



UNIVERSIDAD
SAN IGNACIO
DE LOYOLA

**FACULTAD DE ADMINISTRACION HOTELERA, TURISMO Y
GASTRONOMIA**

Carrera de Administración Hotelera

**PERCEPCIÓN DE LOS BENEFICIOS DE LAS
CERTIFICACIONES AMBIENTALES EN LOS HOTELES
CINCO ESTRELLAS DE LIMA Y CUSCO**

**Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en
Administración Hotelera**

STEPHANIE TRISOLLINI FERIA

**Asesor:
Crespo Del Busto, Giannina**

**Lima - Perú
2018**

INTRODUCCIÓN	3
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN:	3
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:.....	3
1.2 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN:.....	6
2. MARCO REFERENCIAL:	9
2.1 ANTECEDENTES:	9
2.2 MARCO TEÓRICO:.....	13
2.2.1 HOTELES CINCO ESTRELLAS EN LIMA Y CUSCO CON ALGUNA CERTIFICACIÓN MEDIO AMBIENTAL Y ASPECTOS PRINCIPALES EN LOS QUE SE BASAN:.....	28
3. OBJETIVOS:	33
3.1 OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN:.....	33
3.2 OBJETIVO PRINCIPAL:	33
3.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:.....	33
4. MÉTODO:	34
4.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:	34
4.1.1 VARIABLES:	34
4.1.1.1 MÉTODO CUALITATIVO:	35
4.1.1.1.1 SELECCIÓN DE HERRAMIENTA:	35
4.1.1.1.2 OBJETIVO GENERAL DE LA ENTREVISTA:	35
4.1.1.1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA ENTREVISTA:.....	35
4.1.1.1.4 GUÍA DE PAUTAS:	36
4.1.2 MÉTODO CUANTITATIVO:.....	37
4.1.2.1 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN PARA ENCUESTA DE HOTELES CERTIFICADOS.	39
4.1.2.3 ENCUESTA:	39
5. RESULTADOS:	41
5.1 RESULTADOS DE ENTREVISTAS A GERENTES DE HOTELES CINCO ESTRELLAS DE LIMA CON CERTIFICACIÓN AMBIENTAL.	41
5.2. RESULTADOS DE ENCUESTA PARA HOTELES CINCO ESTRELLAS DE LIMA Y CUSCO CON CERTIFICACIÓN AMBIENTAL.	43
DISCUSIÓN:	47
CONCLUSIONES:	49
RECOMENDACIONES:	50
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:	51
ANEXO:	56

INTRODUCCIÓN

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN:

1.1 Planteamiento del Problema:

Las raíces del pensamiento ambiental del sector hotelero se hicieron evidentes hace más de medio siglo, cuando algunos emprendedores hoteleros se dieron cuenta de que podían ofrecer una experiencia mejorada al huésped mediante la integración física de elementos en la experiencia del complejo (Singh, 2012).

Una adecuada gestión medioambiental puede permitir a las empresas ahorrar costes, materias primas, energía y reutilizar materiales reciclados a precios competitivos (Schmidheiny, 1992; Starik & Marcus, 2000) esto incluye a los hoteles. Adicionalmente, según Miles & Colvin (2000), la gestión medioambiental puede permitir un aumento de la diferenciación. Así, por ejemplo, una reducción de los niveles de contaminación y la adopción de medidas respetuosas con el medio ambiente pueden mejorar la imagen “verde” de la empresa e incrementar la demanda de los consumidores sensibles en cuestiones medioambientales (Miles & Colvin, 2000).

En el sector hotelero en particular, si los hoteles practican una correcta gestión medioambiental pueden aumentar la calidad percibida de sus clientes sobre el producto turístico, además de ofrecer un destino saludable y poseer distintivos de diferenciación y de mejora de su imagen ecológica (Kirk, 1998; Chan & Wong, 2006). De acuerdo a Graci & Doods (2008), el ahorro financiero como parte del turismo sostenible es importante para las empresas hoteleras que operan en un mercado altamente competitivo cumpliendo con las expectativas de los clientes y reduciendo costos operativos. Por otro lado, Chan y Wong sugieren que la legislación gubernamental juega un papel importante en el objetivo de los hoteles para obtener una eco-certificación (Chan & Wong, 2006).

El presente trabajo usará fuentes de información secundaria utilizando documentos físicos y en línea para el desarrollo de antecedentes y marco teórico, y asimismo utilizará técnicas primarias a través de entrevistas y encuestas al personal a cargo de la gestión de certificaciones ambientales en cada hotel cinco estrellas de la muestra que se seleccionará en Lima y Cusco.

La industria hotelera en el caso de Lima y Cusco cuenta con 32 hoteles de 5 estrellas, en el cuadro a continuación se detallan los hoteles en cada uno de estas ciudades:

CUADRO N° 1: HOTELES CINCO ESTRELLAS DE LIMA Y CUSCO.

HOTELES 5 ESTRELLAS DE LIMA
Hotel Estelar Miraflores
Los Delfines Hotel & Casino
Radisson Hotel San Isidro
Swissotel Lima
Hilton Lima Miraflores
Sol de Oro Hotel & Suites
Hotel and Spa Golf Los Incas
Hotel Atton San Isidro
Sonesta Hotel El Olivar
Lima Sheraton Hotel & Convention
JW Marriott Hotel Lima
Crowne Plaza Lima
El Pardo Lima - A Doubletree
Belmod Miraflores Hotel
Casa Andina Private Colletion
Country Club Lima Hotel
Business Tower Hotel Lima
Suites del Bosque Hotel
Plaza del Bosque Hotel
Royal Park Hotel
El Polo Apart Hotel & Suites
Meliá Lima
The Westin Lima Hotel & Convention Center

HOTELES 5 ESTRELLAS DE CUSCO
Belmond Palacio Nazarenas
Belmond Hotel Monasterio
JW Marriott El Convento Cusco
Palacio del Inka, A Luxury Collection Hotel
Novotel Cusco
Casa Cartagena Boutique Hotel & Spa
Belmond Hotel Rio Sagrado
Tambo del Inka Resort & Spa Valle Sagrado
Inkaterra Machu Picchu Pueblo Hotel
Sumaq Machupicchu Hotel

Elaboración Propia.

Fuente: Mincetur y Dircetur Cusco.

CUADRO N° 2: HOTELES CINCO ESTRELLAS DE LIMA CON CERTIFICACIÓN MEDIO AMBIENTAL.

HOTEL	CERTIFICACIÓN	AÑO DE ADQUISICIÓN
Meliá Lima	Biosphere Hotel	2011
The Westin Lima Hotel & Convention Center	LEED GOLD EB: OM (Existing Buildings: Operations & Maintenance).	2016

Elaboración Propia.

Fuente: Hotel Meliá Lima, The Westin Lima Hotel & Convention Center.

Se puede observar en el cuadro N° 2, que el Hotel Meliá Lima cuenta con la certificación Biosphere Hotel desde el año 2011. Por otro lado, el Westin Lima Hotel & Convention Center cuenta con certificación LEED GOLD EB: OM (Existing Buildings: Operations & Maintenance), una de las certificaciones más reconocidas a nivel mundial, desde el mes de Mayo del año 2016.

CUADRO N° 3: HOTELES CINCO ESTRELLAS DE CUSCO CON CERTIFICACIÓN MEDIO AMBIENTAL.

HOTEL	CERTIFICACIÓN	AÑO DE ADQUISICIÓN
Tambo Del Inka Resort & Spa Valle Sagrado	LEED Certified	2010
Novotel Cusco	Earthcheck	2012
Inkaterra Machu Picchu Pueblo Hotel	Green Choice Sustainable Tourism Standard Sapphire	2012

Elaboración Propia.

Fuente: Tambo Del Inka Resort & Spa, Novotel Cusco, Inkaterra Machu Picchu Pueblo Hotel.

En el cuadro N° 3 se puede observar, que el Hotel Tambo Del Inka Resort & Spa, cuenta con la certificación LEED Certified desde el año 2010, Por otro lado, Novotel Cusco cuenta con la certificación Earthcheck desde el año 2012 y por último el Inkaterra Machu Picchu Pueblo Hotel cuenta con la certificación Green Choice Sustainable Tourism Standard Sapphire desde el año 2012.

1.2 Justificación de la investigación:

Según PromPerú (2015), la gran mayoría de turistas que visita nuestro país provienen de Chile y Estados Unidos, siendo este último el que también genera mayores ingresos a las actividades del sector turismo. Sin embargo, los países europeos se encuentran en la parte inferior de la lista, sin embargo, por su poder adquisitivo suelen tener un nivel de gasto alto por persona, además de tener una cultura de preocupación por el cuidado del medio ambiente.

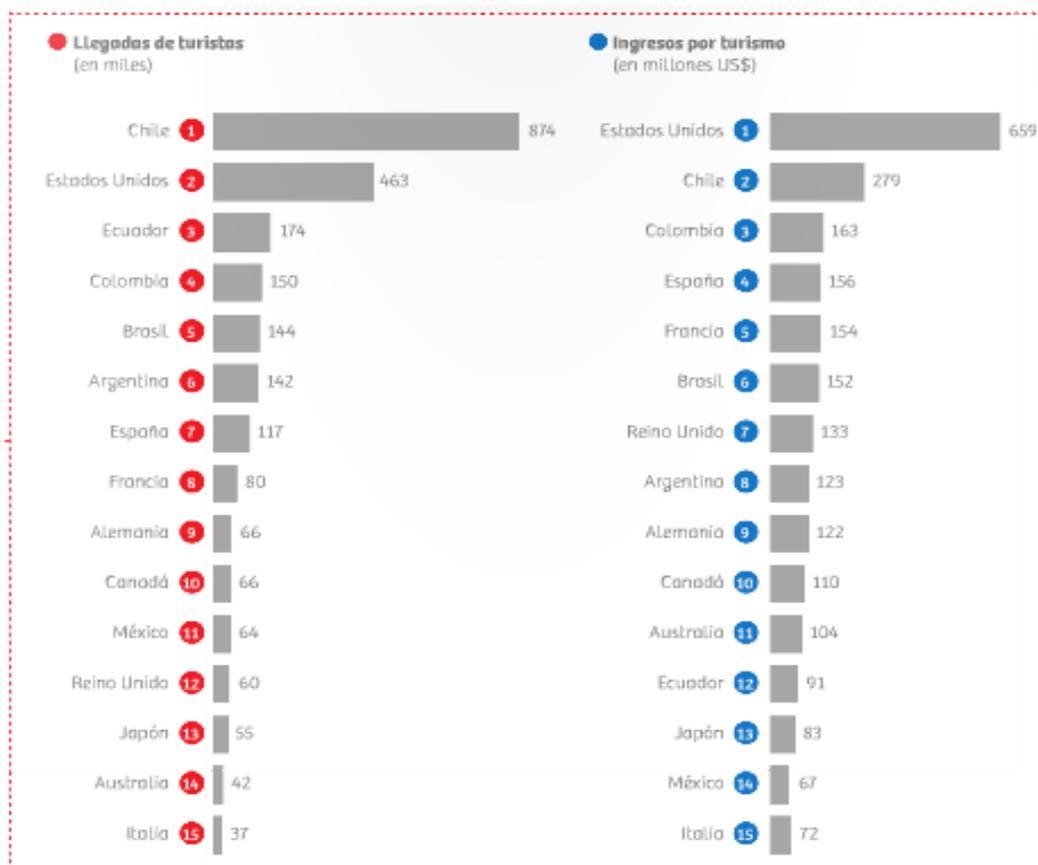


Figura 1: País De procedencia del perfil del turista extranjero 2015 al Perú.

Fuente: PromPerú.

Por otro lado, según PromPerú (2015), las principales ciudades visitadas en Perú por turistas extranjeros fueron Lima con un 100% y Cusco en segundo lugar con un 92%.



Figura 2: Perfil del vacacionista Extranjero 2015 al Perú.

Fuente: PromPerú.

Según la encuesta de Eurobarómetro (2014), la crisis económica no ha minado la preocupación mayoritaria por el medioambiente de los europeos y los españoles, entre los que el 95% consideran que es "importante" o "muy importante" protegerlo.

Una encuesta de TripAdvisor (2016), revela que 3 de cada 5 españoles se han alojado, al menos una vez, en un establecimiento ecológico. Los viajeros españoles son cada vez más conscientes del impacto medioambiental de sus viajes y su compromiso en ser más ecológicos está creciendo año tras año, un 27% de los viajeros encuestados piensa elegir un hotel con prácticas eco-sostenibles, un 1% más que hace un año. La encuesta también mostró que el 70% de los españoles se han alojado alguna vez en un establecimiento con prácticas respetuosas con el medio ambiente.

Entre las acciones elegidas por los viajeros españoles para hacer su viaje más eco-sostenible figuran: asegurarse de que las luces estuvieran apagadas cuando no estaban en su habitación (88%), que el aire acondicionado estuviera también apagado en ese caso (80%) y la reutilización de toallas y sábanas del hotel (77%) (TripAdvisor, 2016).

Según EJournal USA (2008), lo que los consumidores estadounidenses quieren, los consumidores obtienen. Los viajes y los hoteles verdes han aparecido rápidamente en todo el mundo y atraen no solamente a los trotamundos ecologistas. Incluso los viajeros ocasionales se han topado con iniciativas verdes de manera sutil. Desde el letrero en la habitación del hotel que enseña a los huéspedes a utilizar las toallas varias veces y que el servicio de limpieza no cambie diariamente la ropa de cama con el objeto de ahorrar agua, hasta realizar el check out del hotel sin necesidad de papeleo, la industria turística y de viajes ha sabido sacarle provecho a la necesidad de respetar el medio ambiente. Los consumidores estadounidenses se sienten satisfechos alojándose en un hotel verde y los hoteles disminuyen sus gastos de agua y electricidad.

Adicionalmente, Según Forrester Research publicada en EJournal USA (2008), menciona que, el 12 por ciento de la población adulta estadounidense —unos 25 millones de personas— está dispuesto a pagar más por artículos electrónicos que utilicen menos energía o que provengan de una empresa que respeta el medio ambiente. Otro indicio de mejoras: los fabricantes estadounidenses invirtieron 14.600 millones de dólares en 1999 en gastos de capital de operación y reducción de la contaminación, lo cual representa el 0,4 por ciento del valor de los envíos y cerca del 10 por ciento de nuevos gastos de capital. Las compañías estadounidenses han empezado a ver las tecnologías verdes como una fuente de ganancias y, en el 2006 exportaron más de 30.400 millones de dólares en tecnologías medioambientales.

Por otro lado, según el Diario Gestión (2016), Perú se adhirió al Centro de Desarrollo de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), un espacio de análisis e intercambio de experiencias sobre las políticas económicas y sociales entre países desarrollados y en vías de desarrollo, informó el cuatro de diciembre del 2016 el Ministerio de Relaciones Exteriores (MRE). El Perú es el quinto país latinoamericano en ser evaluado por la OCDE en el tema ambiental, después de México, Chile, Brasil y

Colombia. Esta entidad, junto con la CEPAL, también trabaja actualmente en otros dos reportes sobre territorialidad y gobernanza.

El Diario Gestión (2016), la evaluación está contenida en el Informe de Desempeño Ambiental del Perú, presentado y elaborado en el marco del Programa País. Contiene 96 conclusiones y 66 recomendaciones sobre el desempeño ambiental del Perú y el desarrollo de políticas públicas propias del sector. Por lo que, impulsar la certificación ambiental en el sector hotelero es de alta importancia para contribuir con esta visión global del país de pertenecer al primer mundo.

2. Marco Referencial:

2.1 Antecedentes:

La industria hotelera en el desarrollo de sus actividades se esfuerza por brindar un excelente servicio al turista, en este proceso se genera una serie de contaminantes y daños ambientales. El turismo es un sector que depende mucho del lugar y el entorno, es por eso que el cuidado del entorno debería ser una prioridad para este sector entre otras razones, por ello los hoteles deben promover las prácticas sostenibles (López, C., & Calderón, G., & De Azalea, F, 2011).

A raíz de la Cumbre Mundial de Rio de Janeiro la industria hotelera aplica estas prácticas eco-amigables desde la década de los 90's, así como también diversas iniciativas para la protección del medio ambiente (Torres-Delgado & López Palomeque, 2012). Destacan las directrices de la Iniciativa Internacional para el Medio Ambiente Hotelero (IHEI, 1993).

El Eco – Resort es un tipo de hotel con sensibilidad ecológica que modifica sus equipos, políticas de operación y prácticas para minimizar el impacto del funcionamiento del hotel en el medio ambiente, particularmente en las áreas de energía y gestión de residuos, la conservación del agua, y adquisición de bienes, es un progreso de las políticas enunciadas (Ayala, 1995).

