBICACIÓN:	Zafiros 129
FECHA:	
TIPO DE TRABAJO:	DIAGNÓSTICO

ITEMS	DESCRIPCIÓN	IMAGEN
<ul style="list-style-type: none"> - Ambiente laboral - Trato con los clientes - Organización y clasificación de insumos o suministros 	<ul style="list-style-type: none"> - El ambiente laboral es grato, los colaboradores mantienen una comunicación asertiva, además buscan siempre complementarse de acuerdo a sus funciones. - El trato con el cliente es muy cordial, tanto la recepcionista y administradora, están prestas a ayudar a los clientes o huéspedes con sus dudas, además de brindarle un servicio de calidad. - Los suministros e insumos están clasificados en un amplio almacén, permitiendo el orden de estos mismos. 	

<ul style="list-style-type: none"> - Aprovechamiento de luz natural - Uso de focos ahorradores - Limpieza y mantenimiento de los servicios eléctricos 	<ul style="list-style-type: none"> - En todo el establecimiento se observa un gran aprovechamiento de la luz natural, desde la recepción, el lobby, habitaciones, pasadizos y servicios higiénicos. - Cuentan con focos ahorradores en todo el establecimiento, incluyendo las luces de emergencia. - Los servicios eléctricos se revisan cada dos veces mensualmente, mientras que su limpieza si es consecutiva. 	  
<ul style="list-style-type: none"> - Presencia de grifos en correctas condiciones (sin fugas) - Uso de servicios higiénicos que presenten un sistema de ahorro - Grifos ahorradores (sensores) - Reutilización de agua 	<ul style="list-style-type: none"> - Los grifos se encuentran en adecuadas condiciones, sin grietas o fugas. - Los inodoros que presentan son ahorradores ya que el flujo del agua es menor. - No presenta grifos ahorradores, solo mantienen los grifos clásicos. - No hacen uso de reutilización con respecto al agua. 	 

<ul style="list-style-type: none"> - Reciclaje de papel - Inventario (fechas de productos, productos reusables) - Uso de medios virtuales/digitales 	<ul style="list-style-type: none"> - No realizan reciclaje en cuanto al papel. - No cuentan con ningún inventario con respecto a productos reusables. - Si utilizan medios virtuales para su publicidad con respecto al establecimiento y sus servicios (booking, expedia, anuncios, etc.) 	
<ul style="list-style-type: none"> - Uso de recipientes por el tipo de residuos - Reutilización de residuos - Composta 	<ul style="list-style-type: none"> - No cuentan con recipientes diferenciados. - No reutilizan los residuos. - No generan composta. 	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 52: Guía de observación del Hotel Casa de la Luna





**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE
MOGROVEJO**
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela de Administración Hotelera y de Servicios Turísticos


GUÍA DE OBSERVACIÓN

OBJETIVO: Observar y diagnosticar las prácticas ecoeficientes que realiza el establecimiento hotelero.

NOMBRE DEL HOTEL:	Casa de la Luna
UBICACIÓN:	José Bernardo Alcedo 250
FECHA:	
TIPO DE TRABAJO:	DIAGNÓSTICO

ITEMS	DESCRIPCIÓN	IMAGEN
<ul style="list-style-type: none"> - Ambiente laboral - Trato con los clientes - Organización y clasificación de insumos o suministros 	<ul style="list-style-type: none"> - El ambiente laboral es adecuado por parte de los colaboradores ya que están prestos a ayudarse mutuamente. - El trato con los clientes es agradable, la recepcionista y colaboradores siempre están prestos para atenderlos con amabilidad. - La organización de insumos se encuentra en un amplio almacén ubicado en el segundo piso, donde estos están clasificados correctamente. 	

