



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN
TURISMO Y HOTELERIA

Aplicación de Prácticas Ambientales en el Hotel Hollywood según el Manual
del Mincetur, Distrito de Miraflores Año 2017

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACION EN TURISMO Y HOTELERIA

AUTOR

Gian Carlo Zarate Córdoba

ASESOR

Mg. Walter Enrique Zúñiga Porras

LINEA DE INVESTIGACIÓN

RESPONSABILIDAD SOCIAL

LIMA- PERU

Año 2017

PAGINA DEL JURADO

i



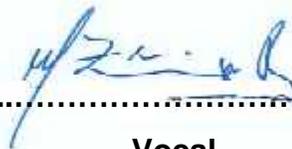
.....
Presidente

Mg. Calle Ruiz Samanta Hilda



.....
Secretario

Mg. Asencio Reyes Luz



.....
Vocal

Mg. Zúñiga Porras Walter

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación es dedicado en primer lugar a Dios quien supo guiarme por el buen camino, dándome fuerzas para seguir adelante. Mis padres por su constante apoyo, consejos, comprensión y amor, ayuda en los momentos difíciles, y por ayudarme con los recursos necesarios para poder estudiar.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis maestros, gracias a su esfuerzo y empeño de cultivarme el afán por la investigación hacia nosotros los estudiantes brindando sus enseñanzas en este trabajo de investigación.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD iv

Yo **Gian Carlo Zarate Córdova**, con DNI N.º **72828623**, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración en Turismo y Hotelería, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas academias de la Universidad Cesar Vallejo.



Lima, 20 de Julio del 2017

Gian Carlo Zarate Córdova

Nombres y Apellidos del tesista

Presentación

v

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “**Aplicación de Prácticas Ambientales en el Hotel Hollywood según Manual de Mincetur, Distrito de Miraflores Año 2017**”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado de Administración de Turismo y Hotelería.

El autor

Índice

Páginas de Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	x
Abstract	xi
I. Introducción	12
1.1 Problema de investigación	23
1.1.1 Problema General	23
1.1.2 Problema Específico	23
1.2 Objetivos	24
1.2.1 Objetivo General	24
1.2.2 Objetivo Específico	24
II. Método	26
2.1. Diseño de la Investigación	26
2.2. Variables, Operacionalización	27
2.3. Población y Muestra	27
2.4. Técnica e Instrumento de Recolección de datos	28
2.4.1. Encuesta	28
2.4.2. Instrumento de Recolección de datos	29
2.4.3. Validez de Instrumento de datos	29
2.4.4. Confiabilidad del Instrumento de medición	30
2.5 Método de Análisis de datos	31
2.6 Aspectos Éticos	31

III. Resultados	33
IV. Discusión	38
V. Conclusiones	42
VI. Recomendaciones	43
VII. Referencias	44
Anexos A. Matriz de Consistencia	47
Anexo B. Cuestionario	49
Anexo C. Ficha de Validación de Datos	50

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la variable.....	25
Tabla 2. Juicio de expertos.....	27
Tabla 3. Validez de contenido por indicador.....	28
Tabla 4. Estadística de fiabilidad.....	29
Tabla 5. Frecuencia de la variable.....	31

RESUMEN

ix

El presente trabajo de investigación se realizó teniendo en cuenta la preocupación del cuidado del medio ambiente, debido a que actualmente es un tema de poco interés y los cuidados son cada vez menores. Es por ello que la presente investigación refiere al tema de Aplicación de Prácticas Ambientales en el Hotel Hollywood según Manual de Mincetur, Distrito de Miraflores Año 2017. La muestra de la población fue conformada por el personal del hotel Hollywood.

De este modo, el tipo de investigación que se utilizó fue básica, de diseño no experimental descriptiva transversal, el cual el objetivo principal fue identificar si el hotel Hollywood hace uso del manual de buenas prácticas ambientales según el Mincetur, ubicado en el distrito de Miraflores. Los datos recolectados fueron procesados y analizados empleando el software spss, versión 22. A través de la prueba estadística se concluyó que el hotel Hollywood se realizan prácticas ambientales de manera regular estando en mejoramiento para brindar una experiencia única aportando al medio ambiente.

Palabras Clave: Prácticas ambientales, residuos, medio ambiente, energía, agua

ABSTRACT

x

The present research work was carried out at the origin of the care of the environment, because at the moment it is a subject of little interest and the care is becoming smaller and smaller. That is why the present investigation refers to the topic of Application of Environmental Practices at the Hotel Hollywood according to Manual de Mincetur, District of Miraflores Year 2017. The sample was conformed by the Hollywood hotel staff.

Thus, the type of research that was used was basic, non-experimental descriptive, which the main objective was to identify if the hotel Hollywood makes use of the manual of good environmental practices according to the Mincetur, located in the district of Miraflores. The data collected were processed and analyzed using software spss, version 22. Through the statistical test it was concluded that the Hollywood hotel is carried out environmental practices on a regular basis while improving to provide a unique experience contributing to the environment.

Keywords: Environment, waste, energy, environmental practices, water

I. INTRODUCCIÓN

xi

En la actualidad muchas empresas del sector hotelero son las que generan gran cantidad de contaminación a raíz de sus procesos debido a que estas se dedican al servicio de alojamiento. Por consecuencia solo pocas empresas de este rubro (hotelero) se preocupan en el tema del medio ambiente, muchas de estas empresas ven solamente ganancias en el negocio. Es por ello por lo que el tema relacionado al medio ambiente debería ser prioridad en cada una de estas empresas.

Esta investigación cuyo objetivo es conocer la aplicación de las prácticas ambientales en el hotel Hollywood, Miraflores 2017. Es por ello por lo que este trabajo de investigación intentara precisar con aportes que darán como resultados a la pregunta planteada de ¿Cómo se aplican las prácticas ambientales en el hotel “Hollywood” del distrito de Miraflores según el manual de buenas prácticas ambientales del MINCETUR en el año 2017?

En la actualidad las buenas prácticas ambientales como manual señalan que se debe considerar y valorar la incidencia de cualquier decisión y acción sobre el medio para prevenir su impacto. Esta gestión de residuos dirige a ahorros significativos que potencian la disminución del consumo de recursos y materias primas, todo aquello que afecta al ambiente global cuando sus efectos se hacen sentir en el entorno, esto sucede cuando el problema ambiental se ha ido incrementando lo suficiente como para manifestarse en todo el planeta.

Cuando se habla sobre prácticas ambientales en hoteles, se refiere a aquellas acciones que buscan reducir el impacto ambiental negativo que causan los procesos productivos de un establecimiento hotelero. En el Perú la utilización de las buenas prácticas ambientales se ha ido implementando en distintas empresas hoteleras y para seguir con este método se han ido creando guías de buenas prácticas para contribuir con el cuidado del planeta, se puede reducir gastos en insumos, materiales, uso indebido de energía, agua.

En el caso del Perú, El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del Perú o MINCETUR ha elaborado Manuales de Prácticas medioambientales para

establecimientos de hospedaje con la finalidad de mejorar y utilizar también los insumos que reduzcan el impacto ambiental, esta entidad ha creado manuales para distintas empresas prestadoras de servicios turísticos ya sean restaurantes, agencias de viajes y establecimientos de hospedaje en la cual se está trabajando este proyecto, en este caso el manual indica que toda actividad humana genera impacto sobre el ambiente.

Los establecimientos de hospedaje no son la excepción, unos son fáciles de identificar y mostrar, otros son imperceptibles y que van de manera acumulativa. La mayoría de estos impactos genera pérdidas económicas que se divisan de manera directa a los hoteles, así como también daños sobre el medio ambiente. Entre estos impactos que más resaltan en los establecimientos son los que más se identifica fácilmente como los malos manejos de residuos sólidos, mal uso del agua, se desperdicia energía por ejemplo en las habitaciones o salas de recepción al dejar encendidos los aparatos electrónicos (televisores, radio, luz) sin que haya alguna persona para hacer uso de estos, en los pasillos o exteriores, dejar encendido las luces todo el día, en recepción dejar encendido los monitores de las computadoras por un muy largo tiempo.

Entre los objetivos del manual esta que se tiene que mejorar la gestión ambiental, el personal del establecimiento debe hacer un compromiso para con el planeta, estas deben ser a corto, mediano y largo plazo. Buscar que los proveedores de los insumos informen sobre el sistema de buenas prácticas y también pertenezcan a estas. Este manual de buenas prácticas ambientales da una serie de pasos que se debe de seguir para contribuir al planeta, pasos que involucran a todos tanto el personal del establecimiento de hospedaje, turistas y pobladores de la zona.

En el ámbito turístico las prácticas medioambientales son importantes y existen empresas turísticas que viene implementando para contrarrestar los impactos negativos que pueden generar frente al medio ambiente tal es el caso del Hotel "San Agustín" ubicado en el distrito de Miraflores, que ya vienen haciendo uso de este manual capacitando al personal para dar un uso adecuado, reduciendo el consumo de insumos y materiales en el hotel Mincetur (2010).

A su vez el hotel Westin Lima también hace uso de buenas prácticas ambientales, tal es así que en el año 2013 recibieron una certificación sobre el

compromiso medioambiental. Agencia Peruana de noticias (2010). El hotel Tambo del Inka, de igual manera hace uso de buenas prácticas ambientales siendo el primer hotel en recibir premios debido a su compromiso acerca del planeta. Agencia Peruana de noticias (2010)

También se tiene a Cadena Sol Meliá está implementando un sistema de gestión ambiental desde 1995, donde el gerente es el responsable de la aplicación del manual. Estos están repartidos en cada área, en formación del personal, ahorro del agua y de energía, recojo selectivo, uso de productos ecológicos y cuidado del entorno empresarial. Agencia Peruana de noticias (2010)

Sin embargo, no todas las empresas que prestan servicios turísticos y hospedaje realizan prácticas medioambientales debido a que primero están sus intereses de por medio sin importar el gran daño que ocasionan al planeta con el uso inadecuado de materiales tóxicos o el uso excesivo de insumos en sus empresas, mal uso de energía y agua.