Estudios anteriores en base a la relación entre certificación y rentabilidad muestran los siguientes resultados:

Álvarez Gil et al. (2001), utilizan un análisis clúster y de regresión para estudiar los factores que determinan el desarrollo de prácticas de gestión medioambiental y sus efectos en el resultado financiero de las empresas. Sus resultados dan soporte a la idea de la edad de las

instalaciones, el tamaño, la afiliación a una cadena, las presiones de los stakeholders, y el uso de técnicas de gestión operativas influyen en el grado de implantación de la gestión medioambiental en los hoteles. Además, estos autores encuentran una relación positiva entre la gestión medioambiental y el resultado financiero.

En el año 2002, Rivera, analiza la relación entre el desarrollo de programas medioambientales voluntarios y el incremento de ventas. A partir de una muestra de hoteles de Costa Rica, concluye que los hoteles con mayores niveles de rendimiento medioambiental están significativamente relacionados con un mayor precio de las habitaciones. No se observa ninguna relación significativa entre el rendimiento medioambiental y el incremento de las ventas.

Carmona Moreno et al. (2004), definen las estrategias medioambientales de 268 hoteles españoles, a partir de sus prácticas de gestión medioambiental y el uso de éstas como argumento para ser más competitivos. A través de un análisis clúster categorizan los hoteles en cuatro grupos, observando la diferencia entre cada una de las estrategias medioambientales con respecto a ciertas variables contextuales y de rendimiento. Sus resultados indican que los hoteles que están en los grupos con estrategias medioambientales más desarrolladas se asocian con un mayor nivel de rendimiento medioambiental, pero no necesariamente con un mayor resultado económico. Los resultados de este estudio y de Rivera (2002), muestran que solo cuando la gestión medioambiental se materializa en una mejora del rendimiento medioambiental se puede lograr un mayor resultado empresarial. Esto implica considerar el rendimiento medioambiental como una variable mediadora entre la gestión medioambiental y el resultado empresarial.

Kassinis & Soteriou (2005), contrastan empíricamente un modelo de ecuaciones estructurales en una muestra de hoteles de lujo o primera clase en diferentes destinos turísticos de Europa. Los autores sugieren una relación positiva entre las prácticas medioambientales y la satisfacción del cliente, entre la satisfacción del cliente y la fidelidad, y entre la fidelidad y el resultado empresarial. No encuentran, por tanto, un vínculo directo entre la gestión medioambiental y el resultado económico. Para estos autores, las ganancias del rendimiento asociadas con la adopción de prácticas medioambientales están relacionadas a reducciones de costes, ahorro de recursos, oportunidades para la innovación, la fidelidad y retención de clientes.

A través del análisis clúster, Claver Cortés et al. (2007), replican la parte final del estudio de Álvarez Gil et al. (2001), aplicado a la provincia de Alicante. Estos autores encuentran que sólo el porcentaje de ocupación por plazas es significativamente mayor cuanto más proactivos son los hoteles respecto a los grupos más reactivos. Sin embargo, no observan que el GOP (Total Gross Operative Profit) y el GOPPAR por día (Gross Operating Profit per Available Room) varíen significativamente con la estrategia medioambiental adoptada por los hoteles. Una posible causa puede ser que los hoteles han implantado sus estrategias medioambientales recientemente y, por tanto, todavía no se han materializado en una mejora del resultado económico. Este factor resalta la importancia de prestar atención a la inversión en medio ambiente a mediano y largo plazo, para observar si los niveles de resultado empresarial pueden incrementarse en el futuro.

Por su parte, García & Armas (2007), a partir de un análisis de regresión, analizan si la responsabilidad social-medioambiental influye sobre la rentabilidad económica de un conjunto de hoteles españoles. Esta responsabilidad socioambiental se define por los autores a partir de la siguiente frase: “La compañía tiene políticas y lleva a cabo estrategias de protección medioambiental (reciclaje, ahorro de recursos y energía, prevención de la contaminación, etcétera). Además, la compañía se comporta éticamente y participa en la resolución de problemas sociales”. El resultado principal de este trabajo es que esa responsabilidad social-medioambiental influye positivamente sobre la rentabilidad económica de los hoteles analizados.

El estudio descriptivo de Penny et al. (2007), Señala que a pesar de que la baja demanda de los clientes, el escaso conocimiento medioambiental y la ausencia de regulaciones medioambientales que exijan prácticas medioambientales son razones por las que los hoteleros no llevan a cabo prácticas medioambientales, la principal barrera es que los directivos no son conscientes de la importancia de la gestión medioambiental para conseguir una mayor efectividad y competitividad del hotel. Por tanto, los hoteleros están sólo interesados en mejorar aquellas áreas donde se pueden observar ganancias financieras directas y donde hay algún tipo de exigencia legislativa y/o fiscal.

A través de un análisis clúster, Vargas & Lévy (2008), identifican, al igual que Álvarez Gil et al. (2001), tres grupos de hoteles en función de su nivel de proactividad: reactivos, intermedios y proactivos. El clúster de los hoteles proactivos relaciona la gestión

medioambiental con la competitividad, pero también con la presión de factores relacionados con la mejora de la ventaja competitiva de los hoteles y la influencia de los stakeholders.

Molina Azorín et al. (2009), utilizan dos métodos en su estudio: un análisis clúster y un análisis de regresión. Definen tres grupos a partir de la proactividad medioambiental de los hoteles, y observan que los hoteles que tienen un compromiso con el medio ambiente más fuerte alcanzan mayores niveles de rendimiento. Además, las prácticas medioambientales impactan significativamente en diferentes variables de rendimiento, especialmente en el caso de los hoteles proactivos.

2.2 Marco Teórico:

Las certificaciones ambientales son instrumentos voluntarios que están por encima de los marcos legales que utilizan los hoteles para reducir costos con los programas de certificación de Turismo sustentable, que de acuerdo con la organización Mundial de Turismo cumplen una función cada vez más importante en la reglamentación de servicios turísticos (OMT, 2002). La certificación establece estándares y ayuda a distinguir empresas genuinas de ecoturismo y turismo sostenible, de otras que hacen aseveraciones vacías. Esto ayuda a proteger la integridad de estos conceptos (Amos, 2004).

Estas certificaciones han ido desarrollando nuevas ideas y matices en los últimos años. Debido a diferentes factores, como el cambio climático y la escasez de recursos, se ha producido una mayor concientización tanto de los ciudadanos como de los proyectistas en los problemas medio ambientales (Green Building Council, 2016).

Dentro de estas certificaciones ambientales se tiene diferentes tipos de certificación:



Figura 3: Tipos de Certificación Ambiental.
Elaboración Propia.
Fuente: Green Building Council.

A continuación, se describirán las diferentes marcas certificadoras medioambientales que también contemplan el rubro hotelero.

Certificación VERDE:

El sistema de evaluación VERDE de la asociación GBCE (Green Building Council España) nacida en 2009, está basada en un método de prestaciones de acuerdo con la filosofía del código técnico de la edificación y las directivas europeas. Las herramientas VERDE tienen como objetivo dotar de una metodología de evaluación de la sostenibilidad de los edificios. Las distintas herramientas pretenden cubrir todas las necesidades del sector de la edificación en España. De esta forma se cubren dos objetivos, extender el conocimiento y las buenas prácticas en el sector de la edificación, garantizando edificios sostenibles en los campos ambiental, social y económico (GBCE, 2016).



Estas herramientas se basan en la metodología del análisis del ciclo de vida, evaluando así el edificio en toda su vida útil, desde la extracción de las materias primas hasta la reutilización o transporte, ya que cada ciclo de vida, genera una serie de impactos (GBCE, 2016).

Actualmente VERDE cuenta con las siguientes metodologías



Figura 4: Metodologías de la certificación VERDE.
Elaboración Propia.
Fuente: Green Building Council España.

Para certificar un edificio, GBCE establece un procedimiento que asegure la independencia y objetividad de la certificación, el cual consta de seis pasos:

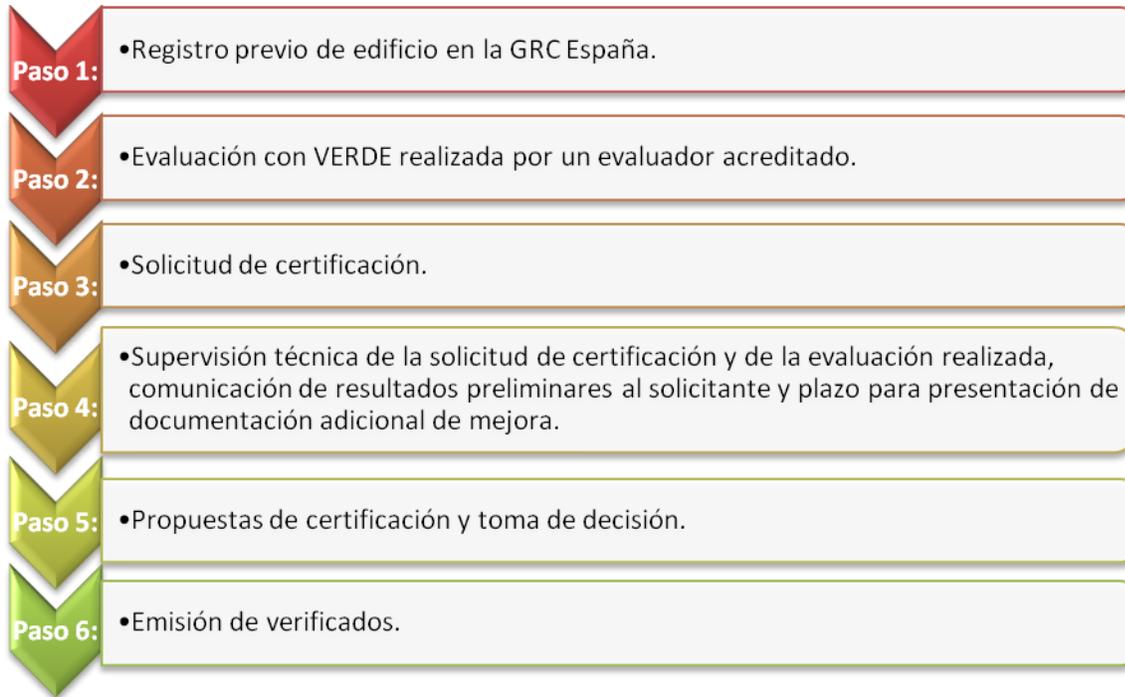


Figura 5: Pasos para certificar un Edificio.
Elaboración Propia.
Fuente: Green Building Council España.

La realización de este proceso, VERDE tiene una tarifa entre 1500 euros a 15000 euros dependiendo de los m² de terreno del solicitante.

Certificación LEED:

Según U.S. Green Building Council LEED (2016). LEED (Leadership in Energy & Environmental Design) es un sistema de certificación de edificios sostenibles, del Consejo de la Construcción Verde de Estados Unidos (US Green Building Council) e implantado en el año 1993. La certificación LEED proporciona verificación independiente de las características verdes de un edificio o vecindario, permitiendo el diseño, construcción, operación y mantenimiento de edificios eficientes en recursos, de alto rendimiento, sanos y rentables.



Los proyectos LEED funcionan ganando puntos en nueve áreas básicas que abordan aspectos clave de los edificios verdes, estas áreas son:



Figura 6: Áreas básicas para obtención de puntos LEED.

Elaboración Propia.

Fuente: U.S. Green Building Council.

De esta manera, de acuerdo al número de puntos alcanzados, un proyecto obtiene uno de los cuatro niveles de calificación LEED que son:



Figura 7: Niveles de calificación LEED.

Fuente: U.S. Green Building Council

LEED considera todos los edificios en todas las fases de desarrollo, desde las nuevas construcciones hasta edificios existentes. Por lo tanto, LEED tiene un sistema de clasificación de cuatro categorías.



Figura 8: Fases de Desarrollo LEED.

Elaboración Propia.

Fuente: U.S. Green Building Council

Sistema de la Norma ISO 14001:

Certificación ISO (International Standard Organization) creada en 1947, es el medio por el cual las empresas se comprometen a seguir los parámetros operativos para la producción. Años más tarde ISO crea una serie de normas, destacando la Norma ISO 14001 publicada en 1996, que apoya la aplicación de un plan de manejo ambiental sea organización pública o privada. La adopción de las Normas Internacionales facilita a los proveedores basar el desarrollo de sus productos en el contraste de amplios datos de mercado de sus sectores, permitiendo así a los industriales concurrir cada vez más libremente y con eficacia en muchos más mercados del mundo (ISO, 2016).



La norma ISO 14001 exige a la empresa, crear un plan de manejo ambiental que incluya:

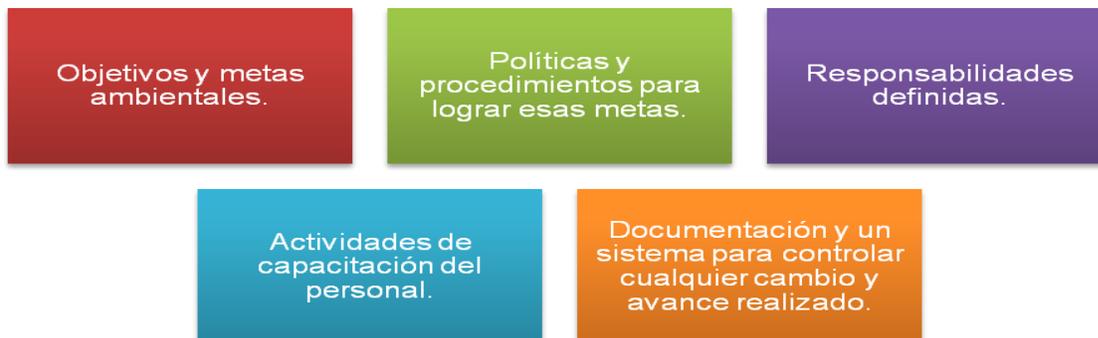


Figura 9: Principales requisitos que exige La norma ISO14001.

Elaboración Propia.

Fuente: ISO (International Standard Organization).

Esta norma describe el proceso que debe seguir la empresa y le exige respetar las leyes ambientales nacionales. Sin embargo, no establece metas específicas de desempeño y productividad. La certificación ISO 14001 se obtiene mediante agencias certificadoras gubernamentales o privadas. Los servicios de certificación para el programa ISO 14001 son proveídos por agencias certificadoras acreditadas en otros países, ya que todavía no existen autoridades nacionales de acreditación en Centroamérica (ISO, 2016).

EMAS:

El EMAS (Eco-Management and Audit Scheme, o Reglamento Comunitario de Ecogestión y Ecoauditoría) se creó en 1993, es una normativa voluntaria de la Unión Europea que reconoce a aquellas organizaciones que han implantado un SGMA (Sistema de Gestión Medioambiental) y han adquirido un compromiso de mejora continua.



Las organizaciones reconocidas por el EMAS tienen una política medioambiental definida, hacen uso de un sistema de gestión medioambiental y dan cuenta periódicamente del funcionamiento de dicho sistema a través de una declaración medioambiental verificada por organismos independientes (EMAS, 2016).

Las organizaciones para unirse al Registro EMAS deben cumplir con los siguientes requisitos:



Figura 10: Requisitos para unirse a EMAS.

Elaboración Propia.

Fuente: EMAS (Eco-Management and Audit Scheme).

ECOLABEL:

Eco-etiqueta de la Unión Europea es una certificación ecológica voluntaria del régimen establecido en 1992, califica un conjunto de criterios que deben de cumplir los productos. Estos criterios medioambientales, tienen en cuenta todo el ciclo de vida del producto, desde la extracción de las materias primas hasta la producción, envasado y transporte hasta su uso y luego a su papelera de reciclaje.



Este enfoque de ciclo de vida garantiza que los principales impactos ambientales de los productos se reducen en comparación con productos similares en el mercado. La etiqueta ha sido otorgada a miles de productos diferentes en toda Europa, incluyendo jabones y champús, pinturas y barnices, artículos eléctricos y muebles, para servicios hoteleros (ECOLABEL, 2016).

Razones para optar por la etiqueta ecológica de la Unión europea:

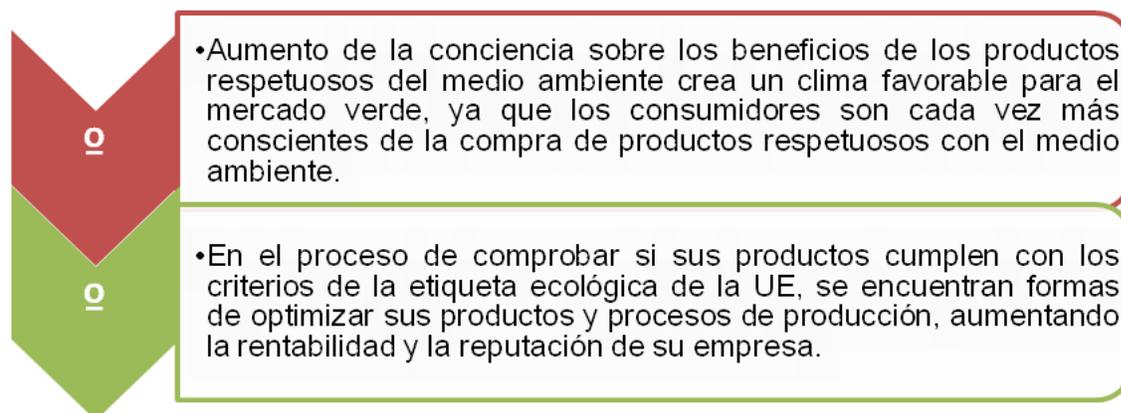


Figura 11: Razonas para optar por ECOLABEL.
Elaboración Propia.
Fuente: ECOLABEL.

