



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA

**PROPUESTA DE MODELO DE GESTIÓN HOTELERA
SOSTENIBLE EN LIMA, PERÚ EN EL AÑO 2021**

PRESENTADO POR
**BRENDA CAMILA CARBAJAL CARDENAS
ANGIE VALERIA MORALES SALINAS**

ASESORA
ANA MARÍA ALEMÁN CARMONA

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO DE BACHILLER
EN TURISMO Y HOTELERÍA

LIMA – PERÚ

2020



**Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada
CC BY-NC-ND**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA**

**PROPUESTA DE MODELO DE GESTIÓN HOTELERA SOSTENIBLE
EN LIMA, PERÚ EN EL AÑO 2021**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER EN TURISMO Y HOTELERÍA**

PRESENTADO POR

**BRENDA CAMILA CARBAJAL CARDENAS
ANGIE VALERIA MORALES SALINAS**

ASESOR:

DRA. ANA MARÍA ALEMÁN CARMONA

LIMA, PERÚ

2020

PORTADA	i
INDICE.....	ii
INTRODUCCION	iii
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	5
1.1. Descripción de la realidad problemática:	5
1.2. Formulación del problema:.....	7
1.2.1 Pregunta general:	7
1.2.2 Preguntas secundarias:	7
1.3. Objetivos de la investigación:.....	7
1.3.1 Objetivo general:.....	7
1.3.2 Objetivos específicos	7
1.4. Justificación de la investigación:	8
1.4.1. Importancia de la investigación:.....	8
1.4.2. Viabilidad de la investigación:	8
1.5. Limitaciones del estudio:.....	9
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	10
2.1. Antecedentes de la investigación:.....	10
2.2. Bases teóricas:.....	12
2.2.1 Gestión Hotelera sostenible	12
2.2.2 Industria hotelera	14
2.3. Definición de términos básicos.....	17
CAPÍTULO III: ANÁLISIS DE LA REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	19
CONCLUSIONES.....	22
REFERENCIAS.....	23

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad proponer un modelo de gestión sostenible que fomente la concientización de los actores e involucrados en la gestión hotelera y la importancia de contribuir con el medio ambiente. Para ello, se presenta la propuesta de un manual de buenas prácticas tanto operativas como administrativas, sin dejar de lado la calidad del servicio que el cliente debe recibir en cada reserva.

Esta idea de propuesta nace a raíz de observar una problemática específica la cual, es la creciente contaminación ambiental que atraviesa el planeta Tierra. Por ello, para la realización de esta propuesta de modelo de gestión hotelera sostenible es necesario conocer la definición de ciertos términos, que se explicarán en el marco teórico, los cuales nos ayudarán a tener un panorama amplio de dicha propuesta.

Se presenta en el Capítulo I el planteamiento del problema, es decir, la descripción de la realidad problemática donde se especifica cuál es el problema detectado. Posteriormente, la formulación del problema, conformada por una pregunta general y sus respectivas preguntas secundarias. Además de los objetivos de la investigación, se encuentra la viabilidad del estudio y la limitación para la elaboración del presente trabajo de investigación.

En el Capítulo II, marco teórico, se presentan los antecedentes de la investigación tanto nacionales como internacionales cada uno con su respectivo aporte para la investigación, las bases teóricas y la definición de términos básicos.

Además de los primeros capítulos, se encuentra el capítulo III que contiene los resultados de la investigación bibliográfica y su respectivo análisis con la propuesta final. Dicho capítulo, resulta ser el de mayor importancia debido a que

contiene los aspectos más relevantes, los datos obtenidos que ayudan a dar respuesta a las preguntas de la investigación y a los objetivos.

Finalmente, se determinan las respectivas conclusiones que guardan relación directa con el problema de investigación y los objetivos. Y por último, las referencias.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática:

Hoy en día cierta cantidad de hoteles y empresas turísticas están redireccionando sus objetivos para convertirse en empresas sostenibles, priorizando el cuidado del medio ambiente, respetando el entorno que los rodea y contando con principios sostenibles o medioambientales que ayuden a convertirse en hoteles sostenibles.