¿Qué pasa con el hotel Hollywood, realiza prácticas medioambientales?

El hotel "Hollywood" ubicado en el distrito de Miraflores en Lima, no está ajena a esta realidad, si hace uso de prácticas medioambientales en vez de luces, por ejemplo, utiliza sensores de luz que se activan cuando una persona camina por el pasillo y permanece encendido durante 12 segundos luego se apaga es una manera de contribuir al cuidado del planeta, otra práctica es la puerta donde el botones abre la puerta y de esta manera ya no se usa las puertas eléctricas pasa lo mismo con la cochera se ahorra un gran consumo de energía. En esta investigación se buscó determinar la forma que se aplican las Prácticas Ambientales en el Hotel "Hollywood" del distrito de Miraflores según el Manual de Buenas Prácticas del MINCETUR desde la perspectiva, en el Año 2017.

Implementar las buenas prácticas ambientales no es una meta que se consigue a corto plazo, esto consigna en un reto y compromiso a largo plazo en el que debe participar todo el personal de las empresas prestadoras de servicio en este caso el hotel "Hollywood".

A nivel internacional los trabajos de investigación son:

En Yucatán – México, Barragán. (2015) se realizó un trabajo de investigación sobre Prácticas Ambientales de los emprendimientos ecoturísticos en la región costera de Yucatán. Para obtener el grado de Maestro en Ciencias en la especialidad de Ecología Humana en el Centro de Investigación y de Estudios avanzados del Instituto Politécnico Nacional. El objetivo de este estudio fue determinar si esta actividad cumple con los requerimientos de sostenibilidad que tengan relación con el cuidado del medio ambiente que se plantea en ecoturismo. Se dio a conocer que el principal aporte hacia el medio ambiente en la región es la restauración ecológica de más de 450 hectáreas de mangle, también en participar en la conservación de este recurso medioambiental. El tipo de investigación fue descriptiva debido a que el autor relata cómo se fueron realizando los planes medioambientales para la conservación de esta región. La metodología de estudio realizada fue mixta ya que tiene datos cualitativos y cuantitativos, el estudio fue de campo y encuestas. La conclusión de este proyecto de investigación fue que el ecoturismo en la región costera de Yucatán sea una actividad sustentable, el hecho de cubrir metas medioambientales no significa siempre que sea sustentable, debido a que esto se debe combinar con el bienestar social, económico y ambiental, el ecoturismo no se ha posicionado como una verdadera opción de empleo para los pobladores de la región.

El aporte que da este trabajo de investigación es que el autor utilizó la metodología mixta, es decir estudio en base a encuestas para medir las metas de carácter ambiental, esto ayudara a que este trabajo a que se tenga una mejor aplicación y elaboración del cuestionario al momento de aplicar el cuestionario al personal del hotel “Hollywood”

Así mismo, Galarza. (2014) en su estudio sobre el *Nivel de aplicación de buenas prácticas ambientales en la población de barrio Capelo. Propuesta alternativa* para la obtención del título como Licenciada en Ciencias de la Educación Ambiental. El objetivo general de este estudio fue determinar el nivel de aplicación de las buenas prácticas ambientales de la población del Barrio Capelo para formular una propuesta alternativa. Realizando diagnósticos sobre las prácticas ambientales de la población de Capelo. Tipo de investigación fue de manera exploratoria, debido que a través de los instrumentos seleccionados se estudiaron sobre las buenas

prácticas ambientales de las poblaciones. La metodología de este trabajo fue que se realizó una indagación de campo que fue realizado en el Barrio Capelo – Ecuador. La conclusión se pudo deducir que un 80% de los pobladores del Barrio Capelo indicaron que hay poca información sobre las buenas prácticas ambientales.

El aporte que da este trabajo de investigación al que se está desarrollando es que se desarrollo fue de estudio de campo es decir ver la realidad de manera presencial, esto ayudara a que tenga un mejor análisis al momento de aplicar el cuestionario.

Por otro lado, Guncay (2013), en su estudio titulado Análisis de la guía de buenas prácticas ambientales del restaurant “Las Campanitas” para la obtención del título como Ingeniero en Turismo. El objetivo general de este trabajo de investigación fue analizar la guía de buenas prácticas del restaurant “Las campanitas”, conocer la aplicación de la guía de buenas prácticas ambientales del restaurant “las campanitas”. Diagnosticar a través de un análisis crítico la actual situación del restaurant. El tipo de investigación fue descriptiva correlacional puesto que se hicieron análisis en el restaurant para reducir los gastos operativos mediante el uso de la guía de buenas prácticas ambientales. La metodología es descriptiva debido a que busca medir el análisis de guía de buenas prácticas ambientales del restaurant recopilando datos acerca de su variable. La conclusión dada permitió conocer a profundidad el uso responsable que debería tener los restaurantes acerca de los desechos y residuos de los insumos del restaurant para hacer un uso adecuado del manual de buenas prácticas ambientales.

El aporte que da este trabajo de investigación es que se desarrolló de manera descriptiva igual que el presente proyecto, esto ayudara a tener una mejor visión acerca de las buenas prácticas ambientales

Es importante este antecedente de investigación porque se habla acerca de un buen uso de buenas prácticas ambientales, las cuales tienen los pasos a seguir que debemos realizar para contribuir al planeta, este antecedente hizo estudios de campo para evaluar cuanta ha sido la mejora en la zona, lo mismo se podría aplicar en este proyecto de investigación

Así también, Paredes (2013), efectuó una investigación sobre el Diagnóstico y propuesta para la implementación de buenas prácticas ambientales en el balneario

el Tingo localizado en la parroquia de Alangasí, provincia de Pichincha. Ecuador, para la obtención del título de ingeniería en gestión turística y preservación ambiental. El objetivo general de este estudio fue contribuir al Turismo Sostenible del balneario El Tingo, mediante el diagnóstico y propuesta para la implementación de buenas prácticas ambientales, describiendo en forma detallada los servicios que se presta al visitante. El tipo de investigación fue descriptiva correlacional puesto que se hicieron análisis en la zona del balneario el Tingo para la implementación de buenas prácticas ambientales. La metodología es descriptiva debido a que busca medir el análisis de guía de buenas prácticas ambientales en el balneario el Tingo localizado en la parroquia de Alangasi, provincia de Pinchincha. La conclusión de esta investigación fue, como la falta en el manejo de recursos, agua, energía son generados a causa de la falta de información y falta de guías de buenas prácticas que permitan el buen uso de los recursos naturales.

El aporte que da este trabajo de investigación al que se está desarrollando fue de manera descriptiva al igual que el presente proyecto, esto ayudara a que se tenga un mejor análisis de campo en este caso al hotel “Hollywood” al momento de describir el uso del manual de buenas prácticas ambientales.

Por otro lado, el estudio de Ramírez (2011), titulado “Metodología para la evaluación de impacto ambiental en el Hotel Iberostar Laguna Azul”. El objetivo principal fue “adaptar una metodología de evaluación de impacto ambiental a instalaciones hoteleras en etapa de explotación.” El método empleado en este trabajo de investigación fue mixto llegando a la conclusión que se alcanzó describir el impacto que genera actividad hotelera en los ecosistemas

En Buenos Aires Argentina, Vanilla (2011). Titulado “Ecoeficiencia y buenas prácticas ambientales en la gestión hotelera” mostro como objetivos principales de distinguir el concepto de desarrollo sostenible en la incorporación en el turismo, también de la importancia que se tiene al concientizar acerca de la sostenibilidad como herramienta que permita competir con el propósito de reducir costos y reducir los impactos que se genera en la industria hotelera. Asimismo, promover compras de proveedores ecológicos y sustentables luego, llegando a la conclusión que es

indispensable que todos los colaboradores de los hoteles se vean involucrados y muestren conductas amigables con respecto al tema del medio ambiente.

Así mismo, la Cámara de comercio de Santiago (2006) con la guía titulada “Buenas prácticas ambientales en el sector hotelero”, en la que se hizo una descripción de las ventajas que se tienen al aplicar las buenas prácticas ambientales en el rubro hotelero. Dando como principal propósito de analizar las principales consecuencias que se tiene al elaborar las buenas prácticas ambientales, buscando herramientas que faciliten a las empresas del sector hotelero a quienes se adapten y realicen acciones y medidas, las cuales se prefieran por un turismo consciente, con el propósito de minimizar el consumo de los recursos propios de un hotel y prevenir la contaminación, reducir los gastos y desarrollar una correcta gestión ambiental. Con la finalidad de que cada hotel implante buenas prácticas ambientales. Para lograr esto, se precisa metas a corto, mediano y largo plazo respectivamente. En primer lugar, están las actividades que se pueden emplear al momento, los cuales ayudaran a reducir los costos, en segundo lugar, a ejecutar actividades que requieran mayor planificación para su desarrollo y finalmente acciones óptimas las cuales logren llegar a una gestión con un turismo responsable.

