



SAN IGNACIO DE LOYOLA – ESCUELA ISIL

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

**Sostenibilidad y consumo de plástico en el departamento de
housekeeping del hotel Suites del Bosque. Año 2023**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE

Bachiller en Dirección Hotelera

PRESENTADO POR:

Prado Venegas, Fabiola Melissa - Dirección Hotelera

Rojas Alarcón, Leonardo Felipe - Dirección Hotelera

ASESOR:

Dra. Roxana Alexandra Albarracin Aparicio

(ORCID - 0000-0002-6930-3718)

LIMA – PERÚ

2023

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR:

Dra. Roxana Alexandra Albarracin Aparicio

MIEMBROS DEL JURADO

Carla Pera Fronda

Eduardo Huertas Valladares

Nataly Díaz Vásquez

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Fabiola Melissa Prado Venegas Identificado (a) con DNI N° 73958516 perteneciente al Programa de Dirección Hotelera para el Grado de Bachiller, siendo mi asesora la Dra. Roxana Alexandra Albarracín Aparicio, identificado (a) con DNI N°: 41981490, y cuyo código ORCID es 0000-0002-6930-3718.

Yo, Leonardo Felipe Rojas Alarcón Identificado (a) con DNI N° 72656484 perteneciente al Programa de Dirección Hotelera para el Grado de Bachiller, siendo mi asesora la Dra. Roxana Alexandra Albarracín Aparicio, identificado (a) con DNI N°: 41981490, y cuyo código ORCID es 0000-0002-6930-3718.

DECLARAMOS BAJO JURAMENTO QUE:

a) Somos los autores del documento académico titulado:

“Sostenibilidad y consumo de plástico en el departamento de housekeeping del hotel Suites del Bosque. Año 2023”.

b) El trabajo de investigación es original y no ha sido difundido en ningún medio académico; por lo tanto, sus resultados son veraces y no es copia de ningún otro.



c) El trabajo de investigación cumplió con el análisis del sistema TURNITIN, el cual no excede del 25% de similitud. Se ha respetado el uso de las normas internacionales en cuanto a citas y referencias.

d) Declaramos conocer las consecuencias legales y/o administrativas que puedan derivar si se verifica la falsedad total o parcial de la presente declaración, de acuerdo con lo previsto en el artículo 411 del código penal y el numeral 34.3 del


artículo 34 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS.

Fecha: 19 de Julio, 2023.

Firmas de los autores

Nombres	Apellidos	DNI	Firma
Fabiola Melissa	Prado Venegas	73958516	
Leonardo Felipe	Rojas Alarcón	72656484	

Firma del asesor

Nombres	Apellidos	DNI	Firma
Roxana Alexandra	Albarracín Aparicio	41981490	

DEDICATORIA

Fabiola Prado

Dedico esta investigación a mis padres Rodolfo y Esther, a mi prometido Moises por haberme apoyado siempre en mi camino. Y a mis abuelos Miguel y Jesús que siempre los llevaré en mi corazón.

Leonardo Rojas

Dedicado a mi familia por apoyarme en mi camino de vida siempre. A Nana, que siempre la llevo en el corazón y no hay día que no la extrañe. Esto y todo lo demás que está por venir va para ti

ÍNDICE

DEDICATORIA	5
CAPÍTULO I: INFORMACIÓN GENERAL	20
1.1 Título del Proyecto	20
1.2 Área estratégica de desarrollo prioritario	20
1.3 Actividad económica en la que se aplicaría la investigación	20
1.4 Alcance de la solución	21
CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA	22
2.1.2 Formulación del problema	24
2.1.2.1 Problema general	24
2.1.2.2 Problemas específicos	24
2.1.3 Objetivos de investigación	25
2.1.3.1 Objetivo general	25
2.1.3.2 Objetivos específicos	25
2.1.4 Justificación de la investigación	26
2.1.4.1 Justificación teórica	26
2.1.4.2 Justificación metodológica	26
2.1.4.3 Justificación práctica	26
2.1.5 Limitaciones de la investigación	27
2.1.6 Viabilidad de la investigación	27

CAPÍTULO III: MARCO REFERENCIAL	28
CAPÍTULO IV: HIPOTESIS Y VARIABLES	63
CAPÍTULO V: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	65
CAPÍTULO VI: DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE INNOVACIÓN	74
CONCLUSIONES	92
RECOMENDACIONES	95
FUENTES DE INFORMACIÓN	96
ANEXOS	105

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Hoja de cotejo de análisis descriptivo	67
Tabla 2: Frecuencia de palabras del software Atlas Ti	69
Tabla 3: FODA del hotel Suites del Bosque	77
Tabla 4: Presupuesto del plan de reciclaje	91

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Cumplimiento de sostenibilidad dentro del hotel	68
Gráfico 2: Frecuencia de palabras del software Atlas Ti	68
Gráfico 3: Importancia de contar con iluminación con luz natural	81
Gráfico 4: Calificación en el uso de ventilación natural	82

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Punto ecológico de 3 contenedores ubicado en el lobby del hotel	80
Figura 2: Punto ecológico de 5 contenedores ubicado en la parte posterior del hotel	80
Figura 3: Punto ecológico de 3 contenedores ubicado en el pasadizo de los pisos superiores del hotel	81
Figura 4: Punto ecológico de 1 contenedor ubicado dentro de las habitaciones del hotel	81
Figura 5: Planta de reciclaje más grande del Perú ubicada en el distrito de Surco	83
Figura 6: Segregación de desechos en planta de reciclaje de Surco	83
Figura 7: Dispensador de agua filtrada ubicado en lobby del hotel	85
Figura 8: Dispensadores recargables de crema para manos, jabón y gel	85
Figura 9: Dispensadores recargables para shampoo y acondicionador	86
Figura 10: Botella de acero inoxidable recargable disponible en habitación	86
Figura 11: Ejemplos de pines a entregar durante la Semana del Reciclaje	88
Figura 12: Afiches visibles dentro de las instalaciones del hotel	88

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia	99
Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables	103
Anexo 3: Instrumento de recolección de datos	105
Anexo 4: Validación de expertos	110
Anexo 5: Reporte de Turnitin	112

RESUMEN

El objetivo principal de la presente investigación fue determinar de qué manera influye el consumo de plástico en la sostenibilidad del departamento de housekeeping (HK) del hotel Suites del Bosque. Es de tipo aplicada debido a que tiene como objetivo solucionar un problema actual mediante la reducción del uso de plástico y fortalecer las iniciativas sostenibles existentes en el departamento de HK. Conservó un enfoque cualitativo, ya que permitirá obtener información más detallada acerca de las medidas implementadas por el departamento de HK con el fin de disminuir el uso de plástico en las habitaciones. El diseño que se empleó en la investigación fue exploratorio debido a la falta de estudios previos realizados en el hotel. Además, la muestra utilizada para el análisis se limita a una entrevista con la gobernanta del departamento de housekeeping. El nivel empleado es de estudio de caso, lo que permite obtener una comprensión detallada de la problemática y recabar información relevante al respecto. Además, implica la recopilación de datos a través de técnicas de observación y entrevistas. Es importante resaltar que los estudios de caso generalmente tienen una muestra y población limitada debido a su enfoque en un caso específico.

La población estudiada está conformada por empleados del hotel Suites del Bosque, con una muestra que fue de conveniencia por parte de los investigadores, compuesta por una única persona, específicamente la Ama de Llaves. Se le practicó una entrevista integrada por 10 preguntas que permitan profundizar en las estrategias de reducción de plástico y sostenibilidad dentro del departamento de Housekeeping. Asimismo, se aplicó la observación, con lo que se pudo completar una hoja de cotejo aplicada a una serie de procesos relacionados a la reducción del plástico y la sostenibilidad. Con los resultados obtenidos, se pudo comprobar

que el departamento de housekeeping no cuenta con estrategias suficientes para reducir el uso de plástico de un sólo uso en las habitaciones. Asimismo, no pone en práctica alternativas que le permitan ahorrar agua, energía, así como el poco interés por promover y aplicar el reciclaje en sus instalaciones. Como conclusión y siguiendo la hipótesis principal, el uso del plástico, su manejo post consumo y el uso inteligente de recursos influye de manera negativa en la sustentabilidad del departamento de housekeeping y del hotel en general, por lo que no se le consideraría un establecimiento sostenible.

Palabras clave: uso de plásticos, sostenibilidad, planificación de residuos, reciclaje, housekeeping, cuidado medioambiental.

ABSTRACT

The main objective of this research was to determine how plastic consumption influences the sustainability of the Housekeeping (HK) department at Suites del Bosque hotel.

This research is of applied nature because its aim is to solve a current problem by reducing the use of plastic and strengthening existing sustainable initiatives in the HK department. It maintained a qualitative approach as it will provide more detailed information about the measures implemented by the HK department to decrease plastic usage in the rooms. The research design employed was exploratory due to the lack of previous studies conducted in the hotel. Additionally, the sample used for analysis was limited to an interview with the Head Housekeeper. The level used is a case study, which allows for a detailed understanding of the issue and gathering relevant information. Furthermore, it involves data collection through observation techniques and interviews. It is important to highlight that case studies generally have a limited sample and population due to their focus on a specific case.

The studied population consists of employees of Suites del Bosque hotel, with a convenience sample chosen by the researchers, composed of a single individual, specifically the Head Housekeeper. An interview was conducted consisting of 10 questions that delve into plastic reduction strategies and sustainability within the Housekeeping department. Additionally, observation was applied, which allowed for the completion of a checklist applied to a series of processes related to plastic reduction and sustainability. Based on the obtained results, it was possible to verify that the Housekeeping department lacks sufficient strategies to reduce single-use plastic in the rooms. Likewise, it does not implement alternatives that would enable water and energy conservation, and there is little interest in promoting and

implementing recycling in its facilities. In conclusion, and in line with the main hypothesis, the use of plastic, post-consumer management, and intelligent resource usage negatively impact the sustainability of the Housekeeping department and the hotel as a whole, thus not considering it a sustainable establishment.

Keywords: use of plastics, sustainability, waste planning, recycling, housekeeping, environmental care.

INTRODUCCIÓN

La sostenibilidad en la actualidad ha tomado gran relevancia debido a los desafíos ambientales, sociales y económicos que se enfrentan alrededor del mundo. La sostenibilidad busca satisfacer las necesidades actuales sin comprometer las de las futuras generaciones. Esto se traduce en la conservación de recursos naturales, reducir la contaminación y mitigar el cambio climático. Desde un enfoque social, implica garantizar la justicia social y el respeto a los derechos humanos, así como fomentar la inclusión y la igualdad de género. Desde el punto de vista económico, implica adoptar modelos de negocio responsables que tomen en cuenta los impactos ambientales y sociales. Por ende, la sostenibilidad requiere la colaboración de gobiernos, organizaciones, empresas y la sociedad civil.

A pesar de los esfuerzos por parte de muchos países y organizaciones para reducir el consumo de plástico, sigue siendo una preocupación importante debido a sus impactos negativos en el medio ambiente. Este material es utilizado en una amplia gama de productos y sectores, desde envases de alimentos y bebidas hasta productos electrónicos, textiles y materiales de construcción. Esto ha llevado a un aumento significativo en la producción y el consumo del mismo a nivel mundial. El consumo de plástico también está relacionado con el uso de bolsas de plástico de un solo uso, botellas de agua, vasos, cañitas y otros productos desechables. A pesar de los esfuerzos para reducir su uso, estos productos todavía se utilizan en gran medida en muchos países.

La sostenibilidad y el consumo de plástico están estrechamente relacionados debido a los impactos negativos que el plástico tiene en el medio ambiente, por lo que encontrar formas de reducir y gestionar de manera más responsable el uso de plástico para minimizar su impacto ambiental urge con suma importancia. El

plástico es un material derivado del petróleo que requiere una gran cantidad de energía y recursos naturales para su producción, así como su fabricación genera emisiones de gases de efecto invernadero y otros contaminantes. Todo esto sin mencionar que el plástico es conocido por su larga vida útil y su lenta degradación, por lo que gran parte de este termina en vertederos o en los océanos, donde puede causar daños significativos a los ecosistemas marinos y la vida marina. Por lo que, para abordar esta problemática, es necesario aplicar medidas sostenibles como el reemplazo de productos descartables por reutilizables, fomentar el reciclaje de plástico, utilizar materiales biodegradables y/o compostables, promover la concientización sobre el impacto ambiental del uso de plástico y lograr un cambio de comportamiento en las personas y las empresas. El apoyo del gobierno es imprescindible para la implementación de políticas y regulaciones relacionadas al uso del plástico en la sociedad.

La presente investigación tiene como objetivo determinar el impacto del uso de plástico en la sustentabilidad del departamento de housekeeping del hotel Suites del Bosque en San Isidro. Está compuesta por 6 capítulos:

- El primer capítulo consiste en la información general del trabajo de investigación que contempla el título del mismo, área estratégica, actividad económica y la localización.
- El segundo capítulo consiste en la descripción de la investigación aplicada donde se aborda la problemática desde un enfoque más global hasta un plano local. Asimismo, este capítulo formula el problema para obtener los objetivos del mismo, el desarrollo de la justificación, limitaciones y la viabilidad de la investigación.

- El tercer capítulo se encuentra el marco referencial, donde se toman en cuenta los antecedentes nacionales e internacionales dotando a la investigación con un punto de vista retrospectivo. A su vez, comprende el marco teórico que nutre el trabajo de investigación con teoría de diversos autores.
- El cuarto capítulo consiste en las hipótesis y variables, así como las herramientas aplicadas para validar las hipótesis.
- En el quinto capítulo se encuentra la metodología de la investigación, donde se obtiene el diseño metodológico, muestral y poblacional. Del mismo modo, se aplican las técnicas de recolección de datos y análisis de resultados.
- En el sexto capítulo se encuentra el desarrollo de la propuesta de innovación, su alcance esperado y la descripción del mismo. De esta manera, luego de obtener y analizar la información requerida, se buscará plantear una propuesta de mejora. Para ello, se ha desarrollado un programa que abarque desde un programa de segregación de residuos sólidos, convenio con planta de reciclaje, implementación de alternativas sostenibles hasta el lanzamiento de una campaña sostenible donde se promueva el reciclaje. Asimismo, en el mismo capítulo se encuentra la propuesta de alcance esperado, diagnóstico situacional, así como el procedimiento para la propuesta de mejora que comprende 4 fases: Fase 1: Investigación, Fase 2: Diseño e implementación de la propuesta y la Fase 4: Medición de Resultados. Por último, se detalla el presupuesto para la aplicación de la propuesta de mejora, al igual que las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

CAPÍTULO I: INFORMACIÓN GENERAL

1.1 Título del Proyecto

Sostenibilidad y consumo de plástico en el departamento de housekeeping del hotel Suites del Bosque. Año 2023.

1.2 Área estratégica de desarrollo prioritario

Dentro de este estudio, se decidió seguir la línea de investigación centrada en el análisis y la mejora de los procesos porque se busca identificar si el departamento de housekeeping pone en práctica programas ambientales o estrategias sostenibles que permitan reducir su consumo de plásticos y determinar su relación con la sostenibilidad del medio ambiente.

1.3 Actividad económica en la que se aplicaría la innovación o investigación aplicada

La actividad en la cual se desarrollará la investigación es de tipo ambiental, debido a que se buscará determinar si el departamento de housekeeping aplica medidas alineadas con los principios del turismo sostenible. Esta tendencia se ha vuelto uno de los ejes principales de la gestión en turismo al crear mayor conciencia en las personas acerca del impacto negativo de la actividad turística en el medio ambiente.

Según un estudio de 2014 realizado por el Global Sustainable Tourism Council (GSTC) y el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), el 90% de los viajeros encuestados elegiría un hotel sostenible para alojarse y el 34% de ellos estaría dispuesto a pagar más por este tipo de alojamiento. Cada vez

son más las personas que se interesan en hoteles que apuestan por aplicar prácticas sostenibles y contribuir por el bienestar de las generaciones futuras.

Por otro lado, de acuerdo con el Informe “Turismo Ecológico y Sostenible: Perfiles y Tendencias”, presentado por Ostelea en junio de 2017, precisa que el 66% de los turistas están dispuestos a pagar más por marcas sostenibles, considerando que el sector turismo es responsable del alrededor del 5% de las emisiones globales de dióxido de carbono y, de los cuales, 1% corresponde al sector alojamiento.

1.4 Localización o alcance de la solución

La investigación tiene como finalidad demostrar si el departamento de housekeeping del hotel Suites del Bosque, ubicado en San Isidro, Lima, aplica alguna estrategia o programa de reducción de residuos sólidos, siendo más precisos, de residuos plásticos para determinar si es sostenible a nivel ambiental. La sostenibilidad ambiental se centra en la preservación de la biodiversidad, teniendo como pilares limitar o eliminar el uso de plásticos, utilizar envases reciclables, manejo responsable de residuos, aplicación de programas de reciclaje, entre otros.

CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA

2.1 Descripción de la realidad problemática

Durante los últimos años, importantes empresas hoteleras y marcas mundialmente reconocidas se han unido para disminuir el uso de plásticos de un solo uso en sus instalaciones, en colaboración con gobiernos locales y organizaciones internacionales que han establecido regulaciones con el propósito de disminuir el impacto ambiental ocasionado por los residuos de plástico. Según un reporte de la Comisión Europea (2022), se generan 180 kg de desechos plásticos al año por habitante europeo. Asimismo, el bloque sostiene que “el reemplazo de estos envases y plásticos de un solo uso generará nuevas oportunidades comerciales, especialmente para las empresas más pequeñas, que disminuirán la necesidad de materiales vírgenes e impulsarán la capacidad de reciclaje en Europa.”

De acuerdo con el portal especializado en turismo, Hosteltur (2023), precisa que varios complejos europeos como Diamond Resorts o Landmar Hotels, ambos ubicados en España, han aplicado programas ambientales e iniciativas sostenibles que van desde reemplazar botellas plásticas por botellas metálicas reutilizables, útiles de aseo hecho de bambú, instalación de filtros de agua por ósmosis inversa en las cocinas hasta la habilitación de fuentes de agua purificada distribuidas en distintos puntos del hotel para que los huéspedes reutilicen sus botellas de agua las veces que deseen.

En América Latina también también se han tomado acciones para lograr reducir la cantidad de desechos sólidos. Se registró una disminución en el uso de plástico y papel gracias al proceso de digitalización producto de la

COVID-19. Según Daniela Díaz Rodríguez, gerente regional de turismo sostenible para México, República Dominicana y el Caribe de la cadena española Meliá, indicó que hubo una disminución del 75% de consumo de plástico en el 2020 considerando, entre varios hechos, al uso más masivo de los códigos QR y el uso del aplicativo móvil del hotel. Adicional a ello, precisa que ahora se le ofrece al huésped un menú para que seleccione a su gusto lo que desee y no imponerle productos de envases plásticos que luego no llegaba a usar.

Según el Ministerio de Ambiente del Perú (MINAM, 2017), cada persona en promedio en el país utiliza alrededor de 30 kg de plástico al año y se consumen aproximadamente 3 mil millones de bolsas anualmente, lo que equivale a casi 6 mil bolsas por minuto. Durante los últimos 5 años, el gobierno ha implementado medidas para combatir el uso de plásticos de un solo uso, incluyendo la eliminación de bolsas de plástico en supermercados, la promoción de bolsas de tela o compostables, y la prohibición del uso de envases de poliestireno. Sin embargo, si se habla de los establecimientos de hospedaje, no hay muchos ejemplos en el país que apliquen planes o iniciativas que busquen reducir el consumo de envases plásticos en sus instalaciones. Por ejemplo, a nivel metropolitano, se encuentra el hotel Iberostar Selection Miraflores.

Desde finales de 2021, el hotel en mención es reconocido como el primer hotel en Perú en ser libre de plásticos de un solo uso. Para el grupo Iberostar, la sostenibilidad es uno de sus pilares fundamentales. Por ende, trabaja una Agenda 2030 con la finalidad de ser libres de residuos para el 2025, ser neutral en emisiones para el 2030, entre otros objetivos.

Para la presente investigación, su propósito es encontrar si el departamento de housekeeping pone en práctica programas de reducción de residuos sólidos o estrategias que le permitan reducir la cantidad de consumo plástico para determinar, a nuestro juicio, si se le puede considerar como sostenible por sus procesos con los desechos plásticos.

2.1.2 Formulación del problema

2.1.2.1 Problema general

¿De qué manera influye el consumo de plástico en la sostenibilidad del departamento de housekeeping del hotel Suites del Bosque, San Isidro, Lima, 2023?

2.1.2.2 Problemas específicos

¿De qué manera influye el consumo de plástico en la sostenibilidad ambiental del departamento de housekeeping del hotel Suites del Bosque, San Isidro, Lima, 2023?

¿De qué manera influye el consumo de plástico en la sostenibilidad económica del departamento de housekeeping del hotel Suites del Bosque, San Isidro, Lima, 2023?

¿De qué manera influye el consumo de plástico en la sostenibilidad social del departamento de housekeeping del hotel Suites del Bosque, San Isidro, Lima, 2023?

2.1.3 Objetivos de investigación

2.1.3.1 Objetivo general

Determinar de qué manera influye el consumo de plástico en la sostenibilidad del departamento de housekeeping del hotel Suites del Bosque, San Isidro, Lima, 2023.

2.1.3.2 Objetivos específicos

Determinar de qué manera influye el consumo de plástico en la sostenibilidad ambiental del departamento de housekeeping del hotel Suites del Bosque, San Isidro, Lima, 2023.

Determinar de qué manera influye el consumo de plástico en la sostenibilidad económica del departamento de housekeeping del hotel Suites del Bosque, San Isidro, Lima, 2023.

Determinar de qué manera influye el consumo de plástico en la sostenibilidad social del departamento de housekeeping del hotel Suites del Bosque, San Isidro, Lima, 2023.

2.1.4 Justificación de la investigación

2.1.4.1 Justificación teórica

Se justifica en lo teórico porque el tema abordado para la presente investigación cuenta con suficiente información para su realización. Además, busca complementar la literatura ya existente relacionada al

consumo de envases plásticos y la sostenibilidad ambiental en la industria hotelera.

2.1.4.2 Justificación metodológica

Se justifica en lo metodológico al aplicarse el método científico con un enfoque cualitativo para obtener hallazgos relevantes para la presente investigación. Junto con las herramientas de recojo de información, esta metodología permite obtener un conocimiento más claro de la problemática y los puntos de vista de las altas esferas de la organización.

2.1.4.3 Justificación práctica

Se justifica en lo práctico porque se buscará determinar la relación entre el consumo de plástico y la sostenibilidad ambiental en el departamento de HK del establecimiento de hospedaje. Asimismo, los resultados de la presente investigación pueden ser utilizados como una referencia para incentivar la sustentabilidad en los hoteles en el Perú.

2.1.5 Limitaciones de la investigación

Las limitaciones dentro de la investigación son referidas a la escasa disponibilidad del tiempo de la ama de llaves para conceder una entrevista, la cual hay que coordinar con varias semanas de anticipación.

2.1.6 Viabilidad de la investigación

Se cuenta con el tiempo necesario para realizar el estudio, también se posee los recursos financieros, materiales, humanos y la facilidad de traslado hacia el lugar de investigación.

CAPÍTULO III: MARCO REFERENCIAL

3.1 Antecedentes

3.1.1 Antecedentes nacionales

Moreno (2019). En su tesis de licenciatura titulada “Caracterización de los residuos sólidos generados en los establecimientos de la Empresa Hotelera La Casona – Iquitos”. El objetivo de este estudio consiste en determinar de cerca el manejo de los desechos sólidos producidos en los locales de la empresa hotelera, con el fin de hallar la cantidad de residuos sólidos que se generan en los establecimientos de La Casona y encontrar formas de reducir tanto la producción como su repercusión en el medio ambiente. El tipo de investigación es de naturaleza descriptiva con diseño de tipo no experimental. Para el desarrollo de la investigación, se empleó un enfoque participativo mediante la realización de entrevistas a un total de 40 personas que se hospedan o trabajan en los locales de propiedad de la Empresa Hotelera La Casona. Los hallazgos de esta investigación validaron lo planteado en este estudio en relación a la mejora en la gestión de los residuos sólidos y la reducción del impacto ambiental en el entorno urbano. Durante la evaluación, se observó que el material más común en los residuos generados fue el cartón con el 73.59%, seguido por el papel con el 18.14%, las botellas de plástico con el 7.91% y los desechos alimenticios representan el 34.43% de los desechos producidos diariamente por la compañía de hotelería. También se detectó que los residuos sólidos peligrosos estuvieron presentes en un 0.36%. Por otro lado, se verificó que todos los establecimientos disponen de zonas específicas para el tratamiento adecuado de los desechos sólidos, y tanto los trabajadores como los clientes manifestaron su disposición a recibir detalles en cuanto al tratamiento de estos residuos.

Benavides & Lara (2021). En su tesis de licenciatura titulada “Gestión integral de residuos sólidos en hoteles de 4 y 5 estrellas de Lima Metropolitana en tiempos de COVID-19”. El objetivo de la investigación es analizar las medidas para gestionar adecuadamente los residuos sólidos adoptadas por los establecimientos hoteleros de 4 o 5 estrellas ubicados en la ciudad de Lima. Se analiza el marco normativo e institucional que rige la gestión de desechos sólidos en dichos hoteles, se examinan las prácticas de un tratamiento integral de desechos, las cuales se implementan y se evalúan sus impactos y resultados tanto internos como externos. Se llevó a cabo un estudio cualitativo de alcance descriptivo con el objetivo de analizar detalladamente las motivaciones y comportamientos de los entrevistados. En la investigación participaron cinco encargados de operaciones de la dirección de administración de residuos sólidos de los hoteles de 4 y 5 estrellas en Lima Metropolitana. Se llevaron a cabo entrevistas con representantes de las entidades responsables de la gestión de los desechos sólidos en Lima: el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR), el Ministerio de Ambiente (MINAM) y las municipalidades de San Isidro, Miraflores y Lima Metropolitana con el objetivo de conocer su papel en lo que respecta a la administración de los desechos sólidos en los hoteles. Las entrevistas virtuales se realizaron desde enero hasta abril del año 2021 con una duración de 40 minutos cada una, y se registraron en formato de audio con el fin de analizarlas posteriormente. Según los resultados de la investigación, es necesario instruir al personal en ciertos conocimientos y procesos con el fin de conseguir un tratamiento adecuado de los desechos sólidos en los establecimientos de hospedaje en mención. Aunque se implementaron algunas políticas y acciones medioambientales para gestionar y manejar los desechos sólidos en la industria hotelera, estas medidas no se llevan a cabo de manera

integral. Es necesario mejorar estas políticas mediante la implementación de estrategias específicas para cada tipo de establecimiento de hospedaje.

Obispo & Tapia (2020). En su tesis de licenciatura titulada “Percepción de los responsables de la gestión de residuos sólidos en hoteles de Lima sobre las políticas empresariales en el campo”. El propósito de esta investigación es evaluar si las autoridades municipales y regionales brindan el suficiente soporte a las empresas hoteleras en poner en marcha programas ambientales. La investigación, de análisis cualitativo descriptivo, tiene como objetivo obtener una comprensión más precisa del modo en que los hoteles de la capital están manejando los residuos sólidos en la actualidad. Además, utiliza un diseño transversal no experimental. La muestra seleccionada para la investigación está compuesta por ocho hoteleros que tienen la responsabilidad de manejar y administrar los desechos sólidos en sus áreas o hoteles correspondientes. La técnica empleada para obtener la información es la entrevista en profundidad llevada a cabo en Lima mediante la plataforma Zoom y con una duración de 30 a 90 minutos. Los hallazgos de la investigación evidenciaron que hay una opinión generalizada de que en el Perú se necesitan políticas más estrictas para manejar los residuos sólidos y que las autoridades municipales y regionales deben proveer un mayor respaldo para llevar a cabo planes de sostenibilidad que permitan una disposición adecuada de los desechos producidos por los hoteles.

3.1.2 Antecedentes internacionales

Alvarado (2017). En su tesis de licenciatura titulada “Propuesta documental para la implementación de un sistema de sostenibilidad turística basado en la norma

técnica sectorial colombiana NTS-TS 002 en Hotel NH Royal Cali”. El estudio se realizó en el país de Colombia y su objetivo general consistió en orientar al hotel hacia un concepto más sostenible y ejemplar con la obtención de una certificación ambiental concedida por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia. El tipo de investigación corresponde a un carácter descriptivo de enfoque cualitativo y con un diseño metodológico de propuesta de mejora. El estudio tuvo lugar en el Hotel NH Royal Cali, donde se obtuvo información de un grupo de 70 individuos que estaban directamente relacionados con la empresa, de los cuales 60 eran miembros del personal operativo y 10 del personal administrativo. Se recopiló la información a través de entrevistas individuales llevadas a cabo con los líderes de cada uno de los departamentos del hotel. Los resultados evidenciaron que el hotel va por excelente camino al cumplir con los requisitos ambientales, tales como aplicar medidas estrictas del control del agua y energía, la firma de acuerdos con proveedores que lleven a cabo prácticas sostenibles y respetuosas con el medio ambiente, la utilización de papel ecológico que no involucren procesos químicos, entre otras acciones.

Morales (2017). En su tesis de licenciatura titulada “Asesoramiento en gestión del turismo sostenible Hotel Cristal Ballena Boutique & SPA, Bahía Ballena, Puntarenas”. El estudio se realizó en Costa Rica y su propósito principal fue brindar asesoría al Hotel Cristal Ballena para lograr la Certificación Nacional de Sostenibilidad Turística (NCST) del ámbito socioeconómico mediante orientación y la organización de sus procesos administrativos. Todo esto con el fin de mejorar la sostenibilidad en el servicio del emprendimiento turístico de hospedaje. El tipo de investigación corresponde a una propuesta de mejora de corte correlacional con enfoque cualitativo. La técnica a emplear para obtener información será la

observación y la entrevista y donde la muestra es el propietario, el administrador y colaboradores del hotel. Según los hallazgos de la investigación, se evidenció que los colaboradores tienen poco conocimiento en temas de sostenibilidad, así como la información pertinente para satisfacer los requisitos socioeconómicos está desorganizada y no se encuentra actualizada. Sin embargo, se demostró que el hotel cumple con los requisitos mínimos del ámbito socioeconómico. Esto le permitirá al establecimiento la oportunidad de poner en práctica las acciones recomendadas de manera estratégica para lograr la certificación de sostenibilidad. Sánchez (2021). En su tesis de licenciatura titulada “Gestión ambiental en la hotelería. Caso de un hotel cinco estrellas del sur de la CDMX” del país México. El objetivo general del estudio es evaluar diversos indicadores que le permitirían al hotel determinar sus posibilidades de obtener la Certificación Ambiental *EarthCheck*. El tipo de investigación llevada a cabo es de naturaleza no experimental, transversal, con alcance descriptivo y enfoque cualitativo. La técnica de recolección de datos empleada es la entrevista en profundidad. La muestra seleccionada para la investigación está compuesta por dos directivos y seis colaboradores encargados de la operación del servicio y la calidad ambiental, lo que da un total de ocho trabajadores. Las entrevistas fueron estructuradas con preguntas específicas, agendadas por el departamento de Recursos Humanos y realizadas vía telefónica debido a las condiciones presentadas por la COVID-19. Las entrevistas se dieron dentro de un lapso corto de tiempo y con un horario y fecha establecido. Los hallazgos de la investigación indicaron que la compañía hotelera no está en posición para aspirar por la certificación ambiental debido a varios motivos como, por ejemplo, sólo el 50% del hotel se ha implementado con tecnologías de energía renovable, la utilización de máquinas generadoras de

emisiones de gases nocivos, la gran cantidad de contaminación acústica que se percibe dentro de las instalaciones del hotel, entre otros.

3.2 Marco teórico

3.2.1 Sostenibilidad

Sostenibilidad

La sostenibilidad hace referencia a la cualidad del progreso que garantiza la satisfacción de las necesidades de las generaciones presentes, sin menoscabar la capacidad de las generaciones venideras para hacer lo mismo (Munier, 2005). Por ende, es de suma importancia que los gobiernos nacionales en coalición con la empresa privada y ONG 's promuevan programas de sostenibilidad que involucren a la sociedad civil a nivel local y regional, para así reducir la depredación y consumo de los recursos naturales que tanto merecen las generaciones futuras.

La Organización de las Naciones Unidas (ONU) define “el desarrollo sostenible como aquel que cumple con las necesidades de la actual generación sin poner en riesgo la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer sus propias necesidades” (ONU, 1987, p.67). Considerando los problemas a nivel mundial tales como la tala indiscriminada de árboles, la contaminación de reservas naturales y arrecifes de coral con productos compuestos de hidrocarburos insolubles en el agua, el aumento de los incendios forestales debido al aumento de las temperaturas alrededor del globo terráqueo, entre otras problemáticas, se ha vuelto de vital importancia crear normativas más estrictas y sanciones más drásticas para las empresas que atentan contra los recursos renovables y contra la posibilidad que las próximas generaciones no cuenten con los medios necesarios para subsistir.

