



UNIVERSIDAD  
**SAN IGNACIO**  
**DE LOYOLA**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN HOTELERA, TURISMO Y  
GASTRONOMÍA**

**Carrera de Administración en Turismo**

**ANÁLISIS DE FACTORES INFLUYENTES EN LA  
DECISIÓN DE IMPLEMENTAR BUENAS PRÁCTICAS  
MEDIOAMBIENTALES ENTRE TOUR OPERADORAS  
DE LIMA METROPOLITANA**

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

**DÉBORA VANESSA PINEDO AVILA**

**Asesor:  
José Francisco Melenez Roman**

**Lima – Perú  
2019**

# INDICE DE CONTENIDOS

## Introducción 3

Problema de investigación.....	4
Planteamiento del problema. ....	4
Formulación del problema.....	6
Justificación de la investigación. ....	6
Marco Referencial.....	8
Antecedentes de la investigación. ....	8
Marco teórico.....	11
Objetivos .....	20

## Método 21

Tipo y Diseño de Investigación .....	21
Tipo de investigación. ....	21
Diseño de la investigación.....	21
Variables .....	21
Muestra.....	22
Instrumentos de investigación.....	24
Procedimiento de recolección de datos .....	26
Plan de análisis.....	26
Limitaciones .....	27

## Resultados 28

Presentación de resultados.....	28
Discusión .....	38
Conclusiones .....	46
Recomendaciones.....	48

## Referencias 49

## Anexos 57

## **Introducción**

La presente investigación buscó analizar los factores que influyen en la decisión de implementar buenas prácticas ambientales en las tour operadoras de Lima Metropolitana, explorando sus retos, limitantes, beneficios, desventajas e importancia otorgada en la aplicación de las mismas o en su defecto, la carencia de estas prácticas. De esta manera, se buscó que a través de este estudio cuyo enfoque es sostenible, se incremente el campo del conocimiento en estudios sobre gestión ambiental en tour operadoras del Perú.

Se realizó una investigación cualitativa con 6 entrevistas a profundidad a directivos y supervisores de las tour operadoras de Lima Metropolitana, con el fin de que por medio de un análisis cualitativo descriptivo, se pueda obtener una mayor información sobre el panorama de empresas de turísticas del Perú y su vinculación con las buenas prácticas medioambientales.

## Problema de investigación

### Planteamiento del problema.

La literatura internacional turística reconoce la importancia del turismo para el desarrollo de las poblaciones. Sin embargo, de acuerdo a Unesco (1976), Murphy (1987), Mathienson - Wall (1988), Smith (1977), Pearce (1988, a, 1988, b) y Lozato, (1990) (como se citó en Picornell, 2015), el turismo no solo genera beneficios, sino también involucra costos. Por un lado, el primer impacto que ha sido descrito y analizado por la comunidad científica es el económico, dado su efecto generalmente a corto plazo en los destinos turísticos importantes (Picornell, 2015). Sin embargo a partir de la década de los setentas, diversos modelos de investigación han comenzado a incluir factores de evaluación del impacto social y económico. Podemos observar modelos como, por ejemplo, el modelo de irritabilidad de Doxey (como se citó en Cologan, 2016), el cual mide indirectamente el impacto de la actividad turística de una manera integral, a través de la reacción de actitud de los pobladores locales hacia el turismo. Existen otros modelos basados en enfoques meramente ecológicos (Picornell, 2015), modelos de evaluación medioambiental desde un enfoque cultural (Vera y Acosta, 2017), y modelos más actuales que analizan la gestión ambiental en el turismo, de manera holística. (Leme, 2015)

El desarrollo de una conciencia medio ambiental ha logrado que la aplicación de una adecuada gestión medio ambiental o medidas “verdes” en las empresas signifiquen una poderosa herramienta de marketing a favor de sus utilidades y prestigio (López, 2017). Esta situación ha creado que muchas empresas apliquen medidas *pseudo* medioambientales diseñadas exclusivamente para el incremento de sus utilidades. Esta práctica se conoce como *greenwashing* y acorde a los autores debe ser tomada muy en cuenta al momento de evaluar la implementación de buenas ambientales del componente empresarial que compone la oferta turística de una determinada localidad, como se propone en el presente estudio (Román y Font, 2014). Esto permite determinar que efectivamente los sistemas de gestión ambiental tengan como principal propósito la conservación ambiental, de manera efectiva.

En el caso del turismo en el Perú, se estima que cada turista emite 0.7 toneladas de carbono en 5 días durante su estadía en el país, incluyendo el impacto que genera su traslado desde su punto de origen (Olivera y Cristobal, 2014). Por lo que existe una gran responsabilidad en mitigar las huellas de carbono de cada uno

de estos turistas que visitan el país. Si bien es cierto, se impulsa la competitividad de los destinos turísticos, debe haber una gestión de la calidad del medio ambiente a fin de asegurar la preservación del entorno y los recursos naturales que los componen (Castrillón, Canto, Cantorna y Cerradelo, 2015). El turismo en vez de ser solo una actividad que genera impactos, se convierte en parte de un engranaje, donde su propia subsistencia depende de la manera en la que maneje sus impactos (Leme, 2015)

Por otro lado, la informalidad es otro problema persistente en el Perú, según Rodríguez e Higa (2010), en el Perú, existe un 70% de informalidad entre agencias de viajes debido al incumplimiento de normas y evasión de pago de impuestos. Asimismo Deza y Reyes explican que “En el Perú no existe un registro de la informalidad en el sector turismo. Es por eso que no se puede acceder a información que brinde un panorama completo sobre esta realidad social” (2017, p. 80). La informalidad repercute en la adopción de criterios de sostenibilidad del ambiente y la cultura a considerar en la oferta turística (Calderón, 2015).

Si bien es cierto, Mora Salamea (2012), Flores Astudillo, (2015) Román y Font, (2014), Silveira-Pérez, Rodríguez-Clavijo, Ibar-Sánchez, y García-Díaz (2012) han abordado temas como sostenibilidad y prácticas medioambientales en empresas turísticas; sin embargo, no han llegado a averiguar específicamente sobre las buenas prácticas medioambientales de las tour operadoras de la ciudad de Lima

Por las razones que se acaban de expresar podemos concluir que existe una alta competencia entre la oferta turística en la ciudad de Lima, donde la capacidad de ofrecer un precio más bajo, establece, en muchos casos, la diferenciación.

La principal motivación de presente estudio fue conocer de qué manera ciertos factores influyen en la implementación o no implementación de buenas prácticas medioambientales entre las tour operadoras de Lima Metropolitana . Para responder de la manera adecuada con esta interrogante es importante analizar el grado de conocimiento de los conceptos básicos que sustentan un correcto planteamiento de una adecuada gestión ambiental en la actividad turística, lo cual es fundamental para lograr su sostenibilidad en el tiempo (Castrillón et al., 2015). De igual manera es importante tener en cuenta conceptos como el *Grenwashing*, para de esta manera comprobar que las medidas adoptadas sean congruentes a un turismo responsable.