Así como, se elaboró una investigación titulada “Guía de buenas prácticas ambientales. Sector turismo Hoteles y campos de golf” de Vargas, 2003. Es un trabajo que fue realizado en la provincia de Huelva, España. Este estudio tiene como objetivo principal de realizar un manual de buenas prácticas medioambientales para el sector hotelero, con el propósito de incorporar esta guía que sirva de ayuda para los hoteles siguiendo los pasos, pautas, requisitos, que ayuden al cuidado del medio ambiente por lo cual se desarrolla una investigación cuantitativa debido a que se estudia distintos hoteles de la zona. Es por ello que al transcurso de la investigación se llegó a la conclusión de que las actividades del medio ambiente en los hoteles evaluados todavía no son los adecuados debido a la falta de compromiso por parte de todo el personal de las empresas hoteleras para que se pueda ejecutar las buenas prácticas ambientales.

Otro de los estudios que se refieren al tema es el de Ayuso (2003), su investigación titulada “Gestión sostenible en la industria turística. Retórica y practica en el sector hotelero español”. Esta investigación se refirió al turismo sostenible, su principal objetivo fue averiguar sobre el concepto acerca de turismo sostenible. Además, que su investigación se centra en herramientas en torno a políticas de carácter ambiental. Es por ello, que en su trabajo de investigación hace uso del método mixto llegando a la conclusión que al emplear y saber que es turismo sostenible se puede vivir mejor ya que se siguen pasos con relación a la sostenibilidad.

En el ámbito nacional, Según Parada (2014), menciona que las buenas prácticas ambientales refieren a medidas correctivas o mejoras que las empresas deben implementar en relación con la conservación y cuidado en cada producto existente, para contribuir al desempeño ambiental de las empresas.

La aplicación de buenas prácticas ambientales es muy importante en un establecimiento de hospedaje porque, esto ayudara a reducir los impactos ambientales que genera todo ser humano, a su vez disminuir el uso de energía y de esta manera generaría un ahorro considerable en cuanto al pago de servicios en el hotel (luz, agua). Es importante seguir este manual debido a que estamos en emergencia en cuanto al medio ambiente y se debe buscar armonía con la naturaleza haciendo conciencia ambiental.

Como también, en el proyecto que realizo Vargas. (2012) Buenas Prácticas Ambientales en el sistema de producción de maíz en dos comunidades del distrito de Acobamba para obtener el título profesional de Ingeniero Agrónomo. El objetivo de esta investigación fue estudiar la relación del rendimiento del maíz con el nivel de conocimiento y aplicación de Buenas Prácticas Ambientales en el sistema de producción de maíz de los productores de las comunidades de Pueblo Viejo y Allpas del distrito de Acobamba. El tipo de investigación fue descriptiva porque la investigación fue realizada sin manipular las variables, el propósito fue describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

Por otro lado, la agencia peruana de noticias Andina (2011), menciona que el hotel “El tambo del Inka”, ubicado en la provincia de Cusco, es uno de los primeros en convertirse en un hotel responsable con el medio ambiente. A raíz de ello se le otorgó una certificación (LEED) liderazgo en energía y diseño ambiental, este certificado reconoce a Tambo Inka por el compromiso logrado en cuanto a ahorro de la energía, tecnología y calidad refiere.

En ese sentido MINCETUR define como un conjunto de pautas y recomendaciones que contribuyen a una mejor calidad de vida en el entorno, aplicadas principalmente a través de medidas preventivas que eviten riesgos ambientales asociados a cualquier acción realizada, así como la ejecución repetida de experiencias positivas que reducen el impacto ambiental de las actividades cotidianas (2010, p.13)

Al respecto de lo que menciona Mincetur, se puede señalar que las buenas prácticas son acciones que buscan reducir el impacto del hombre en la naturaleza siguiendo una serie de indicaciones creadas por entidades medioambientales para reducir el uso de recursos, materiales que afectan al planeta.

En el Manual de buenas prácticas ambientales para el establecimiento de hospedaje, menciona las buenas prácticas forma parte de la gestión ambiental que hace referencia a todas las actualizaciones que contribuyen a mejorar la protección ambiental y a reducir los impactos de la empresa sobre el ambiente al controlar los procesos y actividades que los generan Mincetur (2008, p. 17)

Arquitectura sostenible: es la arquitectura que utiliza y reutiliza el recurso natural, aguas pluviales, entre otros; estableciendo una interrelación armoniosa con la naturaleza y el hombre. Así mismo, la arquitectura bioclimática es la que se diseña para aprovechar el clima y las condiciones del entorno para crear una situación de confort térmico en el interior.

Gestión de residuos: Se formula un plan de acción a corto, mediano y largo plazo para la implementación de un sistema de Gestión de Residuos, que inicia con actividades como la clasificación y selección de sus residuos orgánicos e inorgánicos valiosos, con el fin de adaptar, reusar y recuperar como materia prima según las diversas tecnologías vigentes.

Gestión sostenible del agua: Es un recurso natural único y escaso, esencial para la vida de la tierra. Solo un pequeño porcentaje del agua existente en la tierra está disponible para las actividades del hombre (doméstico, industrial, agricultura y ganadería). Mientras más crecen las poblaciones humanas, mayores son los requerimientos y demandas de agua.

Gestión sostenible de la energía: La energía es uno de los rubros más importantes en los costos de operación de un establecimiento. Por ejemplo, para el caso de hoteles se estima que puede llegar a representar el segundo costo más alto luego del pago de salarios. Esta alta demanda generalmente está asociada al uso de tecnologías de alto consumo, utilizadas sobre todo para brindar confort.

Según Llenas, (2004, p.5) señalan que “para aplicar las buenas prácticas ambientales lo primero es saber si esto es necesario dependiendo del tipo de instalación que se tenga y de los estándares ambientales definidos para la misma a partir de ello definir también si la actual gestión de instalación cumple con las normas y regulaciones ambientales.

Las prácticas ambientales para estos autores son acciones que para poder ejecutar estos pasos es necesario saber si la empresa prestadora de servicios aplica el manual de buenas prácticas si lo hace de manera adecuada siguiendo los estándares establecidos y si no entonces aplicarlas como nos menciona el manual.

- Consumo estimado de energía por unidad de área (habitaciones, pasillo, áreas públicas)
- Consumo correcto de agua por persona (personal, habitación, lavandería)

Finalmente, Montoya (2010, p. 261) señala que las buenas prácticas ambientales consisten principalmente en considerar y valorar la incidencia de cualquier decisión y acción sobre el medio para prevenir o minimizar su impacto. En este sentido la gestión de residuos.

Para esta investigación las buenas prácticas significan en buscar ahorros significativos que permitan potenciar la disminución de consumo de recursos y materias primas.

Principalmente consisten en considerar y valorar la incidencia de cualquier decisión y acción sobre el medio para prevenir o minimizar su impacto.

Problema de Investigación

Problema general

¿Cómo se aplican las Prácticas Ambientales en el Hotel “Hollywood” del distrito de Miraflores según el Manual de Buenas Prácticas del MINCETUR, en el Año 2017?

Problemas específicos

¿Cómo se aplica la Arquitectura Sostenible en el hotel “Hollywood” del distrito de Miraflores, en el año 2017?

¿Cómo se aplica la Gestión de Residuos en el hotel “Hollywood” del distrito de Miraflores, en el año 2017?

¿Cómo se aplica la Gestión Sostenible del Agua en el hotel “Hollywood” del distrito de Miraflores, en el año 2017?

¿Cómo se aplica la Gestión sostenible de Energía en el hotel “Hollywood” del distrito de Miraflores, en el año 2017?

1.1. Justificación del estudio

Miraflores es un distrito ubicado en Lima metropolitana, donde se halla el principal mercado del sector hotelero, esto se ha convertido en un rotundo éxito en cuanto a turismo refiere, generando grandes ingresos.

La presente investigación permitió profundizar en el conocimiento científico de la variable de estudio, además persigue encontrar fuentes de total confiabilidad que permitan comprender y explicar la variable “buenas prácticas ambientales”, comparar los resultados de la investigación con la teoría utilizada, asimismo que sirvió como antecedente para futuras investigaciones.

La justificación práctica de la investigación radica que a partir de los resultados obtenidos sobre la variable de estudio se pudieron generar recomendaciones para el establecimiento respecto a las buenas prácticas ambientales en el hotel “Hollywood”, para lograrlo se debe hacer un compromiso que involucren al personal y huéspedes.

Las buenas prácticas ambientales son importantes para reducir el impacto sobre el planeta, esta investigación permitió elaborar un instrumento para el recojo de información, en base al manual de buenas prácticas ambientales del MINCETUR para medir la variable de estudio Prácticas Ambientales.

Esta investigación sin duda ayudó a resolver los problemas que se tiene actualmente sobre la contaminación ambiental, el agua que se agota y que se debe hacer un uso adecuado de este recurso, siguiendo este manual se podrá conservar los recursos naturales. De acuerdo con los objetivos de la investigación, los resultados permitirán dar soluciones referentes al problema de Prácticas Ambientales en el Hotel “Hollywood” del Distrito de Miraflores según el Manual de Buenas Prácticas del MINCETUR, por el cual habrá posibilidades de proponer cambios en el hotel para un uso adecuado de los recursos, insumos, materiales, del establecimiento de hospedaje siguiendo de manera correcta el manual de buenas prácticas ambientales.

Esta investigación beneficio a los dueños de empresas prestadoras de servicios turísticos en este caso el hotel Hollywood, así mismo a los huéspedes y al medio ambiente.