«[...] está en manos de la humanidad hacer que el desarrollo sea sostenible, es decir, asegurar que satisfaga las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer las propias» (ONU, 1987, p. 29). Es responsabilidad de los líderes mundiales que pongan en marcha estrategias de sostenibilidad en sus respectivas naciones que abarquen desde programas ambientales donde la sociedad pueda participar de manera activa, normativas eco-amigables más rigurosas dentro de toda la cadena de producción de las empresas a nivel nacional, sanciones más radicales para las compañías que no cumplan con los estándares de sostenibilidad y que violen la ley, entre otros.

Hoy en día es de suma importancia pensar en sostenibilidad y, desde las actividades diarias que uno realiza, puede aportar de manera positiva para lograr un menor impacto ambiental. Acciones tales como utilizar grifos con aireador, filtros de agua para reducir el consumo de botellas plásticas, usar el transporte público, emplear luminaria LED en la casa, entre otros. En pequeñas acciones y de manera conjunta se pueden hacer grandes cambios. Y si a esto añadimos la ayuda del gobierno que permita motivar aún más a la sociedad a tomar acciones sustentables de manera sostenida en el tiempo, el cambio sería aún mayor. Adicionalmente, si multiplicamos este accionar en todos los países de la región y a nivel global, el efecto del desarrollo sostenible en el mundo permitirá que los próximos que vienen puedan gozar de los recursos que gozamos hoy.

Objetivos de desarrollo sostenible (ODS)

En septiembre de 2015, los líderes de todo el mundo acordaron adoptar 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en un esfuerzo por erradicar la pobreza, proteger el medio ambiente y garantizar la prosperidad para todos. Estos objetivos

se establecieron como parte de la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible. Esta iniciativa fue impulsada por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe, organización regional que promueve el desarrollo económico y social en los países de América Latina y el Caribe (CEPAL, 2019).

Estas serie de metas, establecidas por las Naciones Unidas, buscan promover el desarrollo sostenible en el mundo, abarcando un amplio abanico de diversos temas que afectan a la sociedad en su conjunto, lo que da un total de 17 objetivos. Estos objetivos representan un marco integral para abordar desafíos globales y los cuales deben abordarse de manera conjunta con la colaboración de los gobiernos, organizaciones internacionales, sector privado, sociedad civil y comunidades locales. Aquí se presentan los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible que incluyen metas para:

- Terminar con la pobreza
- Erradicar el hambre
- Mejorar la salud y el bienestar
- Proporcionar educación de calidad
- Promover la igualdad de género
- Asegurar agua limpia y saneamiento
- Fomentar la energía asequible y no contaminante
- Apoyar el trabajo decente y el crecimiento económico
- Promover la industria, la innovación y la infraestructura
- Reducir la desigualdad económica y social
- Lograr ciudades y comunidades sostenibles
- Fomentar la producción y el consumo responsables

- Tomar medidas para luchar contra el cambio climático
- Proteger la vida submarina
- Proteger la vida de los ecosistemas terrestres
- Promover la paz, la justicia y las instituciones sólidas
- Establecer alianzas para lograr estos objetivos.

Estos objetivos son muy importantes si se busca que las generaciones futuras puedan tener oportunidades y no sufran las consecuencias que hoy en día el ser humano está ocasionando al deteriorar cada día al planeta con sus actos. Además, los países que más contaminan son aquellos considerados potencias mundiales.

ODS relacionados al turismo

El turismo está incluido en 3 ODS que son: el Objetivo 8 “Trabajo decente y crecimiento económico”, el Objetivo 12 “Producción y consumo responsables” y finalmente el Objetivo 14 “Vida submarina” (OMT, 2018).

Objetivo 8 “Trabajo decente y crecimiento económico”. El turismo es una de las cuatro principales fuentes mundiales de ingresos por exportaciones, creando actualmente 1 de cada 10 puestos de trabajo en todo el mundo, ofreciendo un gran abanico de oportunidades para insertarse en este sector laboral. Objetivo 12 “Producción y consumo responsables”. La industria del turismo necesita adoptar patrones de producción y consumo más sostenibles para impulsar el cambio de la sostenibilidad. Por ejemplo, implementar herramientas que permitan monitorear los impactos generados por la misma operación y/o obtener mejores resultados al reducir el consumo de energía, el agua, los residuos y la creación de empleo económica, social y ambientalmente. Objetivo 14 “Vida submarina”. El turismo

costero y marino depende de la salud de los ecosistemas marinos. El desarrollo turístico también debe incluirse en este manejo integrado de áreas costeras para apoyar la conservación y conservación de ecosistemas marinos frágiles.

La sostenibilidad en la hotelería

La oferta de destinos turísticos sostenibles ha generado una creciente demanda en los últimos años. La sostenibilidad medioambiental es cada vez más importante en la gestión política internacional (Sinisterra & Zarela, 2021). Cada vez más son los huéspedes interesados en establecimientos de hospedaje que, dentro de sus procesos o instalaciones, la sostenibilidad esté presente. Últimamente las personas valoran más que los hoteles u hospedajes donde se alojen cuenten con programas de reciclaje, reutilización de residuos, reducción de plástico, ahorro de energía y agua, entre otros, donde ellos se vean involucrados y participen de manera activa con este movimiento. De esta manera, se motiva al huésped a seguir con esta tendencia en el hogar, en la oficina y en su día a día.

Martínez (2015), precisa que los huéspedes últimamente presentan una inclinación hacia iniciativas sostenibles:

Por otro lado, los consumidores muestran una exigencia progresiva no sólo en términos de mayor calidad de servicios hoteleros e infraestructuras en general, sino también en materia de las iniciativas que adicionalmente asuman las empresas del sector para proteger la personalidad e identidad cultural, los recursos naturales, patrimoniales y humanos que integran las actividades de esta industria. (p. 33).

Cada vez más grupos hoteleros están implementando estrategias sostenibles en sus establecimientos considerando sus múltiples beneficios. Por una parte, los huéspedes consideran importante la sostenibilidad y, si uno como empresa se suma a esta iniciativa y pone en marcha estrategias que reduzcan su impacto en el mundo, el huésped no sólo lo tomará en cuenta, sino que estará dentro de sus alternativas más relevantes a la hora de escoger un hospedaje donde alojarse.

Por otro lado, ser sostenible a la empresa hotelera le supone ahorros considerables al reducir la compra de envases plásticos y apostar por recipientes reutilizables, utilización de luminaria LED que ahorra energía, reutilización del agua mediante una planta de tratamiento de aguas grises, mayor ocupabilidad del hotel al recibir más huéspedes interesados en la sostenibilidad, entre otros.

La información sobre sostenibilidad en los establecimientos de hospedaje cumple con los principios fundamentales del desarrollo sostenible y la gestión de relaciones con las partes interesadas (Pérez & Rodríguez, 2014). Los principios fundamentales del desarrollo sostenible buscan el crecimiento económico, la protección del medio ambiente y la justicia social de manera equilibrada. Todo esto con el fin de que se satisfagan las necesidades presentes sin comprometer a las generaciones futuras.

Monsalve y Hernández (2015) complementan lo mencionado con lo siguiente:

Por tanto, la gestión que se realiza para ofertar calidad en el servicio de los hoteles PyME se convierte en uno de los elementos con mayor relevancia en el desarrollo del turismo, es decir que al generarse calidad, sinónimo de satisfacción en los viajeros, se produce sostenibilidad de la ciudad, puesto que se da un incremento en el número de personas de origen nacional e internacional atraídas por el destino turístico. (p. 163).

Mientras mejor sea la calidad en el servicio que ofrecen los servicios turísticos, desde hospedajes, restaurantes, atracciones turísticas hasta los mismos destinos turísticos, será mejor para la economía circular de la ciudad, aumentará la calidad de vida de las personas y su bienestar con la sociedad. Asimismo, la calidad está relacionada a la sustentabilidad, considerando que sus procesos son limpios, conscientes con el medio ambiente y buscan reducir al mínimo el nivel de contaminación en el lugar donde se encuentran. Todo esto lo percibe el huésped y lo interpreta como un destino turístico de calidad.

Hinojosa (2019) contribuye con información acerca de un nuevo enfoque sostenible:

En lo referente a la construcción de nuevos establecimientos puede adoptarse el enfoque de “los tres ceros”: usar materiales de construcción y mano de obra locales (kilómetro cero), dar prioridad a la energía y la reducción de las emisiones (dióxido de carbono cero), e introducir la gestión del ciclo de vida de los productos en el proceso de construcción (residuo cero). (p.22).

El enfoque de los tres ceros busca, de manera integral, generar empleo local al utilizar la mano de obra y los materiales disponibles en la zona, busca erradicar la emisión de dióxido de carbono al utilizar energías renovables como baterías eléctricas, energía solar, eólica y fluvial y por último y no menos importante, reducir sus residuos al 0%. Al darle una nueva vida a los desechos y reutilizarlos para nuevos fines, se eliminan los residuos, se promueve la mano de obra local y la economía de la zona y se limita la contaminación al medio ambiente al utilizar energía verde.

Prácticas medioambientales en la industria hotelera

Dentro de la industria hotelera, existen prácticas que permiten contribuir con el cuidado del medio ambiente, ante ello Benavides y Lara (2021) indican lo siguiente:

Algunos hoteles han visto beneficiada su imagen a través de las acciones ecoamigables implementadas a lo largo del tiempo. Esto les ha permitido recibir premios, reconocimientos y mayores posibilidades de ser elegidos por empresas reconocidas internacionalmente para los viajes de negocios de sus trabajadores. (p.19).

Los hoteles que implementan acciones sostenibles no solo contribuyen al cuidado del medio ambiente, sino que también pueden beneficiarse en términos de imagen, reputación, reconocimiento, atractivo para huéspedes sosteniblemente responsables, etc. Los hoteles están adoptando medidas para, por ejemplo, mejorar la eficiencia energética en sus instalaciones al utilizar fuentes de energía renovable, aspirar a alguna certificación de organismos reconocidos en el rubro de la sostenibilidad, entre otros.

Una de las certificaciones más reconocidas y valoradas en todo el mundo como un estándar de excelencia en construcción sostenible es la certificación LEED. Esta certificación busca fomentar la construcción de edificios eficientes en el uso de recursos, respetuosos con el medio ambiente y saludables para sus habitantes, ya sea para casas, oficinas, escuelas, hospitales, hoteles, centros comerciales, entre otros.

Estas prácticas o estrategias tienen como objetivo que los hoteles encuentren un equilibrio eficiente entre la reducción del uso de los recursos naturales y la gestión adecuada de los residuos sólidos, sin comprometer la calidad del servicio (Domínguez, 2009). Estas estrategias buscan lograr un equilibrio eficiente entre la reducción del uso de recursos naturales, la gestión de residuos sólidos y la calidad

del servicio, contribuyendo así a un enfoque más sostenible y responsable en la industria hotelera.

Por ejemplo, implementar medidas para reducir el consumo de energía como el uso de iluminación LED, implementar prácticas de reutilización de agua para el riego de jardines, utilizar materiales de construcción y mobiliario sostenibles como productos reciclados o pinturas ecológicas, llevar a cabo programas de capacitación y concienciación para el personal y los huéspedes sobre prácticas sostenibles, entre otros.

Es importante destacar que cada vez más establecimientos de 5 estrellas o de categoría de lujo están tomando en cuenta la importancia de la sostenibilidad hoy en día y vienen implementando iniciativas ambientales dentro de sus operaciones. Por ende, es entendible que esta idea de lujo se “pierda” al adoptar prácticas sostenibles y donde el huésped puede tener un cambio en su percepción de lo que significa ser lujoso. Los establecimientos reconocen que la sostenibilidad no significa necesariamente sacrificar la comodidad de los huéspedes.

Por ejemplo, las mejoras tecnológicas y la eficiencia energética pueden permitir reducir el impacto ambiental sin afectar la experiencia de los clientes, huéspedes que prefieren alojarse en hoteles comprometidos con la sostenibilidad, lo que se traduce en una mayor demanda y una imagen de marca positiva, las certificaciones que destacan los esfuerzos de los hoteles en relación al medio ambiente y que pueden ser utilizados a manera de marketing para atraer a viajeros que están comprometidos con la sostenibilidad, entre otros.

La transición a prácticas sostenibles es un gran desafío para la mayoría de los hoteles (Garza, 2019). Considerando el aumento del interés por el cuidado del medio ambiente, los establecimientos de hospedaje se ven en la necesidad de

establecer prácticas sostenibles con el fin de contribuir con esta causa medioambiental. Sin embargo, el desafío es enorme ya que los hoteles consumen grandes cantidades de agua y energía, generan cantidades mayúsculas de residuos y los costos de implementar tecnologías más sostenibles pueden ser altos. Debido a ello, los hoteles deben aplicar medidas de conservación, programas de reciclaje y compostaje, comunicar de manera efectiva los esfuerzos sostenibles a los huéspedes, etc. Estas medidas, que suponen la transición hacia prácticas más sostenibles, implican una inversión considerable pero necesaria y muy valiosa a la vez.

Huéspedes sosteniblemente responsables

Es cierto que los huéspedes actuales son cada vez más conscientes del impacto ambiental de la industria del alojamiento y exigen que los hoteles sean más responsables en la preservación del medio ambiente (Deraman, et al., 2017). Los huéspedes cada vez más están informados y preocupados por adoptar medidas sostenibles en todos los aspectos de la vida. Esto lo han tomado en cuenta las grandes cadenas hoteleras alrededor del mundo y han implementado iniciativas sostenibles que van desde la reducción de consumo plástico, ahorro de energía y agua hasta la aplicación de programas de educación ambiental tanto para huéspedes como colaboradores.

Dentro de las medidas para ser más eficientes y considerados con el impacto en el medio ambiente, se puede contemplar los programas de reutilización de toallas y

sábanas, disponibilidad de comida local y orgánica, reducción de plástico de un sólo uso en las habitaciones, transporte sostenible, etc.

Se ha observado que los huéspedes de hoteles que aplican prácticas sostenibles ambientales de manera coherente tienden a estar más satisfechos que aquellos que se alojan en hoteles que no implementan estas prácticas. Además, la implementación de estas prácticas tiene un impacto positivo en la reputación del hotel (Supriadi, 2017). Los huéspedes se sienten más satisfechos ya que se identifican con las acciones de enfoque sostenible que aplica el hotel y estas están alineadas con sus propios valores, principios y preferencias.

Referente a la reputación del hotel, esta se puede beneficiar ya que los mismos huéspedes suelen compartir y comentar acerca de su experiencia completa desde que los recibieron hasta que hicieron check out, ya sea con sus amigos, conocidos, por reseñas en TripAdvisor o en las redes sociales como Facebook o Instagram. Reseñas o comentarios en redes sociales pueden tener un impacto mayor ya que se puede viralizar y magnificar el mensaje a más personas. Sin embargo, es un arma de doble filo, ya que bien puede beneficiar y atraer más posibles huéspedes, como puede perjudicar en la imagen y reputación del establecimiento.

Benavides y Lara (2021) precisan:

Asimismo, todos los hoteles indican que las distintas acciones, planes y programas de sus residuos sólidos han servido para concientizar tanto a sus trabajadores como a sus huéspedes y que ellos lleven esas ideas a sus casas, pues la mayoría ha aplicado capacitaciones ya sea a través de cartelera, charlas y publicidad. (p.19).

Dentro de las acciones utilizadas por los hoteles, se cuentan con programas de capacitación para los colaboradores en gestión de residuos sólidos, carteles y

publicidad ubicada de manera estratégica en las instalaciones del hotel para promover el uso responsable de recursos y una estrategia de comunicación que le permita al hotel llevar el mensaje de sostenibilidad como folletos informativos, sitio web, redes sociales, mensajes en las habitaciones, etc.

De esta manera, se busca crear consciencia y un cambio de chip en los huéspedes y colaboradores, llevando el mensaje y conocimientos al hogar, a la comunidad y extendiendo el mensaje por todo el mundo.

Holguín (2020) menciona que los huéspedes muestran mayor interés por la sostenibilidad:

A partir de ello, es posible afirmar que realmente existe un interés por parte de los turistas hacia situaciones ambientales. Mientras el establecimiento de hospedaje desarrolle o implemente prácticas ambientales, entonces recibirá más interés por parte de los huéspedes. Por otro lado, las certificaciones ambientales ofrecen otras oportunidades para las empresas que ya han consolidado buenas prácticas ambientales. Entre este tipo de certificaciones, la más reconocida a nivel mundial es la ISO 14001. (p. 26).

Este interés ha ido *in crescendo* desde hace varios años por lo que los establecimientos de hospedaje han considerado optar por la obtención de diversas certificaciones que manifieste su esfuerzo y compromiso por reducir su impacto en el mundo. La norma ISO 14001 establece los criterios para implementar un sistema de gestión ambiental efectivo. Si el establecimiento cumple con los objetivos ambientales y logra obtener alguna certificación reconocida en términos de gestión ambiental, su reputación y credibilidad se verá beneficiada.