<ul style="list-style-type: none"> - Aprovechamiento de luz natural - Uso de focos ahorradores - Limpieza y mantenimiento de los servicios eléctricos 	<ul style="list-style-type: none"> - Todo el establecimiento aprovecha correctamente la iluminación natural, desde la entrada, recepción, en el interior se encuentra un amplio tragaluz beneficiando a las habitaciones aledañas. - Si presentas focos ahorradores en todo el establecimiento a excepción de el área de recepción. - Con respecto a los servicios eléctricos estos tienen un mantenimiento mensual. 	
<ul style="list-style-type: none"> - Presencia de grifos en correctas condiciones (sin fugas) - Uso de servicios higiénicos que presenten un sistema de ahorro - Grifos ahorradores (sensores) - Reutilización de agua 	<ul style="list-style-type: none"> - Los grifos se encuentran en correctas condiciones ya que no presentan fugas ni grietas. - Los inodoros del establecimiento cuentan con un sistema de ahorro que permite que el flujo de agua sea menor que el habitual. - No cuentan con grifos ahorradores sino con los que presentan agua fría y caliente. - No reutilizan el agua. 	

<ul style="list-style-type: none"> - Reciclaje de papel - Inventario (fechas de productos, productos reusables) - Uso de medios virtuales/digitales 	<ul style="list-style-type: none"> - No reutilizan el papel en el área de recepción. - Cuentan con un inventario de productos, pero no de aquellos que se pueden rehusar. - Si hacen uso de medios digitales, para evitar la elaboración de banners o flyers. 	
<ul style="list-style-type: none"> - Uso de recipientes por el tipo de residuos - Reutilización de residuos - Composta 	<ul style="list-style-type: none"> - No cuentan con recipientes diferenciados por el tipo de residuos, sin embargo, cuentan con uno el cual es solo para residuos orgánicos. - No reutilizan los residuos sólidos. - No generan composta. 	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 53: Guía de observación del Hotel Mediterraneo



**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE
MOGROVEJO**
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela de Administración Hotelera y de Servicios Turísticos




GUÍA DE OBSERVACIÓN

OBJETIVO: Observar y diagnosticar las prácticas ecoeficientes que realiza el establecimiento hotelero.

NOMBRE DEL HOTEL:	Mediterraneo
UBICACIÓN:	Calle La Florida 740 - Urb. San Eduardo
FECHA:	03 de Julio
TIPO DE TRABAJO:	DIAGNÓSTICO

ITEMS	DESCRIPCIÓN	IMAGEN
<ul style="list-style-type: none"> - Ambiente laboral - Trato con los clientes - Organización y clasificación de insumos o suministros 	<ul style="list-style-type: none"> - El ambiente laboral es adecuado por parte de las recepcionistas y los encargados de housekeeping, sin embargo en el caso de administrador este funciona más como un jefe y no un líder. - El trato con los clientes es correcto, pero puede mejorar, sobre todo en el caso de recepción, ya que no cuenta con la capacidad de resolución de problemas. - Los insumos y suministros se encuentran correctamente organizados en un almacén amplio ubicado en el primer piso. 	

<ul style="list-style-type: none"> - Aprovechamiento de luz natural - Uso de focos ahorradores - Limpieza y mantenimiento de los servicios eléctricos 	<ul style="list-style-type: none"> - Se aprovecha la luz natural en el área de recepción, además de contar con un tragaluz que beneficia la iluminación en las habitaciones. - Cuentan con focos ahorradores en el área de recepción y algunas habitaciones de la misma forma. - Los servicios eléctricos en cuanto a su mantenimiento se dan mensualmente, verificando si están en correcto estado. 	  
<ul style="list-style-type: none"> - Presencia de grifos en correctas condiciones (sin fugas) - Uso de servicios higiénicos que presenten un sistema de ahorro - Grifos ahorradores (sensores) - Reutilización de agua 	<ul style="list-style-type: none"> - Algunos de los grifos del establecimiento presentan grietas permitiendo que haya pequeñas fugas de agua. - No cuentan con algún sistema de ahorro en los servicios higiénicos - No cuentan con grifos ahorradores. - No reutilizan el agua. 	