Pero ¿qué es un hotel sostenible?, es un alojamiento, que, si bien no ha sido constituido desde su inicio para ser sostenible, se prepara teniendo en consideración los principios de la sostenibilidad para serlo, sin arriesgar el confort o comodidad de sus huéspedes (Hoteles Sostenibles, revisado el 3 de mayo del 2020, párr. 1).

Estas iniciativas por parte de las empresas turísticas y hoteleras surgen debido a la creciente preocupación acerca de una problemática muy conocida y controversial, que es la contaminación ambiental. La contaminación ambiental es la “presencia de componentes nocivos (ya sean químicos, físicos o biológicos) en el medio ambiente (entorno natural y artificial), que supongan un perjuicio para los seres vivos que lo habitan” (Línea Verde, revisado el 30 de julio del 2020, párr. 1).

Por lo tanto, tomando como referencia dicha definición, es posible decir que se da la contaminación del medio ambiente a causa de la generación de residuos, componentes tóxicos o gases de efecto invernadero que vulneran el medio ambiente en un grado significativo que los recursos naturales, el ambiente y la biodiversidad sufren las consecuencias y se ven afectados.

Para que las intenciones de las empresas turísticas y hoteleras tengan resultados favorables y se den con éxito, se debe contar con el aporte y compromiso absoluto de las mismas empresas, las personas y organizaciones. Se trata de inculcar conciencia y educación ambiental, de tal manera que partiendo de determinados cambios y/o modificaciones en las actividades usuales de la industria hotelera, se pueda lograr cambios importantes que a largo plazo contribuyan significativamente al cuidado y preservación del medio ambiente.

Esto ocasionaría no solo beneficios al planeta, sino también, podrían beneficiar la gestión de los hoteles, es decir, traer consigo una mejor imagen o posicionamiento en el mercado y confianza para los huéspedes que hoy en día priorizan el compromiso que tienen las empresas con el medio ambiente.

Cabe resaltar que, en el mundo existen organizaciones y/o programas como el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente, Organización Mundial del Medio Ambiente, Ministerio del Ambiente, entre otras; cuyo objetivo es velar por el bienestar del planeta concientizando de manera global, y así contar el apoyo y compromiso de todos.

Por ello, resulta imposible obviar las diferentes opciones que se tienen en la actualidad para demostrar el compromiso, con el que se debe contar para cambiar esta problemática que se viene desarrollando. Se puede decir que ésta problemática parece ser poco alentadora si no se toman las medidas necesarias lo más pronto posible. Es por esto, que, si se desea el efecto contrario se deben tomar acciones rápidas y efectivas, pues en el peor de los casos, lo único que se dejará a las generaciones futuras será un planeta escaso, sin nada que observar y nada que admirar.

1.2. Formulación del problema:

1.2.1 Pregunta general:

- ¿Qué modelo de gestión hotelera sostenible se puede proponer en Lima en el año 2021?

1.2.2 Preguntas secundarias:

- ¿Cuáles son las buenas prácticas sostenibles que se pueden emplear en la gestión hotelera en Lima?
- ¿Qué beneficios obtienen los hoteles al implementar la propuesta de modelo de gestión hotelera sostenible en Lima?
- ¿Qué aspectos sostenibles debe aplicar el modelo de gestión hotelera sostenible en Lima?

1.3. Objetivos de la investigación:

1.3.1 Objetivo general:

- Proponer un modelo de gestión hotelera sostenible en Lima en el año 2021.

1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar las buenas prácticas sostenibles que se pueden emplear en la gestión hotelera en Lima.
- Determinar los beneficios que obtienen los hoteles al implementar la propuesta de modelo de gestión hotelera sostenible en Lima.
- Detallar los aspectos sostenibles que debe aplicar el modelo de gestión hotelera sostenible en Lima.