3.2.2 Consumo de plástico

Plástico

La creación del plástico ha generado un gran impacto en la industria humana de manera irreversible. A finales del siglo XIX, John Weasley Hyatt, un inventor estadounidense, desarrolló este material como alternativa al marfil para producir bolas de billar. Para lograrlo, sintetizó celuloide al disolver celulosa vegetal en alcanfor y etanol (Álvarez, 2021). El plástico se ha convertido en un grave problema ambiental debido a que demora cientos de años su descomposición, lo que ha llevado a la contaminación de los océanos, la degradación de los ecosistemas y la afectación de la vida marina.

Para la producción de plástico se necesita el petróleo, recurso no renovable, lo que aumenta la liberación de gases de efecto invernadero a la atmósfera. A medida que se fueron desarrollando nuevos tipos de plásticos con el paso del tiempo como el polietileno, el polipropileno y el PVC, se masificó su producción a gran escala, lo que llevó a la acumulación de basura plástica en todo el mundo.

El plástico es un producto no natural obtenido en la industria a través de reacciones químicas. Se puede asumir como un producto de síntesis de laboratorio o un producto sintético. Las propiedades finales del material dependen en gran medida de la naturaleza del producto de partida y del proceso seguido para obtenerlo (Santillán, 2018). Hay que recordar que existen diferentes tipos de plásticos, algunos de los cuales son más amigables con el medio ambiente que otros. Por ejemplo, hay plásticos biodegradables que pueden descomponerse más fácilmente en la naturaleza, así como otros que son hechos a partir de fuentes renovables en lugar de materiales derivados del petróleo. Asimismo, las propiedades del plástico pueden variar mucho dependiendo de los ingredientes y su elaboración.

Los plásticos pueden ser fuertes, rígidos, flexibles, elásticos, transparentes, opacos, etc. También se pueden agregar aditivos al plástico durante su preparación para darle características especiales como resistencia al calor, resistencia a los rayos UV, colores específicos, entre otros.

En consecuencia, el plástico se constituye como un tipo de compuesto que posee un alto peso molecular y que es generado a través de la polimerización de monómeros. Esta polimerización produce una cadena larga de moléculas de carbono que es resistente y difícil de romper, lo que explica por qué los plásticos convencionales fabricados a partir de petróleo son poco biodegradables (Maocai, 2019). Más allá de su resistencia para degradarse, el plástico es un compuesto muy versátil ya que puede ser moldeado en distintas formas, tamaños y es muy útil para distintos propósitos en varios sectores como la construcción, medicina, automotriz, electrónica, entre otros.

Los plásticos pueden persistir desde décadas hasta siglos en el medio ambiente, por lo que la acumulación de residuos plásticos en ríos, océanos y vertederos sigue aumentando de manera incontenible. Por tal razón, el plástico es resistente al deterioro. Sin embargo, la resistencia en ocasiones no es sinónimo de sanidad, esto quiere decir que los productos de plástico pueden o no ser reutilizables, dependiendo del tipo de plástico con que estén hechos. Estos productos deberían tener una etiqueta que indique si es reutilizable, para ser amigable con el medioambiente (Álvarez, 2021).

El símbolo de reciclaje, que es un triángulo compuesto por flechas, se encuentra en gran parte de los productos hechos de plástico. Los plásticos utilizados en botellas de agua son, en su mayoría, reciclables y pueden ser transformados en nuevos productos de plástico. Sin embargo, otros plásticos como el PVC utilizado

en tuberías o el poliestireno (tecnopor) utilizado en envases de alimentos son más difíciles de reciclar y reutilizar.

Tipos de plásticos

Existen diferentes tipos de plásticos, algunos de estos tipos pueden ser reutilizados como otros que no pueden, según Cáceres (2020).

1. El tereftalato de polietileno, conocido como PET, es ampliamente empleado en la producción de envases de líquidos como botellas de refrescos, envases de agua y aceite. Una de sus ventajas es que es un material reciclable que puede ser transformado en fibras utilizadas para la confección de cojines y alfombras acolchadas. Por lo tanto, se recomienda ponerlo en un recipiente adecuado. Además, si se lava, se puede reutilizar.
2. El HDPE, que es una abreviatura de polietileno de alta densidad, se caracteriza por ser un material rígido y grueso, con alta resistencia al calor y al frío. Se utiliza ampliamente en la fabricación de envases como botellas de leche, jarras, detergentes y bolsas de plástico. Además, es un material reciclable que se puede transformar en macetas y tachos de basura. También es posible reutilizarlos, siempre y cuando se mantengan en condiciones higiénicas adecuadas.
3. El polivinilo, conocido como PVC, es un material que se utiliza comúnmente en la producción de botellas de champú y detergentes, juguetes, tuberías y envases de alimentos, entre otros. Sin embargo, a diferencia de otros materiales mencionados anteriormente, el PVC no es reciclable y no se recomienda su reutilización.

4. El LDPE, conocido también como polietileno de baja densidad, es un material que se destaca por ser muy seguro. Es por eso que se emplea en la producción de recipientes como botellas de agua, bolsas de supermercado, envoltorios y guantes. Es posible reciclar este material, especialmente en forma de bolsas.
5. El polipropileno, también conocido como PP, es un material que se destaca por ser resistente al calor y por ser impermeable a la humedad, grasa y productos químicos. Esta propiedad lo hace ideal para la fabricación de envases de mantequilla y yogur, cañitas y tapas de botellas. El PP es un material seguro para su reutilización y además es reciclable.
6. El poliestireno, también conocido como PS, es ampliamente utilizado en restaurantes de comida rápida, especialmente en envoltorios de comida, vasos desechables para bebidas calientes, cubiertos y envases multiusos. Debido a su alto nivel de contaminación, no se recomienda reutilizarlo para contener otro alimento. Sin embargo, es posible reciclarlo.
7. La categoría de otros plásticos y materiales compuestos se compone de varios tipos de plásticos, incluyendo el policarbonato (PC), que es comúnmente utilizado en envases de salsas, biberones, jeringas, CD o DVD. También incluye los nuevos plásticos biodegradables hechos de almidón vegetal. Estos contenedores no suelen ser reutilizables ni reciclables, excepto aquellos marcados como "PLA", que son biodegradables y se utilizan para obtener compost.

Los diferentes tipos de plásticos pueden ser utilizados de diferentes maneras. Algunos de estos plásticos pueden llegar a ser reutilizables y ser amigables con el medio ambiente, pero otros no por su misma composición. Las grandes compañías

deberían promover el uso de más plásticos que sean reciclables y reutilizables, pudiendo aumentar su índice de sostenibilidad.

El consumo de envases plásticos

Geyer et al. (2017) precisa que la contaminación y acumulación de desechos sólidos se cuentan por millones de toneladas métricas:

Hasta el año 2015, se habían generado aproximadamente 6300 millones de toneladas métricas de residuos plásticos, de los cuales alrededor del 9% se habían reciclado, el 12% se había incinerado y el 79% se había acumulado en vertederos o en el medio ambiente natural. Si las tendencias actuales de producción y gestión de residuos continúan, aproximadamente 12000 millones de toneladas métricas de residuos plásticos estarán en vertederos o en el medio ambiente natural para el año 2050. (p.1).

La acumulación de residuos plásticos en vertederos y en la naturaleza misma significa una seria amenaza para los ecosistemas tanto en la tierra como los bosques, pastizales, así como en el agua como los pantanos, humedales, lagos, entre otros. A medida que el plástico se descompone en las microscópicas partículas llamadas microplásticos, pueden contaminar suelos, aguas superficiales y océanos, afectando a la vida silvestre, los ecosistemas y la salud del ser humano. Estos tamaños de plásticos representan desafíos ambientales significativos que requieren la implementación de medidas de gestión de residuos sólidos con apoyo del gobierno local, incentivos que promuevan la reducción del consumo de plásticos de un solo uso en la sociedad y la implementación de alternativas más sostenibles, considerando la complejidad para erradicar estos plásticos de tamaño diminuto

presentes en el medio ambiente y el gran impacto ambiental negativo que genera su acumulación.

En el Perú, existe un marco legal y un plan de gestión integral para el tratamiento de residuos sólidos, el cual involucra a varias entidades gubernamentales, como el Ministerio de Salud (MINSA), el Ministerio del Ambiente (MINAM), el Ministerio de Educación (MINEDU), las municipalidades y los gobiernos regionales (MINAM, 2018). Además de las entidades mencionadas, existen otros actores internacionales que intervienen en el plan de gestión ambiental del país.

Por ejemplo, OEFA, Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, encargado que se cumplan las normas ambientales en el territorio nacional; SENACE, Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles encargado de otorgar certificaciones ambientales a proyectos de inversión; ANA, Autoridad Nacional del Agua controla la contaminación de recursos hídricos; Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento promueve programas de construcción de plantas de tratamiento, proyectos de reciclaje, rellenos sanitarios, entre otros.

Sin embargo, la ausencia de control y fiscalización, la inadecuada aplicación de medidas por parte de las municipalidades para el manejo de residuos y la carencia de educación ambiental presente en la ciudadanía agrava la situación actual (Bravo, 2013). Lamentablemente, si no hay un control y/o fiscalización, las personas y compañías lo pasan por alto. No hay una iniciativa por parte de ellos, considerando la falta de educación relacionado con el cuidado del medio ambiente, la cual predomina en nuestro país y en gran parte de los países subdesarrollados. En Lima y el Callao, se produce una gran cantidad de desechos plásticos que conforman el 46% de todos los residuos generados en el país. Cada habitante de

la ciudad utiliza alrededor de 30 kilogramos de plástico y se utilizan aproximadamente 3000 millones de bolsas de plástico, lo que equivale a 6000 bolsas por minuto (MINAM, 2018). El uso de plásticos hoy en día es un problema no solo a nivel nacional, sino también a nivel global. Cada día se arrojan miles de productos plásticos que son difíciles de descomponerse, contaminando así el medio ambiente de manera desmesurada.

Utilizar plástico reciclable tiende a tener un costo más elevado, por tal motivo, las compañías no lo suelen adquirirlo porque no desean tener sobrecostos. Por otro lado, la conciencia del reciclaje en Perú es baja y, a pesar que en algunos distritos las mismas municipalidades fomentan el reciclaje, en la gran mayoría no existe la voluntad de promover este tipo de actividades.

ONU (2018) señala que: “Según estimaciones recientes, el 79% de los residuos de plástico producidos hasta ahora se encuentra en vertederos, basurales o en el medio ambiente, mientras que aproximadamente el 12% ha sido incinerado y solo el 9% ha sido reciclado” (ONU, 2018, p. 6). Todos estos porcentajes alarmantes indican que hay escasez de sistemas eficientes de recolección y tratamiento de residuos, así como poco interés del gobierno por aumentar las tasas de reciclaje en sus territorios y permitir que aumente el porcentaje de incineración de plásticos, liberando emisiones tóxicas y contribuyendo con el cambio climático.

El plástico en la hotelería

En los últimos años, la industria hotelera ha empezado a implementar iniciativas voluntarias con el fin de mejorar su rendimiento ambiental y reducir el impacto negativo que sus operaciones generan (López & Vargas, 2014). Esta industria ha

tomado consciencia de la importancia de poner en práctica estrategias sostenibles y responsables con el medio ambiente.

Por ende, muchos hoteles han tomado la iniciativa de implementar prácticas como, por ejemplo, una gestión eficiente de sus recursos, reducción de residuos sólidos, conservación de energía y agua, educación ambiental para empleados y huéspedes, entre otras, con el fin de reducir el impacto que sus operaciones generan y obtener beneficios económicos y fortalecer su reputación como empresa. Azze y Ochoa (2017) indican que la construcción de cualquier infraestructura turística tiene un impacto negativo en el medio ambiente:

La construcción de infraestructuras de hospedaje, servicios, el desarrollo de áreas recreativas, y todas las acciones que se realizan de forma directa o indirecta para prestar servicio a los visitantes, contribuyen al deterioro del medio ambiente, de ahí la necesidad de fomentar un turismo sostenible en todos los aspectos. (p.53).

Esta construcción de infraestructura a menudo implica la deforestación de bosques, destrucción de hábitats naturales, alterar los ecosistemas frágiles, etc. Asimismo, al poner en valor y funcionamiento un lugar, establecimiento, atracción o punto turístico, trae consigo un aumento en la densidad de turistas y locales, lo que significa mayores ingresos para la población local, mayor calidad de vida y bienestar en general.

Sin embargo, también trae consigo un mayor deterioro del lugar, tráfico, contaminación de tierra y aire, etc. De modo que, es fundamental promover el turismo sostenible para minimizar el impacto ambiental que tiene el turismo con acciones como establecer una ubicación adecuada para la infraestructura hotelera y turística, establecer prácticas de construcción sostenible, promover la eficiencia

energética y el consumo responsable del agua, respetar la delimitación de las áreas naturales protegidas y promover la conservación de especies en peligro de extinción.

Asimismo, involucrar a las comunidades locales en la gestión del turismo al consultar y escucharlos, así como promover su participación en actividades turísticas para garantizar un enfoque más sostenible y humano. Proporcionar información para educar a los visitantes y locales acerca del gran valor de la fauna y flora del lugar y la cultura local. La creación de empleo local, la conservación de recursos naturales y el apoyo en conjunto con los gobiernos y las empresas turísticas, se busca hacer que el turismo sea beneficioso tanto para las generaciones presentes como para las futuras.

La industria hotelera en Perú impacta de varias maneras, pero muchas de las cuales son negativas para el entorno en donde se realizan las operaciones de esta industria. En gran parte se debe a que las empresas hoteleras no comprenden la magnitud de residuos que generan, cantidad de agua que consumen y la proporción de plásticos y productos no biodegradables que utilizan a diario tanto en sus instalaciones como en sus procesos (Córdova, 2016).

Más allá del impacto ambiental negativo, es importante resaltar las acciones positivas que está poniendo en práctica la industria hotelera en el país. Por ejemplo, la eliminación de plásticos de un sólo uso como sorbetes, botellas y bolsas, implementación de sistemas de reutilización de agua en baños y cocinas, obtención de certificados de sostenibilidad reconocidos, colaboración con la comunidad local al contratar mano de obra de la zona, promocionar artesanías, etc. Todos estos esfuerzos buscan mitigar el impacto negativo de las empresas hoteleras en el medio ambiente.

Reciclaje de plástico

Aproximadamente solo el 10% de los plásticos pueden ser reciclados, por lo que es importante disminuir la utilización de objetos plásticos de corta duración o de un solo uso (Suárez, 2019). Para reducir la utilización de plásticos de un sólo uso en el día a día, se puede optar por alternativas sostenibles como botellas reutilizables, bolsas de tela o utilizar envases de vidrio, promover en la comunidad la separación y reciclaje de plásticos y fomentar la reutilización de los mismos. Al reducir el uso de plásticos de un solo uso de manera colectiva, se puede disminuir la cantidad de residuos plásticos que se generan durante el día.

Es posible reciclar ciertos tipos de plásticos, tales como recipientes, botellas, empaques y bolsas de plástico. Por lo tanto, se requiere tomar medidas de mitigación, reciclaje y disposición adecuada de los residuos plásticos. Se pueden emplear dos métodos diferentes para el reciclaje del plástico. El primero es el reciclaje mecánico, el cual consiste en fragmentar las piezas de plástico en pequeños gránulos que pasan por un proceso que incluye trituración, lavado, fundido y granceado para transformarlos en nuevas formas. El segundo método es el reciclaje químico, el cual involucra la degradación del plástico mediante la aplicación de calor o catalizadores para romper las macromoléculas y transformarlas en moléculas monómeros para cambiar su forma (Angulo & Vera, 2018).

El reciclaje de plástico es un pilar fundamental en la gestión de residuos sólidos y la protección del medio ambiente. Por lo que, al aplicar medidas de mitigación,

reciclaje y concientización, se puede reducir el impacto que conlleva el consumo de plástico, el cual se traduce en un impacto negativo en la salud humana, la contaminación de los océanos y tierra, y agua, daño irreparable en la vida marina, emisiones de gases de efecto invernadero, por mencionar algunos ejemplos.

Segregar y optar por el reciclaje es una manera efectiva de contribuir a la reducción de residuos, principalmente los plásticos, al reutilizar este material para los fines de la empresa (Aliaga, 2019). Cuando se practica la segregación de desechos, se puede separar los materiales reciclables de los no reciclables. Esta práctica permite un mejor tratamiento y posterior procesamiento del plástico. Y si se habla de reciclaje, al poner en práctica esta acción sostenible, se le puede dar una nueva vida al plástico al convertirlos en nuevos productos o materiales. Con esto, se reduce la necesidad de extraer recursos naturales y su acumulación en vertederos e incineradoras.

3.3 Definición de términos básicos

Sostenibilidad ambiental

Consiste en satisfacer las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de futuras generaciones que buscarán atender sus propias demandas.