1.6. Objetivo del Problema

Objetivo General

Determinar la forma que se aplican las Prácticas Ambientales en el Hotel “Hollywood” del distrito de Miraflores según el Manual de Buenas Prácticas del MINCETUR desde la perspectiva, en el Año 2017

Objetivos Específicos

Identificar la forma que se aplica la arquitectura sostenible en el hotel “Hollywood” del distrito de Miraflores, en el año 2017

Identificar la forma que se aplica la gestión de residuos que se presentan del hotel “Hollywood” en el distrito de Miraflores, en el año 2017

Identificar la forma que se aplica la gestión sostenible del agua que presenta el hotel “Hollywood” del distrito de Miraflores, en el año 2017

Identificar la forma que se aplica la gestión sostenible de energía que presenta el hotel “Hollywood” del distrito de Miraflores, en el año 2017

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

Hernández (2010) que mencionan que “La investigación básica busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos comunidades, procesos, o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”. (p.80)

El tipo de investigación es aplicada – descriptivo, de corte transversal.

Esta investigación presenta un diseño no experimental, debido a que solamente se describieron los acontecimientos como tal y como se está desarrollando en la actualidad en el hotel “Hollywood” ubicado en el distrito de Miraflores.

Tipo de estudio

Aplicada

Lozada (2013) Busca la generación de conocimientos aplicación directa a los problemas de la sociedad o el sector productivo. Esta se basa fundamentalmente en los hallazgos tecnológicos de la investigación básica, ocupándose del proceso de enlace entre la teoría y el producto

El estudio es de nivel descriptivo

Hernández (2014) (p.61) “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido para su análisis. Miden o evalúan diversos aspectos a investigar”.

El tipo de investigación es básico- descriptiva, de corte transversal.

IDENTIFICACION DE LA VARIABLE

En la investigación a desarrollar se investigará solo una variable, Prácticas Ambientales la cual será en una medida ordinal.

Resultados

El propósito fundamental de esta investigación fue analizar las prácticas ambientales en el hotel Hollywood ubicado en el distrito de Miraflores, 2017, tomando en cuenta la variable de las prácticas ambientales para dar respuesta al objetivo. Se realizó a base de encuestas

2.2. Variables, operacionalización

Tabla N°1

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	RANGO
PRACTICAS AMBIENTALES	Mincetur (2010, p.13) señala que es un conjunto de pautas y recomendaciones que contribuyen a una mejor calidad de vida en el entorno, aplicadas principalmente a través de medidas preventivas que eviten riesgos ambientales asociados a cualquier acción realizada, así como la ejecución repetida de experiencias positivas que reducen el impacto ambiental de las actividades cotidianas.	Se obtendrán datos mediante estudios en el hotel "Hollywood" en base a encuestas y determinar si se hace un adecuado uso del manual de Buenas Prácticas Ambientales	Arquitectura sostenible	Uso de recurso natural Interrelación armoniosa con la naturaleza Aprovechamiento del clima Entorno Confort Plan de acción Plazo Clasificación Selección Adaptación Reusar Recuperación Tecnologías vigentes	Escala ordinal tipo Likert	1. totalmente en desacuerdo
		Gestión de residuos	Recurso natural Actividades del hombre Porcentaje o Cantidad Crecimiento de población Incremento del uso del agua Requerimientos y demandas	2.en desacuerdo		
		Gestión sostenible del agua	Recurso natural Actividades del hombre Porcentaje o Cantidad Crecimiento de población Incremento del uso del agua Requerimientos y demandas	3.ni de acuerdo ni en desacuerdo		
				4.de acuerdo		
				5. total mente de acuerdo.		

Gestión sostenible de la energía

Costos de operación
Demanda
Uso de tecnologías
Consumo
Confort

Nota: Adaptado del Manual de proyectos de investigación de la Universidad Cesar Vallejo, 2016

2.3. Población y Muestra

Población

Según Hernández (2014) señala que la muestra es un subgrupo de la población de interés, de los cuales se recoge toda la información, para ello debe ser ésta una cantidad representativa

En la presente investigación la población estuvo conformada por los 12 colaboradores del hotel “Hollywood” ubicado en el distrito de Miraflores en el año 2017. Para una mejor ilustración ver tabla 1.

Tabla N° 2

Distribución de la población de los colaboradores del hotel “Hollywood”

N°	Estructura del hotel “Hollywood”	Sub-total
1	Recepción	3
2	Housekeeping	3
3	Seguridad	3
4	Cocina	2
5	Mantenimiento	1
	TOTAL	12

Fuente: Datos obtenidos del hotel “Hollywood” en el 2017

Elaboración: Responsable de Investigación

Ciudad: Lima

Censo

Según Arias (2002) Es el proceso total de recolectar, compilar, evaluar, analizar y publicar los datos (o la información) demográficos, económicos y sociales que pertenecen en un momento determinado.

En esta investigación se utilizó un censo, en este estudio estuvo conformado por los 12 colaboradores del hotel “Hollywood” ubicado en el distrito de Miraflores en el año 2017.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnicas de recolección de datos

Encuestas

Hernández, Fernández, Baptista. (2010) los autores indican que “consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante las cuales se pide la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías”

En la presente investigación se empleó la técnica de la encuesta, porque permitió obtener amplia información de la variable de estudio “Prácticas Ambientales”, a través de preguntas escritas organizadas en un cuestionario impreso.

2.4.2 Instrumento de recolección de datos

Cuestionario

Para Bizquera (2004) Los estudios del cuestionario son muy utilizados en el ámbito educativo por su facilidad para la obtención de datos que son útiles para la descripción y la predicción de un fenómeno. (p, 245)

El instrumento que se utilizará es el cuestionario aplicado al personal del hotel “Hollywood” ubicado en el distrito de Miraflores en el año 2017.

El cuestionario que se elaboro fue de la escala Likert, que estuvo conformada por 30 preguntas con 5 categorías de respuestas: totalmente de acuerdo (5), De acuerdo (4), Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo (3), En desacuerdo (2), totalmente en desacuerdo (1)

2.4.3 Validez del instrumento de medición

El cuestionario presentado ha sido validado por 05 expertos de la Universidad Cesar Vallejo

Tabla N° 3

Juicio de Expertos

N.º	EXPERTOS	INSTITUCION	VALORACION DE LA APLICABILIDAD
01	Mg. Fernández Villafuerte José	Universidad Cesar Vallejo	75%
02	Mg. Zúñiga Porras Walter	Universidad Cesar Vallejo	71%
03	Mg. Asencio Reyes Luz	Universidad Cesar Vallejo	70%
04	Mg. Villarroel Conde Francisco	Universidad Cesar Vallejo	72%
05	Mg. Vigo Gálvez María	Universidad Cesar Vallejo	89%
		PROMEDIO	75%

En base al “Informe de opinión de expertos del instrumento de Investigación”, se tabulan los datos para cada uno de los validadores.

Interpretación: Al aplicar la formula, el resultado del juicio de experto para la validación del instrumento de investigación dio un 72% lo que significa que el instrumento es considerado muy bueno.

Tabla N.ª 4

Validez del contenido por indicador

	VALIDADORES	Fernández Villafuerte José	Zúñiga Porras Walter	Asencio Reyes Luz	Villarroel Conde Francisco	Vigo Gálvez María	Promedio
CRITERIOS	CLARIDAD	75%	76%	70%	72%	%	73%
	OBJETIVIDAD	75%	78%	70%	72%	%	73%
	ACTUALIDAD	75%	80%	70%	72%	%	74%
	ORGANIZACIÓN	75%	82%	70%	72%	%	75%
	SUFICIENCIA	75%	80%	70%	72%	%	74%
	INTENCIONALIDAD	75%	80%	70%	72%	%	74%
	CONSISTENCIA	75%	78%	70%	72%	%	73%
	COHERENCIA	75%	76%	70%	72%	%	73%
	METODOLOGIA	75%	82%	70%	72%	%	75%

2.4.4 Confiabilidad del instrumento de medición

La confiabilidad del instrumento de medición se realizó mediante el Alfa de Cron Bach.

El instrumento estuvo compuesto por 30 ítems, la confiabilidad es de 0 y 1, donde 0 significa nula y 1 representa a la confiabilidad total, se utilizó el programa spss versión 22.

Resumen de procesamiento de casos				
		N	%	
Fuente de	Casos	Válido	12	100,0
		Excluido	0	,0
		Total	12	100,0
elaboración: spss	Alfa de Cron Bach	N de elementos	versión 22	
	,635	30		

Tabla N. ° 5

Estadística de fiabilidad

Fuente: Elaboración spss versión 22

El alfa de Cron Bach indica que cuanto el usuario más se acerque a 1, mayor es la fiabilidad de la escala. El resultado obtenido de Alfa de Cron Bach es de 0,635 lo cual representa que el instrumento es confiable.

2.5 Método de análisis de datos

a. Estadístico descriptivo

Luego de haber elaborado la encuesta a la población objetiva, se procedió a pasar los resultados obtenidos al programa estadístico SPSS. Con el objetivo de agrupar los datos y obtener la variable, Prácticas Ambientales.

Después de aplicar el instrumento se procedió a obtener información y organizar, y así tener nuestra base de datos que permitió presentar los resultados en tabla y figuras.

2.6 Aspectos Éticos

Para la presente investigación se ha desarrollado con informaciones confiables y seguras, ya que para esto se trabajó con profesionales especialistas en el tema. No hay copia en el estudio, la información del contenido ha sido realizada con ayuda de expertos.

III. RESULTADOS

3.1 Parámetros estadísticos de los resultados obtenidos de la variable **Prácticas Ambientales.**

A continuación, se determinan los resultados de las encuestas realizadas al personal del hotel Hollywood, mostrando gráficos detallados con porcentajes.