1.4. Justificación de la investigación:

1.4.1. Importancia de la investigación:

La presente investigación resulta de gran importancia para la industria hotelera debido a que plantea opciones de buenas prácticas sostenibles para gestionar un hotel amigable con el medio ambiente. Esto ayuda a reducir los impactos negativos que pueden generar los hoteles, provocados por el desarrollo de sus actividades (residuos sólidos no reciclados, uso ineficiente del agua, uso de energías no renovables etc.).

Además, ayuda a fomentar la conciencia ambiental en los actores involucrados como los directivos y colaboradores, no solo impartiendo estas prácticas sostenibles planteadas hacia los hoteles, sino que también en las respectivas actividades de las personas que reciban esta información, debido a que podrían emplear y adaptar estas buenas prácticas sostenibles tanto en su trabajo como en su vida cotidiana, pues al reconocer que el cuidado del medio ambiente es en la actualidad un tema de vital importancia, será tomado en cuenta.

Es posible que los hoteles determinen que ser amigables con el medio ambiente sea una nueva oportunidad para obtener una mayor preferencia y un buen posicionamiento en el mercado hotelero, pues en los últimos años las personas tienden a ser más exigentes con el servicio que reciben y valoran las empresas que respetan al medio ambiente, lo cual conlleva a que la sostenibilidad de un hotel sea un factor determinante en su elección de alojamiento.

1.4.2. Viabilidad de la investigación:

El estudio del presente trabajo de investigación es definitivamente viable. Se cuenta con los recursos humanos necesarios para desarrollar la propuesta que

se desea implementar sin restricción alguna, posterior a ello, hay acceso a la información necesaria, es pública y se cuenta con una extensa referencia y enlaces bibliográficos que permiten la entrada de diversas fuentes de información, confiables y reconocidas.

1.5. Limitaciones del estudio:

La limitación que se presenta para el desarrollo y elaboración del presente trabajo de investigación es el tiempo reducido. Los investigadores cuentan con un horario limitado. Sin embargo, esto no impide totalmente que se pueda efectuar la investigación.

Como última limitación, se tiene a la pandemia mundial que se atraviesa a causa del COVID-19. Por decisión del gobierno, el país se encuentra en estado de emergencia y en cuarentena indefinida durante el periodo de elaboración del presente trabajo de investigación. Dicho acontecimiento limita la búsqueda presencial de información en las bibliotecas y hemerotecas no digitalizadas como se hubiera deseado.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación:

Gavilanes, Ludeña y Cassagne (2019) realizaron un artículo de investigación (Ecuador), titulado “Prácticas sostenibles en hoteles de lujo y primera en Guayaquil, Ecuador”, en él indagaron profundamente acerca de todo el proceso de la implementación de prácticas sostenibles para así perfeccionar la eficiencia ambiental de los hoteles en Ecuador de dicha categoría encontrando los obstáculos que se puedan presentar.

La metodología usada fue de enfoque cualitativo, se basó en estudios de casos de cinco hoteles de lujo en Ecuador. Habiendo seleccionado los cinco hoteles a analizar, se procedió a realizar las entrevistas semiestructuradas a informantes clave, dichas entrevistas fueron grabadas para posteriormente ser transcritas.

Como conclusión los autores determinan que los hoteles de lujo en Ecuador se presentan a ciertos retos como, los altos costos que implicarían, y la disponibilidad de la tecnología usada pues se cree que los huéspedes no accederían a pagar tarifas más altas debido a que el hotel es sostenible. Además, se determinó que no todos los cinco hoteles estudiados llevan un registro de consumo de agua ni de residuos sólidos, pero que afortunadamente después de la realización de las prácticas sostenibles se logró reducir un 70% en el único hotel que monitoreaba sus residuos sólidos.

Dicho antecedente aporta a la presente investigación debido a que se estudia detalladamente el proceso de implementación de prácticas sostenibles y nos muestra los resultados en los hoteles al considerar a estas dentro de su gestión.

De esta manera permite al autor evaluar aspectos por mejorar dentro de estas prácticas para, posteriormente ser presentadas dentro del modelo de gestión hotelera sostenible.