Equilibrio ambiental

Se refiere a la situación equilibrada y cambiante que se da en un ecosistema.

Sustentabilidad

Es un proceso que busca lograr un equilibrio entre la preservación del entorno y el uso responsable de los recursos naturales

Medio Ambiente

El medio ambiente es el ámbito donde se lleva a cabo la vida de los diferentes seres vivos, propiciando su interacción mutua.

Recursos Naturales

Se refiere a aquellos recursos que la naturaleza ofrece y que son utilizados por el hombre para consumo directo, manufactura y/o prestación de servicios.

Hotel

Un hotel es un edificio que se utiliza total o parcialmente para ofrecer servicios exclusivos a sus huéspedes.

Hotel Sostenible

Es un edificio con diseño ecológico que ha sido concebido de tal manera que su impacto en el medio ambiente es reducido al mínimo y su funcionamiento no cause daño al entorno en el que se encuentra.

Ecosistema

Un sistema ecológico formado por una población de seres vivos y su entorno ambiental natural.

Iniciativa Sostenible

Son todos aquellos actos o actividades que se proponen con el fin de contribuir al bienestar y sostenibilidad del planeta.

Estrategia de sostenibilidad

Se refiere a un conjunto de medidas que las empresas deben tomar para garantizar que su operación no tenga consecuencias negativas en el medio ambiente.

CAPÍTULO IV: HIPOTESIS Y VARIABLES

4.1 Formulación de hipótesis principales y derivadas

4.1.1 Hipótesis principal

El consumo de plástico influye en la sostenibilidad del departamento de housekeeping del hotel Suites del Bosque.

4.1.2 Hipótesis derivadas

H1: El consumo de plástico influye en la sostenibilidad ambiental del departamento de housekeeping del hotel Suites del Bosque.

H2: El consumo de plástico influye en la sostenibilidad económica del departamento de housekeeping del hotel Suites del Bosque.

H3: El consumo de plástico influye en la sostenibilidad social del departamento de housekeeping del hotel Suites del Bosque.

4.2 Operacionalización de variables

Operacionalizando las variables intervinientes se tiene:

V1: Consumo de plástico

Se define al consumo de plástico como la utilización de productos hechos de plástico en diversas actividades durante la vida diaria. Esto incluye botellas, bolsas, juguetes, envases de alimentos, dispositivos electrónicos, entre otros.

Operacionalmente se define por 3 dimensiones:

- Envases de plástico
- Desechos plásticos
- Reciclaje de plástico

V2: Sostenibilidad

Se define sostenibilidad como la capacidad de satisfacer las necesidades del presente sin comprometer a las necesidades de las futuras generaciones.

Operacionalmente se define por 3 dimensiones:

- Sostenibilidad Ambiental
- Sostenibilidad Económica
- Sostenibilidad Social

CAPÍTULO V: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 Diseño metodológico

Tipo: El tipo de investigación es aplicada ya que busca solucionar un problema actual contribuyendo con la reducción del consumo de plástico y fortalecer las iniciativas y/o estrategias sostenibles ya existentes dentro del departamento de HK.

Enfoque: El enfoque es cualitativo, ya que permitirá conocer más a profundidad las acciones que aplica el departamento de HK para reducir el consumo de plástico.

Diseño: El diseño es exploratorio pues no se han realizado estudios anteriores dentro del hotel, así también la muestra es bastante reducida para el análisis a través de entrevistas a la gobernanta del departamento de housekeeping.

Nivel: El nivel corresponde a un estudio de caso ya que permite comprender a profundidad la problemática y obtener información relevante de este. Asimismo, implica recopilar la data mediante las técnicas de observación y entrevistas. Por último, un estudio de caso comprende una muestra y población muy reducida y limitada debido a su enfoque en un caso específico.

5.2 Diseño muestral

La muestra se diseñará a través de la participación de los colaboradores del hotel Suites del Bosque ubicado en San Isidro.

5.3 Población

La población para el presente estudio, está conformada por los colaboradores del hotel Suites del Bosque, ubicado en San Isidro.

5.4 Muestra

Muestra por conveniencia de los investigadores, conformada por 1 persona, la cual es la Ama de Llaves para ahondar en las estrategias de reducción de plástico y sostenibilidad dentro del departamento de HK.

5.5 Técnica de recolección de datos

Debido a la naturaleza del estudio, la técnica a emplear será la observación y como herramienta la hoja de cotejo para determinar si se han cumplido los estándares relacionados a la sostenibilidad de las habitaciones. Asimismo, se empleará la técnica de la entrevista y como herramienta la entrevista estructurada, con la finalidad de recopilar información de manera estandarizada con preguntas predefinidas que permitirán evaluar al candidato en mención.

5.6 Técnicas estadísticas de procesamiento de la información

Para el procesamiento de información se aplicó el software de análisis de datos Atlas TI, así como también el Word de Microsoft Office para el análisis de las entrevistas logradas.

5.7 Resultados

5.7.1 Análisis descriptivo

Hoja de cotejo

PROCESO	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN
SEPARACIÓN DE DESECHOS PLÁSTICOS	NO	No hay separación de plásticos para poder reciclarlos de mejor manera. Todos los desechos de la habitación entre sobras de comida, envases plásticos y desechos en general van para la bolsa negra de basura.
PROGRAMA DE RECICLAJE	NO	El hotel en su conjunto no implementa ningún programa de reciclaje, ni de separación de plásticos ni mucho menos un convenio con algún centro de reciclaje especializado que pueda darle un nuevo uso a los plásticos que se consumen y desechan diariamente en los distintos departamentos del establecimiento hotelero.
CERTIFICACIÓN AMBIENTAL	NO	EL hotel no ha recibido ninguna certificación o reconocimiento ambiental debido a que sus procesos para reciclar el plástico, reducir el consumo de agua y limitar la generación de desechos son insuficientes.
PROVEER DE BOTELLAS DE VIDRIO O ACERO	NO	No se implementan botellas de acero o reutilizables en las habitaciones para reducir el consumo de plástico en las habitaciones. Por el contrario, hay vasos descartables de plástico en la bandeja del kitchenette.
PROVEEDOR DE AMENITIES ECOAMIGABLE	SI	El proveedor de los amenities para las habitaciones sí es ecoamigable ya que los envases del shampoo, acondicionador y crema para manos son reciclables y el producto está libre de parabenos. Asimismo, el envoltorio del gorro de baño está hecho de papel mineral y la información del empaque está impresa con tinta de soja. Por otro lado, el producto es reciclable, biodegradable, <i>Cruelty & Tree Free</i> y libre de parabenos.
USO DE DISPENSADORES RECARGABLES	NO	En las habitaciones no se usan dispensadores de shampoo, acondicionador ni crema para manos. Se utilizan envases individuales según la cantidad de huéspedes.
USO DE AIREADOR DE GRIFOS O SISTEMA DE DOBLE DESCARGA	NO	Los grifos del baño o kitchenette no cuentan con aireador ni los inodoros con sistema de doble descarga.
INDICACIONES PARA DESECHAR LOS RESIDUOS PLÁSTICOS	NO	No hay ningún aviso visual o instrucciones para promover la separación de desechos plásticos dentro de las instalaciones del hotel.
CONTENEDORES ESPECIALES PARA SEGREGAR PLÁSTICO	NO	Tampoco se implementan contenedores o bolsas especiales para desechar plásticos. Simplemente los huéspedes tienen un tacho de basura común para desechar todos sus desperdicios.

Tabla 1: La tabla representa la hoja de cotejo dentro del análisis descriptivo.

CUMPLIMIENTO DE SOSTENIBILIDAD

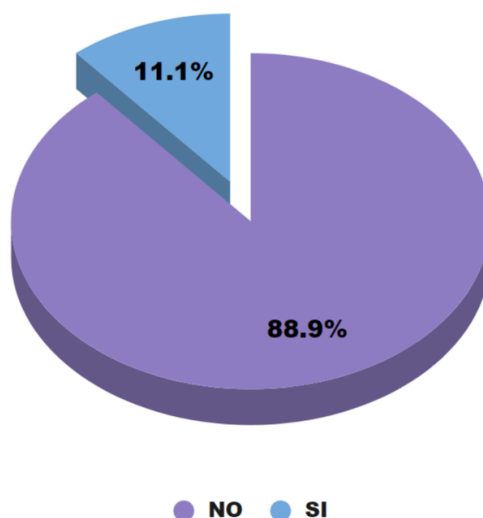


Gráfico 1: El gráfico representa el cumplimiento de sustentabilidad dentro del hotel.

La investigación concluye en que el departamento de housekeeping del hotel Suites del Bosque no cumple con los procesos establecidos en este trabajo de investigación para considerarlo sostenible. Esto por no establecer estrategias suficientes y convincentes para disminuir el consumo de agua, energía y plástico y no tener iniciativas por el reciclaje o segregación de plástico para poder darle un nuevo uso a los desechos de este material que se generan en el hotel. A pesar que los envases de los amenities hayan cumplido a favor de la sostenibilidad al ser reciclables, el poco esfuerzo del departamento y del hotel en general por mejorar su índice de sostenibilidad se ve reflejado en no poner en marcha ningún programa ambiental que contemple la separación de plásticos ni mucho menos contar con un convenio o alianza con alguna planta recicladora que pueda darle un nuevo uso a estos envases plásticos que tienen la propiedad de ser reciclables. Todos los desechos del departamento van a parar a un mismo contenedor para que luego el camión recolector de residuos sólidos de la municipalidad lo retire del establecimiento.

Del total de palabras repetidas por la entrevistada, se obtiene la siguiente proporción: 23% se ha repetido la palabra habitación, siendo la palabra más usada durante la entrevista ya que las preguntas estaban dirigidas al departamento de housekeeping, donde las habitaciones del hotel son las protagonistas. 11% se ha repetido la palabra botella, considerando a las botellas de plástico y reutilizables un ítem muy importante dentro de la investigación para conocer la sostenibilidad y la capacidad de reducción de plástico del hotel. 8% se han repetido las palabras plástico y huésped, ya que, la primera es parte de una de nuestras variables de estudio y la segunda, la entrevistada señalaba, entre otras cosas, que la cantidad de plástico por habitación variaba según la ocupabilidad del hotel. Por ende, ambas son muy importantes dentro de la investigación.

Luego, un 7% se han repetido las palabras basura y bolsa, palabras que están relacionadas ya que la entrevistada indicaba que toda la basura que se generaba en el hotel iba a parar a la bolsa negra general de residuos sin realizar ninguna separación de plásticos o reciclaje. Con un 6% se han repetido las palabras desecho y luminaria. La primera palabra se encuentra en la lista ya que se buscaba encontrar si existía algún proceso posterior para los desechos plásticos y la cantidad de desechos que se acumulaban al día. La segunda, encontrar si habían estrategias de reducción de consumo de energía como focos LED o con sensor de movimiento. Ya con un 5% se han repetido las palabras capacitación, consumir, hotel y vaso. Con la primera, la entrevistada comentaba que en estos tiempos ya no se realizan capacitaciones de ningún tipo en el hotel. Con la segunda, hace referencia tanto al consumo de plástico, de energía y de agua. La tercera, es la

edificación en donde se realizó la investigación y con la cuarta palabra, la entrevistada comentaba que se utilizaban versiones de plástico y vidrio en las habitaciones. Por último, con un 4% se encuentra la palabra amenities. La entrevistada comentaba que los productos de acogida no eran biodegradables ni existía ningún esfuerzo por parte del hotel por aplicar un programa de reciclaje para estos envases plásticos.

5.7.1.1 Análisis ligados a las hipótesis

Hipótesis Principal

El consumo de plástico influye en la sostenibilidad del departamento de housekeeping del hotel Suites del Bosque. Esto se puede validar considerando la información obtenida en la entrevista realizada y mediante la observación. Según los datos obtenidos por la ama de llaves, el departamento de housekeeping no hace el esfuerzo suficiente por reducir el uso de plástico de un sólo uso en las habitaciones del hotel como el de las botellas de agua y vasos descartables, así como no hay ninguna iniciativa por reciclar los plásticos de un sólo uso utilizados en las habitaciones. Sin embargo, los envases de los amenities son reciclables, de modo que es un plástico apto para ser triturado, lavado, centrifugado, secado y extrusionado. No obstante, y como se mencionó líneas arriba, el departamento y el hotel en general no pone en marcha ningún programa de reciclaje o que busque promover el reciclaje dentro de las instalaciones del mismo. Por ende, el plástico de los amenities que es apto para ser reciclado y ser materia prima para un nuevo producto, tendrá como destino final un relleno sanitario, botadero de basura o cuerpos de agua, generando

mayor acumulación de desechos y perjudicando la salud humana. Todo esto influye de manera negativa en la sostenibilidad del hotel y su capacidad de reducir su impacto ambiental.

Hipótesis Específicas

H1: El consumo de plástico influye en la sostenibilidad ambiental del departamento de housekeeping del hotel Suites del Bosque.

Según la información obtenida durante la entrevista, la ama de llaves precisó que desde que empezó la pandemia ocasionada por la COVID-19, se dejó de brindar capacitaciones de cualquier tipo a los trabajadores del departamento de housekeeping y del hotel en general. Por ende, en estos últimos años, el personal no ha recibido capacitaciones sobre el manejo responsable de los residuos plásticos que permita impactar de manera positiva en la sostenibilidad ambiental del departamento.

H2: El consumo de plástico influye en la sostenibilidad económica del departamento de housekeeping del hotel Suites del Bosque.

La entrevistada indicó que, para que los productos de limpieza o útiles de aseo cumplan con el control de calidad, estos no deben de ser nocivos para el ser humano o contener sustancias tóxicas como para causar alergias a la piel o irritación. Por otro lado, mencionó que el hotel en general no ha recibido ninguna certificación o reconocimiento ambiental. Probablemente se deba a que sus procesos para reciclar el plástico, reducir el consumo de agua y limitar la generación de desechos son insuficientes. Estas acciones contemplan a la sustentabilidad económica, que busca generar desarrollo

económico sin dejar de lado el apartado medioambiental, la seguridad y bienestar de los colaboradores durante sus funciones.

H3: El consumo de plástico influye en la sostenibilidad social del departamento de housekeeping del hotel Suites del Bosque.

Por último, la gobernanta precisó que el hotel no pone en práctica ningún programa de responsabilidad social o que sea parte de algún convenio o alianza con alguna organización que promueva la reducción de plástico, reciclaje o segregación del mismo. Asimismo, indicó que no se implementa ningún programa de educación sobre el reciclaje de plástico dirigido a los empleados del departamento.

CAPÍTULO VI: DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE INNOVACIÓN

6.1 Alcance esperado

La propuesta de innovación tiene como finalidad implementar un programa de reciclaje en el departamento de housekeeping y, que posteriormente, se extienda en los demás departamentos del hotel. De esta manera, y tomando en cuenta que los amenities utilizados en las habitaciones cuentan con la ventaja que son envases plásticos reciclables, se busca darle un nuevo uso a estos desechos plásticos, mejorar la sostenibilidad del establecimiento hotelero y amortiguar su impacto ambiental en su entorno. Además de crear conciencia en los trabajadores y huéspedes en la importancia del reciclaje y en la depredación de recursos no renovables.

6.2 Descripción de la propuesta de innovación

Nuestra propuesta de innovación se basa en los resultados obtenidos durante la entrevista con la gobernanta del hotel. Por lo cual, se ha optado por elaborar un programa de segregación y reciclaje dentro de las instalaciones del hotel, para el cual se necesitará contar, por mencionar un ejemplo, con proveedores eco amigables que permitan que el material de los envases de los puntos ecológicos a adquirir sea reciclable, compostable y libre de sustancias tóxicas en su elaboración. Por otro lado, se propone sugerir la adquisición de bolsas compostables de basura para almacenar los desechos que van dentro de los puntos ecológicos así cómo en otros recipientes de basura ubicados en distintos puntos del hotel. Asimismo, se plantea la opción de lograr una alianza entre el hotel y la planta de reciclaje ubicada en el parque Voces por el Clima, Surco, que comprende la recolección de los desechos plásticos del hotel y el procesamiento de estos en la planta municipal de reciclaje.

6.3 Diagnóstico situacional

El hotel Suites del Bosque fue inaugurado en 1994 por la actual segunda vicepresidenta de la Asociación Peruana de Hoteles, Restaurantes y Afines (AHORA PERÚ), Liliana Picasso Salinas. En noviembre del año 2000, la propiedad pasa a nombre de José Koechlin, dueño de Inkaterra y actual presidente de la Sociedad Hoteles del Perú. Posteriormente, en el año 2001, le vende la propiedad a Leopoldo Arosemera Cevalco, actual dueño de Suites del Bosque. Perteneciente al rubro de Hoteles y Restaurantes ofreciendo servicios de hospedaje y alimentación, Suites del Bosque es un hotel boutique de 4 estrellas que se encuentra ubicado, de manera estratégica, en el mismo corazón de San Isidro, Lima, a escasos metros del Centro Financiero, Parque El Olivar y restaurantes de categoría como Astrid & Gastón o Tanta. Dispone de 57 habitaciones al interior de las 12 plantas que contiene el edificio del hotel.