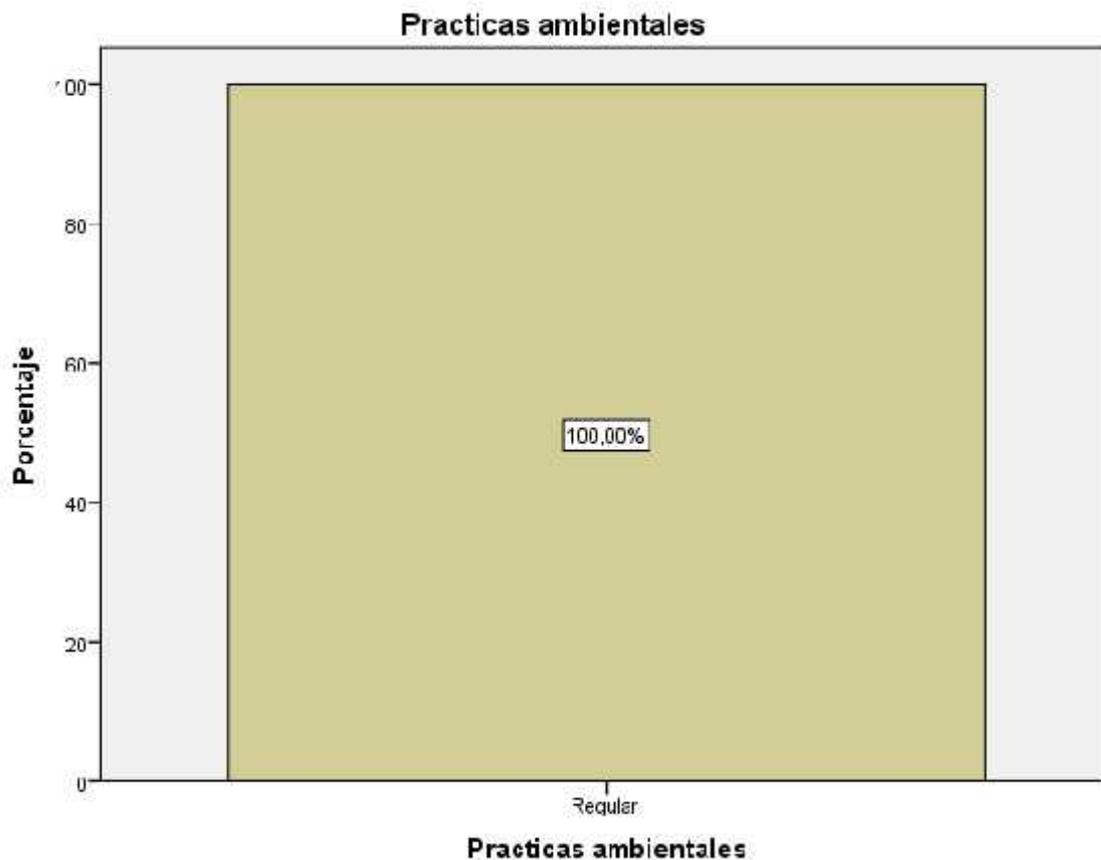


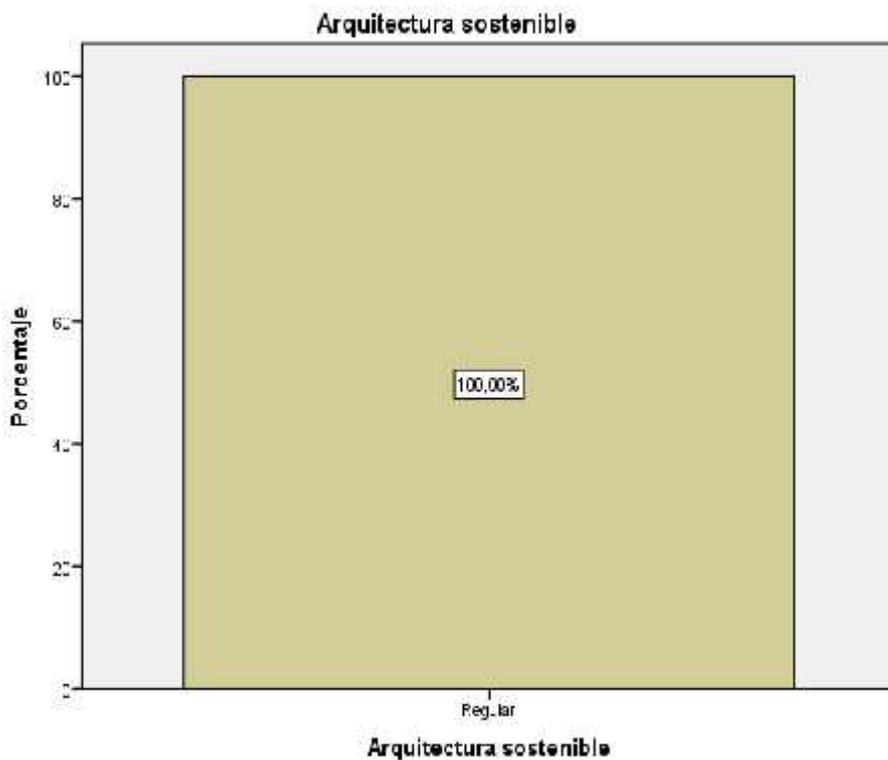
Figura N. ° 1

Interpretación:

De la encuesta aplicada al personal del hotel Hollywood, que son 12 trabajadores, el resultado es el siguiente: el 100% de estos respondieron que, si se aplican prácticas ambientales dentro del rango regular, por tanto, ayudan al medio ambiente mediante las prácticas ambientales.

Válido	Regular	Frecuencia	Porcentaje
	Regular	12	100,0

3.2 Parámetros estadísticos por dimensiones



Figura

2

Frecuencia de la dimensión Arquitectura Sostenible

Según el resultado, en el hotel Hollywood el personal considera que un 100% realiza prácticas ambientales en Arquitectura sostenible de manera regular

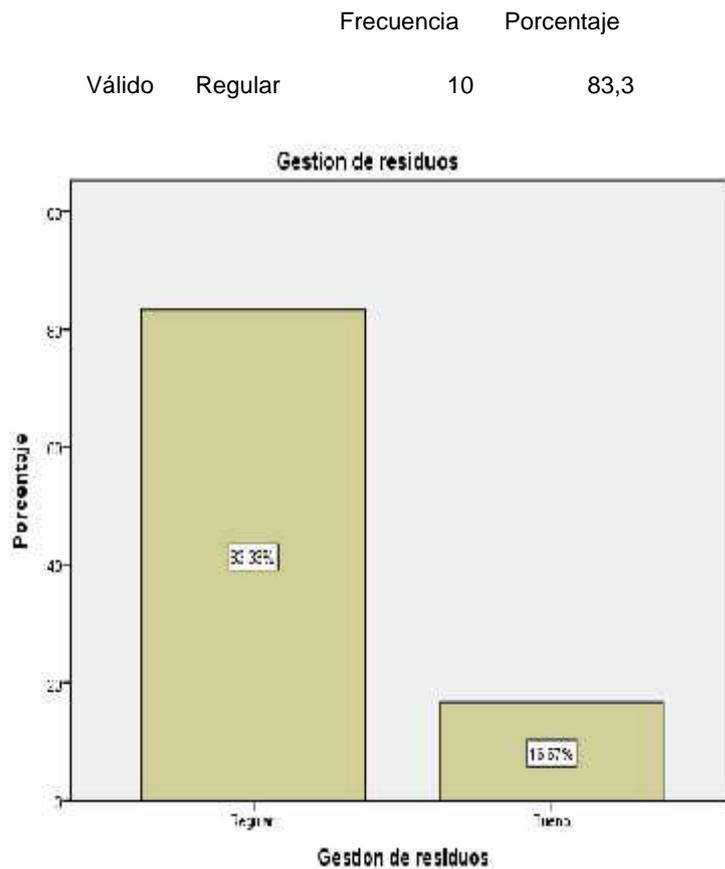


Figura N° 3

De las doce personas que conforman la población del Hotel Hollywood se han obtenido los siguientes resultados para la dimensión Gestión de Residuos, nos indica el personal en un 83.3% que esta actividad es regular, seguido por un 16.7% que manifiesta que es bueno.