Ayllón (2018) realizó una tesis de Maestría en Gestión de Empresas Turísticas y Hoteleras en la Universidad de San Martín de Porres (Lima, Perú), titulada “Evaluación de la gestión sostenible en hoteles de tres estrellas, Miraflores-Lima, propuesta de gestión sostenible”, se propuso identificar cómo se da la gestión sostenible en los hoteles tres estrellas en Miraflores, 2018. En su capítulo de metodología nos indica que tiene un enfoque cualitativo, de tipo aplicada y es una investigación no experimental. Como instrumentos de recolección de datos utilizó entrevistas estructuradas cerradas y la revisión documental en 8 establecimientos de hospedaje de 3 estrellas. La entrevista estructurada estuvo dirigida a los gerentes de los hoteles.

Esta tesis concluyó que las empresas actualmente buscan maneras de desarrollar eficientemente su desempeño financiero y satisfacer las necesidades de sus clientes de acuerdo con sus expectativas, pero que de todas maneras la tendencia de reducir el deterioro ambiental se está convirtiendo en un factor importante para las empresas. Por lo tanto, fue posible decir que existe una cierta inclinación por parte de los encargados de los hoteles, objeto de estudio, respecto a la sostenibilidad.

El aporte que brinda el presente antecedente a la investigación consiste en que, da a conocer cómo evaluar la gestión actual de un hotel y elaborar una propuesta de gestión basándonos en el pilar de la sostenibilidad como factor importante, pues una de las conclusiones principales que muestra es que, las empresas hoteleras están observando que si desarrollan sus actividades

considerando disminuir el impacto negativo que éstas producen, obtienen a cambio un grado mayor de importancia.

Gonzales (2016) elaboró una tesis para obtener el grado de Magister en Administración Estratégica de Empresas en la Pontificia Universidad Católica del Perú (Lima-Perú), titulada “Estado de la Gestión Ecológica de Empresas del Sector Hotelero en el Perú”, se propuso conocer el estado de la gestión ecológica de empresas del sector hotelero peruano tomando como referencia el año 2015. La tesis tuvo un enfoque cuantitativo, es no experimental y cuenta con un diseño transversal. La encuesta elaborada se desarrolló de acuerdo con la Guía para la Obtención de la Etiqueta Ecológica Europea para Establecimientos de Servicios Turístico, dicha encuesta posteriormente fue validada por expertos en el rubro y estaban compuestas por preguntas cerradas. Como muestra se tuvo a los gerentes de seis empresas hoteleras de categorías cuatro y cinco estrellas. Se concluyó que la gestión ecológica en las empresas hoteleras en el año 2015 alcanzó un nivel intermedio según la escala definida para dicha investigación. Es decir, que el objetivo de la gestión de los hoteles busca dirigirse a la inclusión y uso de buenas prácticas ecológicas en sus operaciones, pero limitando el consumo desmedido de agua y energía.

Como aporte se puede decir que dicha tesis ayuda a conocer cuál es el grado de compromiso que se está llevando a cabo en cuanto a la integración de buenas prácticas ecológicas en el año 2015 de las empresas del sector hotelero.

2.2. Bases teóricas:

2.2.1 Gestión Hotelera sostenible

De manera que tengamos un concepto claro acerca de, en qué consiste gestionar un hotel sostenible, es necesario mencionar que éste, tiene como

objetivo integrar los principios y valores del desarrollo sostenible en todas las operaciones de los diferentes procesos de cada área y busca incentivar conciencia ambiental y sostenible en los diferentes actores del hotel, como los colaboradores, clientes y proveedores para lograr un avance en conjunto (Ts media, revisado el 2 de octubre de 2019, párr. 1).

De esta manera se puede decir que, para gestionar un hotel sostenible se requiere del compromiso de todos los implicados, desde los altos mandos hasta los colaboradores de áreas operativas. Pero específicamente ¿cuál es la responsabilidad de un hotel sostenible?, pues “deberá contribuir a la protección y mejora de su entorno, utilizando las mejores prácticas disponibles y la innovación tecnológica para minimizar los impactos negativos de sus actividades con actuaciones orientadas a reducir las emisiones de CO2” (Ts media, revisado el 10 de diciembre del 2019, párr. 3).