Misión: Continuar ofreciendo un servicio de excelencia, cuidando los detalles y haciendo de la estadía del huésped una inolvidable.

Visión: Recuperar la infraestructura que ostentaba nuestro establecimiento hace algunos años para volver a ofrecer las instalaciones de lujo que merece el huésped.

Valores:

- Honradez
- Honestidad
- Respeto

- Tolerancia
- Responsabilidad

Servicios

Entre los servicios que ofrece el hotel Suites del Bosque son:

- Uso de computadora.
- Wi- Fi de cortesía.
- Fotocopias.
- Impresión de documentos.
- Niñera a petición previa solicitud al momento de realizar la reserva (con costo adicional).
- Películas de dibujos animados especial para niños
- PlayStation a requerimiento
- Cunas
- Traslado y recojo del aeropuerto con costo adicional.

Tabla N° 3 : FODA del hotel Suites del Bosque

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Atención de calidad	Aumento de la demanda de sostenibilidad

Ubicación en pleno corazón de San Isidro	Volumen creciente de actividad turística post pandemia
Amenities reciclables y biodegradables	
DEBILIDADES	AMENAZAS
Instalaciones descuidadas	Aparición de nuevos competidores con enfoque sostenibles
Poco Interés por la sostenibilidad	Inseguridad ciudadana
Poco esfuerzo por reducir el uso de plástico en las habitaciones	Ocupabilidad reducida debido al COVID-19

Nota: FODA del hotel Suites del Bosque

6.4 Procedimiento para la propuesta de mejora

6.4.1 Desarrollo del proyecto de innovación

Hitos de Proyecto

Fase 1: Investigación

- Revisión teórica: Revisión teórica de los conceptos, antecedentes, limitaciones y la viabilidad de la investigación. Asimismo, se contempla la redacción del presente trabajo de investigación en su totalidad.
- Diseño metodológico: Investigación aplicada con enfoque cualitativo y diseño exploratorio. Elaboración de entrevista a la gobernanta del hotel y uso de técnica de observación.

- Análisis de resultados: Elaboración y análisis de resultados obtenidos de la entrevista estructurada y la hoja de cotejo a través de software Atlas Ti e interpretación mediante Microsoft Office.
- Para la segregación de residuos plásticos se debe contar con personal capacitado y puntos ecológicos ubicados estratégicamente en las instalaciones del hotel.
- Para el reciclaje de los desechos plásticos se debe contar con un convenio con una planta de reciclaje para que pueda procesar los residuos y darles un nuevo uso.
- Para reducir el uso de plástico en las habitaciones se debe contar con botellas de acero o reutilizables, así como dispensadores de shampoo, acondicionador y crema para manos, entre otras alternativas.

Fase 2: Diseño e implementación de la propuesta

- **Programa de separación de residuos**

Para lograr segregar los desechos plásticos generados en las habitaciones y en el departamento de housekeeping en general, se busca la implementación de puntos ecológicos ubicados de manera estratégica en el hotel, como en los pasadizos de los pisos del establecimiento, lobby, parte posterior del hotel, etc. El propósito de estos contenedores es para que el huésped pueda separar los desechos según sus colores, como por ejemplo, en los grises van vidrios y cristales; en los contenedores azules se reciclan los envases y los materiales elaborados de cartón o papel; en los contenedores

blancos los desechos de plástico y latas de bebidas y en los contenedores marrones se desechan los residuos orgánicos. Por otro lado, el establecimiento, al regirse bajo temporadas y estaciones, la cantidad de residuos suele ser más elevada en temporada alta, lo que implica un mayor esfuerzo por controlar y reforzar los planes de reciclaje en el hotel.

Para el desarrollo del programa, se implementarán cuatro puntos ecológicos. El primero, estará ubicado en la parte posterior del hotel. Este punto ecológico incluye 5 contenedores de basura de 120L cada uno, el cual será utilizado por los trabajadores del departamento de housekeeping y demás departamentos. El segundo punto ecológico estará ubicado en el lobby del hotel y tendrá 3 contenedores de basura de 14 L cada uno. El tercer punto estará ubicado en los pasadizos del hotel, uno por piso, con 3 contenedores de basura de 14L cada uno para utilizarlos al momento que el personal hace limpieza de la habitación o el huésped al ingresar o retirarse de su habitación. El último punto ecológico estará ubicado dentro de las habitaciones donde habrá un contenedor de 6L específico para los envases de plástico reciclable de los de amenities y otros envases plásticos no reciclables.



Figura 1: Punto ecológico de 3 contenedores ubicado en el lobby del hotel.



Figura 2 Punto ecológico de 5 contenedores ubicado en la parte posterior del hotel.



Figura 3: Punto ecológico de 3 contenedores ubicado en el pasadizo de los pisos superiores del hotel.



Figura 4: Punto ecológico de 1 contenedor ubicado dentro de las habitaciones de hotel.

La implementación de puntos ecológicos en un hotel demuestra el compromiso del establecimiento hotelero con la sostenibilidad y el cuidado del medio ambiente. Al proporcionar opciones para la separación de residuos y promover el reciclaje, el hotel puede reducir su huella ecológica y promover a que los huéspedes adopten prácticas más sostenibles durante su estancia y se vea replicado en el hogar.

- **Reciclaje de desechos plásticos**

Para poder reciclar los desperdicios almacenados en los puntos ecológicos ubicados dentro de las instalaciones del hotel, es necesario contar con el apoyo de una planta de reciclaje que pueda procesar estos desechos y convertirlos en materia prima para nuevos usos como bancas ecológicas para parques, casas ecológicas para perros, ecoladrillos, entre muchos otros. Estas plantas desempeñan un papel fundamental en el proceso de gestión de residuos y contribuyen a la reducción de la cantidad de desechos enviados a los vertederos, así como con la conservación de los recursos naturales. Se sugiere establecer comunicación con la jefa de la planta de reciclaje de Surco, Ninoska Cordero, y contemplar la posibilidad de establecer un acuerdo entre el hotel y la municipalidad de Surco. De esta manera, se puede gestionar la recolección de los desechos segregados de plástico y otros del hotel hacia la planta de reciclaje de manera interdiaria. Así, el reciclaje de estos desechos plásticos contribuye a la reducción de la contaminación y ahorra recursos naturales en su fabricación. Además, ayuda a cerrar el ciclo de vida

del plástico y fomenta la economía circular, lo que se traduce en que los materiales se reciclan y reutilizan en lugar de desecharse en vertederos y en el medio ambiente.

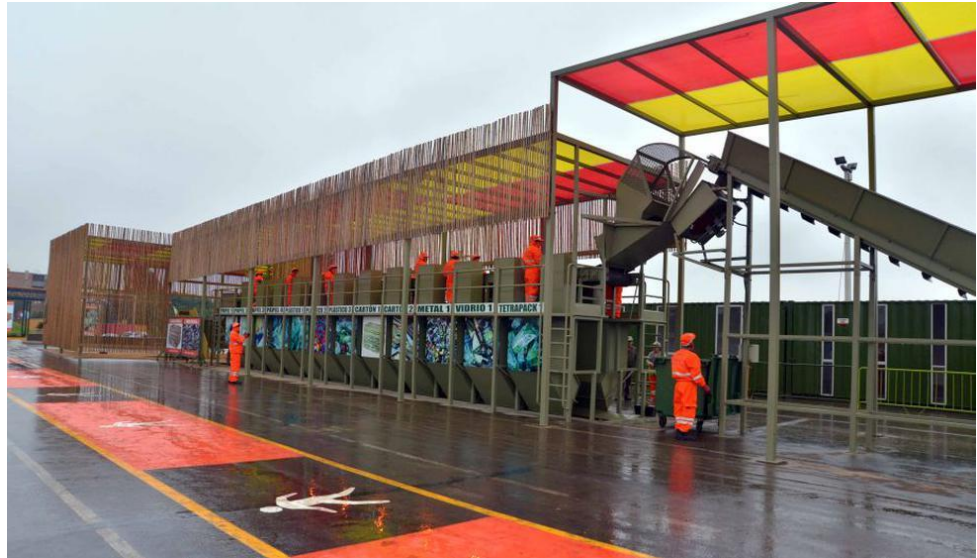


Figura 5: Planta de reciclaje más grande del Perú ubicada en el distrito de Surco. Perú 21.



Figura 6: Segregación de desechos en planta de reciclaje de Surco. Perú 21.

- **Reducción de plástico en las habitaciones**

Para lograr reducir el uso de plástico de un sólo uso en las habitaciones del hotel, es necesario implementar alternativas más sostenibles como dispensadores de agua en áreas comunes, proporcionar botellas de acero para el agua, dispensadores recargables para el shampoo, acondicionador y crema de manos, entre otros. Por ende, sugerimos sustituir las botellas de agua de plástico por botellas reutilizables como las de acero inoxidable, una por huésped. De esta manera, se busca erradicar las botellas de agua de plástico de un sólo uso utilizadas en las habitaciones.

Por otro lado, se propone sustituir los envases de plástico individuales en productos de baño por dispensadores rellenables para el shampoo, acondicionador, jabón y crema de manos. Esto reduce la cantidad de plástico de un solo uso y también permite un uso más eficiente de los productos. Asimismo, como alternativa sostenible, se podría implementar dispensadores de agua en áreas comunes para que los huéspedes como los colaboradores puedan recargar sus botellas de acero sin tener la necesidad de adquirir nuevas botellas de plástico. Así, se reduce la generación de desechos plásticos y su acumulación en vertederos o rellenos sanitarios. Por último, al ofrecer opciones de reciclaje dentro de las habitaciones, el huésped puede visualizar los contenedores claramente identificados para la separación de residuos reciclables. Esto alienta a los huéspedes a participar activamente en la separación adecuada de los desechos y a contribuir con su grano de arena por una mejor sostenibilidad.



Figura 7: Dispensador de agua filtrada ubicado en lobby del hotel.



Figura 8: Dispensadores recargables de crema para manos, jabón y gel, irán fijados en las paredes de los baños.



Figura 9: Dispensadores recargables para shampoo y acondicionador, irán fijados en las paredes de los baños.



Figura 10: Botella de acero inoxidable recargable disponible en habitación.

- **Semana del reciclaje**

Se propone implementar una campaña llamada “Semana del reciclaje” que permita motivar a que los colaboradores del hotel participen de manera activa en el proceso de reciclaje. Esta campaña contempla una serie de beneficios para los colaboradores como bonificaciones, descuentos corporativos, permisos laborales, así como la entrega de pines para aquellos que cumplan con las metas trazadas durante la campaña medioambiental de reciclaje, la cual se realizará de manera semestral. La semana de reciclaje consiste en que los colaboradores tendrán asignado un punto ecológico cada uno. Los colaboradores que logren recolectar en su punto ecológico asignado la mayor cantidad de desechos plásticos, vidrio o papel a lo largo de la semana, serán acreedores de una serie de premios mencionados anteriormente. Mientras mayor sea la cantidad de residuos recolectados, mayor será el valor del premio.

Para esto, los colaboradores deberán sugerir y recomendar a los huéspedes a que depositen sus residuos según el color de los contenedores. Asimismo, los propios trabajadores del hotel pueden depositar sus desechos del hogar como envases plásticos, vidrio, papel, cartón en su punto ecológico asignado del hotel y así seguirán sumando en la cantidad total al final de la semana. Además, todos los colaboradores que se unan a la Semana del Reciclaje y participen de la dinámica, recibirán un pin conmemorativo como muestra de su compromiso en la campaña. Estas acciones buscan motivar a los trabajadores y huéspedes a llevar el reciclaje a sus hogares, sus

puestos de trabajo y en su vida en general. De esta manera, se reduce la acumulación de desechos, disminuye el uso de recursos para la fabricación de estos materiales y se le concede un nuevo uso a estos residuos.



Figura 12: Afiches visibles dentro de las instalaciones del hotel.



Fase 3: Medición de resultados

En esta fase se busca establecer un estándar de medición respecto a la satisfacción del colaborador durante su desempeño en la Semana del Reciclaje. A la semana siguiente de finalizada la campaña, se tomará una

pequeña encuesta a los colaboradores que hayan participado en la misma.

La encuesta se tomará de manera anual y consta de 4 preguntas:

- ¿Qué tan satisfecho te encuentras con la dinámica durante la Semana del Reciclaje?
- ¿Consideras que las actividades durante la campaña refuerzan tu compromiso con el medio ambiente? Indique su respuesta.
- ¿Recomendarías que otros establecimientos hoteleros repliquen esta campaña?
- ¿Qué agregarías o cambiarías durante la activación de la Semana de Reciclaje? Indique su respuesta

Los resultados de la encuesta permitirán conocer el nivel de satisfacción durante la campaña “Semana de Reciclaje”. Asimismo, permitirá conocer qué cambios se podrían realizar o añadir nuevas actividades o dinámicas que puedan incluir a los huéspedes o a más colaboradores del hotel.

Por otro lado, se busca conocer la opinión de los huéspedes con relación a la implementación de los puntos ecológicos, su convenio con la planta de reciclaje y las alternativas sostenibles presentes en la habitación. La encuesta consta de 4 preguntas:

- ¿Has utilizado los puntos ecológicos durante tu estadía? ¿Cómo fue tu experiencia al separar tus residuos correctamente?
- ¿Consideras que la presencia de los puntos ecológicos es importante en un hotel? ¿Por qué?

- ¿Qué tan importante es el reciclaje de productos de un sólo uso?
- ¿Qué te parecieron las alternativas sostenibles presentes en tu habitación, como las botellas de acero, los dispensadores recargables o el dispensador de agua ubicado en el lobby?

De esta manera, se pretende conocer el feedback de los huéspedes en relación a las nuevas implementaciones, tanto en las habitaciones como en las instalaciones del hotel. Asimismo, según sus comentarios, se podría modificar o mejorar las alternativas sostenibles propuestas.

6.4.2 Presupuesto

Reciclaje	Costo
Punto Ecológico X 5 Contenedores de 120 Lts.	s/.1100
Punto Ecológico X 3 Contenedores de 14 Lts.	S/.130
Punto ecológico X 11 Contenedores de 14 Lts.	S/. 480
Punto ecológico X 57 Contenedores de 6 Lts.	S/. 850
TOTAL	S/. 2560

Alternativas sostenibles	Costo Unitario	Total
---------------------------------	-----------------------	--------------

Botella de acero inoxidable	S/. 20	s/. 1140
Dispensador Recargable para shampoo	S/. 25	s/. 1425
Dispensador Recargable para Acondicionador	S/. 25	s/. 1425
Dispensador Recargable para crema de manos	S/. 18	s/. 1026
Dispensador filtrante de agua	S/. 1300	s/. 1300
TOTAL		s/. 6,316

CONCLUSIONES

Se concluye que el supuesto por hipótesis general “El consumo de plástico influye en la sostenibilidad del departamento de housekeeping del hotel Suites del Bosque”, existe una relación entre la sostenibilidad y el consumo de plástico, debido al impacto ambiental que genera su uso y acumulación en el planeta. Según con la información que se obtuvo de la entrevista con la gobernanta y con la información recopilada en la hoja de cotejo, el departamento de housekeeping no está muy interesado por reducir la cantidad de plástico de un sólo uso que se utilizan en las habitaciones considerando que se emplean vasos descartables, botellas de plástico, bolsas plásticas, etc. A pesar que los amenities son 100% reciclables y algunos son biodegradables, el hotel en general no tiene planeado implementar un programa de reciclaje o segregación de plásticos que le permita darle un nuevo uso a estos envases. Por el contrario, todos los desechos van a una misma bolsa y terminan en rellenos sanitarios o vertederos de basura. En conclusión, la manera en cómo el departamento y el hotel en su conjunto manejan los residuos plásticos y el poco esfuerzo del mismo por implementar alternativas sostenibles al plástico como productos biodegradables o compostables, la sostenibilidad del hotel se ve afectada de manera negativa.

Se concluyó que el primer supuesto por hipótesis específica “El consumo de plástico influye en la sostenibilidad ambiental del departamento de housekeeping del hotel Suites del Bosque”, existe una relación entre el consumo de plástico y la sostenibilidad ambiental, donde la gobernanta precisó que desde el inicio de la pandemia ocasionada por la COVID-19, los trabajadores ya no recibían capacitaciones de ningún tipo. Por lo que, en estos últimos años, los colaboradores no se han capacitado en el manejo responsable de los residuos sólidos plásticos,

lo cual, ha impactado de manera negativa en la sostenibilidad ambiental del departamento.