Para solicitar la etiqueta ecológica de la Unión Europea se tiene que seguir siete pasos:

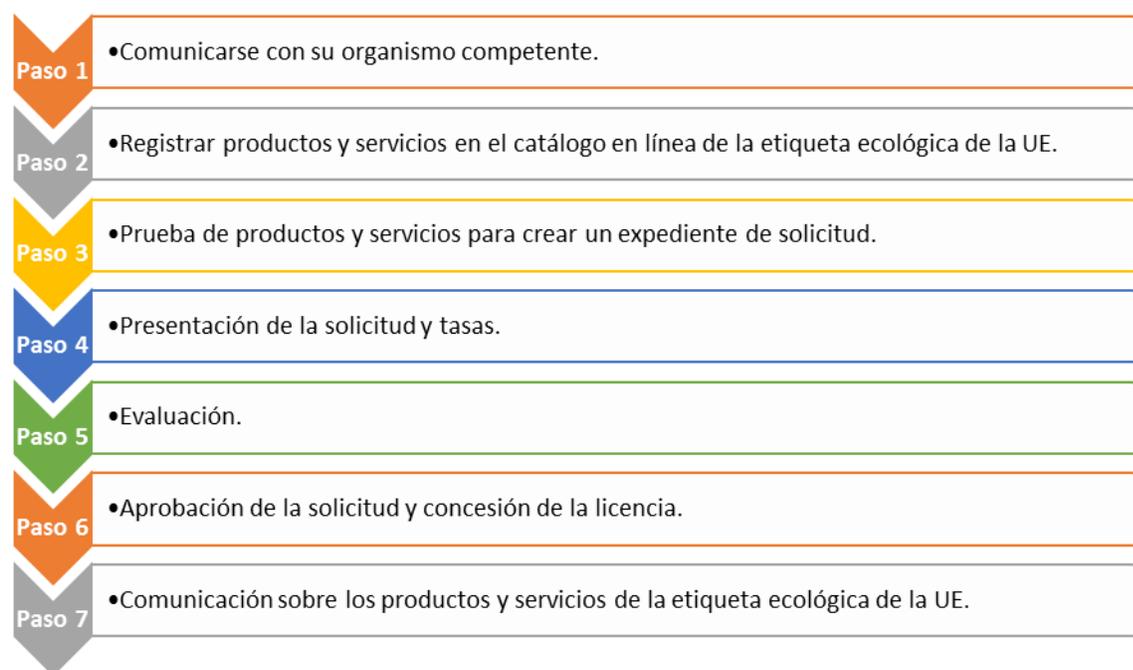


Figura 12: Pasos para solicitar ECOLABEL.

Elaboración Propia.

Fuente: ECOLABEL.

BIOSPHERE:

(Biosphere, 2016), es la marca que reconoce a las certificaciones que cumplen con los requisitos del Sistema de Turismo Responsable que otorga el Instituto de Turismo Responsable (ITR), entidad que nació después de la Conferencia Mundial de Turismo Sostenible (1995) patrocinada por la UNESCO. El certificado Biosphere Responsible Tourism es el programa de certificación sostenible diseñado para la industria turística con mayor credibilidad y confianza del mercado internacional.



Biosphere se apoya en estándares basados en los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU (Biosphere Responsible Tourism, 2016).



Figura 13: Objetivos en que se basa Biosphere.
Elaboración Propia.
Fuente: ONU.

Para adquirir la certificación Biosphere se tiene que realizar procesos como: Introducción de datos, gestionar perfil de compañía, implantación de requisitos, auditoría externa, evaluación y certificación.

La certificación Biosphere Responsible Tourism cuenta con tres tipos de certificados:



Figura 14: Tipos de certificación de Biosphere.

Elaboración Propia.

Fuente: Biosphere Responsible Tourism.

Los precios para adquirir la certificación Biosphere Responsible Tourism varían entre 200 euros a 1200 euros, aplicando el primer criterio por el número de habitaciones de los hoteles y el segundo criterio del número de trabajadores (Biosphere Responsible Tourism, 2016).

EARTHCHECK:

(EarthCheck, 2016). Es una organización líder mundial en consultoría, benchmarking científico y certificación para la industria de viajes y turismo. Desde 1987, han ayudado a empresas, comunidades y gobiernos a crear destinos turísticos limpios, seguros, prósperos y saludables para visitar, vivir, trabajar y divertirse. Es el primer programa de certificación mundial que reconoce las prácticas sostenibles de las organizaciones de la industria turística. Esta evaluación se centra en la mejora continua y requiere un importante compromiso por parte de las empresas con el medio ambiente.



Según EarthCheck ha ayudado a sus clientes a ahorrar más de 500.000.000 de dólares al aumentar su eficiencia, inciden en las decisiones de más de 6 millones de viajeros semanalmente y trabaja con empresas, comunidades y gobiernos en más de 70 países alrededor del mundo.

La certificación se puede otorgar tras una evaluación exhaustiva del desempeño de la empresa en ocho diferentes áreas:

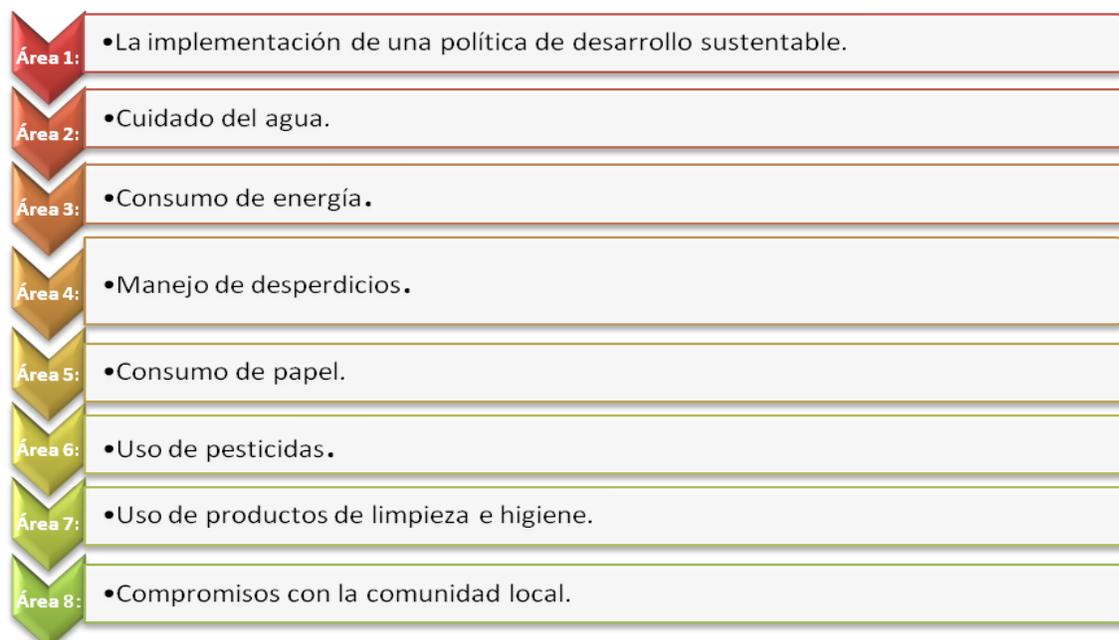


Figura 15: Desempeño de las 8 áreas de la Empresa.
Elaboración Propia.

Fuente: EarthCheck.

Según EarthCheck, (2016). Los Beneficios de obtener esta certificación son los siguientes:

Operativos:

- Reducción de los costos operativos.
- Comprensión de la exposición a posibles riesgos.
- Generación de resultados financieros, ambientales y sociales.
- Identificación de debilidades y oportunidades.

Mercadeo:

- Liderazgo en materia ambiental.
- Previene acusaciones de emplear campañas ecológicas engañosas (greenwash).
- Brinda la garantía de que las afirmaciones son genuinas.
- Permite que la sostenibilidad sea promovida como un activo.

Empleados y la comunidad:

- Aumento en la moral y motivación de los empleados.
- Brinda un marco de referencia para construir destinos sostenibles.

Presentación de informes:

- Brinda un marco de referencia para la presentación de informes RSC.
- Informes sobre gases de efecto invernadero (GHG).
- Fomenta confianza en los informes obligatorios.

GREEN CHOICE (SUSTAINABLE TOURISM STANDARD):

Según Green Choice (2012), el objetivo de Sustainable Tourism Standard es proporcionar un estándar basado en las políticas de turismo sostenible ya establecidas a nivel mundial adaptadas a condiciones locales. La Certificación de Turismo Sostenible es un proceso verificable basado en evidencias, sus requerimientos son aplicables a servicios turísticos que demuestren ser desarrollados bajo condiciones sociales, ambientales y económicas adecuadas, reforzando la imagen del sector turismo y promoviendo el desarrollo responsable del mismo.

La Certificación Green Choice puede otorgarse a todo tipo de alojamientos que brinden servicios de hospedaje y turísticos; que cumplan con los principios de la certificación de Turismo Sostenible; El estándar de Turismo Sostenible CU Green Choice, es el resultado del trabajo identificado y realizado a raíz de las crecientes demandas de viajeros en busca de minimizar los impactos de sus viajes, generando oportunidades para el Turismo Sostenible (Green Choice, 2012).



Los indicadores, plasmados dentro de los criterios y principios del estándar, representan los indicadores mínimos de sostenibilidad a los que una empresa turística debe aspirar, para demostrar que sus operaciones pueden ser etiquetadas y publicitadas como certificados Green Choice de forma auténtica. Los niveles de certificación se dividen en tres: Green Choice Classic, Green Choice Rudy, Green Choice Sapphire (Green Choice, 2012).

Los requisitos de certificación se dividen en siete principios:

El principio 1	<ul style="list-style-type: none">• Incluye los requisitos para una gestión sostenible eficaz, que sean aplicables a todas las operaciones de la Unidad turística evaluada.
El principio 2	<ul style="list-style-type: none">• Presenta seis categorías de criterios, con indicadores orientados a la conservación del medio ambiente y la biodiversidad donde la Unidad Turística evaluada opere.
El principio 3	<ul style="list-style-type: none">• Contempla todas las consideraciones técnicas y ambientales, que debe implementar una Unidad Turística en sus instalaciones y equipos.
El principio 4	<ul style="list-style-type: none">• Está enfocado a mantener o elevar el bienestar social y económico a largo plazo de los trabajadores y de las comunidades locales. Busca la viabilidad social de las actividades desarrolladas dentro de la unidad Turística.
El principio 5	<ul style="list-style-type: none">• Busca asegurar un servicio de calidad, viable y de largo plazo para generar y mantener el desarrollo económico de la empresa y de las poblaciones locales.
El Principio 6	<ul style="list-style-type: none">• Las actividades del turismo sostenible deben desarrollarse respetando los derechos y manifestaciones culturales de las poblaciones locales y/o indígenas.
El principio 7	<ul style="list-style-type: none">• Busca evaluar las herramientas utilizadas por las unidades turísticas para la educación y generación de capacidades constructivas hacia los diferentes actores de la sociedad.

Figura 16: Requisitos de certificación de Green Choice.

Elaboración Propia.

Fuente: Green Choice (Sustainable Tourism Standard).

2.2.1 Hoteles cinco estrellas en Lima y Cusco con alguna certificación medio ambiental y aspectos principales en los que se basan:

Los hoteles cinco estrellas ubicados en los departamentos de Lima y Cusco que poseen alguna certificación medio ambiental, tienen en común tres aspectos importantes en los que se basan las certificaciones ambientales mencionadas, estos son: el ahorro de energía, el ahorro de agua y el control de desperdicios.

HOTEL MELIÁ LIMA:

El hotel Melia Lima cuenta con la certificación Biosphere Hotel desde el año 2011 y Biosphere se apoya en estándares basados en los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU (Biosphere Responsible Tourism, 2016).



Figura 17: Objetivos en que se basa Biosphere.
Elaboración Propia.
Fuente: ONU.

THE WESTIN LIMA HOTEL & CONVENTION CENTER:

Según U.S. Green Building Council LEED (2016). El Westin Lima Hotel & Convention cuenta con la certificación LEED GOLD EB: OM (Existing Buildings: Operations & Maintenance), una de las certificaciones más reconocidas a nivel mundial, desde el mes de mayo del año 2016.

Westin Lima Hotel & Convention ha ganado puntos en nueve áreas básicas que abordan aspectos clave de los edificios verdes, estos son:

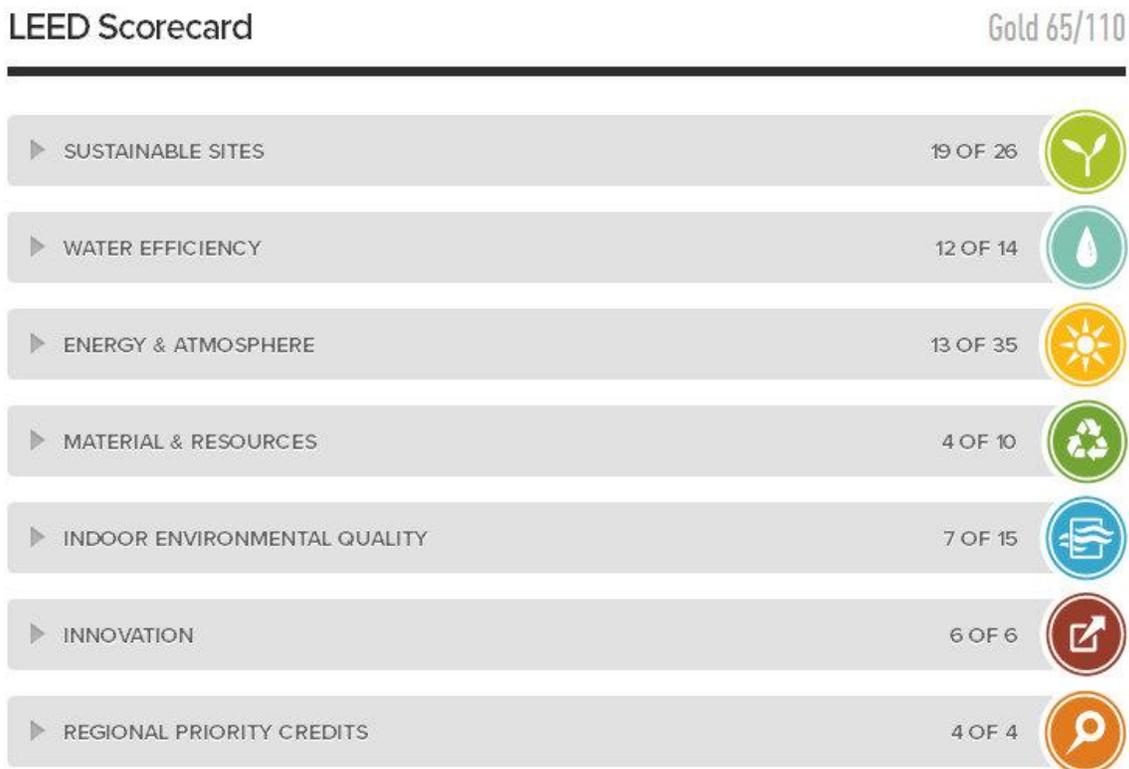


Figura 18: Áreas básicas de LEED.

Elaboración Propia.

Fuente: U.S. Green Building Council.

TAMBO DEL INKA RESORT & SPA:

Según U.S. Green Building Council LEED (2016). El hotel Tambo Del Inka Resort & Spa ubicado en Cusco- Valle Sagrado cuenta con la certificación LEED Certified, que es una de las certificaciones ambientales más reconocidas en todo el mundo desde el año 2010.