<ul style="list-style-type: none"> - Reciclaje de papel - Inventario (fechas de productos, productos reusables) - Uso de medios virtuales/digitales 	<ul style="list-style-type: none"> - No reciclan el papel en el área de recepción. - Cuentan con un inventario pero no de productos que se pueden rehusar. - Si utilizan medios virtuales, pero sólo a través de redes sociales. 	
<ul style="list-style-type: none"> - Uso de recipientes por el tipo de residuos - Reutilización de residuos - Composta 	<ul style="list-style-type: none"> - Solo poseen un recipiente para residuos comunes en la zona del lobby y en los servicios higiénicos mantienen los comunes. - No utilizan ningún tipo de residuo. - No generan composta ya que no se utiliza el área de A y B. 	 

Fuente: Elaboración propia

Figura 01: Carta de Aceptación Hotel Santa Rosa



Chiclayo 16 de mayo del 2023

Srta. Nathaly Anais, Chancafe Castañeda

Reciba un cordial saludo.

Por este medio, yo Sofia Alvarez Fernández, me complace notificarle que ha sido aceptada su solicitud para recabar información para el trabajo de investigación con título "PRÁCTICAS ECOEFICIENTES EN LOS HOTELES DE LA CIUDAD DE CHICLAYO, 2023" a llevarse a cabo por su persona, en el Hotel Santa Rosa.

Estamos seguros de que la culminación de este proyecto se llevará a cabo bajo las condiciones y características estipuladas en su solicitud.

Atentamente,



Alvarez Fernández Sofía
Administradora
HOTEL SANTA ROSA

@hotelsantarosachicla
@hotelsantarosac



Figura 02: Carta de Aceptación Hotel Mochiks

Chiclayo, 07 de junio de 2023

CARTA DE ACEPTACIÓN

Sr/Sra.
Gerente/ Administrador(a): *Hotel Mochiks*
Presente. –

Asunto: Autorización de aplicar instrumento de trabajo de investigación

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para comunicarle que luego de haber revisado La Carta de Presentación para la aplicación de su instrumento de investigación titulado “**PRÁCTICAS ECOEFICIENTES EN LOS HOTELES DE LA CIUDAD DE CHICLAYO, 2023**” perteneciendo a la Srta. **CHANCAFE CASTAÑEDA, NATHALY ANAIS**, el cual se realizará mediante encuestas y una guía de observación, por tal motivo emito mi compromiso en la realización de su investigación.

Sin más que decir, garantizo mi compromiso con mi apoyo hacia su investigación.

Atentamente,



Alex Paul Recoba Piscaya
ADMINISTRADOR(A)/GERENTE

Figura 03: Carta de Aceptación Hotel Casa Blanca

Chiclayo, 07 de junio de 2023

CARTA DE ACEPTACIÓN


Sra.
Administrador(a) del Hotel Casa Blanca
Presente. –

Asunto: Autorización de aplicar instrumento de trabajo de investigación

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para comunicarle que luego de haber revisado La Carta de Presentación para la aplicación de su instrumento de investigación titulado “**PRÁCTICAS ECOEFICIENTES EN LOS HOTELES DE LA CIUDAD DE CHICLAYO, 2023**” perteneciendo a la Srta. **CHANCAFE CASTAÑEDA, NATHALY ANAIS**, el cual se realizará mediante encuestas y una guía de observación, por tal motivo emito mi compromiso en la realización de su investigación.

Sin más que decir, garantizo mi compromiso con mi apoyo hacia su investigación.

Atentamente,



HAYDE ORDOÑEZ DE CRUZADO
ADMINISTRADORA

Figura 04: Carta de aceptación Hotel Costa Norte

Chiclayo, 07 de junio de 2023

CARTA DE ACEPTACIÓN

Sr/Sra.
Gerente/ Administrador(a):
Presente. –

Asunto: Autorización de aplicar instrumento de trabajo de investigación

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para comunicarle que luego de haber revisado La Carta de Presentación para la aplicación de su instrumento de investigación titulado **“PRÁCTICAS ECOEFICIENTES EN LOS HOTELES DE LA CIUDAD DE CHICLAYO, 2023”** perteneciendo a la Srta. **CHANCAFE CASTAÑEDA, NATHALY ANAIS**, el cual se realizará mediante encuestas y una guía de observación, por tal motivo emito mi compromiso en la realización de su investigación.