Se concluye que el segundo supuesto por hipótesis específica “El consumo de plástico influye en la sostenibilidad económica del departamento de housekeeping del hotel Suites del Bosque”, indica que hay una relación entre el consumo de plástico y la sustentabilidad económica, dimensión de la sostenibilidad ambiental que busca generar desarrollo económico considerando el cuidado del medio ambiente, así como la seguridad y bienestar de los trabajadores de la empresa. Esto se demostró con la afirmación de la gobernanta al indicar que para que los productos de limpieza o útiles de aseo cumplan con el control de calidad, estos deben no ser nocivos para la salud al contener sustancias tóxicas que puedan causar alergias o irritación en la piel.

Por otro lado, precisó que el hotel no cuenta con ninguna certificación ambiental que avale su compromiso con el medio ambiente, lo que, probablemente, se deba a sus esfuerzos insuficientes por reducir su impacto ambiental al no reciclar plástico, disminuir el consumo de agua y limitar la generación de desechos sólidos. En conclusión, y a pesar que el departamento se preocupe por la integridad de los colaboradores al tener un control de calidad en los productos que utilizan tanto los huéspedes como los colaboradores, al no contar con un reconocimiento ambiental, se demuestra el poco interés del hotel por ser más sostenible y se ve evidenciado en las pocas alternativas sustentables al plástico presentes en las habitaciones y la poca preocupación por el destino final de sus desechos sólidos, afectando así de manera negativa a la sostenibilidad económica del departamento de HK.

Se concluye que el tercer supuesto por hipótesis específica “El consumo de plástico influye en la sostenibilidad social del departamento de housekeeping del hotel

Suites del Bosque”, existe una relación entre el uso de plástico y la sostenibilidad social. Esto se evidenció con las afirmaciones de la gobernanta al indicar que en el hotel en general no se aplica ningún programa de responsabilidad social ni es parte de ningún convenio con alguna organización que le permita promover el reciclaje dentro de sus instalaciones. Asimismo, precisó que tampoco se ejecuta un programa de educación acerca del reciclaje de plástico dirigido a los empleados del departamento. En consecuencia, se ve afectada de manera negativa la sostenibilidad social del departamento de HK.

Como conclusión final en vista de la información obtenida, se considera que el departamento de housekeeping no cumple con ninguna de las 3 dimensiones de la sostenibilidad al observar el poco interés y despreocupación del departamento y del hotel en general en mejorar su índice de sustentabilidad. No es prioridad del hotel conseguir un buen manejo con los residuos sólidos, en implementar alternativas al plástico ni promover el reciclaje dentro y fuera de sus instalaciones.

RECOMENDACIONES

Es de suma importancia reducir el uso de plástico en el día a día ya que es un material que tarda cientos de años en descomponerse, su acumulación en vertederos y en los océanos genera contaminación, destruyendo la vida marina y perjudicando la salud humana, la presencia de microplásticos contamina el agua potable, su fabricación conlleva al agotamiento de recursos finitos, entre otros. Por ende, al limitar el uso de este material, se puede reducir la degradación del medio ambiente, sus recursos y la vida que hay en ella.

En el estudio de este proyecto, se recomienda implementar un programa integral de reciclaje donde intervenga tanto el personal del departamento de housekeeping, la gerencia, así como la empresa privada y/o pública con la que se propone realizar una alianza. Los colaboradores del departamento de HK, mediante una serie de capacitaciones e instrucciones a seguir, se encargan de segregar tanto plásticos de un sólo uso como los amenities reciclables en una bolsa indicada para el reciclaje de los mismos. De esta manera, de la mano con la planta de reciclaje de Surco ubicada dentro del parque ecológico Voces por el Clima, se busca incentivar el reciclaje en la comunidad y promover estas buenas prácticas como reflejo de cambio y compromiso con el medio ambiente.

Por otro lado, se recomienda que el Estado se involucre más en el apartado de la sostenibilidad al promover leyes que beneficien la reducción de uso de plásticos de un sólo uso, así como la concientización a la comunidad para aplicar estas medidas en el hogar y así lograr un gran cambio como sociedad.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Aliaga, G. (2019). *Identificación de buenas prácticas ambientales en turismo: la gestión de residuos en el hotel Dynastic de Benidorm* [Tesis de pregrado, Universidad Politécnica de Valencia. Valencia, España]. Recuperado de <https://riunet.upv.es/handle/10251/125486>

Alvarado, C. (2017). *Propuesta documental para la implementación de un sistema de sostenibilidad turística basado en la norma técnica sectorial colombiana NTS-TS 002 en el hotel NH Royal Cali*. [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma de Occidente. Cali, Colombia]. Recuperado de: <https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/9755/T07423.pdf?sequence=1>

Álvarez, D. (2021). *Plástico*. Descubrimiento del plástico. Recuperado de: <https://humanidades.com/plastico/>

Angulo, D. & Vera, R. (2018). *La gestión municipal de residuos plásticos y su influencia en la satisfacción de la población del distrito de Characato, Arequipa, 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Católica San Pablo. Arequipa, Perú]. Recuperado de http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15613/1/ANGULO_VERA_DOR_GES.pdf

Azze, A & Ochoa, M (2017). *La gestión ambiental en una entidad hotelera de turismo de naturaleza*. La gestión ambiental en las instalaciones hoteleras enmarcadas en el turismo de naturaleza. Recuperado de: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/riat/v13n1/0718-235X-riat-13-01-00052.pdf>.

Benavides, Z. & Lara, A. (2021). *Gestión integral de residuos sólidos en hoteles de 4 y 5 estrellas de Lima Metropolitana en tiempos de COVID-19* [Tesis de

pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima, Perú. Recuperado de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/657325/Benavides_RZ.pdf?sequence=1

Bravo, F. (2013). *¿Existe una conciencia ambiental en el Perú?*. Recuperado de: <http://puntoedu.pucp.edu.pe/opinion/existe-una-conciencia-ambiental-en-el-peru/>

Cáceres, P. (2020). *Todo lo que siempre quisiste saber sobre los plásticos*. Tipos de plástico. Recuperado de: <https://www.elagoradiario.com/desarrollo-sostenible/economia-circular/cuantos-tipos-de-plastico-hay-aprende-a-distinguirlos/>

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2019). *La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible: una oportunidad para América Latina y el Caribe*. Introducción. Recuperado de: http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40155/S1801141_es.pdf?sequence=28&isAllowed=y

Córdova, J (2016). *Prácticas ambientales que se realizan en establecimientos de hospedaje del balneario de huanchaco, julio-septiembre 2016*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte. Trujillo, Perú]. Recuperado de: <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10015/C%C3%B3rdova%20S%C3%A1nchez%20Justinien%20Christopher%20Shimon.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Deraman, F., Ismail, N., Arifin, A.I.M. & Mostafa, M.I.A. (2017). *Green practices in the hotel industry: Factors influencing the implementation*. Consumer

support. Recuperado de: <https://fhtm.uitm.edu.my/images/jthca/Vol9Issue2/2-13.pdf>

Di Muro, L. (2012). *Manual práctico de recepción hotelera*. Conceptos básicos. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/robleria/127365583-luisdimurorecepcionhoteleraManualpractico>

Domínguez, D. (2009). *Aplicación de un modelo de gestión para la evaluación de la actuación responsable de la marca Barceló Hotels - Resorts*. [Tesis de Diploma, Universidad de Matanzas. Matanza, Cuba]. Recuperado de <http://cict.umcc.cu/repositorio/tesis/Trabajos%20de%20Diploma/Turismo/2009/Daisy%20Dom%C3%ADnguez%20L%C3%B3pez.pdf>

Dourojeanni, A. (2000). *El Desarrollo sostenible*. Perspectivas y enfoques en una nueva época. Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03942007000200001#:~:text=Seg%C3%BAAn%20Dourojeanni%20\(2000\)%2C%20el,ambiental](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03942007000200001#:~:text=Seg%C3%BAAn%20Dourojeanni%20(2000)%2C%20el,ambiental)

Garza, E. (2019). *Retos en la innovación sostenible en el sector turístico*. Sustentabilidad. Recuperado de <https://rayo.xoc.uam.mx/index.php/Rayo/issue/view/43/PDF%2043>

Geyer, R., Jambeck, J. R. y Law, K. L. (2017). *Production, use, and fate of all plastics ever made*. Introduction. Recuperado de: <https://www.science.org/doi/10.1126/sciadv.1700782>

Grupo ISTur (2011). *Hoteles Sostenibles*. ¿Qué es un hotel sostenible?. Recuperado de: <http://hotelesostenibles.com/que-es-un-hotel-sostenible/>

H. Daly (1973). *El concepto de sustentabilidad y la importancia de cuidar el medio ambiente*. Definición de sustentabilidad. Recuperado de: <https://educacionejecutivablog.wordpress.com/2010/03/26/el-concepto-de-sustentabilidad-y-la-importancia-de-cuidar-el-medio-ambiente/#:~:text=Daly%20en%201973%20afirmaba%20que,econom%C3%ADa%20o%20crecimiento%20econ%C3%B3mico%20cero.>

Hinojosa, V. (2019). Hosteltur. Citado en: García, D. (2020). *Análisis del movimiento Zero Waste como método para el desarrollo sostenible y su posible aplicación en el sector hotelero en la isla de Tenerife*. Infraestructura (p.22). Recuperado de <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/21473/Analisis%20del%20movimiento%20Zero%20Waste%20como%20metodo%20para%20el%20desarrollo%20sostenible%20y%20su%20posible%20aplicacion%20en%20el%20sector%20hotelero%20en%20la%20isla%20de%20Tenerife..pdf?sequence=1>

Holguín, M.P (2020). *Análisis del resultado de la aplicación de buenas prácticas ambientales en los alojamientos a nivel nacional e internacional*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima, Perú] Recuperado de: https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/653035/Holgu%C3%ADn_ZM.pdf?sequence=3

López, L., Vargas, E (2014). *Gestión ambiental empresarial: un estudio comparativo entre hoteles en Cancún, México y Varadero, Cuba*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/2610/261056066004.pdf>.

Maocai Shen, B. S. (2019). *¿Are biodegradable plastics a promising solution to solve the global plastic pollution?*. Environmental Pollution. Citado en: Sánchez, J. (2020). *Impacto del plástico de un sólo uso y alternativas para su sustitución en el municipio de Urao*. Características de los plásticos, usos, clasificación e impactos ambientales. [Tesis de pregrado, Tecnológico de Antioquía. Medellín, Colombia]. Recuperado de: <https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tdea/964/Impacto%20plastico.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Martínez, P. (2015). *Influencia de la responsabilidad social corporativa en el comportamiento del consumidor turístico: un estudio desde la perspectiva del turismo sostenible*. [Tesis de Doctorado, Universidad de Cantabria. Santander, España]. Recuperado de <https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/6410/TesisPMGDL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ministerio de Ambiente del Perú (2016). *Plan Nacional Integral de residuos sólidos 2016 - 2024*. Recuperado de: <https://www.minam.gob.pe/calidadambiental/wp-content/uploads/sites/22/2013/10/IMPRIMIR-PLANRES-2016-2024-25-07-16.pdf>

Ministerio de Ambiente del Perú (2018). *Cifras del mundo y el Perú. ¿Por qué es necesario tomar conciencia?*. Recuperado de: <https://www.minam.gob.pe/menos-plastico-mas-vida/cifras-del-mundo-y-el-peru/>

Monsalve, C & Hernández, S (2015). *Gestión de la calidad del servicio en la hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos sostenibles: caso Bucaramanga*. La gestión de la calidad del servicio en la hotelería como

generador de turismo sostenible. Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/pdf/206/20640430011.pdf>.

Morales, E (2017). *Asesoramiento en gestión del turismo sostenible Hotel Cristal Ballena Boutique & SPA, Bahía Ballena, Puntarenas*. [Tesis de pregrado, Instituto Tecnológico de Costa Rica. Cartago, Costa Rica]. Recuperado de:
https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/9377/asesoramiento_gestion_turismo_sostenible_hotel.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Moreno, F. (2019). *Caracterización de los residuos sólidos generados en los establecimientos de la Empresa Hotelera La Casona – Iquitos*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Iquitos, Perú]. Recuperado de:
[https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/5989/Francis](https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/5989/Francis%20co%20tesis%20titulo%202019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
[co tesis titulo 2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/5989/Francis%20co%20tesis%20titulo%202019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Munier, N. (2005) *Introduction to Sustainability Road to a Better Future*. Springer, Dordrecht. Recuperado de:
[https://books.google.com.pe/books?id=AXVCHln48gYC&printsec=frontcover&hl=es](https://books.google.com.pe/books?id=AXVCHln48gYC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
[s&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=AXVCHln48gYC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

Obispo, M & Tapia, D (2020). *Percepción de los responsables de la gestión de residuos sólidos en hoteles de Lima sobre las políticas empresariales en el campo*. [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola. Lima, Perú]. Recuperado de:
[https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/648b2bcb-c5ad-4e97-](https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/648b2bcb-c5ad-4e97-9ea6-f07029fc94ed/content)
[9ea6-f07029fc94ed/content](https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/648b2bcb-c5ad-4e97-9ea6-f07029fc94ed/content)

Organización de las Naciones Unidas (1987). *Informe de la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo. ¿Qué es el desarrollo sostenible?*.

Recuperado

de:

[https://www.un.org/spanish/conferences/wssd/desarrollo.htm#:~:text=%22El%20desarrollo%20sostenible%20es%20el,\(Informe%20Brundtland\)%2C%201987.Naciones Unidas: Cumbre de Johannesburgo 2002](https://www.un.org/spanish/conferences/wssd/desarrollo.htm#:~:text=%22El%20desarrollo%20sostenible%20es%20el,(Informe%20Brundtland)%2C%201987.Naciones Unidas: Cumbre de Johannesburgo 2002)

Organización de las Naciones Unidas (2018). *Single-Use Plastics. A Roadmap for Sustainability*. Problematic single-use plastics. Recuperado

de: https://wedocs.unep.org/bitstream/handle/20.500.11822/25496/singleUsePlastic_sustainability.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Organización Mundial del Turismo (2018) *El turismo y los Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Buenas prácticas en las Américas. Recuperado de:

<https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284419937>

Pérez, A & Rodríguez (2014). *Sustainable development and stakeholder relations management: Exploring sustainability reporting in the hospitality industry from a SD-SRM approach*. Sustainable development. Recuperado de:

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0278431914001212>

Pico, Y. & Barceló, D. (2019). *Analysis and Prevention of Microplastics Pollution in Water: Current Perspectives and Future Directions*. Remediation Strategies. Recuperado

de:

<https://pubs.acs.org/doi/pdf/10.1021/acsomega.9b00222>

Sánchez, L. (2021). *Gestión ambiental en la hotelería. Caso de un hotel cinco estrellas del sur de la CDMX*. [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Estado

de México. Toluca de Lerdo, México]. Recuperado de:
<http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/111782>

Sánchez, N. & González, J. (2020). *Proyecto de estructura de empresa para el hotel 4 mundos*. [Tesis de maestría, Universidad Politécnica Salesiana. Cuenca, Ecuador]. Recuperado de
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19574/1/UPS-CT008901.pdf>

Santillán, M. (2018). *Una vida de plástico*. Origen de los plásticos. Recuperado de: <https://ciencia.unam.mx/leer/766/una-vida-de-plastico>

Sinisterra, J. & Zarela, M. (2021, 16 de febrero). Revisión de literatura sobre marcas verdes y sostenibilidad. *Revista de Ingenierías Interfaces*, vol. 4, no. 1, pp. 85-102. Recuperado de
<https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/interfaces/article/view/8240/7345>

Suárez, A. (2019). *El problema de los plásticos de un sólo uso en España: situación actual y estrategias futuras*. [Tesis de pregrado, Universidad de La Laguna. La Laguna, España]. Recuperado de
<https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/15465/El%20problema%20de%20los%20plasticos%20de%20un%20solo%20uso%20en%20Espana%20situacion%20actual%20y%20estrategias%20futuras..pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Supriadi, B., Astuti, W. & Firdiansyah, A. (2017). *Green Product And Its Impact on Customer Satisfaction*. Research Methods. Recuperado de:
https://www.researchgate.net/profile/Bambang-Supriadi-3/publication/319314299_Green_Product_And_Its_Impact_on_Customer_Satisfac

[tion/links/59a3f03a0f7e9b4f7df34534/Green-Product-And-Its-Impact-on-Customer-Satisfaction.pdf](https://www.linkedin.com/company/59a3f03a0f7e9b4f7df34534/Green-Product-And-Its-Impact-on-Customer-Satisfaction.pdf)