El Tambo Del Inka Resort & Spa ha ganado puntos en nueve áreas básicas que abordan aspectos clave de los edificios verdes, los cuales son:

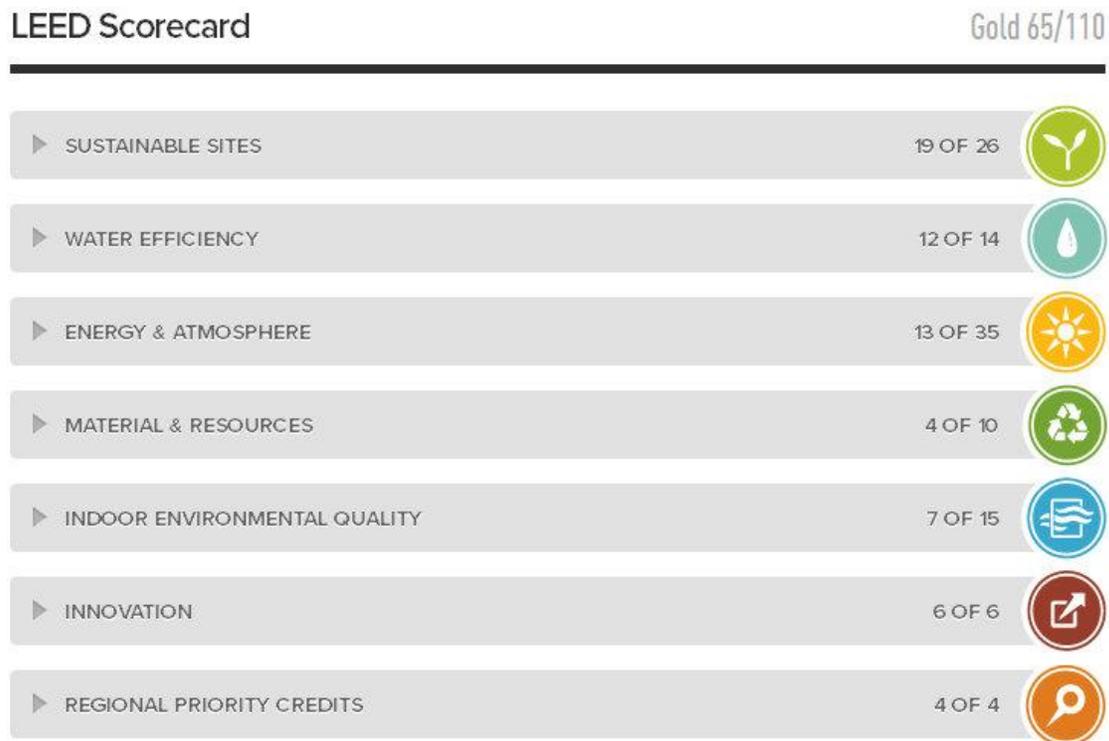


Figura 19: Áreas básicas de LEED.
Elaboración Propia.
Fuente: U.S. Green Building Council.

NOVOTEL CUSCO:

El hotel Novotel ubicado en el departamento de Cusco cuenta con la certificación Earthcheck desde el año 2012 (EarthCheck, 2016).

A continuación se muestra las ocho diferentes áreas según la certificación Earthcheck en la que Novotel debe cumplir para mantener su certificación:



Figura 20: 8 áreas base de Novotel.
Elaboración Propia.

Fuente: EarthCheck.

INKATERRA MACHU PICCHU PUEBLO HOTEL:

El Inkaterra Machu Picchu Pueblo Hotel cuenta con la certificación Green Choice Sustainable Tourism Standard Sapphire desde el año 2012.

De acuerdo a Green Choice (2012), se otorga la clasificación Sapphire a Inkaterra Machu Picchu Pueblo Hotel debido a que se caracteriza por hacer del desarrollo sostenible, ambiental, socio cultural y económico su prioridad, sin descuidar la calidad de sus servicios. También por tener impactos positivos en la calidad de vida de sus empleados, y brindar opciones de mejora para las comunidades locales. Esta categoría también considera a los hoteles que invierten y tienen programas de inversión futuros para mantener la investigación y apoyar proyectos de conservación y/o desarrollo comunitario.

El Inkaterra Machu Picchu Pueblo Hotel logró obtener la certificación ambiental Green Choice Sustainable Tourism Standard Sapphire obteniendo puntajes bajo el siguiente esquema:



Figura 21: Esquema de puntuación de Green Choice Sapphire.
Elaboración Propia.
Fuente: Green Choice (Sustainable Tourism Standard).

CUADRO N° 4: BENEFICIOS POTENCIALES DE LAS CERTIFICACIONES AMBIENTALES Y RAZONES DE NO CERTIFICARSE.

Beneficios potenciales de adoptar una certificación ambiental.	Reducción de los costos de operación.	Graci y Doods (2008). Bonilla Priego et al., (2011). Bohdanowicz (2001)
	Legislación Gubernamental.	Chan y Wong (2006). Graci (2002).
	Preferencia de Clientes.	IES (2005). Han et. Al (2009).

Elaboración Propia.

Fuente: Anuraag Jhavar et al (2012), "Eco-Certification Programs for Hotels in California: Determining Consumer Preferences for Green Hotels".

3. OBJETIVOS:

3.1 Objetivo de la investigación:

El objetivo del presente trabajo es conocer la percepción de los beneficios de las certificaciones ambientales en los hoteles cinco estrellas de Lima y Cusco en contraste con los que en teoría esbozan los distintos autores citados en el presente trabajo.

3.2 Objetivo principal:

Identificar cuál es la percepción de los beneficios de las certificaciones ambientales en los hoteles cinco estrellas de Lima y Cusco.

3.3 Objetivos específicos:

- Identificar cómo se perciben los beneficios de las certificaciones ambientales en el ahorro de energía.
- Identificar cómo se perciben los beneficios de las certificaciones ambientales en el ahorro de agua.
- Identificar cómo se perciben los beneficios de las certificaciones ambientales en el control de desperdicios.

4. MÉTODO:

4.1 Tipo y diseño de Investigación:

La presente investigación se iniciará con un estudio exploratorio y luego descriptivo, ya que con el estudio exploratorio el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado y luego con el estudio descriptivo se pretende determinar la eficacia de una práctica, procedimiento y evaluar su validez.

En lo que corresponde al diseño de investigación, la investigación será no experimental, debido a que no se puede manipular la variable independiente, ni posee un grupo de control. Además, será de carácter transversal puesto que se realizará y se evaluará una vez una muestra determinada en un solo punto en el tiempo. El instrumento de análisis será una encuesta elaborada en Qualtrics, software que permitirá recolectar datos en línea y la otra herramienta que se usará fue la entrevista a profundidad para respaldo de la información cuantitativa.

Se encontrará en la ficha técnica de la investigación:

La unidad de análisis: Hoteles cinco estrellas.

Espacio: Lima y Cusco.

Tiempo: La investigación se desarrollará desde julio del 2016 a marzo del 2017.

4.1.1 Variables:

- Certificación ambiental de hoteles cinco estrellas de Lima y Cusco.
- Percepción de beneficios obtenidos en ahorro de energía.
- Percepción de beneficios obtenidos en ahorro de agua.
- Percepción de beneficios obtenidos en control de desperdicios.

4.1.1.1 Método Cualitativo:

4.1.1.1.1 Selección de Herramienta:

En la investigación cualitativa es frecuente y enriquecedor la realización de sesiones de grupo, sin embargo tomando en cuenta que las unidades de estudio pertenecen a un mercado institucional, es decir se está considerando gerentes de logística o gerentes financieros que cuentan con un horario muy apretado, por lo cual organizar una reunión entre ellos resultaría muy costoso o difícil de lograr, por ello se recurre a la herramienta de la entrevista a profundidad, que permite obtener la información individualmente y acomodarnos más fácilmente a los requerimientos del horario del entrevistado.

4.1.1.1.2 Objetivo General de la Entrevista:

Conocer la percepción de los beneficios de las certificaciones ambientales de los hoteles cinco estrellas en Lima y Cusco.

4.1.1.1.3 Objetivos Específicos de la Entrevista:

- Identificar el nivel de importancia de la percepción de los Gerentes o encargados sobre la responsabilidad Medioambiental en hoteles cinco estrellas de Lima y Cusco.
- Conocer la certificación obtenida y fecha en la que fue otorgada.
- Conocer los beneficios percibidos de la certificación ambiental en el ahorro de energía en los hoteles cinco estrellas de Lima y Cusco.
- Conocer los beneficios percibidos de la certificación ambiental en el ahorro de agua en los hoteles cinco estrellas de Lima y Cusco.
- Conocer los beneficios percibidos de la certificación ambiental en el control de desperdicios en los hoteles cinco estrellas de Lima y Cusco.

4.1.1.1.4 Guía de Pautas:

Buenos días/tardes, mi nombre es Stephanie Trisollini Feria, estoy realizando un estudio sobre los beneficios que tienen las certificaciones ambientales en los hoteles cinco estrellas de Lima y Cusco. El objetivo de esta entrevista es conocer su opinión acerca de los beneficios de las certificaciones ambientales con el fin de promoverlas en el mercado de hoteles cinco estrellas de Lima y Cusco. En este sentido, siéntase libre de compartir sus ideas en este espacio.

Aquí no hay respuestas correctas o incorrectas, lo que importa es justamente su opinión sincera. Cabe aclarar que la información es sólo para nuestro trabajo, sus respuestas serán unidas a otras opiniones de manera anónima y en ningún momento se identificará qué dijo cada participante.

Para agilizar la toma de la información, resulta de mucha utilidad grabar la conversación. Tomar notas a mano demora mucho tiempo y se pueden perder cuestiones importantes. ¿Existe algún inconveniente en que grabemos la conversación? El uso de la grabación es sólo a los fines de análisis.

¡Desde ya muchas gracias por su tiempo!

1. ¿Considera usted importante la Responsabilidad Medioambiental para el hotel? ¿Por qué?
2. ¿Cuenta el hotel con alguna certificación ambiental? ¿cuál es? ¿Y cuándo la obtuvieron?
3. ¿Considera usted que al contar con esta certificación ambiental ha obtenido beneficios en el ahorro de energía? ¿Por qué?
4. ¿Considera usted que al contar con esta certificación ambiental ha obtenido beneficios en el ahorro de agua? ¿Por qué?
5. ¿Considera usted que al contar con esta certificación ambiental ha obtenido beneficios en el control de desperdicios? ¿Por qué?

4.1.2 Método Cuantitativo:

La población de hoteles cinco estrellas de Lima está conformada por 23 hoteles y la población de hoteles cinco estrellas de Cusco está conformada por 9 hoteles, de los cuales solo 5 poseen alguna certificación ambiental.

CUADRO Nº 5: POBLACIÓN LIMA.

Hoteles 5 estrellas de Lima.	23
------------------------------	----

Elaboración propia.

Fuente: Mincetur.

CUADRO Nº 6: POBLACIÓN CUSCO.

Hoteles 5 estrellas de Cusco.	9
-------------------------------	---

Elaboración propia.

Fuente: Dircetur Cusco.

Para la aplicación de la investigación se ha realizado un censo de la población de hoteles cinco estrellas de Lima y Cusco con alguna Certificación Ambiental.

CUADRO Nº 7: MUESTRA DE ESTUDIO.

La muestra de estudio se obtuvo mediante las páginas web oficiales de cada hotel donde muestran la certificación ambiental que tienen actualmente y también se realizó llamadas con el personal autorizado de cada hotel para confirmar dicha información.

Hoteles 5 estrellas de Lima y Cusco con certificación Ambiental.	05
--	----

Elaboración propia.

Fuente: Hotel Meliá Lima, The Westin Lima Hotel & Convention Center, Tambo Del Inka Resort & Spa, Novotel Cusco, Inkaterra Machu Picchu Pueblo Hotel.

A continuación, se especificarán los hoteles cinco estrellas de los departamentos de Lima y Cusco que cuentan actualmente con alguna certificación ambiental y el año en que fueron otorgadas.

CUADRO N° 8: HOTELES CINCO ESTRELLAS DE LIMA Y CUSCO CON ALGUNA CERTIFICACIÓN MEDIO AMBIENTAL.

HOTEL	CERTIFICACIÓN	AÑO DE ADQUISICIÓN
Meliá Lima	Biosphere Hotel	2011
The Westin Lima Hotel & Convention Center	LEED GOLD EB: OM (Existing Buildings: Operations & Maintenance).	2016
Tambo Del Inka Resort & Spa Valle Sagrado	LEED Certified	2010
Novotel Cusco	Earthcheck	2012
Inkaterra Machu Picchu Pueblo Hotel	Green Choice Sustainable Tourism Standard	2012

Elaboración Propia.

Fuente: Hotel Meliá Lima, The Westin Lima Hotel & Convention Center, Tambo Del Inka Resort & Spa, Novotel Cusco, Inkaterra Machu Picchu Pueblo Hotel.

4.1.2.1 Objetivos de Investigación para Encuesta de Hoteles Certificados.

- ✓ Establecer si cuentan con alguna certificación ambiental los hoteles cinco estrellas de Lima y Cusco.
- ✓ Determinar en qué aspectos operacionales las certificaciones ambientales han tenido mayor incidencia en los hoteles cinco estrellas de Lima y Cusco.
- ✓ Determinar el nivel de influencia de las certificaciones ambientales en las operaciones de la empresa.
- ✓ Determinar la influencia que ha tenido la certificación ambiental en el desempeño global del hotel de acuerdo a la percepción de los gerentes o encargados.

4.1.2.3 Encuesta:

- ENCUESTA PARA HOTELES CINCO ESTRELLAS DE LIMA Y CUSCO CON CERTIFICACIÓN AMBIENTAL.

ENCUESTA PARA HOTELES CINCO ESTRELLA DE LIMA Y CUSCO CON CERTIFICACIÓN AMBIENTAL.

1. ¿Cuenta el hotel con una certificación Medio Ambiental?

Sí

No

2. En cuál de estos aspectos, la certificación ambiental ha tenido mayor incidencia:

Incremento de huéspedes en el hotel.

Ahorro de energía.

Ahorro de agua.

Control de desperdicios.

3. De los siguientes criterios, cuanto ha influido la certificación ambiental, de 1 al 10, considerando 1(casi nada de influencia) y 10 (influencia muy significativa):

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Incremento de huéspedes en el hotel.	<input type="radio"/>									
Ahorro de energía.	<input type="radio"/>									
Ahorro de agua.	<input type="radio"/>									
Control de desperdicios.	<input type="radio"/>									

4. ¿Cómo percibe usted la influencia que ha tenido la certificación Ambiental en el desempeño global de las operaciones del Hotel?

Muy buena.

Buena.

Indiferente.

Mala.

Muy mala.

5. RESULTADOS:

5.1 Resultados de Entrevistas a Gerentes de Hoteles cinco estrellas de Lima con certificación ambiental.

1. ¿Considera usted importante la Responsabilidad Medioambiental para el hotel? ¿Por qué?

Los entrevistados consideran que la responsabilidad Medioambiental es un aspecto importante en las prácticas que realizan diariamente. También tienen como base el diseño y gestión, satisfaciendo las necesidades de los huéspedes, respetando de tal manera el entorno y la biodiversidad, contribuyendo al desarrollo humano sostenible y consideran que es vital integrar a los empleados en este proceso operativo del hotel a través de capacitación y educación del personal para asegurar el éxito de esta actividad y de cuidar los recursos.

2. ¿Cuenta el hotel con alguna certificación ambiental? ¿Cuál es? ¿Y desde cuándo la obtuvieron?

En el caso del hotel Meliá cuenta con la certificación Biosphere desde el 2011, Mientras que el Westin posee la certificación LEED EB: OM, desde mayo del 2016, sin embargo, inicio el proceso de adquirirla en el 2014. Por otro lado, los hoteles ubicados en Cusco, como el hotel Tambo Del Inka Resort & Spa Valle Sagrado adquirieron LEED Certified en el año 2010. El Novotel Cusco adquirió en el año 2012 la certificación Earthcheck y por último el Inkaterra Machu Picchu Pueblo Hotel obtuvo la certificación Green Choice Sustainable Tourism Standard en el año 2012.

3. ¿Considera usted que al contar con esta certificación ambiental ha obtenido beneficios en el ahorro de energía? ¿Por qué?

Mencionaron que obtuvieron beneficios en el ahorro de energía con:

- Inclusión de tarjetas magnéticas de control de energía eléctrica.
- Proyecto de manejo de todo el BMS de la propiedad a una temperatura estable de 22° en todo el edificio para evitar cambios de temperatura.
- Cuentan con un sistema de Control y Gestión Inteligente, que permite optimizar los consumos energéticos en climatización e iluminación.
- Disminución de costos por baja de consumo de energía eléctrica.

- Mensajes en áreas del hotel sobre lo que significa la sostenibilidad y el ahorro de energía.

4. ¿Considera usted que al contar con esta certificación ambiental ha obtenido beneficios en el ahorro de agua? ¿Por qué?

Mencionaron que obtuvieron beneficios en el ahorro de agua con:

- Educación a los clientes al no cambio de sábanas a diario.
- Disminución de costos por reducción en el consumo de agua.
- Implementación de planta de tratamiento donde se recupera toda el agua residual, la reciclan hacia lavandería y luego recién se elimina.
- Dan un ciclo nuevo de vida al agua.
- Las áreas verdes con bajas necesidades de riego y la captación de agua pluvial.
- Mensajes en áreas del hotel sobre lo que significa la sostenibilidad y el ahorro de agua.