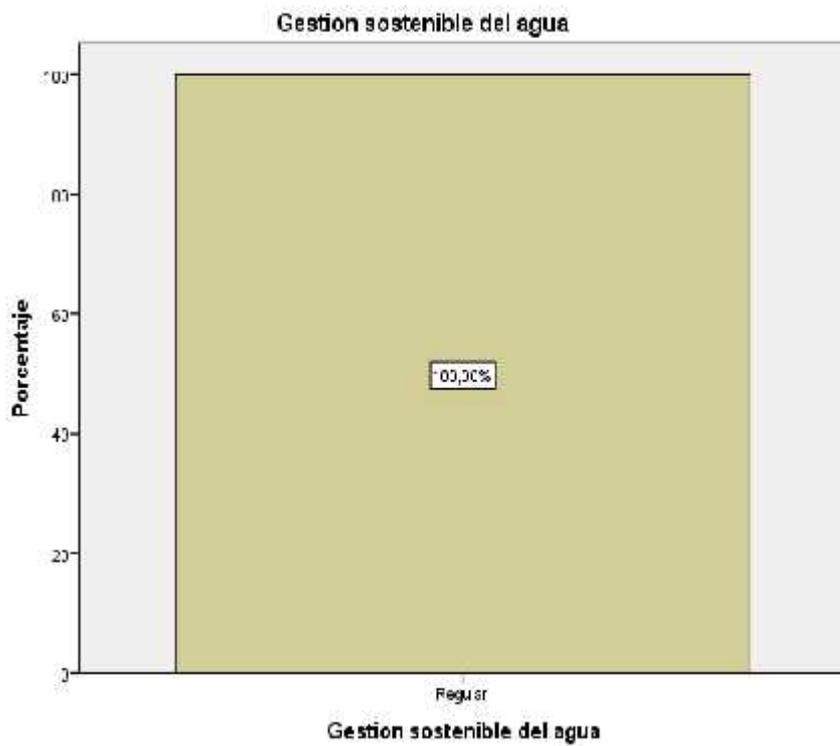


Figura N° 4

De las 12 personas que conforman la población del Hotel Hollywood se obtuvieron los siguientes resultados para la dimensión Gestión sostenible del Agua el personal manifiesta que es regular con un 100%

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	1	8,3
	Regular	11	91,7
	Total	12	100,0

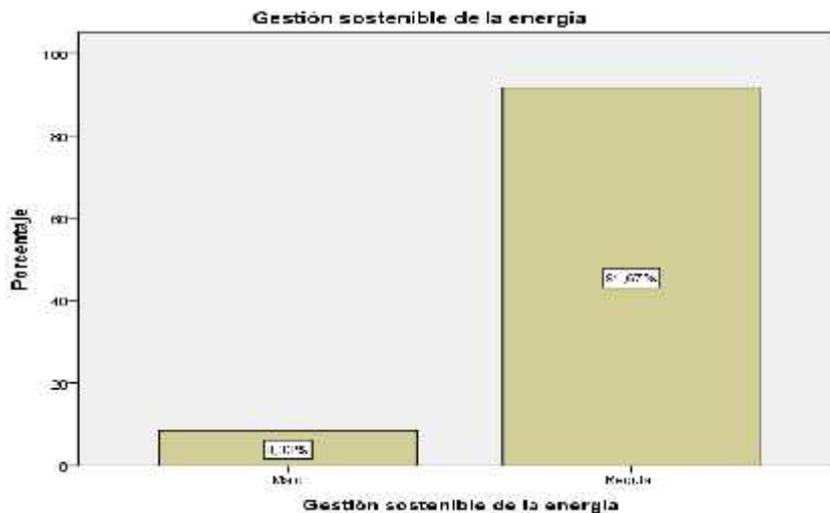


Figura N°

5

De las 12 personas que conforman la población del Hotel Hollywood se obtuvieron los siguientes resultados, el personal manifiesta que en gestión sostenible de la energía un 8.3% es malo, seguido por un 91.7% regular.

En las tablas mostradas indican que el personal hace uso de prácticas ambientales de manera regular.

IV. DISCUSION

La presente tesis tuvo como objetivo identificar la aplicación de Buenas Prácticas Ambientales en el hotel Hollywood ubicado en el distrito de Miraflores, para el cual se formularon los problemas específicos, con el fin de identificar las características de la variable. Luego de obtener los resultados de acuerdo con las anteriores tesis tomadas como antecedentes se realiza la discusión.

De los resultados obtenidos en esta investigación, el hotel Hollywood siguen algunas pautas con relación a Prácticas Ambientales que ayudan al correcto funcionamiento contribuyendo al medio ambiente. En referencia a gestión de residuos y materiales que se utilizan para la actividad diaria son diversos, que varían desde alimentos, materiales de escritorio, productos que son utilizados para reponer los mini bares, productos de reposición de habitaciones, lo cual se generan grandes

cantidades de residuos que de una u otra manera genera contaminación en caso no sean debidamente desechados.

Por los resultados de la encuesta aplicada al personal del hotel Hollywood, que son 12 trabajadores, se obtuvieron que el 100% si realizan prácticas ambientales y esto figura dentro del rango regular, por tanto, ayudan al medio ambiente mediante las prácticas ambientales. Vargas y García (2003) con su estudio titulado Guía de Buenas prácticas ambientales. Sector turismo (hoteles y campos de golf) mencionan que, al realizar un manual de buenas prácticas medioambientales para el sector hotelero, ayudaría al sector hotelero siguiendo las pautas ya creadas en el manual, buscando un compromiso y concientización por parte de todo el personal del hotel para que se llegue a concretar las prácticas ambientales. Para el presente estudio caben estas recomendaciones y se ajustan a una realidad en proceso. Sigue la recomendación de los autores: que si se logra elaborar un manual de buenas prácticas ambientales se logrará mejorar el compromiso con el medioambiente. Con respecto al personal del hotel Hollywood se buscará el mismo propósito para ayudar al medioambiente. Que con el presente estudio tiene coincidencias debidas que describe en aplicar el manual de Buenas Prácticas Ambientales lo cual respalda esta investigación.

Así mismo la Cámara de comercio de Santiago (2006) con la guía titulada Buenas prácticas ambientales en el sector hotelero. Menciona que se hizo una descripción de las ventajas que tienen aplicar las buenas prácticas ambientales en el sector hotelero, teniendo como propósito analizar los principales efectos que tiene el entorno buscando herramientas que ayuden a las empresas a adoptar medidas con el propósito de contar con un turismo consiente. Esto se aplica en el personal del hotel Hollywood, pero de manera regular. De acuerdo con el presente trabajo de investigación se observa que tiene relación debido a que las Buenas Prácticas Ambientales en el sector hotelero, se aplica en el hotel Hollywood.

De tal manera Vanilla (2011) con su trabajo de investigación titulada Eco eficiencia y buenas Prácticas Ambientales en la gestión hotelera. El autor concluye que se busca distinguir el concepto de desarrollo sostenible e incorporarlo al turismo, también menciona sobre la importancia que se tiene al concientizar sobre la sostenibilidad que permita reducir costos y los impactos que se genera en la industria

hotelera. Este trabajo de investigación tiene mucha relación con la tesis que se está elaborando debido a que se aplican las buenas Prácticas Ambientales con el propósito de buscar reducir costos que se puedan generar en el hotel Hollywood.

Así Barragán (2015) elaboro un trabajo de investigación titulada Prácticas Ambientales de los emprendimientos ecoturísticos en la región costera de Yucatan. El autor concluye que al determinar esta actividad se cumpliría con los requerimientos de sostenibilidad con relación al cuidado del medio ambiente que se plantea en ecoturismo. Este estudio tiene poca relación con el actual trabajo de investigación que se está elaborando debido que el autor tiene como objetivo principal hacer uso de las buenas Prácticas Ambientales en la región costera de Yucatán, tiene como principal objetivo el cuidado del medio ambiente, caso contrario pasa con el hotel Hollywood que la principal característica de manera interna es reducir los costos usando la menor cantidad de recursos posibles.

V. CONCLUSIONES

En función a los objetivos el presente estudio de investigación y en relación con los resultados obtenidos, se señalan las siguientes conclusiones, tomando en cuenta que el objetivo general y específico de este trabajo de investigación es determinar las características que presenta las Prácticas Ambientales en el hotel Hollywood del total de encuestados da como resultado un total de 100% que se aplican las Prácticas ambientales de manera regular.

1. La conclusión general responde al objetivo general que es Determinar la forma que se aplican las Prácticas Ambientales en el Hotel Hollywood ubicado en el distrito de Miraflores, por el cual cuenta con un desarrollo de prácticas ambientales de manera indirecta, manifiesta un regular compromiso por el medio ambiente por parte del personal del hotel.

2. La segunda conclusión responde al primer objetivo específico ver como se aplica la Arquitectura sostenible en el hotel Hollywood dando como resultado un porcentaje de 100% indicando que se aplica de manera regular, ya que el personal del hotel considera que arquitectura sostenible se maneja mejor en cuanto a

prácticas ambientales refiere haciendo uso de recursos naturales, relación armoniosa con la naturaleza.

3. En cuanto al segundo objetivo específico ver como se identifica la forma que se aplica la gestión de residuos que se presentan del hotel Hollywood indicando que un 83.3% lo consideran regular, mientras que un 16.7% lo considera bueno en cuanto a los planes a corto, mediano y largo plazo en cuanto a la clasificación de residuos para darle otro uso para así ahorrar en materiales en el hotel Hollywood.

4. El tercer objetivo específico en gestión sostenible del agua en el hotel Hollywood menciona que un 8.3% indica que la actividad en gestión sostenible del agua es mala mientras que un 91.7% indica que es regular, es necesario hacer un adecuado uso del recurso del agua ya que es un recurso muy importante para los servicios prestados en un hotel, siendo valorada por el personal haciendo un adecuado uso.

5. El cuarto objetivo específico en gestión sostenible de la energía menciona que un 8.3% es malo y un 91.7% es de manera regular, esto quiere decir que en cuanto a la utilización de recursos se maneja regularmente en el hotel Hollywood por parte del personal siendo uno de los recursos más importantes del hotel debido a que es el que más costo de operación ocasiona en cuanto a servicios.

El hotel en cuanto a la comunicación, no se evidencia algún tipo de buena comunicación, el personal sabe poco acerca de la buena gestión ambiental, lo mismo sucede con los huéspedes quienes son pocos los que tienen cuidado con relación al medio ambiente. No existe material informativo que promueva o ayude tanto al personal como a los huéspedes a contribuir con el tema del medio ambiente.

VI. RECOMENDACIONES

Uno de los puntos clave en este trabajo de investigación, es en cuanto al tema, de utilización de residuos como se sabe, toda empresa que presta algún servicio genera residuos propios de sus actividades y procesos de elaboración, que si no son desechados de manera adecuada no aportaría a la conservación del medio ambiente.