Sin más que decir, garantizo mi compromiso con mi apoyo hacia su investigación.

Atentamente,


HOTEL COSTA NORTE S.R.L.
Danny E. Incio Zapata
GERENTE

ADMINISTRADOR(A)/GERENTE

Figura 05: Carta de Aceptación Hotel Vicente de la Vega

Chiclayo, 06 de junio de 2023

CARTA DE ACEPTACIÓN

Sr/Sra.
Gerente/ Administrador(a) del Hotel Vicente de la vega
Presente. –

Asunto: Autorización de aplicar instrumento de trabajo de investigación

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para comunicarle que luego de haber revisado La Carta de Presentación para la aplicación de su instrumento de investigación titulado “**PRÁCTICAS ECOEFICIENTES EN LOS HOTELES DE LA CIUDAD DE CHICLAYO, 2023**” perteneciendo a la Srta. **CHANCAFE CASTAÑEDA, NATHALY ANAIS**, el cual se realizará mediante encuestas y una guía de observación, por tal motivo emito mi compromiso en la realización de su investigación.

Sin más que decir, garantizo mi compromiso con mi apoyo hacia su investigación.

Atentamente,

SONIA GONZALES REGALADO
ADMINISTRADORA

Figura 06: Carta de Aceptación Intiotel

Chiclayo, 10 de junio de 2023**CARTA DE ACEPTACIÓN**

Sr/Sra.
Gerente/ Administrador(a):
Presente. –

Asunto: Autorización de aplicar instrumento de trabajo de investigación

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para comunicarle que luego de haber revisado La Carta de Presentación para la aplicación de su instrumento de investigación titulado **“PRÁCTICAS ECOEFICIENTES EN LOS HOTELES DE LA CIUDAD DE CHICLAYO, 2023”** perteneciendo a la Srta. **CHANCAFE CASTAÑEDA, NATHALY ANAIS**, el cual se realizará mediante encuestas y una guía de observación, por tal motivo emito mi compromiso en la realización de su investigación.

Sin más que decir, garantizo mi compromiso con mi apoyo hacia su investigación.

Atentamente,


Marco Antonio F.
GERENTE
Intiotel
CHICLAYO
10/6/23

ADMINISTRADOR(A)/GERENTE

Figura 07: Carta de Aceptación Hotel Joneya

Chiclayo, 13 de junio de 2023**CARTA DE ACEPTACIÓN**

Sr/Sra.

Gerente/ Administrador(a): JONEYA

Presente. –

Asunto: Autorización de aplicar instrumento de trabajo de investigación

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para comunicarle que luego de haber revisado La Carta de Presentación para la aplicación de su instrumento de investigación titulado **“PRÁCTICAS ECOEFICIENTES EN LOS HOTELES DE LA CIUDAD DE CHICLAYO, 2023”** perteneciendo a la Srta. **CHANCAFE CASTAÑEDA, NATHALY ANAIS**, el cual se realizará mediante encuestas y una guía de observación, por tal motivo emito mi compromiso en la realización de su investigación.

Sin más que decir, garantizo mi compromiso con mi apoyo hacia su investigación.

Atentamente,



MARCELO ARANA SALAZAR
ADMINISTRADOR(A)/GERENTE

Figura 08: Carta de Aceptación Hotel Mediterráneo

Chiclayo, 03 de julio de 2023

CARTA DE ACEPTACIÓN

Sr(a).

Gerente/ Administrador(a)
Presente. –

Julio A. Valderrama HORN A –

Asunto: Autorización de aplicar instrumento de trabajo de investigación

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para comunicarle que luego de haber revisado La Carta de Presentación para la aplicación de su instrumento de investigación titulado **“PRÁCTICAS ECOEFICIENTES EN LOS HOTELES DE LA CIUDAD DE CHICLAYO, 2023”** perteneciendo a la Srta. **CHANCAFE CASTAÑEDA, NATHALY ANAIS**, el cual se realizará mediante encuestas y una guía de observación, por tal motivo emito mi compromiso en la realización de su investigación.

