



TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

**“La Ecoeficiencia de los amenities en el hotel Radisson Red - Miraflores, 2025”**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
**Bachiller en Dirección Hotelera**

**PRESENTADO POR:**

Gonzales Sanchez, Barbara Rocio - Dirección Hotelera

Montalvo Motta, Josue Arturo - Dirección Hotelera

**ASESOR**

Sam Anlas, Carlos Antonio

**LIMA, PERÚ**

2025

---

## **ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO**

### **ASESOR:**

Sam Anlas, Carlos Antonio

### **MIEMBROS DEL JURADO**

Ampuero Sanchez, Diana Vanessa

Bedon Lopez, Yaymi

Cerna Hernandez, Jorge Alberto

## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Barbara Rocio Gonzales Sanchez Identificado (a) con DNI N° 77277741 perteneciente al Programa de Dirección Hotelera, siendo mi asesor el Sr. Carlos Antonio Sam Anlas identificado (a) con DNI N°: 40789757 y cuyo código ORCID es 0000-0003-1632-7131

Yo, Josue Arturo Montalvo Motta Identificado (a) con DNI N° 73244412 perteneciente al Programa de Dirección Hotelera, siendo mi asesor el Sr. Carlos Antonio Sam Anlas identificado (a) con DNI N°: 40789757 y cuyo código ORCID es 0000-0003-1632-7131

### DECLARAMOS BAJO JURAMENTO QUE:

a) Somos los autores del documento académico titulado “La Ecoeficiencia de los amenities en el hotel Radisson Red - Miraflores, 2025“

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 asesor ha revisado minuciosamente el trabajo de investigación, incluyendo las citas a otros autores y las referencias bibliográficas. Este proceso se ha llevado a cabo cumpliendo con las pautas académicas y respetando las normas internacionales.

d) El trabajo de investigación cumplió con el análisis del sistema TURNITIN, el cual tiene el 16% de similitud.


e) Declaro 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: 22 de Julio del 2025

**Firmas de los autores**

Nombres	Apellidos	Dni	Firma	Huella
Barbara Rocio	Gonzales Sanchez	77277741		
Josue Arturo	Montalvo Motta	73244412		

**Firma del asesor**

Nombres	Apellidos	Dni	Firma	Huella
Carlos Antonio	Sam Anlas	40789757		

## **DEDICATORIA**

Dedicado a mis abuelitos Bernabé, María y Santiago, quienes, aunque ya no están físicamente conmigo, siempre se preocuparon por mí y me acompañaron con sus consejos, su amor y su sabiduría. Gracias por darme todo su apoyo y soporte en cada momento. Siempre serán una parte muy importante en mi vida.

Un beso al cielo.

### **Barbara Rocio Gonzales Sanchez**

A mi padre, Mauricio Montalvo Paredes, por ser mi ejemplo de fortaleza, sabiduría y perseverancia. Aunque ya no estés conmigo en esta vida, tu presencia me acompaña en cada paso. Este logro es también para ti, con todo mi corazón.

### **Josue Arturo Montalvo Motta**

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a mi papá y a mi tía Dana, por siempre creer en mí, aconsejarme, motivarme y brindarme su apoyo incondicional en cada paso de este camino. Gracias por ser mi fuerza, mi guía y mi inspiración constante. Su confianza en mí ha sido fundamental para alcanzar esta meta.

### **Barbara Rocio Gonzales Sanchez**

A mi madre, Luisa Ynes Motta Rebaza, por su amor incondicional, apoyo constante y fe infinita en mí. Gracias por estar siempre a mi lado, por impulsarme a seguir adelante en los momentos difíciles y por creer en mis sueños incluso cuando yo dudaba. Este logro no sería posible sin ti.

### **Josue Arturo Montalvo Motta**

## ÍNDICE

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO .....	2
MIEMBROS DEL JURADO .....	2
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD .....	3
DEDICATORIA .....	5
AGRADECIMIENTO .....	6
ÍNDICE DE TABLAS .....	9
ÍNDICE DE FIGURAS .....	10
RESUMEN .....	11
ABSTRACT .....	12
INTRODUCCIÓN .....	13
I. Información General.....	14
1.1. Título del Proyecto.....	14
1.2. Área estratégica de desarrollo prioritario .....	14
1.3. Actividad económica en la que se aplicaría la innovación o investigación aplicada .....	14
1.4. Localización o Alcance de la solución.....	15
II. Descripción de la investigación aplicada o innovación .....	15
2.1. Planteamiento del problema .....	15
2.2. Objetivo general y específicos: propósito del plan de mejora.....	21
2.2.1. Objetivo general .....	21
2.2.2. Objetivos específicos .....	21
2.3. Justificación .....	21
2.3.1. Justificación teórica .....	21
2.3.2. Justificación metodológica .....	22
2.3.3. Justificación práctica .....	22
2.4. Metodología del proyecto .....	22
2.4.1 Enfoque de investigación .....	22
2.4.2 Tipo de investigación .....	23
2.4.3 Diseño de investigación .....	23
2.4.4 Nivel de investigación .....	23
2.4.5 Población .....	24

2.4.6 Muestreo y muestra .....	24
2.4.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	25
2.4.8 Análisis de la información recolectada .....	25
2.5. Marco Teórico.....	26
2.5.1. Antecedentes de investigación.....	26
2.5.2. Bases Teóricas .....	32
2.6. Glosario de términos.....	41
III. Resultado de investigación .....	44
3.1. Análisis de resultados descriptivos .....	44
IV. Plan de mejora .....	62
4.1 Plan de mejora N° 1: Implementación de dispensadores recargables para <i>amenities</i> líquidos en el Hotel Radisson Red de Miraflores.....	62
4.2 Plan de mejora N° 2: Clasificación y gestión de residuos de <i>amenities</i> en el hotel Radisson Red de Miraflores .....	66
4.3 Plan de mejora ecoeficiente N°3: Alianza con Munay y Sinba para el reciclaje de <i>amenities</i> usados del hotel .....	73
4.3.1 Plan de mejora ecoeficiente N°3A: Alianza con Munay para reciclaje de jabones .....	73
4.3.2. Plan de Mejora Ecoeficiente N° 3B: Alianza con Sinba para el reciclaje de envases plásticos de los <i>amenities</i> .....	77
4.4 Plan de Mejora Ecoeficiente N.º 4: Estrategia de comunicación sostenible a través de folletos y tarjetas informativas para huéspedes .....	81
4.5 Plan de Mejora Ecoeficiente N.º 5: Experiencia Vivencial Sostenible para Huéspedes “Tras la Huella de los <i>Amenities</i> ” .....	86
V. Conclusiones y recomendaciones .....	91
5.1. Conclusiones.....	91
5.1.1 Conclusiones generales .....	91
5.1.2 Conclusiones específicas.....	91
5.2. Recomendaciones.....	92
5.2.1 Recomendaciones generales .....	92
5.2.2 Recomendaciones específicas .....	93
VI. Referencias bibliográficas.....	95
VII. ANEXOS .....	102
ANEXO 01: Informe Turnitin.....	102
ANEXO 02: Registro de impacto y resultados .....	103
ANEXO 03: Matriz de consistencia.....	104

ANEXO 04: Instrumentos de recolección de datos ..... 105  
 ANEXO 05: Validación de Expertos..... 118

### ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Clasificación de los Residuos Sólidos ..... 34  
 Tabla 2 Mapeo de colaboradores entrevistados ..... 44  
 Tabla 3 Matriz de categorías y subcategorías..... 45  
 Tabla 4 Cuadro de costos estimados de los dispensadores ..... 63  
 Tabla 5 Cuadro de riesgos y mitigaciones del plan de mejora ecoeficiente N° 1 ..... 64  
 Tabla 6 Indicadores de éxito del plan de mejora ecoeficiente N° 1 ..... 65  
 Tabla 7 Tipos de *amenities* utilizados en las habitaciones del hotel ..... 67  
 Tabla 8 Cuadro de costos estimados de los contenedores, etiquetas e infografías A4 .... 70  
 Tabla 9 Riesgos y mitigaciones del plan de mejora ecoeficiente N° 2 ..... 72  
 Tabla 10 Indicadores de éxito del plan de mejora ecoeficiente N° 2..... 73  
 Tabla 11 Indicadores de éxito del plan de mejora ecoeficiente N° 3A ..... 76  
 Tabla 12 Indicadores de éxito del plan de mejora ecoeficiente N° 3B ..... 79  
 Tabla 13 Cuadro de costos estimados de los folletos y tarjetas..... 84  
 Tabla 14 Cuadro de riesgos y mitigaciones del plan de mejora ecoeficiente N° 4 ..... 85  
 Tabla 15 Indicadores de éxito del plan de mejora ecoeficiente N° 4..... 85  
 Tabla 16 Cuadro de costos estimados del transporte y souvenirs ..... 88  
 Tabla 17 Indicadores de éxito del plan de mejora ecoeficiente N° 5..... 88

---

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Modelo de dispensadores Aviva .....	64
Figura 2 Sotano 3 del hotel Radisson Red.....	68
Figura 3 Contenedores de Sinba y Munay .....	68
Figura 4 Sala de conferencia para capacitaciones del hotel Radisson Red.....	80
Figura 5 Diseño de tarjeta informativa.....	84
Figura 6 Transporte y guía de la experiencia vivencial .....	89

## RESUMEN

El presente trabajo propone un conjunto de cinco planes de mejora orientados a incrementar la ecoeficiencia de los amenities en el Hotel Radisson Red de Miraflores durante el año 2025. Estas propuestas buscan reducir el impacto ambiental de la operación hotelera, optimizar el uso de recursos e incorporar prácticas sostenibles alineadas con los principios de economía circular. Los planes incluyen: la implementación de dispensadores recargables para shampoo, acondicionador y gel de ducha; un sistema de clasificación y gestión diferenciada de residuos de amenities; alianzas con Munay y Sinba para el reaprovechamiento de jabones parcialmente usados y el reciclaje de envases plásticos; estrategias de comunicación informativa para sensibilizar a los huéspedes; y una experiencia vivencial que conecta a los visitantes con los procesos de reciclaje y sostenibilidad. Se empleó una metodología cualitativa de tipo aplicada, con diseño no experimental y nivel descriptivo. La recolección de datos se realizó mediante entrevistas semiestructuradas a personal del área de housekeeping, lo que permitió identificar las prácticas actuales y sus oportunidades de mejora. Los resultados evidenciaron la ausencia de políticas institucionales claras sobre ecoeficiencia, pero también una alta disposición del personal hacia el cambio. Se concluye que la implementación de estrategias estructuradas, en conjunto con alianzas con organizaciones especializadas, puede mejorar significativamente la gestión de amenities, reducir residuos sólidos y fortalecer la imagen sostenible del hotel.