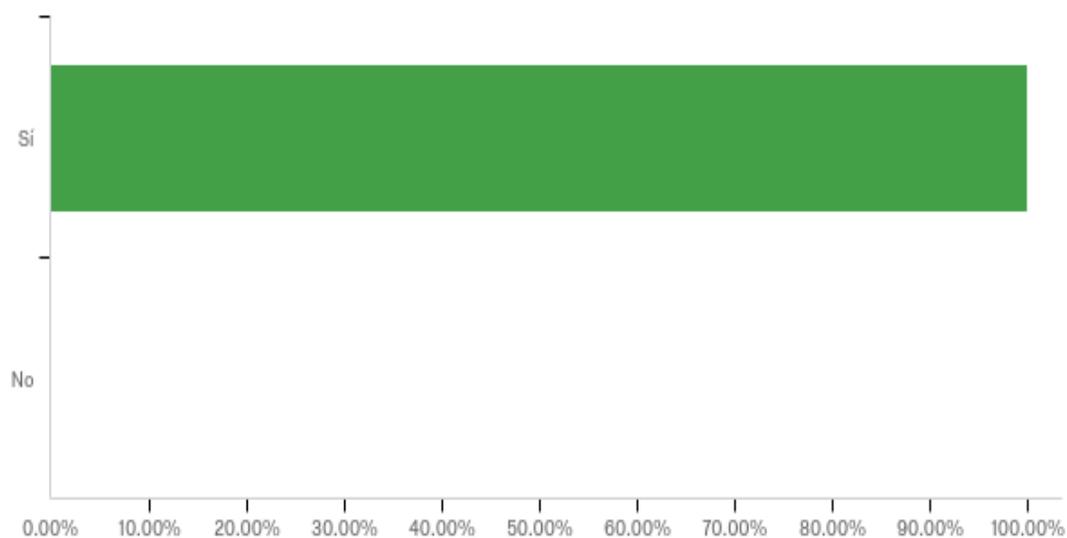
5. ¿Considera usted que al contar con esta certificación ambiental ha obtenido beneficios en el control de desperdicios? ¿Por qué?

Mencionaron que obtuvieron beneficios en el control de desperdicios con:

- Capacitación de empleados en control de desperdicios y reciclaje. Proceso de tres etapas: deducir, reusar y reciclar.
- Proceso de selección de proveedores, incluyendo el criterio que apliquen procesos de sostenibilidad ambiental.
- Incluidos en el piloto de facturación electrónica para generar menores residuos inútiles, como la reducción en el consumo de papel, evitar imprimir documentos que no son necesarios.
- Inclusión de procesos y filtros para demostrar si son o no desperdicios.

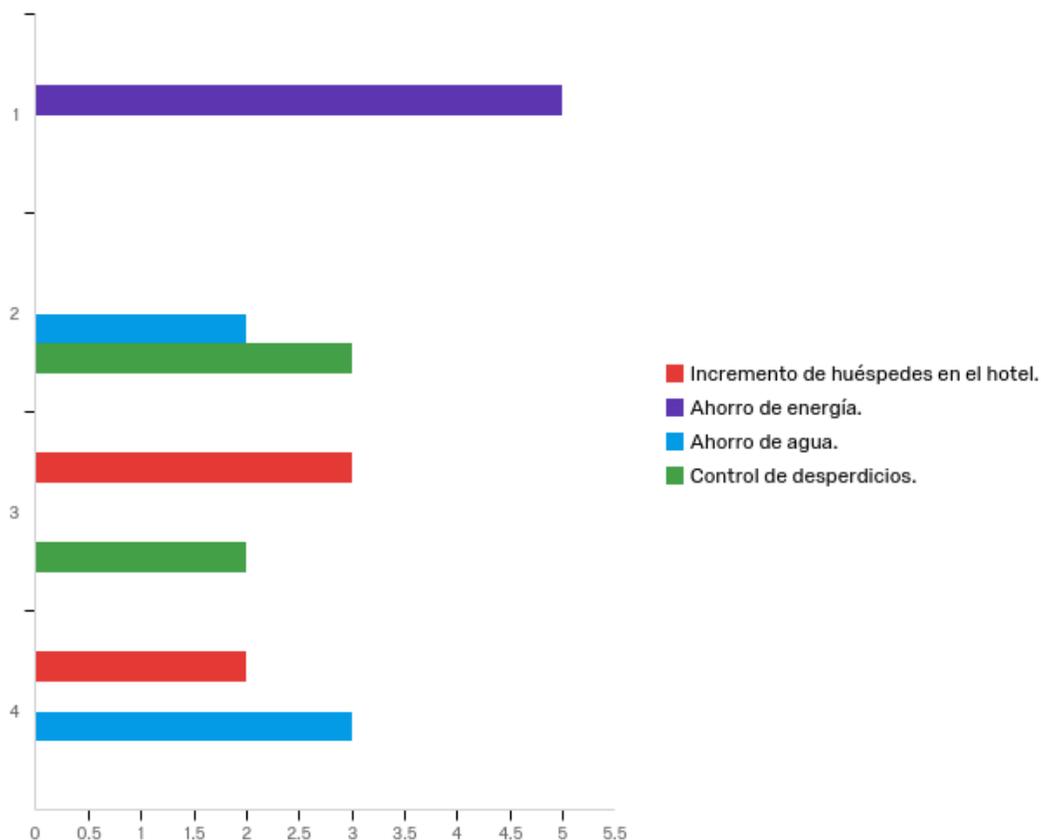
5.2. Resultados de encuesta para hoteles cinco estrellas de Lima y Cusco con certificación ambiental.

1. ¿Cuenta el hotel con una certificación Medio Ambiental?



En el presente estudio, se identificaron cinco hoteles de Lima y Cusco con clasificación de cinco estrellas que poseen una certificación ambiental, los cuales confirmaron en esta pregunta filtro el contar con una certificación ambiental.

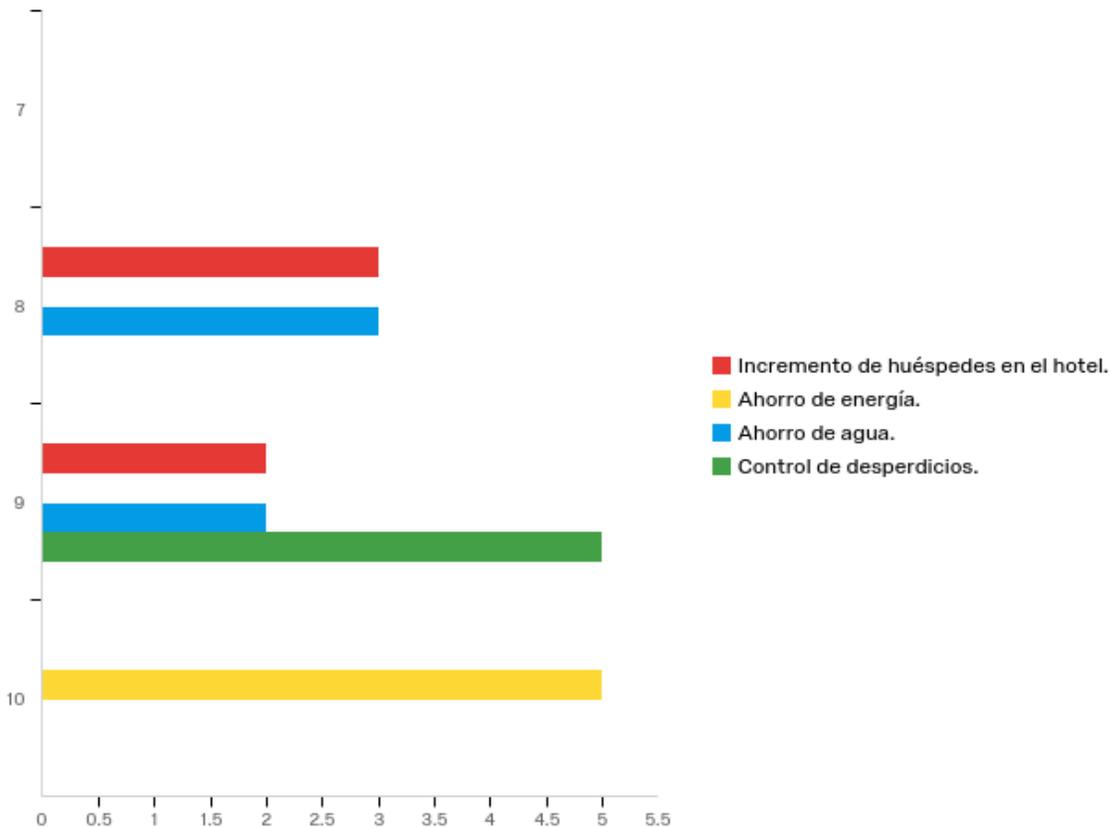
2. En cuál de estos aspectos, la certificación ambiental ha tenido mayor incidencia:



Pregunta	1		2		3		4		Total
Incremento de huéspedes en el hotel.	0.00%	0	0.00%	0	60.00%	3	40.00%	2	5
Ahorro de energía.	100.00%	5	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	5
Ahorro de agua.	0.00%	0	40.00%	2	0.00%	0	60.00%	3	5
Control de desperdicios.	0.00%	0	60.00%	3	40.00%	2	0.00%	0	5

La mayor incidencia se presenta en primer lugar en el ahorro de energía, en segundo lugar, el control de desperdicios, en tercer lugar, el incremento de huéspedes en el hotel, y por último el ahorro de agua.

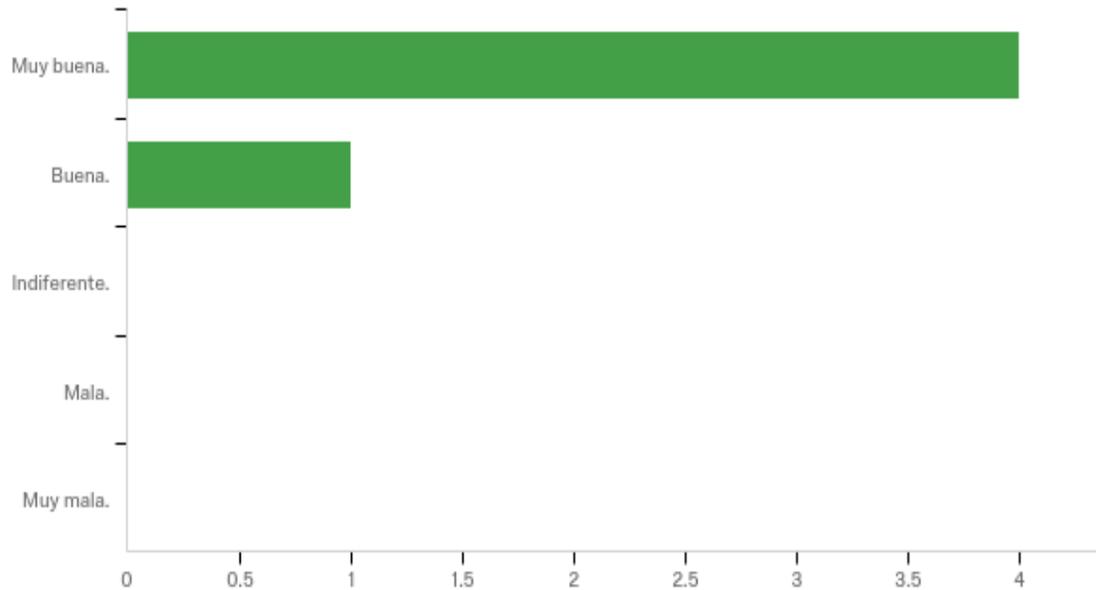
3. De los siguientes criterios, cuanto ha influido la certificación ambiental, de 1 al 10, considerando 1(casi nada de influencia) y 10 (influencia muy significativa):



Pregunta	7		8		9		10		Total
Control de desperdicios.	0.00%	0	0.00%	0	100.00%	5	0.00%	0	5
Ahorro de agua.	0.00%	0	60.00%	3	40.00%	2	0.00%	0	5
Ahorro de energía.	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	100.00%	5	5
Incremento de huéspedes en el hotel.	0.00%	0	60.00%	3	40.00%	2	0.00%	0	5

La influencia más fuerte se ha dado en el ahorro de energía, en el que se obtuvo la mayor puntuación posible de la escala. La segunda influencia se ha presentado en el control de desperdicios con una puntuación de 9. En tercer lugar, encontramos al incremento de huéspedes en el hotel con una puntuación promedio de 8.5. Y por último el ahorro de agua obtuvo la misma puntuación con una calificación de 8.5.

4. ¿Cómo percibe usted la influencia que ha tenido la certificación Ambiental en el desempeño global de las operaciones del Hotel?



#	Respuesta	%	Recuento
1	Muy buena.	80.00%	4
2	Buena.	20.00%	1
3	Indiferente.	0.00%	0
4	Mala.	0.00%	0
5	Muy mala.	0.00%	0
	Total	100%	5

En una evaluación integral de todos los beneficios y complicaciones que involucran haber realizado la implementación de una certificación ambiental en el hotel, cuatro de los entrevistados con un 80% calificó como “Muy buena” la influencia que ha tenido la certificación ambiental en el desempeño del hotel y sólo un entrevistado con el 20% calificó como “Buena”.

DISCUSIÓN:

De acuerdo a los resultados el 100% de los encuestados indicaron que la certificación ambiental ha tenido una gran incidencia en el ahorro de energía; los resultados obtenidos se contraponen con la investigación realizada por Penny et al (2007), el mismo que menciona que a pesar de la baja demanda de los clientes, el escaso conocimiento de la contaminación y la ausencia de regulaciones medioambientales que exijan prácticas amigables al entorno son razones por las que los hoteleros no llevan a cabo prácticas que ayuden a cuidar a la naturaleza. La principal barrera es que los directivos no son conscientes de la importancia de la gestión del ecosistema para conseguir una mayor efectividad y competitividad del hotel.

En relación al segundo objetivo, de acuerdo a los resultados obtenidos de las entrevistas a profundidad realizadas a los gerentes de los hoteles cinco estrellas que poseen una certificación ambiental mencionan que se ha obtenido un ahorro significativo de agua; gracias a las estrategias de educación a los clientes al no cambio diario de sábanas y reciclaje de agua a través de una planta de tratamiento que permite optimizar el uso de este elemento tan importante. Estas aseveraciones son corroboradas por los resultados de las entrevistas realizadas, que muestran que el 100% de gerentes de los hoteles cinco estrellas en Lima y Cusco manifestaron que el mayor beneficio que se obtuvo tras la certificación ambiental es el ahorro del agua. Por otro lado, según los resultados de la encuesta, un 50% considera que las prácticas ambientales de manera integral han tenido un impacto significativo en el ahorro de agua, lo cual coincide con la investigación realizada por Kassinis & Soteriou (2005).

En cuanto al tercer objetivo, sobre el control de desperdicios es muy importante la capacitación de empleados en este tema. Este proceso se complementa con la selección de proveedores, incluyendo el criterio que estos apliquen procesos de sostenibilidad ambiental; incluido el piloto de facturación electrónica para generar menores residuos inútiles; en este sentido, en la aplicación de la encuesta se obtuvo que el control de desperdicios fue el segundo factor que mayor incidencia tiene con las certificaciones ambientales, estos resultados guardan relación con la investigación realizada por Álvarez Gil et al. (2001).

Este estudio indica que un análisis clúster y de regresión para estudiar los factores que determinan el desarrollo de prácticas de gestión medioambiental y sus efectos en el resultado financiero de las empresas. Sus resultados dan soporte a la idea de que la antigüedad de las

instalaciones, el tamaño, la afiliación a una cadena, las presiones de los stakeholders, y el uso de técnicas de gestión operativas influyen en el grado de implantación de la gestión medioambiental en los hoteles. Además, estos autores encuentran una relación positiva entre la gestión medioambiental y el resultado financiero.

Asímismo, se fundamenta con la investigación realizada por Ecoetiqueta de la Unión Europea, ya que es una certificación ecológica voluntaria del régimen establecido en 1992, la cual evalúa un conjunto de criterios que deben de cumplir los productos. Estos criterios medioambientales, tienen en cuenta todo el ciclo de vida del producto, desde la extracción de las materias primas hasta la producción, envasado y transporte hasta su uso y luego a su papelera de reciclaje.

CONCLUSIONES:

Respecto a la percepción de los beneficios de las certificaciones ambientales en los hoteles cinco estrellas de Lima y Cusco se concluye que existe una variedad de beneficios percibidos, pero los más resaltantes son el ahorro de energía, el ahorro de agua y el control de desperdicios, estas certificaciones contribuyen mucho a la conservación del medio ambiente y enfatizan mucho su objetivo en crear una conciencia y responsabilidad ambiental en los empresarios, de alguna manera esto contribuye a la economía de la empresa, debido que reduce costos, y genera la reutilización de algunos recursos.