Además, se necesita tomar en cuenta otros factores que contribuyen a tener un manejo más eficiente de un hotel sostenible, es decir, “factores como la innovación, ecoeficiencia, calidad y responsabilidad juegan un papel importante en la gestión de un hotel y la sostenibilidad ambiental” (International Hotel Consulting Services [IHCS], revisado el 3 de octubre del 2019, párr. 4).

Si se tiene en mente gestionar un hotel de manera sostenible, implica determinar ciertos objetivos que nos permitan saber específicamente qué es lo que queremos lograr. Un hotel gestionado sosteniblemente busca evaluar si la manera de usar los recursos a su disposición, junto con prácticas ambientales para la gestión de los hoteles, se está dando de manera eficiente. Además, busca crear conciencia en el sector acerca de cuán importante es gestionar un hotel respetando al medio ambiente y promoviendo la implementación de energía

renovable junto con prácticas ambientales dentro de sus procesos (IHCS, revisado el 5 de marzo del 2020, párr. 9).

Para lograr estos objetivos se debe hacer uso de ciertas estrategias. Deben de seguirse ciertos puntos, previamente acordados y definidos por parte de la gerencia de un hotel, a esto le llamamos manual de buenas prácticas sostenibles. Según IHCS, nos expone, además, que “el manual de buenas prácticas ambientales son directrices básicas de actuación que tienen el objetivo de reducir impactos sobre el entorno y mejorar la eficiencia de la gestión hotelera” (IHCS, revisado el 14 de mayo de 2020, párr. 6).

Un punto a favor para un hotel que se gestiona basándose en los principios de la sostenibilidad, es que de cierta manera obtiene un posicionamiento más marcado en el sector, en la mente de nuestros clientes y potenciales clientes eco-amigables.

Si un hotel exhibe sus fortalezas y si dentro de ellas se encuentra la sostenibilidad junto con la responsabilidad social, pues la imagen del hotel será vista con mucho más prestigio y se conseguirá fidelizar con mayor determinación a los clientes (The Ostelea, revisado el 20 de octubre de 2019, párr. 4).

2.2.2 Industria hotelera

Brindar alojamiento para satisfacer necesidades de descanso, alimentación, existe desde hace muchos años atrás cuando empezaron a surgir ciertas necesidades de los habitantes al viajar por motivos de comercio, esto los llevaba a buscar un lugar dónde pernoctar, dónde alimentarse, etc. Y es lógico decir que, cuando hay demanda, existe oferta, es así como aparecen los primeros rasgos o indicios de lo que es la industria hotelera.

La historia de la industria hotelera data desde hace muchísimos años atrás,

cuando en aquellos tiempos los negociantes se trasladaban a diferentes lugares para intercambiar sus mercancías obteniendo a cambio un lugar donde hospedarse. En aquellas épocas era común observar pequeñas posadas en los senderos para hospedar y alimentar a las personas que viajaban, y esto incluía un intercambio de dinero. Tiempo después del siglo XV al XVII, surgió además del servicio de alojamiento y alimentación, otros servicios como recreación o de negocios (Campus Training, revisado el 20 de mayo del 2020, párr. 4).

Después de conocer a cerca de las primeras apariciones de la industria hotelera, es importante dar a conocer en qué consiste específicamente, como, por ejemplo: ¿qué es lo que ofrece la industria hotelera? y las diferentes clasificaciones que la comprenden. El sector hotelero está constituido por establecimientos formales que ofrecen un servicio de alojamiento además de otros servicios adicionales a un determinado precio.

Así mismo, esta industria o sector tiene en la actualidad diferentes tipos de clasificación y categorías, ya que no todos los establecimientos de hospedaje tienen la misma infraestructura, la misma capacidad de personas que pueden alojar, el mismo servicio o producto hotelero.