ANEXOS

Anexo 1: MATRIZ DE CATEGORÍAS

MATRIZ DE CATEGORÍAS					
TÍTULO: Sostenibilidad y consumo de plástico en el departamento de housekeeping del hotel Suites del Bosque. Año 2023.					
PROBLEMA	OBJETIVOS	SUPUESTO	<i>Consumo de plástico</i>		
Problema Principal	Objetivo General	Supuesto general	Categorías	Subcategorías	Entrevista estructurada
<p>¿De qué manera influye el consumo de plástico en la sostenibilidad del departamento de housekeeping del hotel Suites del Bosque, San Isidro, Lima, 2023?</p>	<p>Determinar de qué manera influye el consumo de plástico en la sostenibilidad del departamento de housekeeping del hotel Suites del Bosque, San Isidro, Lima, 2023</p>	<p>El consumo de plástico influye en la sostenibilidad del departamento de housekeeping del hotel Suites del Bosque, San Isidro, Lima, 2023</p>	<p>Envases de plástico</p>	<p>Cantidad de amenities de plástico consumidos en 1 mes</p>	<p>¿Cuántos kilogramos o número de envases plásticos en amenities se utilizan al mes aproximadamente?</p>
				<p>Uso de envases de plástico reciclado</p>	<p>¿Utilizan envases de plástico reciclado en amenities, productos de aseo y/o de limpieza?</p>
				<p>Cantidad de productos de limpieza en envases plásticos consumidos en 1 mes</p>	<p>¿Cuántos kilogramos o número de envases de plástico en productos de limpieza se utilizan al mes aproximadamente?</p>
			<p>Desechos plásticos</p>	<p>Cantidad total en kg de desechos plásticos generados en 1 mes</p>	<p>¿Cuánto es la cantidad total en kg de desechos plásticos generados en 1 mes?</p>

				Procesamiento de los desechos plásticos	¿Qué sucede con los desechos plásticos? ¿Pasan por algún tratamiento o procesamiento?
			Reciclaje de plástico	Estrategias de reciclaje de plástico	¿Dentro del departamento de HK se aplica algún programa de reciclaje o segregación de desechos?
					¿Qué alternativas sostenibles al uso del plástico emplean en el departamento de HK?
				Plan o iniciativa para la reducción del plástico	¿Se han eliminado los plásticos de un sólo uso como sorbetes, botellas de plástico y bolsas plásticas?
					¿Los proveedores de amenities, útiles de aseo y productos de limpieza son considerados eco-amigables?
					¿Existe alguna iniciativa para reducir el consumo de plástico de un sólo uso dentro del departamento de HK?
Problemas específicos	Objetivos específicos:	Supuestos específicos		Sostenibilidad	
			Categorías	Subcategorías	Cuestionario

<p>¿De qué manera influye el consumo de plástico en la sostenibilidad ambiental del departamento de housekeeping del hotel Suites del Bosque, San Isidro, Lima, 2023?</p>	<p>Determinar de qué manera influye el consumo de plástico en la sostenibilidad ambiental del departamento de housekeeping del hotel Suites del Bosque, San Isidro, Lima, 2023</p>	<p>El consumo de plástico influye en la sostenibilidad ambiental del departamento de housekeeping del hotel Suites del Bosque, San Isidro, Lima, 2023</p>	<p>Sostenibilidad Ambiental</p>	<p>Acciones para economizar el uso de energía</p>	<p>¿Qué acciones se emplean en el hotel para reducir el consumo de energía?</p>
					<p>¿Existen controles de iluminación eficientes, como interruptores con detección de movimiento o tarjetas de acceso para encender y apagar las luces?</p>
				<p>Estrategias para la utilización del agua de manera consciente</p>	<p>¿Qué acciones se emplean en el hotel para reducir el consumo de agua?</p>
				<p>Manejo responsable de residuos sólidos</p>	<p>¿Se utilizan dispositivos de ahorro de agua, como aireadores de grifos o inodoros de bajo consumo de agua en las habitaciones?</p>
					<p>¿El personal del hotel recibe capacitaciones sobre el manejo adecuado de los residuos sólidos?</p>
					<p>¿En el hotel se pone en práctica la donación de alimentos no consumidos?</p>
<p>¿De qué manera influye el consumo de plástico en la</p>	<p>Determinar de qué manera influye el consumo de</p>	<p>El consumo de plástico influye en la sostenibilidad económica del</p>	<p>Sostenibilidad Económica</p>	<p>Control de calidad</p>	<p>¿Qué características deben cumplir para el control de calidad los amenities, productos de limpieza y útiles de aseo empleados en las habitaciones del hotel?</p>

<p>sostenibilidad económica del departamento de housekeeping del hotel Suites del Bosque, San Isidro, Lima, 2023?</p>	<p>plástico en la sostenibilidad económica del departamento de housekeeping del hotel Suites del Bosque, San Isidro, Lima, 2023</p>	<p>departamento de housekeeping del hotel Suites del Bosque, San Isidro, Lima, 2023</p>		<p>Certificaciones ambientales</p>	<p>¿El hotel ha recibido algún reconocimiento o certificación ambiental?</p>
<p>¿De qué manera influye el consumo de plástico en la sostenibilidad social del departamento de housekeeping del hotel Suites del Bosque, San Isidro, Lima, 2023?</p>	<p>Determinar de qué manera influye el consumo de plástico en la sostenibilidad social del departamento de housekeeping del hotel Suites del Bosque, San Isidro, Lima, 2023</p>	<p>El consumo de plástico influye en la sostenibilidad social del departamento de housekeeping del hotel Suites del Bosque, San Isidro, Lima, 2023</p>	<p>Sostenibilidad Social</p>	<p>Programas con comunidades</p>	<p>¿El hotel pone en práctica algún programa de responsabilidad social o es parte de algún convenio con ONGs?</p>
				<p>Aplicación de programas de educación ambiental</p>	<p>¿Se implementa algún programa de educación sobre el reciclaje de plástico dirigido a los empleados del departamento?</p>

Anexo 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS
VI: Consumo de plástico	Se define al consumo de	Operacionalmente se define que	Envases de plástico	¿Cuántos kilogramos o número de envases plásticos en amenities se utilizan al mes aproximadamente?

	plástico como la utilización de productos hechos de plástico en diversas actividades durante la vida diaria. Esto incluye botellas, bolsas, juguetes, envases de alimentos, dispositivos electrónicos, entre otros.	la variable "Consumo de plástico" está conformada por 3 categorías, las cuales son los envases de plástico, desechos plásticos y reciclaje de plástico.		
				¿Utilizan envases de plástico reciclado en amenities, productos de aseo y/o de limpieza?
				¿Cuántos kilogramos o número de envases de plástico en productos de limpieza se utilizan al mes aproximadamente?
			Desechos plásticos	¿Qué sucede con los desechos plásticos? ¿Pasan por algún tratamiento o procesamiento?
				¿Cuánto es la cantidad total en kg de desechos plásticos generados en 1 mes?

			Reciclaje de plástico	<p>¿Dentro del departamento de HK se aplica algún programa de reciclaje o segregación de desechos?</p> <p>¿Qué alternativas sostenibles al uso del plástico emplean en el departamento de HK?</p> <p>¿Se han eliminado los plásticos de un sólo uso como sorbetes, botellas de plástico y bolsas plásticas?</p> <p>¿Los proveedores de amenities, útiles de aseo y productos de limpieza son considerados eco-amigables?</p> <p>¿Existe alguna iniciativa para reducir el consumo de plástico de un sólo uso dentro del departamento de HK?</p>
VD: Sostenibilidad	Se define sostenibilidad como la capacidad de satisfacer las necesidades del presente sin comprometer a las necesidades de las futuras generaciones.	Operacionalmente se define que la variable "Sostenibilidad" está conformada por 3 dimensiones como la sostenibilidad ambiental, económica y la social.	Sostenibilidad Ambiental	<p>¿Qué acciones se emplean en el hotel para reducir el consumo de energía?</p> <p>¿Existen controles de iluminación eficientes, como interruptores con detección de movimiento o tarjetas de acceso para encender y apagar las luces?</p> <p>¿Qué acciones se emplean en el hotel para reducir el consumo de agua?</p> <p>¿Se utilizan dispositivos de ahorro de agua, como aireadores de grifos o inodoros de bajo consumo de agua en las habitaciones?</p> <p>¿El personal del hotel recibe capacitaciones sobre el manejo adecuado de los residuos sólidos?</p> <p>¿En el hotel se pone en práctica la donación de alimentos no consumidos?</p>
			Sostenibilidad Económica	<p>¿El hotel ha recibido algún reconocimiento o certificación ambiental?</p>

				¿Qué aspectos evalúan durante el control de calidad de los amenities, productos de limpieza y útiles de aseo empleados en las habitaciones del hotel?
			Sostenibilidad Social	¿El hotel pone en práctica algún programa de responsabilidad social o es parte de algún convenio con ONGs?
				¿Se implementa algún programa de educación sobre el reciclaje de plástico dirigido a los empleados del departamento?

Anexo 3: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

OBSERVACIÓN - HOJA DE COTEJO

PROCESO	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN
SEPARACIÓN DE DESECHOS PLÁSTICOS		
PROGRAMA DE RECICLAJE		
CERTIFICACIÓN AMBIENTAL		
PROVEER DE BOTELLAS DE VIDRIO O ACERO		
PROVEEDOR DE AMENITIES ECOAMIGABLE		
USO DE DISPENSADORES RECARGABLES		
USO DE AIREADOR DE GRIFOS O SISTEMA DE DOBLE DESCARGA		
INDICACIONES PARA DESECHAR LOS RESIDUOS PLÁSTICOS		

CONTENEDORES ESPECIALES PARA SEGREGAR PLÁSTICO		
---	--	--

ENTREVISTA - ENTREVISTA ESTRUCTURADA

- 1) ¿Qué iniciativas se aplican para reducir la cantidad de plástico en las habitaciones?

Ninguna. Nosotros ponemos 2 botellas de agua ya sea San Luis o San Mateo el día que ingresa el huésped. El cuartelero ingresa a hacer la habitación y esas botellas las agarra, las saca de la habitación y las pone en la bolsa de basura. No hay ningún reciclaje para esos productos ni para los amenities. Todos trabajan con guantes, agarran las botellas y van a la bolsa de basura. Referente a vasos, en la mesa del desayunador tenemos la hielera con 2 vasos de vidrio y 2 botellas de agua. En el kitchenette tenemos la cafetera y una bandeja donde se ponen 2 vasos de plástico descartables. No hay ninguna iniciativa de reducción de plástico ni reciclaje.

- 2) ¿Cuál es la cantidad aproximada de envases de plástico utilizados por día en una habitación?

Dependiendo de la ocupabilidad. Si son 2 huéspedes o un matrimonio, se ponen siempre 2 botellas de agua. Si son 3 huéspedes, se ponen 3 botellas de agua. Y si son 4 huéspedes, 4 botellas de agua. Esas botellas, al siguiente día, por ejemplo si tomaron 2, se les repone con 2 botellas. Referente a los amenities, se le ponen 2 envases de shampoo, 2 de acondicionador, 2 de gel de baño y 2 de crema. Adicional se le coloca un

gorro de baño que va dentro de un envoltorio de papel. El tacho de basura es de metal con una bolsa plástica por dentro y todos los desechos de la habitación va a esa bolsa. El cuartelero llega, saca la bolsa y la ingresa a la bolsa negra que va para el depósito general de basura. No se recicla nada. No hay segregación de residuos plásticos. Todos los desechos, incluido la sobra de comida del restaurante, se juntan y se botan a la basura.

- 3) ¿Qué productos de plástico se han eliminado o reemplazado en las habitaciones para reducir su impacto ambiental?

Antes se ponían en los escritorios 3 hojas de papel carta con logotipo, 3 hojas de papel bond blanco, 1 lapicero, 1 lápiz y 1 borrador. Ahora se ha eliminado eso y ya no se pone nada a raíz de la pandemia. También, antes teníamos en todas las habitaciones, vasos en los ovalines, ahora ya no se ponen vasos. Si el huésped quiere un vaso, puede agarrar el que tiene en la bandeja de su comedor. Asimismo, abríamos la cama y poníamos una rosa durante la cobertura de la habitación. Teníamos una persona exclusiva sólo para la cobertura que entraba a las 2 de la tarde y media y, entre otras tareas, se dedicaba a limpiar las rosas, ponerlas en una canastita y poner los chocolates. Ahora se les deja 2 chocolates al huésped pero sólo cuando uno va a revisar la habitación. O sea, a mí me avisa el cuartelero que ya está la habitación lista, voy, la reviso y en la chocolaterita le pongo 2 chocolates. Una en cada velador y listo. Ya no se realiza la cobertura de habitaciones ni nada por el estilo.

- 4) ¿Qué características deben cumplir los productos de limpieza, amenities y útiles de aseo para pasar el control de calidad?

No deben de ser nocivos para el ser humano o contener sustancias tóxicas como para causar alergias a la piel o irritación.

- 5) ¿Qué se hace con los desechos plásticos generados en las habitaciones?

Todos los desechos se juntan y se botan a la basura. No hay separación de desechos plásticos ni de comida ni nada.

- 6) ¿Se lleva a cabo algún tipo de capacitación o sensibilización para el personal de limpieza sobre las estrategias de reciclaje de plástico en las habitaciones?

Antes sí se daba. Yo he recibido varias capacitaciones generales. En el hotel llevé una y el hotel me ha llevado a capacitaciones al Meliá, al Marriott, a la Cámara de Comercio de Lima, etc. O sea, antes sí el hotel te capacitaba. Ahora ya no hay capacitaciones de ningún tipo y yo creo que se debe a la situación económica actual. Si antes la habitación en el hotel costaba 180 dólares, ahora la habitación está 60 dólares. Ya te imaginarás.

- 7) ¿Qué alternativas se aplican en las habitaciones para reducir el consumo de energía?

Tú abres la puerta y está el tarjetero, insertabas la tarjeta y se encendían todas las luces. Eso demora 1 minuto en apagarse las luces de manera automática cuando el huésped abandona la habitación.

- 8) ¿Qué tipo de iluminación se utiliza en las habitaciones para reducir el consumo de energía?

Todos los focos de las luminarias son LED de bajo consumo.

9) ¿Existen controles de iluminación eficientes, como interruptores con detección de movimiento o tarjetas de acceso para encender y apagar las luces?

En el pasadizo, están las luminarias y conforme tú vas caminando, se van encendiendo las luminarias gracias al sensor de movimiento. Pasas ese tramo del pasadizo y se apaga esa luminaria. Hay 3 luminarias por pasadizo.

10) ¿Qué medidas efectivas se aplican para reducir el consumo de agua en las habitaciones?

Revisamos constantemente los inodoros y grifos para ver si hay pérdida de agua o no. Si hay algún goteo o fuga, se procede a llamar inmediatamente a mantenimiento para que lo solucione lo más pronto posible.

Anexo 4: VALIDACIÓN DE EXPERTOS

INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y Nombres del experto: Dra. Roxana Alexandra Albarracin Aparicio

Cargo e institución del experto: Docente – ISIL - UNMSM

1.3. Nombre del instrumento: Entrevista estructurada y hoja de cotejo

1.4. Autor del instrumento: Prado Venegas, Fabiola y Rojas Alarcón, Leonardo

1.5. Título de la investigación: Sostenibilidad y consumo de plástico en el departamento de housekeeping del hotel Suites del Bosque. Año 2023.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					x
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					x
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					x
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica					x
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					x
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					x
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos					x
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y dimensiones.					x
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					x

10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.						x
PROMEDIO DE VALIDACIÓN							x

PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	x		
Ítem 2	x		
Ítem 3	x		
Ítem 4	x		
Ítem 5	x		
Ítem 6	x		
Ítem 7	x		
Ítem 8	x		
Ítem 9	x		
Ítem 10	x		

III. **PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

IV. 85 %. V: **OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

(x) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.



Lugar y fecha: Lima, 19/07/2023

Firma del experto

DNI N° 41981490

Anexo 5: REPORTE DE TURNITIN

Similarity Report

PAPER NAME	AUTHOR
Sustentaci%C3%B3n Tesis.pdf	FABIOLA MELISSA PRADO VENEGAS
WORD COUNT	CHARACTER COUNT
20967 Words	114903 Characters
PAGE COUNT	FILE SIZE
113 Pages	2.0MB
SUBMISSION DATE	REPORT DATE
Jul 19, 2023 10:04 PM GMT-5	Jul 19, 2023 10:06 PM GMT-5

● 23% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 21% Internet database
- 6% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 16% Submitted Works database

● Excluded from Similarity Report

- Bibliographic material
- Quoted material

Firma del asesor: Roxana Alexandra Albarracín Aparicio



Firma de los autores:

- **Fabiola Melissa Prado Venegas**

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Fabiola Prado Venegas', written in a cursive style.

- **Leonardo Felipe Alarcón Rojas**

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Leonardo Alarcón Rojas', written in a cursive style.