De acuerdo a las encuestas la percepción sobre el ahorro de energía es la más valorada, esto se debe a que en la experiencia del cliente es la variable que puede ser más tangible con las habitaciones inteligentes que desactivan la corriente eléctrica al salir, e incluso adecuan la temperatura. Todo esto se traduce en una mayor percepción de cuidado de medio ambiente y a su vez, en una menor facturación de energía eléctrica; por ende, una mayor rentabilidad.

Por otro lado, la percepción del ahorro de agua con las certificaciones se encuentra en el tercer lugar de valoración por parte de los clientes, a pesar de que existen procesos implementados para el ahorro eficiente de agua. La razón para que este rubro no aparezca entre los más valorados, puede deberse a que el cliente no es consciente de estas prácticas, lo cual podría solucionarse con una campaña de comunicación en las áreas donde se haya implementado sistemas de cuidado del agua.

Por último, se pudo identificar la percepción de control de desperdicios en el segundo lugar de valoración en relación con las certificaciones ambientales para hoteles cinco estrellas. En este sentido, la puesta en práctica de reciclaje y la promoción de acciones directas en favor del control de desperdicios ayudan a fortalecer el valor del cuidado del medio ambiente dentro de la cultura organizacional de la empresa, y simultáneamente una mayor apreciación de la marca por parte de nuestro público objetivo.

RECOMENDACIONES:

Se recomienda al Ministerio del Ambiente establecer políticas que de alguna manera obliguen a las empresas hoteleras a tener algún tipo de certificación, esto ayudará a que el sector hotelero crezca no solo económicamente, sino que a partir de ahí se cree el desarrollo sostenible en las empresas, motivando a hacer uso de los recursos de forma reutilizable.

Los empresarios hoteleros de las diversas regiones del país deben considerar el presente estudio como evidencia de que certificarse no solo es estrategia de imagen, sino también financiera que les permitirá reducciones importantes en sus costos, que se traducirán en beneficios sostenibles en el tiempo y una mejor ventaja competitiva.

Se recomienda a las entidades responsables del ministerio de Producción, realizar capacitaciones y charlas informativas sobre los diferentes tipos de certificaciones ambientales, tomando casos de éxito en el Perú para ejemplificar los beneficios generados con este tipo de certificaciones.

Finalmente, se recomienda a las instituciones de educación superior difundir los beneficios de la obtención de certificaciones ambientales en el sector hotelero. De esta forma, las empresas de este rubro podrán mejorar su eficiencia en el uso de energía, agua y gestión de desperdicios y gozar de una imagen más atractiva para los turistas extranjeros que poseen una mayor conciencia medio ambiental.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- Álvarez, M.; Burgos, J. & Céspedes, J. (2001). «*An analysis of environmental management, organizational context and performance of Spanish hotels*», Omega, Nº 29, pp. 457-471
- Amos, B. (2004). *Una Guía Simple sobre Certificación de Turismo Sostenible y Ecoturismo*. Sociedad Internacional de Ecoturismo. Recuperado de: <https://issuu.com/giancarlo.gallegos/docs/manual-n-1---una-guia-simple-para-la-certificacion>
- Anuraag, G. et al. (2012). *Eco-Certification Programs for Hotels in California: Determining Consumer Preferences for Green Hotels*. Universidad de California.
- Ayala, H. (1995). *Ecoresort: A 'green' masterplan for the international resort industry*. International Journal of Hospitality Management, 14(3-4), 351-374. doi: 10.1016/0278-4319(95)00043-7.
- Bauer, G., (2011) *Green Globe: The International Standard for Sustainability*. Green Globe.
- Biosphere Responsible Tourism (2016) *Biosphere convertimos destinos y empresas turísticas en sostenibles*. España: Biosphere Responsible Tourism. Recuperado de: <https://www.biospheretourism.com/es>
- Bohdanowicz, P. et al. (2001) *Energy-Efficiency and Conservation in Hotels – Towards Sustainable Tourism*. Symposium A Quarterly Journal In Modern Foreign Literatures: 1-12.
- Bonilla-Priego, M. J.; Najera, J., & Font, X. (2011) *Environmental management decision-making in certified hotels*. Journal of Sustainable Tourism, 19(3), 361–381.
- Carmona-Moreno, E., Céspedes-Lorente, J., & De Burgos-Jiménez, J. (2004). *Environmental strategies in spanish hotels: Contextual factors and performance*. The Service Industries Journal, 24(3), 101-130.
- Céspedes, J., & Burgos, J. (2009). *La multidimensionalidad de la gestión ambiental en los servicios*. Un análisis empírico de la industria hotelera.
- Céspedes-Lorente J; Burgos-Jiménez J. & Álvarez-Gil M. (2009) *Stakeholders' environmental influence. An empirical analysis in the Spanish hotel industry*. Scandinavian Journal of Management, vol. 19, no. 3, pp. 333-358
- Chafe, Z. (2005). Consumer Demand and Operator Support for Socially and Environmentally Responsible Tourism Key Findings. Wikieducatororg CESD/TIES, 104: 1-15.

- Chan, W. & K. H. (2006). Hotels' environmental management systems (ISO 14001): Creative financing strategy. *International Journal of Contemporary Hospitality Management* 18 (4): 302-16.
- Claver, C., et al. (2007): «Environmental strategies and their impact on hotel performance», *Journal of Sustainable Tourism*, N° 15, pp. 663-679.
- Direcetur Cusco. (2015). Hospedaje con Clase y Categoría. Clase. Razón Social. Nombre Comercial. Representante legal. Domicilio. Distrito. Recuperado de <http://www.direceturcusco.gob.pe/wp-content/uploads/2015/08/hospedajes-con-clase-y-categoria.pdf>
- EarthCheck (2016). Contribuimos con el desarrollo y Gestión de soluciones Sostenibles. EarthCheck.org. Recuperado de <https://es.earthcheck.org/>
- EJournal USA (2008). Las empresas de EE.UU. adoptan mejores prácticas ambientales. EE.UU., Washington DC: EJournal USA. Recuperado de <https://photos.state.gov/libraries/amgov/30145/publications-spanish/EJ-green-corps-0308sp.pdf>
- Eurobarometro (2014). El 95% de los europeos está preocupado por la protección de medioambiente. Europa: 20 minutos Edición España. Recuperado de <http://www.20minutos.es/noticia/2232659/0/eurobarometro/ciudadanos/proteccion-medio-ambiente/#xtor=AD-15&xts=467263>
- European Commission (2016). Environment The E.U. Ecolabel. Europa: Commission. Recuperado de <http://ec.europa.eu/environment/ecolabel/indexen.htm>
- García, F. & Armas, Y. (2007): «Relation between social-environmental responsibility and performance in hotel firms», *International Journal of Hospitality Management*, No. 26, pp. 824–839.
- Gestión (2016). El Perú es nuevo miembro de la OCDE. Perú: Gestión. Recuperado de <http://gestion.pe/noticia/248097/peru-nuevo-miembro-ocde>
- Gobur, A. (2013). Proceso de certificación ambiental, historia y resultados. Costa Rica. Recuperado de: https://prezi.com/iko5qevqu_5p/proceso-de-certificacion-ambiental-historia-y-resultados-de/
- Graci, S., & Doods, R. (2008). Why go green? The business case for environmental commitment in the Canadian hotel industry. *Anatolia*, 19(2), 251-270. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.1080/13032917.2008.9687072>

- Green Building Council (2016). LEED. Estados Unidos: U.S. Green Building Council. Recuperado de: <http://www.usgbc.org/leed>
- Green Building Council España. (2016). Certificación Verde. España: Issuu. Recuperado de: <http://www.gbce.es/pagina/certificacion-verde>
- Green Choice (2012) Estándar de Turismo Sostenible para la certificación de empresas hoteleras. Control Union Green Choice. Recuperado de <http://docplayer.es/17077912-Green-choice-sustainable-tourism-standard.html>
- Han, H., et al. (2011). Are lodging customers ready to go green? An examination of attitudes, demographics, and eco-friendly intentions. *International Journal of Hospitality Management* 30, 345-355.
- International Ecotourism Society - IES (2005). Consumer demand and operator support for socially and environmentally responsible tourism. Center on Ecotourism and Sustainable Development. The International Ecotourism Society.
- International Hotel Environment Initiative (1993). Environmental management for hotels: The industry guide to best practice. International hotels environment initiative Butterworth Heinemann.
- International Organization for Standardization (2015) ISO 14001: 2015. Switzerland: ISO. Recuperado de http://www.iso.org/iso/iso_14001_key_benefits.pdf
- Kassinis, G. & Soteriou, A. (2005) «Greening service organizations: environmental management practices and performance», en S. Sharma y J. Aragón (eds.), *Corporate environmental strategy and competitive advantage* (pp. 115-138), Cheltenham, Edward Elgar.
- Kirk, D. (1998). Environmental management in hotels. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 7: 3-8.
- López, C., Calderón, G., & De Azalea, F. (2011). La industria hotelera y el medio ambiente. El caso de la Isla de Ciudad del Carmen, Campeche. México. Recuperado de: <http://www.colpamex.org/Revista/Art17/74.htm>
- Miles, P. & Covin, J. (2000). Environmental marketing: A source of reputational, competitive and financial advantage. *Journal of Business Ethics*, 239(3), 299-311.
- Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente (2016). Sistema Comunitario de Gestión y Auditoría Medioambientales: EMAS. España. Recuperado de: <http://www.mapama.gob.es/es/calidad-y-evaluacion-ambiental/temas/sistema-comunitario-de-ecogestion-y-ecoauditoria-emas/>

- Molina, J., et al. (2009). «Environmental practices and firm performance: An empirical analysis in the Spanish hotel industry», *Journal of Cleaner Production*, N° 17, pp. 516-524.
- Organización de las Naciones Unidas (2016). Objetivos de desarrollo sostenible. 17 objetivos para transformar nuestro mundo. Naciones Unidas: un. Org. Recuperado de: <http://un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>
- Organización Mundial del Turismo (2012). "La innovación verde en el turismo puede generar importantes beneficios económicos, sociales y ambientales". Recuperado de: www.unwto.org; <http://media.unwto.org/es/press-release/2012-06-20/la-innovacion-verde-en-el-turismopuede-generar-importantes-beneficios-econ>
- Penny, W., et al. (2007) «The use of environmental management as a facilities management tool in the Macao hotel sector», *Facilities*, N° 25, pp. 286-295.
- PromPerú (2015). Perfil del Turista Extranjero 2015. Perú: PromPerú. Recuperado de https://www.promperu.gob.pe/TurismoIN/Uploads/temp/Uploads_perfiles_extranjeros_38_PERFIL%20EXTRANJERO%20SPREAD.pdf
- Rivera, M. (2002). Un turismo desigual en un mundo globalizado: lógicas dominantes y alternativas de las nuevas formas de turismo responsable. En Rivera, M. & Rodríguez, L. (coord.). *Turismo responsable, sostenibilidad y desarrollo local comunitario*. Córdoba, Universidad de Córdoba, p. 15-42.
- Salas, B. (2016). La OCDE hace 66 recomendaciones al Perú en materia ambiental. Perú: SEMANA_económica_Recuperado_de:<http://semanaeconomica.com/article/economia/medio-ambiente/189864-la-ocde-hace-66-recomendaciones-al-peru-en-materia-ambiental/>
- Schmidheiny, (1992) *Changing Course: A Global Business Perspective on Development and the Environment*. Cambridge: MIT Press.
- Singh, A. (2012) "Hotel Sustainable Development: Principles & Best Practices" Educational Institute. Estados Unidos.
- Starik, M & Marcus A. (2000) "Introduction to the special research fórum on the management of organizations in the natural environment. A field emerging from multiple paths, with many challenges ahead", *Academy of Management Journal*. Vol 43, pp 539 – 546.
- Torres-Delgado, A., & F. López Palomeque (2012). Measuring Sustainable Tourism At The Municipal Level. *Annals of Tourism Research*, N° 49, pp. 122-137.

TripAdvisor. (2016). Los viajeros españoles serán más ecológicos en 2016.España:
TripAdvisor. Recuperado de: https://www.tripadvisor.es/PressCenter-i7638-c1-Press_Releases.html

Vargas, A. & Levy, J.-P. (2008): «Evaluating the dimensions of the environment management in the hospitality sector: the case of the Spanish province of Huelva. 17-37», International Journal of Business Environment, Nº 2, pp.

ANEXO:**CUADRO Nº 1: HOTELES CINCO ESTRELLAS DE LIMA Y CUSCO.**

HOTELES 5 ESTRELLAS DE LIMA
Hotel Estelar Miraflores
Los Delfines Hotel & Casino
Radisson Hotel San Isidro
Swissotel Lima
Hilton Lima Miraflores
Sol de Oro Hotel & Suites
Hotel and Spa Golf Los Incas
Hotel Atton San Isidro
Sonesta Hotel El Olivar
Lima Sheraton Hotel & Convention
JW Marriott Hotel Lima
Crowne Plaza Lima
El Pardo Lima - A Doubletree
Belmod Miraflores Hotel
Casa Andina Private Colletion
Country Club Lima Hotel
Business Tower Hotel Lima
Suites del Bosque Hotel
Plaza del Bosque Hotel
Royal Park Hotel
El Polo Apart Hotel & Suites
Meliá Lima
The Westin Lima Hotel & Convention Center

HOTELES 5 ESTRELLAS DE CUSCO
Belmond Palacio Nazarenas
Belmond Hotel Monasterio
JW Marriott El Convento Cusco
Palacio del Inka, A Luxury Collection Hotel
Novotel Cusco
Casa Cartagena Boutique Hotel & Spa
Belmond Hotel Rio Sagrado
Tambo del Inka Resort & Spa Valle Sagrado
Inkaterra Machu Picchu Pueblo Hotel
Sumaq Machupicchu Hotel

Elaboración Propia.

Fuente: Mincetur y Dircetur Cusco.

ENCUESTA PARA HOTELES CINCO ESTRELLAS CON CERTIFICACIÓN AMBIENTAL.

1. ¿Cuenta el hotel con una certificación Medio Ambiental?

Sí

No

2. En cuál de estos aspectos, la certificación ambiental ha tenido mayor incidencia:

Incremento de huéspedes en el hotel.

Ahorro de energía.

Ahorro de agua.

Control de desperdicios.

3. De los siguientes criterios, cuanto ha influido la certificación ambiental, de 1 al 10, considerando 1(casi nada de influencia) y 10 (influencia muy significativa):

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Incremento de huéspedes en el hotel.	<input type="radio"/>									
Ahorro de energía.	<input type="radio"/>									
Ahorro de agua.	<input type="radio"/>									
Control de desperdicios.	<input type="radio"/>									

4. ¿Cómo percibe usted la influencia que ha tenido la certificación Ambiental en el desempeño global de las operaciones del Hotel?

Muy buena.

Buena.

Indiferente.

Mala.

Muy mala.

UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Tema: Percepción de los beneficios de las Certificaciones Ambientales en los Hoteles cinco estrellas de Lima y Cusco.

Autores: Stephanie Trisollini Feria.

PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	VARIABLES	POBLACION Y MUESTRA
<p>Problema Principal:</p> <p>¿Cuál es la percepción sobre los beneficios que tienen las certificaciones ambientales en los hoteles cinco estrellas de Lima y Cusco 2016?</p>	<p>Objetivo Principal:</p> <p>Identificar cuál es la percepción de los beneficios de las certificaciones ambientales en los hoteles cinco estrellas de Lima y Cusco.</p>	<p>La presente investigación se inició con un estudio exploratorio y luego descriptivo con enfoque cualitativo y cuantitativo.</p> <p>Se hizo uso de fuentes secundarias y primarias.</p> <p>Este último a través de las encuestas y entrevistas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Certificación ambiental en los hoteles cinco estrellas de Lima y Cusco. ▪ Percepción de beneficios obtenidos en ahorro de energía. ▪ Percepción de beneficios obtenidos en ahorro de agua. ▪ Percepción de beneficios obtenidos en control de desperdicios. 	<p>POBLACIÓN</p> <p>Hoteles cinco estrellas con certificación ambiental de Lima y Cusco.</p>
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICAS</p>	<p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p>			
<p>¿Cuál es la percepción sobre los beneficios que tienen las certificaciones ambientales en el ahorro de energía?</p> <p>¿Cuál es la percepción sobre los beneficios que tienen las certificaciones ambientales en el ahorro de agua?</p> <p>¿Cuál es la percepción sobre los beneficios que tienen las certificaciones ambientales en el control de desperdicios?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar cómo se perciben los beneficios de las certificaciones ambientales en el ahorro de energía. • Identificar cómo se perciben los beneficios de las certificaciones ambientales en el ahorro de agua. • Identificar cómo se perciben los beneficios de las certificaciones ambientales en el control de desperdicios. 			<p>MUESTRA</p> <p>Hoteles cinco estrellas con certificación ambiental de Lima y Cusco.</p>

ENTREVISTA HOTEL MELIÁ LIMA

Al Señor Alexander Llerena Gerente de Turno del hotel Meliá Lima.