El Decreto Supremo Nro 001-2015 que aprobó el Reglamento de Establecimientos de Hospedaje, clasifica y categoriza a los establecimientos de hospedaje en el Perú de la siguiente manera:

Tabla 1: Clasificación y categorización

CLASE	CATEGORÍA
Hotel	De una a cinco estrellas
Apart-hotel	De tres a cinco estrellas
Hostal	De una a tres estrellas
Albergue	-

Fuente y elaboración: Decreto Supremo N° 001-2015 (2015)

Dichos establecimientos de hospedaje ofrecen un servicio y/o producto para satisfacer las necesidades requeridas de los huéspedes, pero ¿qué significa realmente producto o servicio hotelero?

Es necesario mencionar ciertas características propias del producto hotelero que se ofrece en estos establecimientos de hospedaje:

Tabla 2: Características del producto hotelero

Intangibilidad	Conjunto de servicios de elementos intangibles.
Caducidad	No es almacenable, pues se consume en el momento programado o se pierde.
Heterogeneidad	Se pueden obtener diferentes clases de experiencias.
Integrabilidad	Se puede integrar con varios productos turísticos.
Simultaneidad de producción y consumo	Es reservado (comprado) luego es prestado (producido) y consumido simultáneamente.

Fuente: Foro Tourism (2016)

Elaboración: Propia

En conclusión, la hotelería es una industria que ha existido desde tiempos remotos, y que ha venido evolucionado a través del tiempo. Ésta además presenta ciertas clasificaciones y categorías, y brinda un servicio y/o producto hotelero diferente y variado que presenta determinadas características.

2.3. Definición de términos básicos

- **Desarrollo sostenible**

Acciones dirigidas al progreso social, económico y político que satisfacen las necesidades del hoy, sin arriesgar que las futuras generaciones sean capaces de satisfacer sus necesidades (Gutierrez, 2016, p. 2).

- **Energía renovable**

Energía obtenida de fuentes naturales e inagotables debido a diversos factores como la gran cantidad de energía contenida o por su capacidad de componerse a través de medios naturales (Eco inteligencia, revisado el 2 de octubre de 2019, párr. 1).

- **Ecoeficiencia**

Creación de bienes y servicios usando una menor cantidad de recursos, provocando así una reducción en volumen de basura y contaminación (World Business Council for Sustainable Development, revisado el 2 de octubre de 2019, párr.1).

- **Hotel**

“Establecimientos que prestan servicio temporal de alojamiento a personas y que están debidamente clasificados y categorizados, cumplen con los requisitos de infraestructura y servicios” (Norma técnica A030, revisada el 2 de octubre de 2019, párr. 3).

- **Buenas prácticas ambientales**

Directrices que buscan disminuir el efecto negativo en el ambiente que provocan los procesos de producción, mediante cambios en la forma de llevar a cabo y manejar sus actividades y/u operaciones (Línea Verde Torrelavega, revisado el 5 de mayo del 2020, párr. 1).

- **Contaminación ambiental**

“Presencia de componentes nocivos (ya sean químicos, físicos o biológicos) en el medio ambiente (entorno natural y artificial), que supongan un perjuicio para los seres vivos que lo habitan” (Línea Verde Ceuta, revisado el 30 de julio del 2020, párr. 1).

- **Gestión**

“Es la manera de llevar adelante la articulación entre las perspectivas, a través de los modos organizacionales que sirvan a la misma y que sean coherentes con los fines y objetivos de la institución” (Huergo, 2004, p. 4).

CAPÍTULO III: ANÁLISIS DE LA REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

Luego de un análisis de la información especializada es viable comentar que, la industria hotelera en general resulta de gran importancia a nivel mundial y ha estado presente desde la antigüedad. Ha venido evolucionando desde trueques con el fin de obtener un alojamiento básico para pernoctar, hasta hoteles de lujo con servicios variados y según las necesidades de cada cliente, además de programas personalizados, etc.