**Palabras clave:** Ecoeficiencia hotelera, gestión de residuos, amenities sostenibles, economía circular, turismo sostenible.

## ABSTRACT

This study proposes a set of five improvement plans aimed at increasing the eco-efficiency of amenities at the Radisson Red Hotel in Miraflores during the year 2025. These proposals seek to reduce the environmental impact of the hotel operation, optimize the use of resources and incorporate sustainable practices aligned with the principles of circular economy. The plans include: the implementation of refillable dispensers for shampoo, conditioner and shower gel; a system for the classification and differentiated management of amenities waste; partnerships with Munay and Sinba for the reuse of partially used soaps and the recycling of plastic containers; informative communication strategies to raise awareness among guests; and an experiential experience that connects visitors with recycling and sustainability processes. An applied qualitative methodology was used, with a non-experimental design and descriptive level. Data collection was carried out through semi-structured interviews with housekeeping personnel, which made it possible to identify current practices and opportunities for improvement. The results showed the absence of clear institutional policies on eco-efficiency, but also a high willingness to change on the part of the personnel. It is concluded that the implementation of structured strategies, in conjunction with partnerships with specialized organizations, can significantly improve housekeeping management.

Key words: Hotel eco-efficiency, management of residues, sustainable amenities, circular economy, sustainable tourism.

## INTRODUCCIÓN

Actualmente, la industria hotelera afronta el reto de optimizar la calidad del servicio y la experiencia del cliente, mientras implementa estrategias orientadas a la mitigación de su huella ambiental. En particular, la gestión de *amenities* (jabones, shampoo, acondicionador, lociones y gel de ducha) genera un volumen significativo de residuos de un solo uso que contribuyen a la contaminación plástica y al agotamiento de recursos. El hotel Radisson Red de Miraflores, con 100 habitaciones y una ocupación promedio del 70 %, desecha cada mes más de 2 100 barras de jabón y 8 400 envases plásticos. Frente a este escenario, se evidencia la necesidad de identificar e implementar soluciones ecoeficientes que permitan optimizar el uso de *amenities*, reducir residuos y reforzar el compromiso social y ambiental de la empresa.

Este estudio propone cinco planes de mejora para 2025: instalación de dispensadores recargables, sistema de clasificación de residuos, alianzas con Munay y Sinba para reciclar jabones y plásticos, estrategia de comunicación sostenible con folletos y tarjetas informativas, y experiencia vivencial para huéspedes. Cada plan responde a los objetivos de analizar el consumo de *amenities*, evaluar procesos de generación de residuos y proponer acciones viables para optimizar recursos y fomentar la responsabilidad compartida.

## **I. Información General**

### **1.1. Título del Proyecto**

La Ecoeficiencia de los *amenities* en el hotel Radisson Red – Miraflores, 2025

### **1.2. Área estratégica de desarrollo prioritario**

Este proyecto busca aportar a la línea de investigación aplicada e innovación de Mejora de Procesos y Operaciones, debido a que se busca generar un impacto positivo ambiental, reciclando los *amenities* de los hoteles, mejorando el prestigio de los hoteles con un enfoque de economía circular.

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

La propuesta se desarrollará dentro del sector hotelero, específicamente en el Hotel Radisson Red, dentro del ámbito de una investigación dirigida en la ecoeficiencia del reciclado de *amenities*. Esta investigación busca analizar cómo estas prácticas contribuyen a una gestión más sostenible dentro del rubro hotelero. En este contexto, se destaca la importancia de la carrera de Dirección Hotelera, ya que la investigación propone mejoras en el manejo de residuos, particularmente de los *amenities*, mediante alianzas con organizaciones especializadas en la gestión de estos desechos.

#### **1.4. Localización o Alcance de la solución**

El proyecto de investigación se basará en el hotel Radisson Red con alcance a trabajadores dentro del hotel situado en Miraflores, Lima. Con enfoque en el área de Housekeeping.

## **II. Descripción de la investigación aplicada o innovación**

### **2.1. Planteamiento del problema**

A nivel internacional la creciente relevancia global de la sostenibilidad ha influido en diversos sectores, y la industria hotelera no es una excepción. Los viajeros y turistas actuales muestran un fuerte interés por establecimientos de hospedaje implementen estrategias ecoeficientes, lo que ha generado un cambio significativo en la manera en que operan los hoteles. En un informe de la Organización Mundial del Turismo (OMT) de 2023, el 73% de los turistas mundiales prefieren hospedarse en hoteles que aplican prácticas ecoeficientes y sostenibles. Esta variación en las preferencias de los huéspedes resalta la necesidad de que los hoteles reconsideren sus operaciones, incluida la gestión de los *amenities* que ofrecen a sus huéspedes.

El sector hotelero, además de su importante rol social y generador de empleo, tiene un impacto ambiental considerable. Según la OMT, es responsable de hasta el 5% de las emisiones globales de dióxido de carbono del turismo. Se calcula que cada huésped emite entre 10 kg y más de 100 kg de CO<sub>2</sub> por noche de estancia, variando según el tamaño del hotel, el tipo de habitación, el clima y el consumo energético.

A esto se suma la enorme cantidad de residuos que generan, donde los desechos orgánicos de cocinas y comedores representan casi el 40% del total.

El crecimiento económico de un país se beneficia enormemente del turismo, pero este sector también es una fuente significativa de impacto ambiental adverso. En la hotelería, es común adquirir insumos en grandes cantidades, especialmente en áreas como Housekeeping, lo que implica una reposición constante. Sin embargo, muchos de estos insumos no se aprovechan adecuadamente y terminan siendo desechados, especialmente si el hotel no implementa buenas prácticas ambientales. El turismo debe considerarse no solo una actividad económica, sino también una que tenga un impacto social, en el cual la reciprocidad sea el principio inspirador. Conforme a La Ley General de Turismo - N.º 29408 (2019) exige la promoción, el incentivo y la regulación del desarrollo sostenible del sector.

En el contexto específico de los *amenities* hoteleros, es crucial comprender el concepto de ecoeficiencia, que implica la minimización del impacto ambiental por cada unidad de experiencia del huésped, con énfasis en el uso eficiente de recursos como agua, energía y materiales, además de reducir la generación de residuos. Esto implica una responsabilidad extendida que abarca la sociedad y el entorno ambiental, que incluye la dirección medio ambiental, huella ambiental, la ecoeficiencia y el abastecimiento responsable.

A nivel nacional, los hoteles en Perú, tanto de alta como de baja categorización, enfrentan diversos desafíos en términos de ecoeficiencia y reciclaje. La falta de una legislación clara y obligatoria que exija prácticas estandarizadas de ecoeficiencia y

reciclaje en los hoteles lleva a una implementación desigual en el país. En numerosas regiones, la infraestructura para recolectar, clasificar y procesar residuos, incluidos los *amenities*, es deficiente o nula, lo que impide una gestión de residuos efectiva. Sin una regulación adecuada, las prácticas de reciclaje entre los hoteles son muy diversas, lo que complica la comparación y el establecimiento de estándares. La ausencia de sistemas estandarizados para medir y monitorear el impacto ambiental y económico de las iniciativas de ecoeficiencia y reciclaje dificulta la evaluación de sus beneficios.

Según la Guía de Ecoeficiencia para Empresas del MINAM (2009), la ecoeficiencia permite a las empresas generar mayor valor con un menor consumo de recursos (materiales y energía), reduciendo así sus emisiones y promoviendo la sostenibilidad. Este concepto no solo fomenta la innovación, el crecimiento y la competitividad, sino que también es relevante para todo tipo de empresas.

Implementar la ecoeficiencia mediante el reciclaje de *amenities* en los hoteles genera un impacto positivo integral. Desde la perspectiva ambiental, ayuda a reducir residuos, conservar recursos y disminuir la contaminación. En una perspectiva económica, puede generar ahorros, mejorar el posicionamiento y acceder a nuevos sectores de mercados. Socialmente, contribuye a fortalecer la reputación, aumentar la satisfacción del personal y fomenta la educación ambiental.

Existen normativas e iniciativas, como las implementadas por el Ministerio del Ambiente (MINAM), para cuantificar la huella de carbono en el sector hotelero. El "Reglamento de Gestión Ambiental del Sector Turismo" también establece

responsabilidades ambientales y evaluaciones de impacto para las actividades turísticas. Perú cuenta con normas técnicas nacionales, como la NTP-ISO 22483:2022, que establecen requisitos de calidad para los servicios hoteleros, incluyendo aspectos de sostenibilidad.

El aumento de la sensibilización respecto a los desafíos ambientales está impulsando una demanda de turismo sostenible, lo que pone presión sobre la industria hotelera para que implemente prácticas concretas en este sentido. Los hoteles en destinos turísticos clave, como Miraflores, son especialmente visibles, y sus esfuerzos sostenibles pueden influir significativamente en la percepción de dicho destino. Si los hoteles de Miraflores adoptan prácticas ecoeficientes, ganarán una ventaja competitiva en un mercado cada vez más preocupado por el medio ambiente.

La Municipalidad de Miraflores participa activamente en la promoción de la sostenibilidad, como lo demuestra la iniciativa "Desplastifica Miraflores", cuyo objetivo es reducir los plásticos de un solo uso. Además, realiza inspecciones para verificar las prácticas ambientales en los hoteles y fomenta la adopción de prácticas sostenibles mediante el "Distintivo de Calidad Turística", que premia a las empresas que optimizan el uso del agua y la energía y minimizan su huella de carbono.