1. ¿Considera usted importante la Responsabilidad Medioambiental para el hotel? ¿Por qué?

Si, para nosotros es sumamente importante como cualquier organización que se maneja en la actualidad bajo estándares de responsabilidad del cuidado del medio ambiente, ser conscientes de que el medio ambiente forma parte de la política de las empresas, no hay ninguna forma de no considerarlo y de practicarlo fielmente en el hotel o en nuestra organización y básicamente el tema puntual es comprometer a toda la plana del hotel, desde directivos, hasta el personal operativo y administrativo, para que se haga con la correcta ejecución o dedicación que esto amerita.

2. ¿Cuenta el hotel con alguna certificación ambiental? ¿Cuál es? ¿Y cuándo la obtuvieron?

Si, contamos con la certificación Biosphere y la tenemos aproximadamente desde el 2011, hace ya como unos 5 años. Y escogimos Biosphere, porque en el proceso de selección pudimos constatar o verificar que Biosphere tenía muchos puntos en común con los procesos que normalmente maneja la cadena, por este motivo la seleccionamos o aplicamos a la certificación y afortunadamente la hemos podido obtener hace algunos años y desde ese entonces nos ha ido bastante bien.

3. ¿Considera usted que al contar con esta certificación ambiental ha obtenido beneficios en el ahorro de energía? ¿Por qué?

Por supuesto que sí y te respondo en ejemplos, en el tema de la luz nos apoyamos mediante las medidas que la certificación se basa y es así que en las habitaciones, hay una forma y una manera en que el cliente al sacar su llave magnética, pasa unos segundos la luz o la luminaria de las habitaciones también se corte, y también manteniendo una temperatura en todo el hotel con el aire acondicionado, así evitar a que se consuma más energía innecesariamente, por ende reduciendo el impacto de costos, reduciendo el impacto de gastos, beneficioso para el medio ambiente y beneficioso también para nosotros.

4. ¿Considera usted que al contar con esta certificación ambiental ha obtenido beneficios en el ahorro de agua? ¿Por qué?

Claro que sí, bueno nosotros hemos hechos algunas modificaciones en los procesos internos del hotel, por ejemplo, para el tema de lavado de la ropa de cama de las habitaciones, el personal invita al cliente en la medida de lo posible, quizás optar por la posibilidad de no cambiar la ropa de cama todos los días, en este caso se va generar un impacto positivo en el medio ambiente, ya que se va a lavar menos y se va reducir el impacto como estábamos comentando.

5. ¿Considera usted que al contar con esta certificación ambiental ha obtenido beneficios en el control de desperdicios? ¿Por qué?

Si, ya que el tema "control" es algo muy interno de nosotros que ya no cruza mucho con el cliente, pero el control de desperdicios es constante, pero nosotros estamos generando menores residuos inútiles, como reducir el consumo de papel, evitar imprimir documentos que no son necesarios. Por otro lado, el control de desperdicios en lo que es reciclaje de plásticos, reciclaje de vidrios e incluso de cartones.

ENTREVISTA HOTEL WESTIN LIMA

Al Señor Luis Barboza Gerente General de The Westin
Lima Hotel & Convention Center.

1. ¿Considera usted importante la Responsabilidad Medioambiental para el hotel? ¿Por qué?

La responsabilidad medioambiental es muy importante para el hotel dentro del pilar de gestión de sostenibilidad, la responsabilidad medioambiental nosotros la enfocamos desde tres puntos de vistas claros, manejo de stakeholders, de ascendencia hacia la comunidad y generación de cultura y educación hacia el entorno inmediato que tenemos.

¿Cómo así? La primera parte, el manejo de stakeholders para que la gente esté consciente de lo que significa nuestro término, nuestra operación y como somos responsables de las leyes de los entornos y del cumplimiento de todo lo que tiene que ver con la misión de nuestro hotel, desde el punto de vista de la comunidad. Hacia la educación con lo que tiene que ver con nuestro personal, porque es necesario que ellos cambien y que ellos cada vez más se vuelvan más abanderados de la sostenibilidad ambiental y de cuidar los recursos.

Además, ha sido favorable para nosotros, ya que hemos tenido un plus este año para unas licitaciones con el gobierno que efectivamente si nos ha dado un plus en puntaje tener la certificación ambiental LEED.

2. ¿Cuenta el hotel con alguna certificación ambiental? ¿Cuál es? ¿Y cuándo la obtuvieron?

A ver la certificación ambiental que nos propusimos tener acá fue la certificación LEED EB: OM se llama, porque es en todo lo que es operación y mantenimiento, generalmente la mayor cantidad de certificaciones que hay en el Perú son LEED de núcleo, de la operatividad del núcleo del edificio y hay algunas también de proyectos sostenibles, que son proyectos que desde su concepción tienen normas de sostenibilidad, nosotros somos pioneros en dos de ellas, somos pioneros como edificación, el hotel que nosotros manejamos en el Tambo del Inka en Urubamba tiene la certificación LEED en new construction, y eso nos abrió la puerta a seguir manteniéndonos en el pilar de LEED, y se obtuvo en Westin Lima desde Mayo del 2016 con LEED EB: OM en operación y mantenimiento.

Este proceso comenzó en octubre del año 2014, nos tomó el proceso completo hasta febrero de este año donde ya obtuvimos el puntaje, de ahí terminando la adquisición de los bonos, en marzo nos dieron la buena fe de los bonos y mandamos hacer todo el tema de las placas y demás que estuvieron llegando en Mayo para la develación de la placa donde el Ministro del Ambiente el señor Pulgar Vidal nos develó la placa para los medios y para el Trade lo hizo el alcalde de san Isidro en el segundo piso de nuestro salón de eventos.

3. ¿Considera usted que al contar con esta certificación ambiental ha obtenido beneficios en el ahorro de energía? ¿Por qué?

Efectivamente, ya que en el tema de costos si hemos tenido una bajada dramática de los consumos eléctricos y tenemos también el proyecto de manejar todo el BMS de la propiedad con temas de lavado energético; el BMS es toda la inteligencia que tiene el edificio, como los sensores de movimiento para no solamente apagar la luz, sino también el aire acondicionado para poner a una temperatura estable de 22° en todo el edificio para no tener subidas y bajadas de temperatura y cosas así.

4. ¿Considera usted que al contar con esta certificación ambiental ha obtenido beneficios en el ahorro de agua? ¿Por qué?

Claro que sí, ya que hemos implementado una planta de tratamiento donde recuperamos toda el agua residual que sale de todos los desagües y la reciclamos hacia lavandería y después de ahí recién la eliminamos, entonces le estamos damos un ciclo nuevo de vida al agua. Y desde el punto de vista de educación, primero hacer conciencia ya que hemos hecho todo un despliegue en el hotel con mensajes sobre lo que significa la sostenibilidad, el ahorro de agua, enfocado en el área de trabajo principal que esta cada persona.

5. ¿Considera usted que al contar con esta certificación ambiental ha obtenido beneficios en el control de desperdicios? ¿Por qué?

Sí, porque se incluyeron procesos y filtros para demostrar que fueran o no fueran desperdicios. Como por ejemplo a la hora de escoger proveedores, en el proceso de compra tú tienes que ver las propuestas, pasa por un comité que evalúa y escogen un proveedor. Bueno ahí hubo que poner la fase donde se analizaba desde el punto de vista de sostenibilidad si el proveedor cumplía, si cumplía, si usaba fuentes renovables en el caso de que fuesen madera, maderas certificadas; en el caso del papel, el papel

que venían de fuentes también certificadas, nosotros tenemos que tener más del 80% de contenido del papel que tienen que ser reciclable, por ejemplo.

Después de pasar todo ese cambio se tuvo que enseñar a todo el staff que tienen por default iban a mezclar la basura, hubo que enseñar los tres pasos, porque mucho hablan de reciclaje, pero no hablan de los dos pasos previos que es de deducir, reusar y recién reciclar.

Como te comentaba, hemos hecho todo un despliegue en el hotel con mensajes sobre lo que significa la sostenibilidad, para la gente que manipula los alimentos hay otros mensajes, y así van habiendo diferentes mensajes. Últimamente estamos en un proyecto de comida solidaria, para poder ver todo lo que es el manejo de los residuos de comida y estamos participando con todas no las sobras, si no residuos de comida que son cosas distintas, participando en diferentes ferias que organiza la Municipalidad de San Isidro, así como también hemos estado en el evento de reciclaje de la Municipalidad de San Isidro. En ese entorno para nosotros es muy importante lo que es la responsabilidad bajo estas premisas que he dado.

ENTREVISTA TAMBO DEL INKA RESORT & SPA

VALLE SAGRADO – CUSCO

Al Señor Luis Barboza Gerente General de The Westin
Lima Hotel & Convention Center.

1. ¿Considera usted importante la Responsabilidad Medioambiental para el hotel? ¿Por qué?

Sí, porque la responsabilidad con el medio ambiente dentro del hotel y en general es sumamente importante y estas tienen como base en el diseño y gestión, satisfaciendo las necesidades de los huéspedes, respetando de tal manera el entorno y la biodiversidad, contribuyendo al desarrollo humano sostenible, tomando medidas adecuadas para cumplir los requisitos propios de la sostenibilidad, buscando mejorar el capital social y la calidad de vida de toda la comunidad presente y futura. Y al realizar estas prácticas medioambientales en el hotel nos hacen más eficientes en costos, por ejemplo, hay ciertas instituciones que manejan una tarifa, y estas están abiertas a pagar una tarifa mayor si tienes un tema sostenible, por ejemplo IFC a sus funcionarios les permite pagar hasta un 20% más de la tarifa permitida, si es que tienes una certificación verde. De tal manera hemos logrado ya cosas importantes en el comité de sostenibilidad que transversalmente cuida este pilar en toda la compañía.

2. ¿Cuenta el hotel con alguna certificación ambiental? ¿Cuál es? ¿Y cuándo la obtuvieron?

Si, Tambo del Inka en Urubamba fue el primer hotel en el Perú en haber obtenido LEED Certified en new construction en el año 2010, que fue otorgada por el US. Green Building Council a los edificios que han demostrado un compromiso con el cuidado del impacto ambiental y la salud humana. Eso nos abrió las puertas a seguir manteniéndonos en el pilar de LEED con los demás hoteles.

Además analizamos toda la bibliografía y todo lo existente que nos daba e indicaba como impactaban estas, ya sean los ISOS, ya sea Sustainability portal de la Organización Mundial del Turismo y llegamos a la conclusión que una de las más reconocidas es LEED para todo lo que es el Trade en Estados Unidos y nuestro mercado natural es Estados Unidos, la mayor cantidad de nuestros huéspedes vienen de Estados Unidos, donde LEED toma una importancia cada vez más fuerte teniendo

en cuenta como por ejemplo en Nueva York ya tienen un índice de más de 32% de los edificios certificados, entonces bajo estos parámetros nosotros tomamos la iniciativa de que era ya conocida por nuestro mercado, lo cual iba hacer más fácil de difundir lo que significaba ser LEED.

3. ¿Considera usted que al contar con esta certificación ambiental ha obtenido beneficios en el ahorro de energía? ¿Por qué?

Por supuesto que sí, porque gracias a LEED se obtuvieron beneficios como en el ahorro de energía y desde el punto de vista energético el tema de costos se ha mantenido una disminución en el consumo de energía y tenemos también el proyecto de manejar todo el BMS de la propiedad con temas de lavado energético; el BMS es toda la inteligencia que tiene el edificio, como los sensores de movimiento para no solamente apagar la luz, sino también el aire acondicionado para poner a una temperatura estable de 22º en todo el edificio para no tener subidas y bajadas de temperatura y cosas así. Además, el hotel cuenta con un sistema de Control y Gestión Inteligente, este sistema le permite optimizar los consumos energéticos en climatización e iluminación, tanto de las zonas comunes como en las habitaciones. De esta forma, la instalación se convierte en una instalación realmente eficiente, al controlar y automatizar el funcionamiento de las instalaciones de mayor consumo energético del edificio.

4. ¿Considera usted que al contar con esta certificación ambiental ha obtenido beneficios en el ahorro de agua? ¿Por qué?

Definitivamente la certificación LEED en el tema del ahorro y cuidado del agua sirvió de guía para la implementación del tratamiento del agua, como te comentaba es donde se recupera todo el agua residual que sale de todos los desagües y luego de eso se envía a lavandería donde la reciclamos y después de ahí recién la eliminamos, es así que se le está dando un ciclo nuevo de vida al agua, como también en las áreas verdes con bajas necesidades de riego y la captación de agua pluvial. Bueno por otro lado, desde el punto de vista de educación, como ya lo comentaba primero se hizo conciencia con todo un despliegue de mensajes en el hotel sobre lo que significa el ahorro de agua y la sostenibilidad, enfocado en las diferentes áreas de trabajo de cada persona.

5. ¿Considera usted que al contar con esta certificación ambiental ha obtenido beneficios en el control de desperdicios? ¿Por qué?

Claro que, si se obtuvieron beneficios en el control de desperdicios, primero porque se tenían que realizar procesos y en los procesos había que poner filtros para demostrar si son o no desperdicios. Después de todo ese cambio se tuvo que capacitar a todo el grupo de trabajo que tienen por default iba a mezclar la basura, se enseñó y capacitó los tres pasos previos que es de deducir, reusar y recién reciclar. Sino que muchos generan su filosofía ambiental y dicen reciclaje, reciclaje es lo que al final tienes que hacer, pero primero tienes que ver cómo puedes influenciar tus procesos para reducir; por ejemplo uno de ellos fue que nosotros pedimos ser incluidos en el piloto de facturación electrónica, porque en facturación electrónica íbamos a bajar mucho en el consumo de papel, otra iniciativa que tuvimos también fue de cambiar nuestros procesos internos de control, migrarlos de tener que tener copias, comandas, firmas y todos lo demás; a tener todos centralizados en PDF y poder tenerlas más eficientes; los documentos de los huéspedes los guardamos escaneados, entonces ya no tenemos que estar imprimiendo fotocopias, entonces todo eso en el punto de vista de procesos.

También enseñándoles todo lo que es de cómo se segrega la basura, cual es la importancia de segregar la basura y como se deben de manejar los residuos. Además de esto también hemos hecho también que nuestro equipo de adquisiciones de compra, el área de logística siempre que hay algún pedido, sobre por ejemplo mesas o algún otro ítem que puede ir a temas que pueden hacer impacto en la sostenibilidad como por ejemplo la mesas lineales que ya se arman sin manteles, entonces estamos comprando eso, cambiando progresivamente el inventario hacia esas mesas; a nuestra Housekeeping o Ama de llaves les enseñamos a como trabajar con plantas vivas, entonces estamos trabajando más con plantas vivas que flores, estamos trabajando más follaje verde que flores, eso también es tema sostenible, estamos haciendo un proyecto para todo nuestro spa y hacer plantas indoor para que no sigamos consumiendo flores y cosas de esas. Y toda esa generación de creatividad también en una manera de enseñar al personal que hay otra manera de hacerlo.

ENTREVISTA NOVOTEL CUSCO

Al Señor Victor Collantes Gerente General de Novotel Cusco

1. ¿Considera usted importante la Responsabilidad Medioambiental para el hotel? ¿Por qué?

Efectivamente, ya que al ser una empresa ambientalmente responsable consideramos todos los impactos ecológicos que generan la producción y operación del hotel. Ya que una organización, indistintamente del tamaño y del área a que ésta se dedique, puede orientarse a un enfoque de mejores prácticas ambientales o producción más limpia, donde se toma al ambiente como un elemento imprescindible para el desarrollo de nuestras actividades. Y se implementan estrategias para mejorar el entorno ambiental y ser responsables, no sólo por cumplir en el punto de vista de normas jurídicas, sino por la conciencia de mejorar las actividades productivas, buscando alternativas tecnológicas donde el impacto ambiental sea reducido a su mínima expresión. Por lo tanto, minimizar el impacto del medio ambiente y en las áreas donde desarrollamos las diferentes actividades del hotel, contribuyendo así a mejorar la calidad de vida de los habitantes de los alrededores.

2. ¿Cuenta el hotel con alguna certificación ambiental? ¿Cuál es? ¿Y cuándo la obtuvieron?

Si, contamos con la certificación ambiental Earthcheck y esta la adquirimos aproximadamente desde el año 2012, ya hace más o menos unos 5 años que se adquirió dicha certificación y también Novotel al formar parte del grupo AccorHotels contamos con un programa de gestión sostenible que es Planet 21, que a pesar de no ser una certificación es un programa que nos guía la forma de gestionar nuestros compromisos para el desarrollo sostenible con la naturaleza, de las emisiones de carbono y en muchos otros ámbitos en los que el hotel actúa todos días.