Entonces, se puede decir que “la industria hotelera hoy es una de las industrias del billón de dólares y en muchos países europeos ocupa ya el primer puesto de la industria nacional” (CEGAHO, revisado el 12 de marzo del 2021, párr. 3). Por consiguiente, podemos afirmar que es indispensable que se creen propuestas para potenciar el sector hotelero en el Perú, en este caso la propuesta de un modelo de gestión sostenible. De esta manera, se haría de esta industria la más influyente e importante.

Dentro de la industria hotelera, el producto que se brinda en cada servicio es denominado “producto hotelero” y este se caracteriza por ser la base de esta industria, por tal motivo, se debe cuidar y velar cada detalle. Por ejemplo, es importante conocer que el producto hotelero es un compuesto de servicios impalpables los cuales no son posibles de reservar o acopiar ya que son de consumo inmediato, estos servicios van a brindar una gama variada de experiencias en cada cliente pues se puede integrar con muchos otros productos turísticos.

Luego de analizar toda la información obtenida del tema en cuestión, es congruente decir que, así como la industria hotelera ha ido variando y mejorando a través de los años, tiene el potencial para seguir evolucionando y adaptarse a los cambios que irán surgiendo en el futuro.

Gracias a todo el potencial turístico que existe en el Perú, sin duda es posible que al mejorar el producto hotelero y trabajar por cuidar el medio ambiente que está directamente relacionado al turismo y el liderar una correcta gestión sostenible de un hotel, se puede lograr un mayor avance de la industria y hacer de ésta la principal fuente generadora sostenible de un porcentaje significativo de PBI del país.

Del mismo modo, es factible decir que para dirigir un hotel sostenible que respete el medio ambiente y entorno que lo rodea, debe contar con un modelo de gestión que respalde y sea de apoyo para todos los cambios que se planea realizar a través del tiempo, respetando los tres aspectos sostenibles para asegurar una eficaz y correcta gestión.

Prieto (2020) afirma que “la base se denomina trípode de sostenibilidad. Son tres principios: social, ambiental y económico. Estos pilares deben aparecer al mismo tiempo para que podamos hablar realmente de sostenibilidad” (párr. 2).

Es así como, se puede decir que los pilares deben de trabajar en conjunto para encontrar un equilibrio y así funcionar correctamente debido a que, la sostenibilidad busca ser sustentable en el tiempo cuidando a cada individuo y sus situaciones futuras de vida y/o salud, velando por el cuidado del planeta y el uso responsable de sus recursos naturales y monetarios.

Por esta razón, sostenemos que es necesario contar con dicho modelo de gestión, pues el hotel que decida emplearlo para ser considerado sostenible debe

conocer sus responsabilidades y todos los principios con los que debe cumplir para ser considerado como tal. Ts Media expone que este tipo de hotel “deberá contribuir a la protección y mejora de su entorno, utilizando las mejores prácticas disponibles y la innovación tecnológica para minimizar los impactos negativos de sus actividades con actuaciones orientadas a reducir las emisiones de CO2” (Ts media, revisado el 10 de diciembre del 2019, párr. 3).

Se considera importante que poco a poco los hoteles vayan adoptando dichas medidas de manera gradual. Las actividades que se realizan debido al turismo dependen del medio ambiente para brindar sus servicios y ello significa un alto nivel de responsabilidad y cuidado a considerar en cada acción, por ende, se debe valorar y cuidar rigurosamente cada detalle para evitar errores.

CONCLUSIONES

Para concluir, la sostenibilidad es un tema que actualmente compete y es de interés para muchas empresas, autores e incluso páginas que nos hablan de ello. Es posible notar que muchas fuentes de información concuerdan en que la hotelería al ser una industria que genera una cantidad considerable de residuos por ciertas actividades que realiza para brindar servicios, necesita emplear una gestión sostenible para así aportar de manera positiva al cuidado del medio ambiente y mejorar como industria.

Se mencionaron los aspectos sostenibles que debe aplicar la sostenibilidad para enfatizar que una correcta gestión sostenible debe involucrar y considerar el aspecto social y económico igual de importante que el aspecto ambiental.