El Hotel Radisson Red de Miraflores, con sus 100 habitaciones distribuidas en los pisos 2 al 6 y una ocupación promedio anual del 70 %, hace frente a un desafío significativo en la gestión de sus *amenities* de higiene personal. Cada día se utilizan y desechan, sin distinción, más de 70 barras de jabón parcialmente usadas y 280

envases de plástico (shampoo, acondicionador, body lotion y gel de ducha), lo que se traduce en la disposición mensual de alrededor de 2 100 barras de jabón y 8 400 envases plásticos. Este volumen de residuos no solo representa un costo operativo elevado por la compra continua de productos de un solo uso y el pago de tarifas de disposición, sino que sitúa al hotel dentro de un modelo lineal de consumo que incrementa su huella ambiental y contraviene las tendencias globales de economía circular.

A pesar de contar con procesos básicos de control de inventario (*kardex*) y una segregación elemental de residuos en orgánicos, plásticos, cartón y vidrio, no existe en el hotel una política institucional que oriente la clasificación específica ni el reaprovechamiento de los residuos de *amenities*. Las iniciativas de reciclaje y reutilización son labores individuales del personal, carecen de sistematicidad y no cuentan con aliados formales que garanticen trazabilidad y valorización. Esta ausencia de lineamientos claros genera ineficiencias en el uso de recursos, multiplicación de residuos en vertederos y pérdida de oportunidades para posicionar al Radisson Red como referente en sostenibilidad hotelera.

La falta de comunicación y sensibilización dirigida a los huéspedes agrava la situación: el cliente no conoce las prácticas que el hotel podría adoptar ni el destino de los materiales que utiliza durante su estancia, lo que limita su participación activa en la reducción de residuos. Además, la carencia de un plan de mejora ecoeficiente integral impide medir, comparar y reportar resultados, obstaculizando la implementación de acciones de mejora continua y la obtención de certificaciones ambientales que podrían atraer a un segmento creciente de viajeros conscientes.

En este contexto, surge la necesidad de identificar y articular un conjunto de acciones concretas, viables y medibles que permitan transitar de un modelo lineal a uno circular en la gestión de *amenities*. ¿Cómo mejorar la ecoeficiencia de los *amenities* en el Hotel Radisson Red de Miraflores durante el periodo 2025, de manera que se reduzcan residuos, se optimicen recursos y se fortalezca la responsabilidad social y ambiental del establecimiento?

### **2.1.1. Problemas de investigación**

#### **2.1.1.1. Problema general**

¿Cómo se puede mejorar la ecoeficiencia de los *amenities* en el hotel Radisson Red de Miraflores durante el periodo 2025?

#### **2.1.1.2. Problemas específicos**

¿Cuál es la cantidad de *amenities* utilizados por el personal de housekeeping para reponer las habitaciones del hotel?

¿Qué procesos internos del hotel Radisson Red generan mayor impacto ambiental en términos de residuos?

¿Qué acciones de mejora pueden integrarse a una propuesta de ecoeficiencia viable para optimizar el uso de *amenities* en el hotel Radisson Red y reducir su impacto ambiental?

## 2.2. Objetivo general y específicos: propósito del plan de mejora

### 2.2.1. Objetivo general

Identificar cómo se puede mejorar la ecoeficiencia de los *amenities* en el hotel Radisson Red de Miraflores durante el periodo 2025

### 2.2.2. Objetivos específicos

Analizar la cantidad de *amenities* utilizados por el personal de *housekeeping* para reponer las habitaciones del hotel.

Identificar los procesos internos del hotel Radisson Red que generan mayor impacto ambiental en términos de residuos.

Determinar las acciones de mejora que pueden integrarse a una propuesta de ecoeficiencia viable para optimizar el uso de *amenities* en el hotel Radisson Red y reducir su impacto ambiental.

## 2.3. Justificación

### 2.3.1. Justificación teórica

El propósito de esta investigación, es aportar estrategias para una adecuada gestión en el hotel Radisson Red en Miraflores relacionado a la ecoeficiencia, mostrando los beneficios que causa el manejo correcto de los *amenities*.

### 2.3.2. Justificación metodológica

Muchos hoteles a nivel mundial tienen un mejor manejo de residuos de sus *amenities*, trabajando con organizaciones encargadas de la gestión de estos, el cual se da mediante el recojo, reciclado, reparto y capacitaciones en las comunidades entregadas, con el objetivo de disminuir los residuos, conservar recursos y realzar la reputación del hotel, este mismo concepto es que plantea nuestra investigación como proyecto social y medioambiental un correcto reciclaje de los *amenities* permite aprovechar el producto en su totalidad sin costes adicionales.

### 2.3.3. Justificación práctica

El propósito de esta investigación es demostrar la necesidad implementar estrategias de mejora en el proceso de reciclado de *amenities*, impulsando la ecoeficiencia dentro de los hoteles, proponiendo una gestión detallada de los beneficios de estas estrategias.

## 2.4. Metodología del proyecto

### 2.4.1 Enfoque de investigación

La presente investigación tuvo un enfoque cualitativo ya que se orienta a comprender en profundidad las percepciones, experiencias y prácticas del personal de housekeeping respecto al uso de los *amenities* en el entorno hotelero. Este enfoque es el más adecuado para abordar fenómenos en contextos específicos, donde el objetivo no es cuantificar comportamientos, sino

interpretar significados y relaciones desde la perspectiva de los actores involucrados.

#### **2.4.2 Tipo de investigación**

La investigación fue de tipo aplicada debido a que se enfoca en una solución para el hotel Radisson Red de Miraflores. Busca proponer estrategias ecoeficientes para mejorar el aprovechamiento de los *amenities*, ya que probablemente no se gestionan de forma adecuada, generando desperdicio y afectando la sostenibilidad del servicio.

#### **2.4.3 Diseño de investigación**

El diseño de esta investigación fue no experimental de tipo transversal, puesto que se observan y analizan fenómenos tal como ocurren en su contexto natural. La recolección de información a través de las entrevistas se realiza en un solo momento del tiempo, permitiendo obtener una visión general del uso de *amenities* y su impacto ambiental en el Hotel Radisson Red de Miraflores durante el año 2025. Este enfoque facilita identificar oportunidades de mejora en la ecoeficiencia sin intervenir directamente en los procesos operativos del hotel.

#### **2.4.4 Nivel de investigación**

La presente investigación se desarrolló bajo un nivel descriptivo, ya que tiene como finalidad observar, identificar y caracterizar las prácticas relacionadas con el uso de *amenities* en el Hotel Radisson Red de Miraflores. En este nivel, se busca describir el comportamiento del personal de housekeeping, los procesos

internos que generan residuos y las posibles acciones de mejora en términos de ecoeficiencia, sin emitir juicios ni establecer relaciones causales. Este nivel permite obtener una comprensión detallada del fenómeno en estudio dentro de su contexto real.

#### 2.4.5 Población

La población de esta investigación estuvo conformada por personas vinculadas directamente al área de *housekeeping* dentro del hotel Radisson Red en Miraflores, incluyendo supervisores y personal del área en mención. El criterio de inclusión responderá al conocimiento y experiencia en el uso de *amenities*, prácticas ecoeficientes y procesos operativos, lo cual les permitirá aportar información relevante para el análisis cualitativo del fenómeno estudiado.

#### 2.4.6 Muestreo y muestra

El muestreo utilizado en esta investigación fue de tipo no probabilístico por conveniencia, ya que los participantes fueron seleccionados de acuerdo con su disponibilidad y relevancia directa en los procesos relacionados con el uso de *amenities* en el Hotel Radisson Red de Miraflores. La muestra está conformada por 4 profesionales del hotel siguiendo los criterios de inclusión, distribuidos de la siguiente manera: dos supervisores y dos trabajadores del área de Housekeeping. Esta selección permitió obtener información específica sobre la gestión actual de los *amenities* y el enfoque de la ecoeficiencia dentro del hotel.

#### 2.4.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la presente investigación se empleó la técnica de entrevista, con el objetivo de obtener información detallada y contextualizada desde la perspectiva de los colaboradores del hotel. El instrumento utilizado fue una guía de entrevista semiestructurada, la cual permitió mantener un orden en los temas a tratar, pero al mismo tiempo brindar flexibilidad para profundizar en aspectos relevantes según las respuestas de los participantes. Esta técnica facilitó la recolección de datos cualitativos sobre el uso de *amenities* y las prácticas asociadas a la ecoeficiencia dentro del Hotel Radisson Red.

#### 2.4.8 Análisis de la información recolectada

Para el análisis de la información recolectada, se aplicó un análisis de contenido temático, una técnica cualitativa que permite identificar, organizar e interpretar patrones significativos dentro del discurso de los participantes. Esta metodología facilitó una comprensión estructurada de las percepciones del personal de housekeeping sobre el uso de amenities y las prácticas de ecoeficiencia en el Hotel Radisson Red de Miraflores.

El proceso se inició con la transcripción textual de las entrevistas semiestructuradas realizadas a los colaboradores del área mencionada. Posteriormente, se efectuó una lectura exhaustiva del contenido con el fin de detectar unidades de significado relevantes en relación con los objetivos de la investigación.

Estas unidades fueron codificadas y agrupadas en categorías y subcategorías previamente definidas, permitiendo organizar los hallazgos en torno a temas centrales como la gestión actual de los amenities, las prácticas operativas y las percepciones sobre sostenibilidad. Este análisis permitió interpretar las experiencias de los colaboradores desde su propia perspectiva, revelando tanto fortalezas como oportunidades de mejora en la gestión ambiental del hotel.

Finalmente, los resultados obtenidos fueron contrastados con el marco teórico y los antecedentes revisados, lo cual fortaleció la interpretación crítica de los hallazgos y otorgó solidez académica a las conclusiones del estudio.

## **2.5. Marco Teórico**

### **2.5.1. Antecedentes de investigación**

#### **2.5.1.1. Antecedentes nacionales**

Sánchez Cuno, Gianella Esperanza (2023), en su tesis titulada *Relación entre la gestión ambiental y la ecoeficiencia en la Municipalidad Distrital de Sachaca – Arequipa 2021*, elaborada para optar el título profesional de Ingeniería Ambiental en la Universidad Continental, desarrolló una investigación aplicada con enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental de corte transversal. Para la recolección de datos utilizó la técnica de la encuesta.