3. ¿Considera usted que al contar con esta certificación ambiental ha obtenido beneficios en el ahorro de energía? ¿Por qué?

Si, por supuesto con esta certificación hemos obtenido diversos beneficios como la reducción del consumo de iluminación y climatización del hotel a través de sistemas de control para priorizar las zonas del hotel sobre las que es más rentable actuar. Por otro lado, para el ahorro energético hemos incorporado tecnología en el hotel con instalaciones de detectores de presencia en los pasillos que nos permiten reducir el

tiempo de encendido de las luminarias en zonas de paso y también la regulación automática de la intensidad de la luz a través de la instalación de dispositivos como células fotoeléctricas, que ayudan con la regularización de la intensidad de la luz de las zonas comunes del hotel en función de la luz natural y también bombillas de bajo consumo en las habitaciones y zonas de recepción.

Otro punto importante es en el tema de climatización donde se controla la temperatura en las habitaciones a través de un termostato inteligente, que va directamente comunicado con el tarjetero del que disponen nuestros clientes del hotel, por lo tanto, este termostato controla toda la temperatura de las habitaciones optimizando el consumo energético y asegurando una estancia de calidad para nuestros huéspedes.

4. ¿Considera usted que al contar con esta certificación ambiental ha obtenido beneficios en el ahorro de agua? ¿Por qué?

Si claro, por ejemplo implementamos un plan de gestión integral más efectiva del agua en el hotel; donde realizamos una auditoría hídrica para conocer la situación inicial y verificamos cinco aspectos importantes como la implantación de tecnologías eficientes, en los puntos de consumo, en el bombeo, en el control e incluimos las instalaciones hídricas en el plan de mantenimiento del hotel y también implementamos proyectos de optimización de las instalaciones como la reutilización de las aguas grises generadas en el hotel, recuperación de aguas pluviales para los espacios verdes y los aseos y como factor importante sensibilizamos a los empleados y clientes sobre el uso eficiente del agua. Es así que contamos con un programa para disminuir el uso del agua y del detergente, que permite a nuestros huéspedes elegir si quieren reutilizar sus sábanas y toallas durante su estadía y de tal manera es beneficioso para nuestro hotel en cuanto al ahorro de agua y también con el cuidado de los recursos naturales. Y bueno con toda esta información consideremos que si obtuvimos los beneficios en el ahorro de agua ya que redujimos el consumo en un 50% en los costos del hotel desde la adquisición de Earthcheck.

5. ¿Considera usted que al contar con esta certificación ambiental ha obtenido beneficios en el control de desperdicios? ¿Por qué?

En este caso de los desperdicios tenemos un mayor control por ende hemos tenido beneficios, como por ejemplo tenemos tachos para segregar diferentes tipos de desperdicios, como son los residuos y desechos inorgánicos que dentro de estas están los vidrios, plásticos, metales, latas de aluminio, entre otros que no son fáciles para su biodegradación. Estos residuos y desechos sólidos son colocados por

separados, en los tachos adecuados, bien identificados, y con su color respectivo. Y otros desechos sólidos los clasificamos según su composición en orgánicos e inorgánicos. Donde los orgánicos son de fácil biodegradación y que presentan características de putrefacción y mayormente esta se produce en el área del restaurante en la preparación de las comidas donde se pelan o cortan frutas, verduras y hortalizas, y también las sobras del consumo de las comidas. Y bueno en el tema del personal, se capacitó a todo el grupo de trabajo en el hotel que tienen por defecto mezclar la basura, y se les enseñó y capacitó para que cada desperdicio fuera a cada tacho, haciendo énfasis en la cultura de las 3R que son reducción, reúso y reciclaje. Por lo tanto, se tiene un manejo más eficiente de todos estos elementos de forma integral y sostenible.

ENTREVISTA INKATERRA

MACHU PICCHU HOTEL

Al Señor Dennis Osorio Asesor en Ecoturismo de Inkaterra Asociación

1. ¿Considera usted importante la Responsabilidad Medioambiental para el hotel? ¿Por qué?

Definitivamente es una actividad importante desde varios puntos de vista, el primero es que cualquier actividad que hacemos genera un impacto y definitivamente es necesario prestar atención a esos impactos, no solamente en el punto de vista operativo sino también de acuerdo a ley. Por otro lado, hay una tendencia de mercado que motiva a las empresas a prestar más atención a este segmento, estamos hablando de diferentes tipos de sellos y certificaciones los cuales hay un segmento de viajero responsable que prestan más atención al momento de hacer la toma de decisiones y que servicios utilizar.

De tal modo podemos decir que definitivamente es importante desde el punto de vista, primero de la responsabilidad medioambiental y social de una empresa o compañía, desde el punto de vista de la ley y del mercado; en pocas palabras si uno quiere subsistir en el mercado tiene que prestar atención a este concepto, de lo contrario puede quedarse relegado frente a la competencia.

2. ¿Cuenta el hotel con alguna certificación ambiental? ¿Cuál es? ¿Y cuándo la obtuvieron?

El hotel cuenta con una certificación medioambiental que es Green Choice Sustainable Tourism Standard Sapphire y la adquirimos desde el año 2012, sin embargo previo a esta certificación como un par de años antes se tuvo un proyecto de trabajar con Rainforest Alliance, si bien ellos no te dan una certificación ellos te dan un sello de verificación, porque de acuerdo a ellos no pueden ser juez y parte; el sello de verificación implica que ellos manejan los parámetros de los criterios globales del turismo sostenible, todos estos criterios son como cualquier norma internacional como son ISO entre otras. Entonces lo que hacen te dan digamos los criterios que debes seguir para considerarte responsable con el medio ambiente, entonces este proyecto con Rainforest Alliance tenía un financiamiento para trabajar con diferentes hoteles, albergues, en el sentido de que era la primera experiencia de hacer una primera evaluación o un diagnóstico y luego mediante sus equipos de auditores hacerte las capacitaciones para levantar esas observaciones; en otras palabras era exactamente

igual que un proceso de certificación con la diferencia que la certificación te da el diagnóstico y punto y te dicen que debes de mejorar en tal y tal. Sin embargo, el proceso de verificación era que te daba el diagnóstico y te acompañaba para superar esos puntos. Ya con la experiencia previa de Rainforest obtuvimos el Green Choice y comprobamos cuan sostenible somos de acuerdo a los porcentajes que puedas llegar a cuanto los criterios.

3. ¿Considera usted que al contar con esta certificación ambiental ha obtenido beneficios en el ahorro de energía? ¿Por qué?

A ver en este caso los beneficios, yo considero que son beneficios en global aparte de los beneficios por campo. Primero si vamos hablar en temas de energía podemos decir que a lo largo desde que empezamos en el 2012 con esta certificación no se ha mantenido tal cual, si no que se ha incrementado operaciones, en el caso de las habitaciones, mas flujo de huéspedes, entonces puede que el consumo haya incrementado sin embargo en relación a que incremento los clientes, porque se realizó algunas mejoras. En el caso de Inkaterra Machu Picchu antes no teníamos control, ya que se compraba una cantidad de combustible para el generador y este lo trabajas por tiempos, entonces es un poco difícil controlar, pero al contar con dicha certificación se adquirieron más generadores de electricidad a gas y a petróleo y lo vamos turnando y por otro lado Inkaterra Machu Picchu no cuenta con aire acondicionado, ya que somos una compañía ecológica. Y al no contar con este se ahorra energía. Y actualmente también estamos utilizando paneles solares para reducir el consumo de energía en el hotel.

Al tratarse de una operación de lujo no puedes limitarte tanto el tema de los recursos y la comodidad del pasajero, a veces es mucho más fácil una operación pequeña, digamos un hotel tres estrellas porque ya la persona que va es consciente de las limitaciones que uno puede tener; al estar considerado dentro del segmento de hoteles de lujo la idea pre concebida de un pasajero que llega y utiliza un mayor uso de recursos de acuerdo al confort y lo que vende el hotel, lo que si hemos hecho es adquirir equipos más eficientes, que a raíz de la certificación nos exigía el compromiso y te exige políticas, cuando generas una política en este caso el uso de energía que va ligada a tu política de compras, entonces pones como compromiso adquirir equipos más eficientes y definitivamente estas alcanzando mejores ratios, porque estas utilizando equipos que aprovechan mejor la energía, entonces esto es si definitivamente notamos estos beneficios en el ahorro de energía que en muchos casos lo vas anotar como un factor económico, ya que al tener equipos más eficientes

puedes atender la misma cantidad de huéspedes utilizando menor energía y esto se identifica al utilizar menos combustible.

4. ¿Considera usted que al contar con esta certificación ambiental ha obtenido beneficios en el ahorro de agua? ¿Por qué?

En este caso es lo mismo ya que depende del espacio geográfico, en el caso de Inkaterra Machu Picchu ahí lo que tenemos es que nosotros estamos conectados a la red pública y también se toma o presta el agua del río, se clarifica y de ahí se manda a un tanque elevado y de ahí a las habitaciones, luego aun bio digestor y te aseguras como está la calidad del agua y luego la regresas al río; entonces en ese caso no se tiene ningún recibo de agua mensual, y lo que se hace es regresar la misma cantidad de agua al río. Entonces ahí uno no se puede dar cuenta si se está reduciendo su consumo.

En este caso uno no quiere tomar el agua del río, utilizarla y luego devolver un agua contaminada, es así que las certificaciones si son bien específicas donde se tiene que hacer una prueba de cómo es la calidad de agua cuando entra a tu hotel y cuando sale del hotel porque no se quiere contaminar el río.

Durante las primeras evaluaciones que tuvimos nos hicieron la sugerencia de conseguir aireadores para los caños, para las duchas; un aireador es un equipo que puede ser como una pequeña rosca que uno coloca entre el grifo y la boca de la ducha española que utilizamos y esto lo que hace es darle más presión a la salida del agua y así uno consumirá menos agua, pero de una manera más eficiente.

Es así que esta certificación te obliga a tener una política de uso de agua y entra hasta el uso de productos biodegradables, entra el tema de equipos más eficientes los aireadores y todo eso viene hacer en adquirir tecnología, capacitación al personal y tus procedimientos.

Antes cuando estábamos con Rainforest Alliance teníamos un pozo séptico y un pozo de percolación y antes no estábamos conectados a la red pública y el agua lo mandábamos al río, pero por eso utilizábamos el pozo de percolación y el pozo séptico; y luego de pasar por los pozos y los procesos recién pasaban al río ahí entonces teníamos la responsabilidad de no contaminar el río.

Definitivamente sí, ya que los beneficios han sido en que te ayuda a identificar, a tomar procedimientos, a medir, a cuantificar y caracterizar y sacar estadísticas de lo que el hotel genera y de acuerdo a lo que cuantificaste te ayudan a ponerte metas, puede ser que de un año a otro subiste en consumo pero si cruzas esa información con la cantidad de huéspedes que tuviste ese año o la cantidad de habitaciones que

aumentaron ahí te das cuenta que el equivalente porcentual se reduce, a pesar de las cantidades suben.

5. ¿Considera usted que al contar con esta certificación ambiental ha obtenido beneficios en el control de desperdicios? ¿Por qué?

Definitivamente, porque en desperdicios es donde más se lleva el control porque ahí si vas a sacar tus porcentajes sobre todo en áreas de restaurante, como productos, cuantos enlatados, cuantos vienen en cajas de cartón, jabas de madera, cuantos orgánicos. Entonces ahí si haces la caracterización y puedes establecerte metas.

De tal modo tenemos espacios en diferentes áreas del hotel por política de Inkaterra se encuentran los mismos tachos para segregar con propios colores, como por ejemplo negro para papel, verde para orgánicos, rojo para latas, etc. Sobre todo, en áreas críticas como cocina, el área de recepción, se va poniendo el tipo de desperdicios que generes en cada área, como por ejemplo en recepción es más el tema de papel y es ahí donde pones los planes de reciclaje de uso de papel, imprimir lo necesario, imprimir a dos caras. En temas del área de guías donde utilizan pilas, entonces cambios que si se han debido a esta certificación son por decir en los hoteles que tenemos en la selva normalmente por la poca iluminación que hay ahí se utilizan linternas se utiliza baterías recargables es así que reduces o eliminas la generación de baterías y de tal manera no se contamina.

PRÁCTICAS AMBIENTALES EN EL HOTEL WESTIN LIMA Y TAMBO DEL INKA RESORT & SPA VALLE SAGRADO – CUSCO:

GLOBAL SUSTAINABILITY

starwood
Hotels and
Resorts

AHORRE ENERGÍA, AGUA Y RESIDUOS

Finanzas



MANERAS SENCILLAS DE LOGRAR UN MUNDO MEJOR:

AHORRE ENERGÍA

- Entienda y considere los impactos de la energía durante el ciclo de vida y los costos de equipos y proyectos importantes.
- Asegúrese de que se implementan recursos para llevar a cabo el mantenimiento de rutina de sistemas, equipos y maquinaria eléctrica.
- De prioridad a proyectos que fomentarán las reducciones del uso de energía para lograr el objetivo de una reducción del 30% antes del 2020.

PROTEJA EL AGUA

- Entienda y considere los impactos del agua durante el ciclo de vida y los costos de equipos y proyectos importantes.
- Asegúrese de que se implementan recursos para llevar a cabo el mantenimiento de rutina y repare los escapes en el sistema de tuberías.
- De prioridad a proyectos que fomentarán las reducciones del uso de agua para lograr el objetivo de una reducción del 20% antes del 2020.

REDUZCA LOS RESIDUOS

- Asegúrese de que el costo ambiental y económico del manejo de residuos esté incluido en el cálculo del costo del proyecto.
- Calcule los costos financieros y los beneficios de las opciones de minimización de residuos (reciclaje, reutilización, donación).
- Busque medios creativos y positivos desde el punto de vista económico para eliminar/reducir los residuos.

GLOBAL SUSTAINABILITY

starwood
Hotels and
Resorts

AHORRE ENERGÍA, AGUA Y RESIDUOS

Dirección Ejecutiva



MANERAS SENCILLAS DE LOGRAR UN MUNDO MEJOR:

- Brinde reconocimiento y recompense a los asociados por sus prácticas de reducción de residuos, agua y energía.
- Dé ejemplo de conductas de reducción de residuos, agua y energía.

AHORRE ENERGÍA

- Apague las luces en espacios que no se estén utilizando.
- Utilice luz natural donde sea posible.
- Apague equipos cuando no se estén utilizando, desconecte cargadores.
- Evite dejar las puertas y las ventanas abiertas cuando los sistemas de calefacción y aire acondicionado estén encendidos.

PROTEJA EL AGUA

- Utilice agua filtrada o del grifo en jarras durante las reuniones para reducir residuos.
- Utilice los restos de agua para regar las plantas.

REDUZCA LOS RESIDUOS

- Utilice archivos electrónicos en lugar de impresos en papel.
- Utilice recipientes adecuados para clasificar residuos en origen.
- Reutilice el tado en blanco de las hojas como papel para apuntes, imprima por los dos lados de la hoja, reutilice los sobres.
- Utilice mensajes de correo electrónico para las comunicaciones internas.
- Compre suministros compatibles con el medio ambiente: cartuchos de tóner y de impresión reutilizables, contenido reciclado o reciclable, embalaje limitado.

¿SABÍA USTED?

- Si un millón de personas apagan las computadoras de sus oficinas durante una noche, eliminaremos hasta 45.000 toneladas de CO2 al año.

GLOBAL SUSTAINABILITY

starwood
Hotels and
Resorts

AHORRE ENERGÍA, AGUA Y RESIDUOS

Habitaciones: Departamento de limpieza



MANERAS SENCILLAS DE LOGRAR UN MUNDO MEJOR:

AHORRE ENERGÍA

- Apague las luces, la televisión y la música tras terminar el servicio, antes de salir de la habitación.
- Regule la temperatura de la habitación según sea necesario.
- Utilice luz natural y el mínimo de luces cuando sea posible.
- Apague las luces en las habitaciones de ropa blanca, despensas y armarios con artículos de aseo cuando no estén en uso.

PROTEJA EL AGUA

- No deje correr el agua: abra el grifo solo cuando lo necesite para las labores de limpieza.
- No deje correr el agua caliente para llenar de vapor el baño antes de limpiarlo.
- Limite el número de veces en que vacía el inodoro.
- Pase un informe de escapes en grifos, duchas o inodoros.
- Asegúrese de que los grifos queden bien cerrados al salir de la habitación.

REDUZCA LOS RESIDUOS

- Siga la Guía ecológica de productos de limpieza.
- Clasifique los residuos cuando limpie la habitación.
- Recopile llaves o folletos dejados en la habitación que se puedan reutilizar.
- Reutilice toallas y ropa de cama usadas como trapos de limpieza.
- Asegúrese de que se cumpla con las donaciones de artículos de acogida y los programas de planificación (Clean the World).