Finalmente, el presente trabajo de investigación debe ser considerado de suma importancia porque la contaminación ambiental va en continuo crecimiento y como industria que aporta para la proliferación de dicha contaminación, la hotelería debe fungir como agente cambio lo más pronto posible.

Cada individuo tiene la facultad de generar un cambio y el presente trabajo realizado tiene como objetivo aportar a esta gran problemática, brindando información y fomentando conciencia en las personas que forman parte de este rubro.

REFERENCIAS

- CEHAGO. (25 de julio de 2013). Recuperado el 12 de marzo de 2021, de <https://cegaho.wordpress.com/2013/07/25/historia-industria-hotelera/>
- Eco inteligencia. (s.f.). Recuperado el 2 de octubre de 2019, d (Breve Historia de la Industria Hotelera, 2013)e <https://s3.eu-west-2.amazonaws.com/ecointeligencia/MCS/7-MCS-Energia+renovable.pdf>
- Foro Tourism. (2016). Recuperado el 25 de junio de 2020, de <https://forotourism.wordpress.com/2016/01/07/caracteristicas-del-producto-hotelero/>
- Gob. (s.f.). Recuperado el 2 de octubre de 2019, de <http://www3.vivienda.gob.pe/dgprvu/docs/RNE/T%C3%ADtulo%20III%20Edificaciones/37%20A.030%20HOSPEDAJE%20DS%20N%C2%B0%20006-2014.pdf>
- Gutierrez, C. (2016). UNESCO. Recuperado el 3 de julio de 2020, de <http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/FIELD/Havana/pdf/Cap3.pdf>
- Hoteles Sostenibles. (s.f.). Recuperado el 3 de mayo de 2020, de <http://hotelesostenibles.com/que-es-un-hotel-sostenible/>
- Huergo, J. (2004). Los procesos de la gestión. Obtenido de <http://servicios.abc.gov.ar/lainstitucion/univpedagogica/especializaciones/seminario/materialesparadescargar/seminario4/huergo3.pdf>
- International Hotel Consulting Services. (s.f.). Recuperado el 3 de octubre de 2019, de <https://www.ihcshotelconsulting.com/es/blog/gestion-hotelera-sostenible/>

Línea verde Ceuta. (s.f.). Recuperado el 30 de julio de 2020, de <http://www.lineaverdeceutatrace.com/lv/consejos-ambientales/contaminantes/Que-es-la-contaminacion-ambiental.asp>

Línea verde Torrelavega. (s.f.). Recuperado el 5 de mayo de 2020, de <http://www.lineaverdetorrelavega.com/lv/guias-buenas-practicas-ambientales/introduccion-buenas-practicas-ambientales/que-es-el-consumo-responsable.asp>

Lopez, M. N. (2019). Campus training. Recuperado el 20 de mayo de 2020, de <https://www.campustraining.es/noticias/historia-hoteleria/>

MINCETUR. (2015). Recuperado el 26 de junio de 2020, de https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones_y_normatividad/normatividad/prestadores_servicios_turisticos/Decreto_Supremo_NRO_001_2015_MINCETUR_REH.pdf

Prieto, S. (2020). ¿Cuáles son los 3 pilares de la sostenibilidad? Naturlii Recuperado el 10 de marzo de 2021, de <http://www.naturlii.com/cuales-son-los-3-pilares-de-la-sostenibilidad/>

The Ostelea. (s.f.). Recuperado el 20 de octubre de 2019, de <https://www.ostelea.com/actualidad/blog-turismo/principios-de-sostenibilidad-en-la-industria-hotelera>

Ts media. (s.f.). Recuperado el 10 de diciembre de 2019, de <http://turismososteniblemedia.com/que-es-un-hotel-sostenible/>

World Business Council for Sustainable Development. (2019). Recuperado el 2 de octubre de 2019, de <https://latinosan2019cr.com/eficiencia-nueva-economia/#:~:text=De%20acuerdo%20con%20el%20World,y%20la%20intensidad%20de%20la>