Uno de los hallazgos más relevantes del estudio fue que una de las principales limitaciones para lograr una gestión ambiental efectiva y una ecoeficiencia sostenida en muchas municipalidades del Perú es la ausencia de unidades o

gerencias especializadas en temas ambientales dentro de sus estructuras organizativas. Esta debilidad institucional impide la implementación eficiente y continua de políticas ambientales. Además, la falta de asignación presupuestaria para programas de sensibilización y educación ambiental tanto para funcionarios como para la ciudadanía agrava la problemática, dificultando la construcción de una cultura ambiental sólida.

Dentro de la industria hotelera, se generan una gran cantidad de residuos sólidos debido a la diversidad de actividades, como la preparación de alimentos, limpieza y gestión del establecimiento. Según el INEI, los residuos sólidos son materiales o sustancias inservibles que no tienen un “valor de uso directo” para los generadores, quienes buscan deshacerse de ellos. Sin embargo, este concepto puede variar según el tipo de residuo para

Durán Feliciano, Elizabeth Noemí (2020), en su trabajo de investigación titulado *Residuos sólidos en el Perú*, presentado para obtener el grado académico de Bachiller en Ciencias con mención en Ingeniería Industrial en la Pontificia Universidad Católica del Perú, desarrolla un estudio de tipo descriptivo con enfoque teórico-documental, basado en la revisión de fuentes secundarias, destaca que los residuos son percibidos como objetos sin valor ni utilidad, debido a su calidad o capacidad limitada de reutilización. Sin embargo, esta percepción varía según la realidad social del individuo, ya que lo que para una persona carece de utilidad puede ser aprovechado por otra, redefiniendo el valor del residuo y extendiendo su ciclo de vida para nuevos fines.

Paz Rodríguez, Dora Isabel (2024), en su tesis titulada *Plan de ecoeficiencia para el uso eficiente de los recursos en las oficinas del Rectorado de la Universidad Privada de Tacna, 2023*, presentada para optar el título profesional de Ingeniera Ambiental en la Universidad Privada de Tacna, desarrolló una investigación de nivel descriptivo, diseño no experimental y enfoque longitudinal, basada en los lineamientos de la Guía de Ecoeficiencia del MINAM (2016), con el objetivo de identificar el consumo de recursos y generar propuestas de mejora.

La autora sostiene que la ecoeficiencia debe entenderse como un conjunto de acciones planificadas orientadas al uso racional, adecuado y consciente de los recursos, tanto materiales como energéticos, en contextos institucionales. En el ámbito universitario, estas prácticas no solo mitigan los impactos ambientales, sino que también promueven el bienestar colectivo. Sin embargo, advierte que muchas universidades presentan dificultades estructurales para implementar estos principios, debido a la falta de políticas claras, estrategias definidas y una cultura organizacional comprometida con la eficiencia ambiental. Esta situación, además de afectar negativamente al entorno natural, conlleva consecuencias económicas como el incremento de costos operativos, limitando la gestión eficiente de los recursos.

#### **2.5.1.2. Antecedentes internacionales**

Tekade, Rupali P. (2021), en su artículo titulado *Solid Waste Management: A Review*, publicado en la revista *International Journal of Researches in Biosciences, Agriculture and Technology (IJRBAT)*, presenta una investigación

de tipo documental y descriptiva, basada en la revisión de literatura científica y técnica sobre el impacto del manejo inadecuado de residuos sólidos en el ambiente y la salud humana. La autora argumenta que el manejo inadecuado de los residuos sólidos genera consecuencias negativas significativas para el medio ambiente. Cuando los desechos no se gestionan de manera correcta, sus diversos componentes; ya sean orgánicos, inorgánicos, tóxicos o peligrosos; pueden contaminar el agua, el suelo, afectar la flora y fauna local, así como poner en riesgo la salud humana. Esto se debe a que dichos residuos alteran las propiedades físicas, químicas y biológicas de los ecosistemas naturales, modificando su equilibrio y funcionamiento. La presencia de sustancias tóxicas, metales pesados, plásticos y otros materiales no biodegradables puede provocar daños a largo plazo, dificultando la regeneración natural del entorno y contribuyendo a problemas ambientales más amplios, como el cambio climático, la pérdida de biodiversidad y la degradación del suelo. Por ello, la gestión adecuada de los residuos sólidos es fundamental para proteger los recursos naturales y garantizar un ambiente saludable para las generaciones presentes y futuras.

Merchán, Ana María y Vegas, Javier Alexander (2020), en su artículo titulado *Ecoeficiencia empresarial y medioambiente en el contexto de desarrollo sostenible*, publicado en la revista científica Polo del Conocimiento, desarrollan una investigación de tipo documental y teórica con enfoque cualitativo-descriptivo afirman que la teoría de la ecoeficiencia empresarial se ve impulsada por las diversas tendencias y políticas medioambiental emergentes. Entre ellas,

destacan la ecología, producción más limpia, el concepto de organizaciones sostenibles, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la implementación de Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) en los programas corporativos. Esta creciente tendencia ha llevado a la creación de nuevas organizaciones sostenibles, cimentadas en tres pilares fundamentales. Aunque estos pilares no estén directamente relacionados con el núcleo del negocio (Core), ejercen un fuerte impacto en la gestión empresarial y en la toma de decisiones, primordiales para “reducir la sobre explotación de los recursos naturales (logrando un uso más sostenible) y disminuir la contaminación asociada a los procesos productivos.” (Duque Valencia, 2020 citado en Merchán y Vega,2020), aumentando la eficiencia de los recursos naturales, y la reducción del impacto medio ambiental del ciclo de vida de los productos terminados (p.147-151).

Janqui Esquivel, Janet Judith y Segundo Valencia, Maruja Lizeth (2022), en su artículo titulado *Importancia de la ecoeficiencia en las organizaciones empresariales en Latinoamérica*, publicado en la revista científica Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, desarrollan una investigación de tipo documental y descriptiva, con enfoque cualitativo, orientada al análisis conceptual de la ecoeficiencia como estrategia clave en la gestión empresarial latinoamericana. Destacan la importancia de comprender los conceptos fundamentales relacionados con la ecoeficiencia y su aplicabilidad real dentro de las organizaciones empresariales. La adopción de estas prácticas no solo incrementa la competitividad, sino que también facilita el acceso a nuevos mercados y el cumplimiento de estándares ambientales, lo que puede traducirse

en un mayor reconocimiento nacional e internacional. En el contexto latinoamericano, la ecoeficiencia ha venido ganando protagonismo como una estrategia clave dentro de la gestión empresarial.

No obstante, los autores especifican que su implementación aún no ha alcanzado a los sectores que generan mayores niveles de contaminación, debido a la resistencia al cambio por parte de algunos directivos y trabajadores. Esta resistencia se origina, en muchos casos, por la percepción errónea de que aplicar medidas ecoeficientes implica mayores costos, menores beneficios o una mayor carga laboral.

A pesar de estas barreras, los autores sostienen que la ecoeficiencia es una herramienta empresarial integral que ofrece ventajas competitivas a lo largo de toda la cadena productiva. Entre sus principales beneficios, se incluyen la reducción de costos operativos, el ahorro de materias primas y la incorporación de prácticas sostenibles que mejoran tanto el desempeño económico como el compromiso ambiental de las organizaciones. Finalmente, los autores resaltan que la ecoeficiencia permite a las empresas alinear sus objetivos económicos con las crecientes demandas sociales y ambientales. Esto responde, además, a un cambio cultural en los consumidores, quienes ahora prefieren productos ecoamigables, así como a la presión normativa de las legislaciones ambientales en varios países latinoamericanos que promueven la sostenibilidad desde el ámbito personal hasta el comunitario.

## **2.5.2. Bases Teóricas**

### **2.5.2.1. Ecoeficiencia Hotelera**

#### **Definición de la ecoeficiencia**

Para Whiting y Carmona (2019) La ecoeficiencia es un concepto que se refiere a la capacidad de las empresas para lograr una la optimización de los recursos y la minimización de los impactos ambientales, es una categoría de la eficiencia sostenible que se puntualiza como una estrategia que permite fomentar los ahorros económicos de la empresa, asimismo, enmendar los diferentes inconvenientes ambientales de las compañías. La ecoeficiencia se ha convertido en un principio fundamental para muchas empresas que buscan reducir su huella ambiental alineando sus operaciones con prácticas sostenibles. Al adoptar un enfoque ecoeficiente, las empresas pueden hacer una contribución positiva tanto al medio ambiente como al desempeño económico a largo plazo.

Según Romero (2021) en su tesis: “Ecoeficiencia y desempeño organizaciones en PyMEs del sector restaurantero”, define a la ecoeficiencia como una herramienta que vincula la materia prima o productos con la acción de adquirir empresas más eficientes, utilizar la materia prima de manera visible y óptima para minimizar los impactos negativos sobre el medio ambiente. Esto permite proporcionar una buena calidad de vida, compensar la escasez y reducir el impacto ambiental mediante el uso responsable de la energía y los recursos.

#### **Objetivos de la Ecoeficiencia**

Según Pacheco (2015), la ecoeficiencia persigue objetivos tanto sociales como ambientales que están directamente relacionados con la forma en que producimos y consumimos. Para alcanzar esto, es fundamental impulsar mejoras continuas en la eficiencia del consumo de materiales y energía. Esto implica minimizar la intensidad de uso de materiales y energía, reducir la emisión de contaminantes, incrementar las posibilidades de reciclaje, maximizar la utilización de recursos renovables en contraposición a los no renovables, aumentar la durabilidad de los productos e incrementar la intensidad de servicio de los mismos. Al lograr estas metas, las empresas no solo mejoran su desempeño económico, sino que también disminuyen su huella ambiental y contribuyen al desarrollo sostenible. En este sentido, la ecoeficiencia se posiciona como un elemento crucial para la transición hacia un modelo económico más sostenible y resiliente.

### **Estrategias de Reciclado**

Según Paz. C (2021) La naturaleza de los residuos sólidos generados en hoteles y sitios gastronómicos son similares a los producidos en los hogares, sin embargo, en una escala mayor. Por ese motivo se debe potenciar la importancia de un manejo adecuado de los residuos sólidos en todas las instalaciones y áreas del hotel. Si bien existen hoteles que cuentan con un sistema de gestión o reciclaje y políticas sustentables, una gran parte del sector hotelero no cuenta con una forma eficiente de reciclaje de los mismos.