Sin más que decir, garantizo mi compromiso con mi apoyo hacia su investigación.

Atentamente,

Con Autorización**ADMINISTRADOR(A)/GERENTE**
ALBERTO VALDERRAMA ✓

Figura 09: Carta de Aceptación Rizzo Hotel

Chiclayo, ___ de junio de 2023

CARTA DE ACEPTACIÓN

Sr/Sra.
Gerente/ Administrador(a):
Presente. –

Asunto: Autorización de aplicar instrumento de trabajo de investigación

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para comunicarle que luego de haber revisado La Carta de Presentación para la aplicación de su instrumento de investigación titulado **“PRÁCTICAS ECOEFICIENTES EN LOS HOTELES DE LA CIUDAD DE CHICLAYO, 2023”** perteneciendo a la Srta. **CHANCAFE CASTAÑEDA, NATHALY ANAIS**, el cual se realizará mediante encuestas y una guía de observación, por tal motivo emito mi compromiso en la realización de su investigación.

Sin más que decir, garantizo mi compromiso con mi apoyo hacia su investigación.

Atentamente,


* PZ ANITA BRAYAN CASTAÑEDA

ADMINISTRADOR(A)/GERENTE

Figura 10: Carta de Aceptación Hotel Solec

Chiclayo, ___ de junio de 2023

CARTA DE ACEPTACIÓN

Sr(a).

Gerente/ Administrador(a): HOTEL SOLEC

Presente. –

Asunto: Autorización de aplicar instrumento de trabajo de investigación

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para comunicarle que luego de haber revisado La Carta de Presentación para la aplicación de su instrumento de investigación titulado “PRÁCTICAS ECOEFICIENTES EN LOS HOTELES DE LA CIUDAD DE CHICLAYO, 2023” perteneciendo a la Srta. CHANCAFE CASTAÑEDA, NATHALY ANAIS, el cual se realizará mediante encuestas y una guía de observación, por tal motivo emito mi compromiso en la realización de su investigación.

Sin más que decir, garantizo mi compromiso con mi apoyo hacia su investigación.

Atentamente,



KAREN BALCAZAR GALLARDO

ADMINISTRADOR(A)/GERENTE

Figura 11: Carta de Aceptación Hotel Casa de la Luna

Chiclayo, ____ de junio de 2023

CARTA DE ACEPTACIÓN

Sr/Sra.

Gerente/ Administrador(a):

Presente. –

HOTEL CASA DE LA LUNA

Asunto: Autorización de aplicar instrumento de trabajo de investigación

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para comunicarle que luego de haber revisado La Carta de Presentación para la aplicación de su instrumento de investigación titulado “**PRÁCTICAS ECOEFICIENTES EN LOS HOTELES DE LA CIUDAD DE CHICLAYO, 2023**” perteneciendo a la Srta. **CHANCAFE CASTAÑEDA, NATHALY ANAIS**, el cual se realizará mediante encuestas y una guía de observación, por tal motivo emito mi compromiso en la realización de su investigación.

Sin más que decir, garantizo mi compromiso con mi apoyo hacia su investigación.

Atentamente,



KAREN BALCAZAR GALLARDO

ADMINISTRADOR(A)/GERENTE

Figura 12: Carta de Aceptación Aura Hotel

Chiclayo, ____ de junio de 2023

CARTA DE ACEPTACIÓN

Sr(a).
Gerente/ Administrador(a):
Presente. –

Asunto: Autorización de aplicar instrumento de trabajo de investigación

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para comunicarle que luego de haber revisado La Carta de Presentación para la aplicación de su instrumento de investigación titulado **“PRÁCTICAS ECOEFICIENTES EN LOS HOTELES DE LA CIUDAD DE CHICLAYO, 2023”** perteneciendo a la Srta. **CHANCAFE CASTAÑEDA, NATHALY ANAIS**, el cual se realizará mediante encuestas y una guía de observación, por tal motivo emito mi compromiso en la realización de su investigación.

Sin más que decir, garantizo mi compromiso con mi apoyo hacia su investigación.

Atentamente,



ADMINISTRADOR(A)/GERENTE