Los residuos generales que bota un hotel son plásticos, vidrios, cartones en grandes proporciones de los cuales no son separados adecuadamente en cada tacho separándolos por tipo. Los pocos residuos que son separados adecuadamente se pueden reusar o reciclar en el mejor de los casos tales como los papeles impresos. Para aportar con este tema ambiental se puede sugerir que se pongan tachos distintos para una adecuada separación por tipo de residuos. Otra sugerencia, donar los plásticos a instituciones benéficas para generar fondos, al igual que los vidrios o papeles usados con el mismo propósito.

En cuanto al tema de energía, un punto a favor es la iluminación en el hotel porque se utiliza sensores de luz en los pasillos y luces led en las habitaciones ya que son muy ahorradores, consumen el mínimo de energía, en cuanto a las escaleras se usan focos ahorradores que se sabe que hacen un mínimo consumo de energía, sería ideal que el hotel implemente en toda la infraestructura y exteriores sensores de luz ahora mejorar el tema del ahorro de energía.

En referencia en gestión del agua, el hotel cuenta con dos tanques de agua y un pozo, este último se utiliza para el aseo de la infraestructura, lamentablemente el uso del agua en algunas ocasiones hace uso indiscriminado debido a que sabe poco o nada en cuanto al tema de prácticas ambientales. Es por ello por lo que se debería promover el compromiso en el cuidado del agua, concientizar al personal y huéspedes mediante afiches, algún cartel informativo en los pasillos y pequeños mensajes en las habitaciones.

De acuerdo con los resultados de la investigación, se dan algunas observaciones:

En cuanto a la primera conclusión, se recomienda que las prácticas ambientales en el hotel debieran ser de principal prioridad y no sea tomado de manera indirecta ya que un establecimiento de hospedaje es donde más se hace uso de energía y recursos naturales. Es por ello por lo que existen manuales de buenas prácticas ambientales que se deben ser tomados en consideración por parte del personal, brindar capacitaciones de índole ambiental para contribuir al medio ambiente.

En cuanto a la segunda conclusión, no solo se debe tomar en cuenta las gestiones de arquitectura sostenible, si no también se necesita fortalecer el tema de la infraestructura por parte del hotel, con el fin de ser parte de los hoteles que hacen uso del manual de buenas prácticas ambientales y no solo centrarse en las ganancias económicas.

En cuanto a la utilización de recursos naturales y de energía, se recomienda de igual modo hacer uso de manual de buenas prácticas ambientales por parte del personal y dar algunos consejos a los huéspedes para que de alguna manera tomen conciencia en cuanto a esta problemática que afecta a todos, el hotel se convertiría en uno de los que aportan de manera positiva al medio ambiente y el turista querrá ser parte también, para lograr esto es necesario hacer capacitaciones de modo ambiental.

En cuanto a servicios brindados por el hotel Hollywood, se debería seguir una serie de procedimientos al momento de manipular materiales para la limpieza de las habitaciones y/o exteriores de esta manera el hotel se ganaría cierta reputación positiva haciéndola más competitiva entre otros hoteles a nivel nacional.

VII. REFERENCIAS

Arias (2002) Censo de población. Recuperado de <http://ccp.ucr.ac.cr/bvp/texto/13/censos.htm>

Ayuso, S. (2003). *Gestión sostenible en la industria turística. Retórica y práctica en el sector hotelero español.* Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=4819>

Barragán. (2015) *Prácticas Ambientales de los emprendimientos ecoturísticos en la región costera de Yucatán.* Ecuador

Bizquera, (2003) Metodología de la investigación educativa. La Muralla. España

Bruns, A. (2015). *Environmental Sustainability in the Hospitality Industry: Best Practices, Guest Participation, and Customer Satisfaction.* Recovered from: <http://scholarship.sha.cornell.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1199&context=chruubs>

Cámara de comercio de Santiago. (2006). *Buenas prácticas ambientales en el sector hotelero.* Recuperado de <http://www.camaracompostela.com/mambiente/sh.pdf>

Galarza, C. (2014) *Nivel de Aplicación de Buenas Prácticas Ambientales en la población del Barrio Capelo. Propuesta Alternativa.* Ecuador

Guncay, K. (2013) *Análisis de la guía de buenas prácticas ambientales del restaurant Las Campanitas. Ecuador*

Guía Introductoria de Buenas Prácticas Ambientales para el sector turismo (2010).
Plan Nacional de Calidad Turística del Perú CALTUR

Hernández, N. (2011). *Prácticas Ambientales de las empresas turísticas en Valle de Bravo*. Recuperado de <http://www.bdigital.unal.edu.co/30797/1/29737-106812-1-PB.pdf>

Lozada, J. (2013) *Investigación Aplicada propiedad Intelectual e industria*.

Llenas, M. (2004) *Guía para buenas prácticas ambientales en el sector hotelero*. República Dominicana.

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2010) *Manual de Buenas Prácticas Ambientales para el Establecimiento de Hospedaje*.

Montoya, J. (2010) *Plan de educación medioambiental para el desarrollo sostenible de los colegios de la institución la Salle*. España

Paredes, D. (2013) *Diagnóstico y propuesta para la implementación de buenas prácticas ambientales en el balneario el Tingo localizado en la parroquia de Alongase, provincia de Pichincha. Ecuador*

Ramírez, A (2011). *Metodología para la evaluación de impacto ambiental en el hotel Iberostar Laguna Azul*. Recuperado de <http://usa.ambientalex.info/infoCT/Metevaimpambhotibelagazucu.pdf>.

Ruud (2008). *Best Environmental Practices for the Hotel Industry*. Recovered from:
<http://www.sba-int.ch/spec/sba/download/BGH/SBABGEHOTELLERIEENG2008.pdf>

Unión general de trabajadores de España (UGT). *Guía de buenas prácticas ambientales*. Recuperado de
www.ugt.es/publicaciones/guiamambiente_ugt3folleto.pdf

Vargas, A y García (2003). *Guía de buenas prácticas ambientales. Sector turismo (hoteles y campos de golf)*. Recuperado de
http://www.uhu.es/alfonso_vargas/archivos/GUIA%20BUENAS%20PRACTICAS%20AMBIENTALES%20TURISMO%20definitiva-Huelva-2003.pdf.

Vanilla, J. (2011). *Ecoeficiencia y buenas prácticas ambientales en la gestión hotelera Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina (AHT)*. Recuperado de
http://www.hotelesmasverdes.com/archivos/Unidad_Argentina_2011_baja5.PDF

VIII. ANEXOS
ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Identificación del problema	Objetivos	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Diseño Metodológico				
General	General	PRACTICAS AMBIENTALES	(Mincetur, 2010) Mencionan las practicas forman parte de la gestión ambiental que hace referencia a todas las actualizaciones que contribuyen a mejorar la protección ambiental y a reducir los impactos de la empresa sobre el ambiente al controlar los procesos y actividades que los generan.	Se obtendrán datos mediante estudios en el hotel "Hollywood" en base a encuestas y determinar si se hace un adecuado uso del manual de buenas prácticas ambientales.	Arquitectura sostenible	Uso del recurso natural	2	Diseño Metodológico				
¿Cómo se aplican las Prácticas Ambientales en el hotel "Hollywood" del distrito de Miraflores según el manual de buenas prácticas del Mincetur en el año 2017	Describir la forma que se aplican las Prácticas Ambientales en el hotel "Hollywood" del distrito de Miraflores según el manual de buenas prácticas del Mincetur en el año 2017					Interrelación armoniosa con la naturaleza	1					
						Aprovechamiento del clima	1					
						Entorno	1					
						Confort	1					
Específicos	Específicos								Gestión de residuos	Plan de acción	1	Poblacion: 12 Muestra: 12 Tipo de investigación: Descriptiva Diseño: No experimental Método de investigación: Descriptivo
					Plazo	1						
					Clasificación	1						
					Selección	1						
					Adaptación	1						
		Reusar	2									
		Recuperación	1									
		Tecnologías vigentes	1									
		Recurso natural	1									
		Actividades del hombre	1									
		Porcentaje o cantidad	2									
		Crecimiento de población	1									
		Incremento del uso del agua	1									
		Requerimientos y demandas	2									
		Costos de operación	2									
		Demanda	1									
		Uso de tecnologías	1									
		Consumo	2									
		Confort	1									
					Gestión sostenible de la energía							

ANEXO 2

CUESTIONARIO A VISITANTES SOBRE LA APLICACIÓN DE PRÁCTICAS AMBIENTALES EN EL HOTEL HOLLYWOOD SEGÚN MANUAL DE MINCETUR, DISTRITO DE MIRAFLORES AÑO 2017

(1) Totalmente en Desacuerdo (2) En Desacuerdo (3) Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo (4) De Acuerdo (5) Totalmente de Acuerdo