**Tabla 1**

TIPO DE RESIDUOS SOLIDOS	PORCENTAJE (%)	ORIGEN
<b>DESPERDICIO DE ALIMENTOS</b>	46,2%	Lácteos, pescados, cárnicos, oleaginosos y legumbres, cereales, raíces y tubérculos, frutas y verduras.
<b>PAPEL</b>	25,3%	Servilletas, papel higiénico, papel de oficina, volantes/folletos, revistas, periódicos, materiales de embalaje, cajas de cartón, empaques de cartón de bebidas y refrescos.
<b>CARTON</b>	11,7%	
<b>PLASTICO</b>	6.7%	Botellas de aguas y refrescos, depósitos solventes, vasos, platos y cubiertos desechables, bolsas y sorbetes plásticos, celofán y unicel.
<b>VIDRIO</b>	5.6%	Botellas de bebidas, envases de perfume y lociones, vasos, copas y vajillas varias, artículos de tocador y ventanas.
<b>METAL</b>	4.5%	Latas de conservas de diferentes alimentos, papel aluminio, bebidas y refrescos, utensilios de cocina, cubiertos, chapas, estufas, braseros y parrillas, artículos electrónicos.

**Clasificación de los Residuos Sólidos**

Fuentes: (Villareal, Saavedra, 2023)

**2.5.2.2. Desarrollo Sostenible**

- **Definición de Sostenibilidad**

El desarrollo sostenible constituye un paradigma orientado a satisfacer las demandas actuales de la sociedad, garantizando al mismo tiempo la preservación de los recursos y condiciones necesarios para que las futuras generaciones puedan cubrir sus propias necesidades.

Torres y Valdivia (2023) se expresan un nuevo concepto acerca del desarrollo sostenible:

“El término de desarrollo sostenible se refiere al conjunto de transformaciones de la economía, instituciones, organizaciones, políticas de las distintas naciones que conforman el mundo. Es, además, sinónimo de progreso hacia una situación favorable y conduce hacia un cambio positivo. De esta manera, el desarrollo sostenible, satisface las necesidades básicas, sin comprometer el futuro. Asimismo, el desarrollo sostenible implica que las generaciones actuales se comprendan frente a generaciones a dejar recursos naturales, sociales, culturales y económicos necesarios. No obstante, cabe aclarar que el desarrollo no solo se traduce a cuestiones ambientales, sino que, también garantiza la igualdad de desarrollo y acceso a la calidad de vida.” (p.39).

Para Torres y Valdivia (2023) sugieren que dentro del desarrollo sostenible debe comprender diferentes tipos de sostenibilidad: Social, económico, espacial, cultural y político. Que son referentes a la equidad en la distribución de ingresos y bienes, el uso racional de los recursos naturales, ecosistemas y biodiversidad, mayor equilibrio en áreas urbanas y rurales, modernización en la cultura local y participación de los grupos y comunidades locales.

- **Pilares de la Sostenibilidad**

Según Castaño (2013) El desarrollo sostenible propone tres pilares fundamentales: Lo económico, lo social y ambiental, al unir los tres pilares tenemos como resultado las dimensiones de sostenibilidad lo equitativo, lo soportable y lo viable.

- **Económico**

Para Castaño (2013) La expansión económica crea prosperidad, pero debe ser compatible con los aspectos sociales y ecológicos. Deben evitarse los daños a los ecosistemas y el desperdicio de recursos. Se necesita utilizar la innovación y tecnología limpia y eficiente. Intentar estimular el crecimiento implica que las generaciones futuras sean más prósperas económicamente y laboralmente, con mayores ingresos per cápita y mejor calidad de vida. Desde una perspectiva económica, el comportamiento sostenible significa creación de valor sin agotar los recursos naturales.

- **Social**

El pilar social se refiere a la equidad social, Castaño (2013) presenta tres términos de la equidad en una dimensión social: la equidad intergeneracional, equidad intergeneracional y la equidad entre países. Significa incorporar las demandas de las generaciones futuras a los costos del desarrollo económico actual, involucrar a los grupos tradicionalmente más desfavorecidos en la toma de decisiones y además es necesario un cambio en la relación entre los países desarrollados y en desarrollo.

En otras palabras, se refiere a que todas las personas tengan acceso a condiciones de vida dignas. salud, educación y oportunidades económicas.

- **Ambiental**

Desde la perspectiva ambiental, Castaño (2013) define que el desarrollo sostenible supone que las economías son circulares y que los ciclos deben cerrarse para imitar a la naturaleza. Esto significa que el sistema de

producción está diseñado para utilizar únicamente recursos y energía renovables, y que no se generan residuos que regresan a la naturaleza o se convierten en materia prima para otro producto. Este pilar se centra en la conservación y preservación del medio ambiente. Estos incluyen la gestión sostenible de los recursos naturales, la reducción de la huella ecológica, la mitigación del cambio climático, la conservación de la biodiversidad y la prevención de la contaminación ambiental.

### 2.5.2.3. Empresas Ambientales

- **Clean de World**

Es una organización sin fines de lucro comprometida a mejorar la salud global, calidad de vida de comunidades vulnerables de diferentes partes del mundo, brindando recursos sostenibles, educación centrados en agua, saneamiento e higiene a afectados por la pobreza, falta de vivienda y crisis humanitarias o naturales. En la actualidad tienen instalaciones de reciclaje en Las Vegas, Orlando, Montreal y Hong Kong, el cual tienen como socios a corporaciones, asociaciones, hoteles, llegando a trabajar con 8000 hoteles y entre ellos Disney World, JW Marriott y Hilton. Uno de los enfoques de esta organización es el programa de reducción de desechos, dándole una segunda vida a los jabones hoteleros; por ejemplo, con los primeros 7 meses de donaciones del Hilton en artículos de higiene se llegó a casi 7.6 millones de jabones reciclados.

El proceso inicia con la formación de los miembros del hotel sobre la recolección y reciclaje, para que tanto los jabones hoteleros y los plásticos puedan ser depositados en contenedores especiales una vez recogidos, luego se transportan a una de las instalaciones de la organización. Una vez que llegan ahí se clasifican los productos antes de proceder por el primer paso de reciclaje, que consiste en limpiar la superficie de los jabones para después pasar a un proceso de esterilización que elimina los patógenos. Una vez esterilizados pasan a ser triturados para después iniciar la cadena de fabricación y vuelven a ser moldeados en nuevos jabones, luego se empaquetan y se ponen en cajas para ser distribuidos a organizaciones de Estados Unidos y personas necesitadas en diversas partes del mundo.

- **Sundara**

Es una organización sin fines de lucro creada en el 2013 que recicla jabones de hoteles, la cual apoya a mujeres emprendedoras que viven en países de medios a bajos ingresos, haciendo que creen un emprendimiento sostenible con impacto duradero en sus comunidades, ayudando a resolver problemas de agua, saneamiento e higiene. Esta organización facilita una financiación inicial, tutoría y recursos.

Hasta el momento han reciclado más de 1 millón de jabones hoteleros, llegando a 200.000 personas con educación intensiva en higiene cada año, además del aumento de la tasa de lavado de mano en todas las comunidades que participaron.

El proceso inicia cuando la comunidad recolecta los jabones segregados de los socios hoteleros locales, luego limpian ciertos residuos del jabón, los lavan y después los dejan secando, posteriormente trituran el jabón. Una vez que ya está en pequeños pedazos proceden a echarle un desinfectante, convirtiéndolo en una pasta para después ser moldeado en una prensa de jabón a fin de compactar las barras y así ser empaquetadas, selladas entregadas a clínicas médicas, escuelas y/o comunidades.

- **Munay**

Munay es un emprendimiento social peruano fundado por estudiantes y egresados de la Universidad del Pacífico, cuya actividad se enmarca dentro de los principios de la economía circular y la responsabilidad social empresarial. La organización se dedica a la recolección de jabones parcialmente utilizados en hoteles de Lima Metropolitana, los cuales son sometidos a un proceso técnico de higienización, reciclaje y reformulación para ser transformados en nuevas pastillas de jabón.

Estos productos reformulados son posteriormente donados a comunidades en situación de vulnerabilidad, incluyendo niños, familias y escuelas con recursos limitados. Este modelo de intervención permite reducir significativamente la cantidad de residuos sólidos generados por el sector hotelero, al mismo tiempo que contribuye a mejorar las condiciones de higiene en sectores desatendidos de la población.

Esta ONG peruana no solo representa una estrategia efectiva para la reducción del impacto ambiental de los hoteles, sino que también constituye un ejemplo concreto de integración de prácticas sostenibles en el rubro de

hospitalidad, fomentando una cultura de responsabilidad compartida entre empresas y sociedad civil. Asimismo, promueve alianzas estratégicas entre el sector privado y organizaciones sociales, orientadas a generar valor ambiental y social simultáneamente.

- **Sinba**

Sinba es una ONG peruana que ha desarrollado un modelo integral de gestión de residuos basado en los principios de la economía circular. Su propósito es transformar la manera en que las organizaciones, entre ellas: hoteles, restaurantes y otros establecimientos comerciales; manejan sus residuos promoviendo su correcta segregación, valorización y reintegración en ciclos productivos formales.

Sinba colabora con empresas para asegurar la recolección diferenciada de residuos orgánicos, inorgánicos y reciclables. Particularmente en el caso de los residuos plásticos generados por amenities de higiene personal (como envases de shampoo, acondicionador o body lotion), Sinba implementa procesos de clasificación, trituración y canalización hacia cadenas de reciclaje formal. Este enfoque permite minimizar la cantidad de residuos enviados a rellenos sanitarios y contribuye significativamente a la reducción de la contaminación plástica.

No solo apunta a la eficiencia ambiental, sino también a la educación corporativa, ya que incluye capacitaciones y asesorías técnicas dirigidas al personal operativo y administrativo. Esto fortalece la cultura organizacional en torno a la sostenibilidad y refuerza el compromiso del sector hotelero con prácticas responsables en la gestión de residuos. De esta manera, Sinba

representa un aliado estratégico para la implementación de políticas de ecoeficiencia en el ámbito hotelero urbano.

## **2.6. Glosario de términos**

### **Desarrollo Sostenible**

Para la ONU el desarrollo sostenible es aquel que satisface las necesidades presentes sin poner en peligro la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades. (p, 67)

### **Ecoeficiencia**

El término Ecoeficiencia fue basado por World Business Council for Sustainable Development como: “el concepto de crear más bienes y servicios utilizando menos recursos y creando menos basura y contaminación” (UNEP,1992, Villafaña,2017, p.17).

### **Educación Ambiental**

Según Aranda (2022) La educación ambiental está relacionada con la postura, actitud y hábitos de vida que nos capacitan para cuidar y preservar nuestro entorno, un tema importante para todos, ya sea en la comunidad, el hogar o la escuela.

### **Gestión Ambiental**

Para la Red de Desarrollo Sostenible de Colombia (s.f) La Gestion Ambiental se define como el conjunto de estrategias, políticas y procedimientos aplicados para reducir o

eliminar los efectos negativos sobre el medio ambiente generados por las actividades humanas, buscando así alcanzar un desarrollo sostenible.

### **Gestión integral de residuo**

Para Navarro (2021) La gestión integral de residuos tiene como objetivo principal reducir los impactos negativos, contribuir a la mitigación del cambio climático, promover el bienestar y mejorar la calidad de vida de la población.

### **Residuos Sólidos**

Para Martínez (2014) los residuos sólidos domésticos están conformados por materiales biodegradables (residuos orgánicos sólidos) y residuos inertes, tales como papel, cartón, vidrio, plástico, metales, textiles, pilas, entre otros. Por su parte, los residuos sólidos comerciales se generan en actividades vinculadas a la provisión de bienes y servicios, como mercados, restaurantes, supermercados, tiendas, bares, bancos, hoteles, oficinas y otras actividades comerciales o laborales similares. Estos residuos, en su mayoría, están compuestos por papel, plásticos, restos de embalaje, artículos de higiene personal, latas, entre otros elementos

### **Reciclaje**

Para Lujano (2017), el reciclaje es la: “Transformación de los residuos, dentro de un proceso de producción, para su fin inicial o para otros fines. El reciclaje permite utilizar los materiales desechados en la fabricación de nuevos productos” (p.43).

### **Reutilización**

Según La Ley General de Residuos Sólidos, N.º 27318(2000), toda actividad que permita re aprovechar directamente el bien, artículo o elemento que constituye el residuo sólido, con el objeto de que cumpla el mismo fin para el que fue elaborado originalmente (p.21).

### **Separación de Residuos**

Según La Ley General de Residuos Sólidos, N.º 27314 “la separación y/o segregación de los residuos es el proceso de separar la basura y los productos de desecho en un esfuerzo por reducir, reutilizar y reciclar los materiales” (La Ley General de Residuos Sólidos, 2000 Martínez,2014)

### III. Resultado de investigación

#### 3.1. Análisis de resultados descriptivos

Se presentan los resultados obtenidos a partir del análisis de las entrevistas realizadas al personal del área de Housekeeping del Hotel Radisson Red. La información se organizó en torno a dos categorías: la gestión actual de los *amenities* y el enfoque de ecoeficiencia. A continuación, se describen los principales hallazgos agrupados por categorías emergentes de las respuestas.

**Tabla 2**

#### *Mapeo de colaboradores entrevistados*

<b>Colaboradores</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha de entrevista</b>
Colaborador 1	Supervisor HK (Supervisor 1)	<b>27/05/2025</b>
Colaborador 2	Supervisor HK (Supervisor 2)	<b>27/05/2025</b>
Colaborador 3	Housekeeper (Trabajador 1)	<b>27/05/2025</b>
Colaborador 4	Housekeeper (Trabajador 2)	<b>27/05/2025</b>

*Elaboración propia*

Tabla 3

Matriz de categorías y subcategorías

Categoría	Subcategoría	Pregunta asociada	Situación actual identificada
<b>Gestión actual de los amenities</b>	<b>Manejo de amenities abiertos</b>	Normalmente, ¿qué haces con los <i>amenities</i> que han sido abiertos o parcialmente utilizados por los huéspedes? ¿Cuál es el criterio para decidir si se desechan o se puede reaprovechar algo?	Se desechan por razones de higiene. Solo se reutiliza el papel higiénico internamente.
	<b>Políticas de compra y reposición de amenities</b>	¿Cuál es la política actual del hotel en cuanto a la compra y reposición de <i>amenities</i> ?	Compras mensuales según ocupación (60–70%). Criterio principal: costo-calidad.
	<b>Selección de proveedores y criterios de compra</b>	¿Se priorizan proveedores con opciones ecoeficientes?	No hay preferencia por proveedores eco. Se trabaja con HELIOS, antes con ECOLAB.
	<b>Registro de inventario y control de consumo</b>	¿Se lleva un registro detallado del inventario y el consumo de <i>amenities</i> ? ¿Con qué frecuencia se revisa este inventario?	Se usa el kardex y reportes diarios; no hay indicadores ambientales ni control por huésped.
	<b>Gestión de residuos generados por amenities</b>	¿Cómo se gestionan los residuos generados por los <i>amenities</i> (envases plásticos, cajas, etc.)? ¿Existe un programa de reciclaje específico?	Separación básica en origen (orgánicos, plásticos, cartón, vidrio). Reciclaje informal (chapitas, cajas).
<b>Enfoque de la ecoeficiencia</b>	<b>Percepción de acciones ecoeficientes posibles</b>	En tu opinión, ¿qué acciones concretas podrían implementarse para mejorar significativamente la ecoeficiencia de los <i>amenities</i> en el hotel?	Se propone usar dispensadores, permitir selección de <i>amenities</i> al reservar, y donar excedentes.

	<b>Iniciativas actuales relacionadas con la ecoeficiencia</b>	¿Hay alguna iniciativa actual en el hotel para reducir el consumo de <i>amenities</i> o para hacerlos más sostenibles? ¿Puedes describir cómo funciona y quién la lidera?	No existen políticas formales. Las acciones sostenibles provienen del personal.
	<b>Sugerencias para una mejora ecoeficiente dentro del hotel</b>	¿Qué sugerencias tendrías para mejorar la ecoeficiencia en el uso de los <i>amenities</i> desde tu perspectiva?	Se propuso el uso de dispensadores, kits bajo demanda y reutilización parcial para lavandería.
	<b>Valor añadido de la ecoeficiencia</b>	¿Consideras que la ecoeficiencia en el uso de <i>amenities</i> podría ser un valor añadido para los huéspedes del Radisson Red?	Se percibe como algo positivo para la imagen del hotel. Algunos huéspedes preguntan por productos eco.
	<b>Comentarios y sugerencias adicionales</b>	¿Hay algo más que quisieras comentar o sugerir sobre la gestión de <i>amenities</i> y su impacto ambiental en el hotel?	Se plantea colaborar con ONGs como Munay y Sinba para aprovechar residuos reciclables

### 3.1.1 Categoría: Gestión actual de los *amenities*

#### Subcategoría: Manejo de *amenities* abiertos

En relación con el destino de los *amenities* parcialmente usados, se identificó una práctica uniforme de desecho de productos como jabones, shampoo y acondicionadores, motivada por criterios de higiene y percepción del huésped. Los cuatro entrevistados coincidieron en que estos productos no se reaprovechan en habitaciones, ya que podrían afectar la imagen del hotel o generar inconformidades.

Sin embargo, se identificó una reutilización selectiva de algunos artículos, como el papel higiénico, el cual es destinado al uso interno del personal del hotel. Además, se mencionó que algunas cremas para manos podrían conservarse si se encuentran aún selladas, aunque esto no responde a una política institucional clara.

*“Los amenities usados, como jabones, shampoo y acondicionador, se desechan. Los rollos de papel higiénico parcialmente utilizados se destinan al uso del personal del hotel”* (Colaborador 1).

*“Se reciclan productos como el papel higiénico y la crema para manos. Sin embargo, aquellos amenities que han sido parcialmente utilizados son desechados por razones de higiene y percepción del cliente”* (Colaborador 2).

*“Los jabones, shampoos y acondicionadores normalmente se desechan. En teoría, lo único que reciclamos es el papel higiénico para el personal”* (Colaborador 4).

Esta práctica refleja una política implícita orientada a mantener estándares de limpieza y presentación, pero también deja ver una oportunidad para establecer lineamientos más sostenibles, especialmente en lo que respecta al reaprovechamiento seguro de productos o su posible transformación en acciones de responsabilidad social.

### **Subcategoría: Políticas de compra y reposición de amenities**

En cuanto a la adquisición de amenities, todos los entrevistados coincidieron en que el proceso se realiza de forma mensual y está vinculado directamente a las proyecciones de ocupación del hotel. Se trabaja con un rango estimado entre 60% y 70% de ocupación, lo cual permite anticiparse a la demanda y mantener un nivel de stock considerado adecuado.

La responsabilidad de la compra recae principalmente en el área de almacén, mientras que el personal de housekeeping participa como usuario final, evidenciando una coordinación operativa, aunque no necesariamente estratégica.

El criterio principal identificado para la adquisición es la relación costo-beneficio, sin que se mencione alguna política específica relacionada con la sostenibilidad o selección de proveedores ecoeficientes.

*“La adquisición de amenities se realiza de manera mensual a través del almacenero del hotel, priorizando la relación entre precio y calidad. Se revisa el*

*revenue del hotel y se hace una proyección para saber cuántos paquetes se necesitan” (Colaborador 2).*

*“Los amenities se compran de manera mensual en paquetes de 100 unidades cada uno, según la ocupación proyectada del hotel” (Colaborador 3).*

*“Las compras a los proveedores se realizan mensualmente y dependen del nivel de ocupación del hotel” (Colaborador 4).*

Este patrón evidencia una gestión eficiente en términos logísticos, pero con oportunidades de mejora desde el enfoque de la ecoeficiencia, al no considerarse criterios de sostenibilidad en el proceso de selección de productos o proveedores.

#### **Sub Categoría: Selección de proveedores y criterios de compra**

En cuanto a la elección de proveedores para los *amenities*, los entrevistados coinciden en que la calidad, el precio y la demanda son los criterios principales utilizados para la contratación. No se identificó una política clara de priorización de proveedores ecoeficientes o con certificaciones sostenibles.