VARIABLE: PRÁCTICAS AMBIENTALES							
DIMENSIONES	INDICADORES		5	4	3	2	1
Arquitectura sostenible	Uso de recurso natural						
	1	El hotel tiene ventanales de vidrio que permiten el paso de la luz natural.					
	2	Se utiliza adecuadamente el viento para la ventilación, en toda la construcción del hotel					
	Interrelación armoniosa con la naturaleza						
	3	Existe una integración entre la construcción del hotel con el paisaje del lugar					
	Aprovechamiento del clima						
	4	El hotel tiene una construcción que permite utilizar el agua contenida en el aire en el invierno como para regar					
	Entorno						
	5	Existe una estrecha relación entre la arquitectura del hotel y el entorno del lugar					
	Confort						
Gestión de residuos	Plan de acción						
	7	Existen acciones debidamente establecidas para el manejo de residuo sólidos					
	Plazo						
	8	Existe un horario establecido para sacar los residuos que se produce en el establecimiento					
	Clasificación						
	9	En el establecimiento del hotel se realiza una clasificación adecuada de los residuos.					
	Selección						
	10	En el hotel se seleccionan adecuadamente los residuos para el reciclaje					
	Adaptación						
	11	Los residuos sólidos que se producen en el hotel son adaptados para producir material útil, por ejemplo, convertir la basura en energía					
	Reutilizar						
	12	Se da máxima utilidad a los objetos sin la necesidad de destruirlos.					
	13	Se hace uso repetido de los productos más de una vez para el mismo					
	Recuperación						
14	Se convierten los desechos en nuevos productos o en materia para su posterior utilización						
Tecnologías Vigentes							

	15	En el hotel se aplica la incineración para quemar los residuos							
Gestión sostenible del agua	Recurso natural								
	16	El hotel hace uso del agua para la prestación del servicio hotelero.							
	Actividades								
	17	Se hace una distribución adecuada del agua para cada una de las actividades del hotel							
	Porcentaje o Cantidad								
	18	En el hotel se hace uso de grandes cantidades de agua							
	19	Se hace un control en cuanto a la utilización de la cantidad de agua							
	Crecimiento de población								
	20	El hotel toma en consideración el crecimiento de la población para el uso sostenible del agua.							
	Incremento del uso del agua								
	21	En los últimos meses se ha incrementado notablemente el uso de agua en el establecimiento							
Requerimientos y demanda									
22	Cada vez se requiere mayor cantidad de agua para el desarrollo de las actividades en el hotel								
23	Para la limpieza de habitaciones del hotel, así como, para piscinas se requiere gran cantidad de agua								
Gestión sostenible de la energía	Costos de operación								
	24	Se gasta más en pago de consumo de agua que en el personal							
	25	El agua es un costo fijo que la empresa debe pagar							
	Demanda								
	26	El hotel demanda un buen consumo de energía							
	Uso de tecnologías								
	27	En el hotel la energía es indispensable para el uso de internet, tv, celular, etc.							
	Consumo								
	28	En el establecimiento se regula el uso de energía							
	29	Se desconecta los aparatos eléctricos para evitar el consumo innecesario							
	Comodidad								
30	En el hotel se utiliza adecuadamente la energía eléctrica para dar comodidad a los huéspedes								

ANEXO 3

FICHAS DE VALIDACION DE EXPERTOS



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO EXPERTOS

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: ZUÑIGA PARRAS WALTER ENRIQUE
 1.2. Cargo e Institución donde labora: MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN
 1.3. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
 1.4. Autor del instrumento: ZORRILLO CORDOVA GIAN CARLO

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-40%	Regular 41-60%	Buena 61-75%	Muy buena 76-90%	Excelente 91-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				76%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				78%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables				80%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					82%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				78%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				78%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				76%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					82%

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Ajustar los ítems 7, 4, 25. Falta acompañar las dimensiones

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

71 %

San Juan de Lurigancho, 27 de JUNIO del 2017.


Firma de experto informante

DNI: 09024012

Teléfono: 992407314

PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:
Variable Interviniente: Datos del informante

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7		/	
Item 8	/		
Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		
Item 13	/		
Item 14	/		
Item 15	/		
Item 16	/		
Item 17	/		
Item 18	/		
Item 19	/		
Item 20	/		
Item 21	/		
Item 22	/		
Item 23	/		
Item 24	/		
Item 25		/	
Item 26	/		
Item 27	/		
Item 28	/		
Item 29	/		
Item 30	/		



 Firma de experto informante
 DNI: 08024012
 Teléfono: 992407314

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO
EXPERTOS**
I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Vigo Gálvez, María
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Universidad César Vallejo
 I.3. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
 I.4. Autor del instrumento: ZARATE CORDOVA GIAN CARLO

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-40%	Regular 41-60%	Bueno 61-75%	Muy bueno 76-90%	Excelente 91-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				89%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				89%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables				89%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				89%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				89%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				89%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				89%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				89%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				89%	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

89%

San Juan de Lurigancho, 18 de Julio del 2015.


Firma de experto informante

DNI: 47367134
Teléfono: 948960942

V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable interviniente: Datos del Informante

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		
Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		
Item 13	/		
Item 14	/		
Item 15	/		
Item 16	/		
Item 17	/		
Item 18	/		
Item 19	/		
Item 20	/		
Item 21	/		
Item 22	/		
Item 23	/		
Item 24	/		
Item 25	/		
Item 26	/		
Item 27	/		
Item 28	/		
Item 29	/		
Item 30	/		


Firma de experto informante

DNI: 42367124

Teléfono: 94 89 60947

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO
EXPERTOS**

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Franisco Leon Villeda Conde
 1.2. Cargo e Institución donde labora: Coordinador de PPP EP. Enj. Trujillo
 1.3. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 1.4. Autor del instrumento: ZARATE CORDOVA GIAN CARLO

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-40%	Regular 41-60%	Buono 61-75%	Muy bueno 75-90%	Excelente 91-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado			✓		
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica			✓		
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables			✓		
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.			✓		
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.			✓		
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación			✓		
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.			✓		
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento			✓		
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir			✓		

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?
La definición conceptual revisar que autor respalda a la variable
prácticas ambientales

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

72%

San Juan de Lurigancho, 10 de Julio del 2017.


Firma de experto informante

DNI: 65865632

Teléfono: _____

V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable interviniente: Datos del informante

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	/		
Ítem 2	/		
Ítem 3	/		
Ítem 4	/		
Ítem 5		/	
Ítem 6	/		
Ítem 7	/		
Ítem 8	/		
Ítem 9	/		
Ítem 10	/		
Ítem 11	/		
Ítem 12	/		
Ítem 13	/		
Ítem 14	/		
Ítem 15	/		
Ítem 16	/		
Ítem 17	/		
Ítem 18	/		
Ítem 19	/		
Ítem 20	/		
Ítem 21	/		
Ítem 22	/		
Ítem 23		/	
Ítem 24		/	
Ítem 25	/		
Ítem 26	/		
Ítem 27	/		
Ítem 28	/		
Ítem 29	/		
Ítem 30	/		

.....
Firma de experto informante

DNI: _____

Teléfono: _____

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO EXPERTOS

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. Fernández Trujillo Vellaferre Suseluis
 1.2. Cargo e Institución donde labora: DIC/UCV
 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: CUESTIONARIO
 1.4. Autor del instrumento: ZARATE COBARRA GIAN CARLO

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-40%	Regular 41-60%	Buena 61-75%	Muy buena 76-90%	Excelente 91-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				<input checked="" type="checkbox"/>	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				<input checked="" type="checkbox"/>	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables				<input checked="" type="checkbox"/>	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				<input checked="" type="checkbox"/>	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				<input checked="" type="checkbox"/>	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación				<input checked="" type="checkbox"/>	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				<input checked="" type="checkbox"/>	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				<input checked="" type="checkbox"/>	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				<input checked="" type="checkbox"/>	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?
aplicación

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

75%

San Juan de Lurigancho, 27 de JUNIO del 2017

Firma de experto informante

DNI: 66582725

Teléfono: 974943725

K. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable interviniente: Datos del informante

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	/		
Ítem 2	/		
Ítem 3	/		
Ítem 4	/		
Ítem 5	/		
Ítem 6	/		
Ítem 7	/		
Ítem 8	/		
Ítem 9	/		
Ítem 10	/		
Ítem 11	/		
Ítem 12	/		
Ítem 13	/		
Ítem 14	/		
Ítem 15	/		
Ítem 16	/		
Ítem 17	/		
Ítem 18	/		
Ítem 19	/		
Ítem 20	/		
Ítem 21	/		
Ítem 22	/		
Ítem 23	/		
Ítem 24	/		
Ítem 25	/		
Ítem 26	/		
Ítem 27	/		
Ítem 28	/		
Ítem 29	/		
Ítem 30	/		

.....

 Firma de experto informante

DNI: 06582225
 Teléfono: 9749413743



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO EXPERTOS

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Asencio Rojas Juez
 1.2. Cargo e Institución donde labora: Coord. de invest. de Turismo UCV
 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 1.4. Autor del instrumento: ZORILE CORDOVA GIAN CARLO

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-40%	Regular 41-60%	Bueno 61-75%	Muy bueno 76-90%	Excelente 91-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				70%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				70%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables				70%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				70%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				70%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación				70%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				70%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				70%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				70%	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

70%

San Juan de Lurigancho, ____ de _____ del 2017.

Asencio Rojas

Firma de experto informante

DNI: 42367609

Teléfono: 94 8282640

V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable interviniente: Datos del informante

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	/		
Ítem 2	/		
Ítem 3	/		
Ítem 4	/		
Ítem 5	/		
Ítem 6	/		
Ítem 7	/		
Ítem 8	/		
Ítem 9	/		
Ítem 10	/		
Ítem 11	/		
Ítem 12	/		
Ítem 13	/		
Ítem 14	/		
Ítem 15	/		
Ítem 16	/		
Ítem 17	/		
Ítem 18	/		
Ítem 19	/		
Ítem 20	/		
Ítem 21	/		
Ítem 22	/		
Ítem 23	/		
Ítem 24	/		
Ítem 25	/		
Ítem 26	/		
Ítem 27	/		
Ítem 28	/		
Ítem 29	/		
Ítem 30	/		



Firma de experto informante

DNI: 42367609

Teléfono: 948282640