Uno de los supervisores mencionó que actualmente trabajan con HELIOS PERÚ, un proveedor con experiencia en productos para hotelería, aunque sin detallar si ofrece alternativas sostenibles. Otro supervisor indicó que anteriormente se trabajó con ECOLAB, empresa reconocida por su enfoque ambiental, pero ya no está en uso. Esta información sugiere que hubo antecedentes de ecoeficiencia en el pasado, aunque no se mantiene en la actualidad.

Desde la perspectiva del personal operativo, los cambios de proveedores suelen estar determinados por factores económicos, especialmente el costo del producto y su disponibilidad, lo que refuerza la idea de una gestión basada en eficiencia económica más que en sostenibilidad.

*“Se prioriza la calidad. Para los amenities se trabaja con HELIOS PERÚ, ya que cuentan con una categorización específica para estos productos”* (Colaborador 1).

*“Normalmente se rotan los proveedores según el precio y la demanda”* (Colaborador 2).

*“No se priorizan, es más relevante el precio y demanda del producto”* (Colaborador 3).

Este panorama refleja una ausencia de criterios ambientales en la política de compra, lo cual representa una oportunidad clara para incorporar elementos de ecoeficiencia en la selección de insumos y alianzas estratégicas con proveedores sostenibles.

### **Sub Categoría: Registro de inventario y control de consumo**

Todos los entrevistados confirmaron que existe un sistema estructurado de control de inventario de los *amenities* en el hotel. El mecanismo utilizado es el *kardex*, herramienta empleada para llevar un registro diario del uso de insumos. A nivel operativo, cada colaborador del área de housekeeping cuenta con una dotación estándar generalmente de 10 unidades por tipo de amenitie y al final de

la jornada reporta el consumo al encargado de turno. Esta información es luego consolidada y revisada mensualmente para evaluar necesidades de reposición, lo que refleja una gestión organizada y sistemática del stock.

*“Se lleva un control diario a través de un kardex, y al finalizar el mes se revisa la información para corroborar los datos registrados”* (Colaborador 1).

*“Cada housekeeper tiene 10 unidades de cada amenitie en su carrito de servicio”* (Colaborador 3).

*“Se entrega un reporte de lo consumido al encargado en turno”* (Colaborador 4).

Aunque el control es riguroso desde el punto de vista logístico, no se identificó un análisis específico del nivel de consumo por huésped o habitación, ni una evaluación sobre posibles excesos o oportunidades de optimización desde la perspectiva ambiental. Esto abre la posibilidad de fortalecer el sistema actual con indicadores de ecoeficiencia o alertas de sobreconsumo.

### **Sub Categoría: Gestión de residuos generados por *amenities***

En relación con el manejo de los residuos derivados del uso de *amenities* principalmente envases plásticos, cartón y vidrio, todos los entrevistados señalaron que se realiza una clasificación de desechos en origen, separándolos en residuos orgánicos, plásticos, cartón y vidrio. Este proceso se lleva a cabo de forma cotidiana en el área de housekeeping y es complementado con la recolección realizada por el personal de la municipalidad.

Adicionalmente, se identificaron prácticas particulares como el recojo y almacenamiento de chapas plásticas en galones, lo cual refleja una iniciativa voluntaria por parte del personal para contribuir al reciclaje, aunque no se enmarca dentro de una política institucional estructurada.

*“Se separan los residuos en orgánicos, plásticos, cartón y vidrio. Posteriormente, el personal de la municipalidad se encarga de recogerlos”* (Colaborador 1).

*“Se reciclan cajas y guardamos las chapitas de botellas de plástico en galones para luego llevarlas a que las reciclen”* (Colaborador 4).

Estas acciones muestran una conciencia ambiental básica entre el personal operativo, aunque aún se percibe como un esfuerzo descentralizado y más bien informal. La ausencia de una estrategia o programa específico de reciclaje para los envases de *amenities* representa una oportunidad clara para fortalecer la gestión ambiental del hotel.

En conjunto, los resultados de esta primera dimensión revelan una gestión operativa bien estructurada en términos de control de inventario y abastecimiento, pero aún centrada en criterios tradicionales como la higiene, la disponibilidad y el costo. Si bien existen prácticas espontáneas de separación de residuos y cierto orden logístico, no se observan lineamientos institucionales claros orientados a la sostenibilidad, lo que refleja un amplio margen de mejora en el enfoque ecoeficiente de los *amenities*.

### **3.1.2 Categoría: Enfoque de Ecoeficiencia**

### **Sub Categoría: Percepción de acciones ecoeficientes posibles**

Los entrevistados expresaron diversas propuestas para reducir el impacto ambiental del uso de *amenities*, aunque reconocieron que la toma de decisiones depende directamente del nivel gerencial del hotel. Entre las ideas más destacadas figura la implementación de dispensadores recargables de shampoo y gel de ducha, lo cual permitiría disminuir significativamente el uso de plásticos de un solo uso.

Asimismo, dos de los colaboradores propusieron que se incorpore un sistema de selección personalizada de *amenities* al momento de la reserva, donde el huésped indique qué productos necesita realmente para su estadía. Esta iniciativa apunta a reducir el desperdicio y a fomentar un consumo más consciente, aunque se reconocen posibles retos operativos.

Otra sugerencia fue donar los *amenities* sobrantes a ONGs o centros de reciclaje, para que estos productos no se desechen sin haber sido utilizados.

*“Se podría recolectar los amenities sobrantes y distribuirlos a casas recicladoras o a ONGs, para que puedan tratarlos de manera adecuada”* (Colaborador 1).

*“Una de las iniciativas planteadas, pero no aplicadas, es la implementación de dispensadores de shampoo y gel de ducha”* (Colaborador 2).

*“Poner un listado de los amenities para que el huésped seleccione solo los que necesita al momento de hacer una reserva ayudaría a reducir su uso”* (Colaborador 3).

Estas opiniones revelan una conciencia ambiental creciente entre el personal, así como una disposición a contribuir en acciones sostenibles, siempre que exista el respaldo de la dirección del hotel. Las propuestas también reflejan prácticas observadas en otros contextos hoteleros internacionales, lo cual podría ser una base sólida para futuras políticas de ecoeficiencia.

### **Sub Categoría: Iniciativas actuales relacionadas con la ecoeficiencia**

Los cuatro entrevistados coincidieron en que no existe una política formal o institucionalizada que aborde directamente la reducción del consumo de *amenities* en el Hotel Radisson Red Miraflores. Las acciones vinculadas al reciclaje, la reutilización o la minimización del desperdicio de estos productos son realizadas principalmente de forma autónoma por el personal de housekeeping, como una manifestación de compromiso personal más que como resultado de una directriz organizacional.

Si bien se reconocen prácticas sostenibles en otras áreas operativas como el ahorro de energía eléctrica en el secado de ropa blanca, estas no están integradas a una estrategia general de ecoeficiencia aplicada a los *amenities*.

*“No existe una política específica sobre este tema; algunas iniciativas son llevadas a cabo de forma autónoma por el personal”* (Colaborador 1).

*“Las acciones sostenibles actuales provienen del propio personal del hotel. Aún no existen iniciativas que apunten directamente a la reducción del consumo de amenities”* (Colaborador 2).

*“Gran parte del reciclaje de estos es por parte del personal”* (Colaborador 4).

Este panorama muestra que, aunque hay disposición individual y conciencia ambiental entre los colaboradores, aún falta liderazgo institucional para desarrollar un programa estructurado de ecoeficiencia en el área de *amenities*. Esto representa una oportunidad crítica para que la gerencia adopte un enfoque proactivo, alineado con estándares sostenibles de la industria hotelera a nivel internacional.

### **Sub Categoría: Sugerencias para una mejora ecoeficiente**

Las sugerencias proporcionadas por el personal reflejan una combinación de experiencia operativa y observación de buenas prácticas en otros hoteles. Una de las propuestas más reiteradas fue la implementación de dispensadores recargables para shampoo y acondicionador, lo que permitiría reducir el uso de envases plásticos individuales. Esta alternativa ya ha sido aplicada con éxito en muchos establecimientos del sector, pero aún no ha sido adoptada por el Hotel Radisson Red, en parte por temores relacionados a la percepción de calidad por parte de los huéspedes.

Otra sugerencia interesante fue la posibilidad de reutilizar ciertos *amenities*, como los jabones usados, para fines internos, por ejemplo, en un área específica del hotel donde se puedan tratar manchas en ropa de cama o toallas, como ya ocurre en hoteles con lavandería propia. Esta medida permitiría no solo reducir el desperdicio, sino también generar ahorro en insumos de limpieza.

También se mencionó la posibilidad de complementar los *amenities* actuales con kits útiles como costureros, que podrían añadirse bajo demanda, mejorando la experiencia del huésped sin generar excesos innecesarios.

*“Sería viable implementar una pequeña área dentro del hotel destinada a usar el jabón sobrante para tratar manchas”* (Colaborador 1).

*“Se ha considerado implementar productos ‘2 en 1’, pero preocupa que se perciba como una reducción en la calidad del servicio”* (Colaborador 2).

*“Muchos hoteles utilizan dispensadores para sus amenities; podría ser una opción para el shampoo o el acondicionador”* (Colaborador 4).

Estas sugerencias evidencian una actitud propositiva y comprometida por parte del personal, que identifica soluciones prácticas basadas en su conocimiento del funcionamiento operativo. Sin embargo, la falta de respaldo institucional y el temor a afectar la imagen del hotel ante los huéspedes actúan como barreras para la implementación de estas ideas.

### **Sub Categoría: Valor añadido de la ecoeficiencia**

Los cuatro entrevistados coincidieron en que una gestión más sostenible de los *amenities* no solo tendría beneficios ambientales, sino que también podría representar un valor añadido para la imagen del hotel y la satisfacción del cliente. Desde la perspectiva del personal, la implementación de productos ecoamigables contribuiría a posicionar al Hotel Radisson Red como una marca alineada con las

nuevas demandas del mercado turístico, especialmente entre huéspedes con mayor conciencia ambiental.

Incluso se reportó que algunos clientes ya han manifestado interés o han hecho preguntas directas sobre el uso de productos sostenibles, lo que sugiere que existe un segmento de huéspedes que valoraría positivamente estas iniciativas.

*“El uso de jabones y cremas ecoamigables marcaría una gran diferencia frente a la competencia”* (Colaborador 3).

*“En definitiva, algunos huéspedes nos han preguntado si utilizamos productos ecoamigables”* (Colaborador 4).

Por otro lado, se reconocen desafíos relacionados con los hábitos de consumo de los clientes. Algunos hacen uso excesivo o innecesario de *amenities*, lo que refleja una falta de conciencia o compromiso con prácticas sostenibles. Esta realidad representa un reto importante en términos de comunicación y educación ambiental dentro del hotel.

*“En la práctica resulta complejo lograr un cambio de conducta en los huéspedes. Algunos solicitan amenities adicionales sin considerar el impacto ambiental”* (Colaborador 2).

En resumen, el personal percibe que adoptar una política ecoeficiente en el uso de *amenities* podría fortalecer la imagen del hotel, mejorar su competitividad y alinearse con las expectativas de un tipo de huésped más responsable. Sin

embargo, para que estas ventajas se concreten, será necesario acompañarlas de estrategias de sensibilización tanto internas como externas.

### **Sub Categoría: Comentarios y sugerencias adicionales**

En esta última pregunta, los entrevistados ofrecieron comentarios adicionales y sugerencias concretas sobre cómo mejorar la sostenibilidad en la gestión de *amenities*. Una propuesta reiterada fue aprovechar mejor los envases plásticos, ya sea mediante programas de reciclaje más formales o mediante la colaboración con ONGs que trabajen con residuos plásticos, lo cual permitiría evitar el desecho innecesario de materiales con potencial de reutilización.

*“Una posible estrategia sería trabajar con una ONG para gestionar adecuadamente los plásticos sobrantes provenientes de los amenities”*  
(Colaborador 2).

*“Aprovechar mejor los plásticos de los amenities, ya que los envases son de plástico y podrían reutilizarse para otros usos”* (Colaborador 4).

Otra recomendación fue ajustar la entrega de *amenities* a las necesidades reales del huésped, lo cual podría lograrse mediante un sistema de selección previa (por ejemplo, al momento de hacer la reserva). Esto evitaría la sobreoferta de productos que terminan desechándose sin uso, contribuyendo a reducir el desperdicio y a optimizar los recursos del hotel.

*“Sería útil contar con un listado de los amenities según los requerimientos de los huéspedes. Evita gastos innecesarios al ofrecer solo lo que se necesita”*  
(Colaborador 1).

Sin embargo, también se mencionaron limitaciones operativas y de imagen, ya que el uso de productos abiertos o parcialmente utilizados podría ser mal percibido por los clientes, afectando la reputación del hotel.

*“Entregar un producto usado a un huésped es mal visto, por lo que, por ahora, la opción preferida es desecharlo para evitar reclamos”* (Colaborador 2).

Estas sugerencias finales demuestran que el personal identifica tanto oportunidades de mejora como barreras institucionales y culturales. La disposición a innovar existe, pero para implementarse de manera efectiva requeriría respaldo desde la gerencia, lineamientos claros y sensibilización tanto del equipo como de los huéspedes

Esta categoría revela que, si bien no existen políticas formales en torno a la ecoeficiencia en el uso de *amenities*, el personal demuestra un alto nivel de conciencia ambiental y está dispuesto a colaborar en la mejora de las prácticas actuales. Las propuestas son realistas, basadas en la experiencia directa, y reflejan una comprensión clara de los desafíos operativos. Para avanzar hacia una gestión más sostenible, será fundamental transformar estas ideas en políticas institucionales lideradas desde la dirección del hotel.

El análisis realizado a partir de entrevistas con supervisores y personal operativo del área de housekeeping del Hotel Radisson Red Miraflores revela una gestión estructurada en lo operativo, pero con debilidades notables en cuanto a políticas institucionales de sostenibilidad.

En la primera categoría, referida a la gestión actual de los *amenities*, se identificó una práctica clara en cuanto al desecho de productos parcialmente utilizados por razones de higiene y percepción del huésped, junto con un manejo eficiente del inventario y abastecimiento basado en proyecciones de ocupación. No obstante, se constató que los criterios de compra se centran en el costo y la calidad, sin priorizar proveedores ecoeficientes, y que las iniciativas de reciclaje o aprovechamiento de residuos se realizan de forma autónoma por el personal, sin una política formal que las respalde o potencie.

En la segunda categoría, enfocada en el enfoque de ecoeficiencia, se evidenció que el personal tiene una alta conciencia ambiental y aporta sugerencias valiosas, como el uso de dispensadores, la entrega personalizada de *amenities* según la necesidad del huésped, y alianzas con ONGs para la gestión de residuos. Sin embargo, también quedó claro que no existen iniciativas sostenibles lideradas desde la gerencia ni estrategias que integren estos aportes en la operación general del hotel. Además, algunos colaboradores expresaron preocupaciones sobre cómo ciertas prácticas sostenibles podrían ser percibidas negativamente por los huéspedes, lo que representa un desafío adicional.

En conjunto, los hallazgos indican que el hotel cuenta con un potencial significativo para implementar mejoras ecoeficientes, partiendo del conocimiento y la disposición del personal. No obstante, será necesario que la gerencia asuma un rol activo, desarrollando políticas claras, brindando capacitación, y comunicando los beneficios tanto al equipo como a los huéspedes. Solo así podrá transitar hacia una gestión verdaderamente sostenible, sin comprometer la calidad del servicio.

## IV. Plan de mejora

### 4.1 Plan de mejora N° 1: Implementación de dispensadores recargables para *amenities* líquidos en el Hotel Radisson Red de Miraflores

#### 1. Objetivo

Reducir el uso de envases plásticos desechables mediante la implementación de dispensadores recargables en las habitaciones del hotel Radisson Red.

#### 2. Descripción de la propuesta

Este plan de mejora consiste en reemplazar los envases individuales de shampoo, acondicionador y gel de ducha por dispensadores recargables en las habitaciones del Hotel Radisson Red de Miraflores. El objetivo es reducir el uso de plásticos de un solo uso, minimizar la generación de residuos y optimizar el consumo de *amenities*. Actualmente, los envases parcialmente usados son desechados, lo que genera un alto volumen de residuos y mayores costos operativos. La instalación de dispensadores es una alternativa más sostenible y eficiente, ya implementada con éxito en otros hoteles del sector.

#### 3. Resultados esperados:

- Disminuir un 70% el volumen de residuos plásticos generados por envases individuales de *amenities*.
- Reducir los costos de reposición de productos de higiene en un 30% anual, al optimizar el uso mediante recargas controladas.

- Mejorar la percepción de sostenibilidad entre los huéspedes del hotel.

#### 4. Detalle técnico de la implementación

- Tipo de dispensadores: De acero inoxidable o policarbonato, con sistema antigoteo y seguro antifraude. Se recomienda un diseño minimalista, acorde al estilo moderno del hotel.
- Ubicación: En cada ducha y lavamanos de las 100 habitaciones.
- Cantidad por habitación: 3 dispensadores (shampoo, acondicionador y gel de ducha).
- Total requerido: 100 habitaciones × 3 dispensadores = 300 dispensadores.
- Capacidad por dispensador: 300 ml a 500 ml.

#### 5. Costos estimados

Tabla 4

*Cuadro de costos estimados de los dispensadores*

Concepto	Costo unitario	Cantidad	Subtotal
Dispensador de 3 cuerpos Modelo Aviva (acero inox.)	\$56.90	100	\$5,690.00
<b>Costo total inicial</b>			<b>\$5,690.00</b>

**Figura 1**

***Modelo de dispensadores Aviva***



**Dispensador triple recargable de 300ml - 500ml**

**5. Riesgos y mitigaciones**

**Tabla 5**

***Riesgos y mitigaciones del plan de mejora ecoeficiente N°1***

<b>Riesgo</b>	<b>Mitigación propuesta</b>
Percepción negativa por parte de algunos huéspedes	Asegurar alta calidad del producto, excelente presentación y limpieza regular de los dispensadores.
Robo o manipulación de dispensadores	Uso de dispensadores con seguro antifraude.

Contaminación cruzada o higiene	Procedimiento estricto de limpieza y recarga diaria/semanal.
---------------------------------	--

## 6. Indicadores de Éxito

Tabla 6

***Indicadores de éxito del plan de mejora ecoeficiente N° 1***

<b>Indicador</b>	<b>Descripción</b>	<b>Frecuencia de medición</b>	<b>Fuente de información</b>
<b>Número de dispensadores instalados</b>	Total de unidades colocadas en habitaciones	Mensual	Reporte del área de mantenimiento
<b>Reducción mensual de residuos plásticos (kg)</b>	Peso de residuos plásticos evitados por la medida	Mensual	Registro de residuos del área de limpieza
<b>Ahorro en reposición de amenities (%)</b>	Comparación de costos entre sistema tradicional y nuevo	Trimestral	Reporte financiero del área de compras
<b>Nivel de satisfacción del huésped</b>	Opiniones positivas sobre la medida en encuestas	Trimestral	Encuestas de satisfacción al cliente

## 4.2 Plan de mejora N° 2: Clasificación y gestión de residuos de *amenities* en el hotel Radisson Red de Miraflores

### 1. Objetivo

Implementar un sistema integral de segregación y recolección diferenciada de residuos de *amenities* para facilitar su reciclaje y reaprovechamiento.

### 2. Descripción de la propuesta

Se propone establecer un sistema de recolección y clasificación diferenciada de los residuos generados por los *amenities* del hotel (jabón en barra, shampoo, acondicionador, gel de ducha y loción corporal). El objetivo es reducir el desperdicio, recuperar materiales reciclables y mejorar el impacto ambiental del hotel. Actualmente, estos residuos se desechan sin separación, lo que genera más basura y mayores costos. Con esta medida, se busca implementar un protocolo práctico que permita separar, almacenar y dar un mejor destino a estos residuos, con la participación activa del personal de housekeeping.

### 3. Resultados esperados

- Asegurar que el 100% de los residuos plásticos y jabones generados en habitaciones sean correctamente clasificados y recolectados.
- Recolectar aproximadamente 10 kg de jabones usados y 15 kg de envases plásticos mensuales para su tratamiento externo.
- Mejorar los niveles de cumplimiento ambiental del hotel y generar datos útiles para futuras certificaciones sostenibles.

#### 4. Tipos de *amenities*

Tabla 7

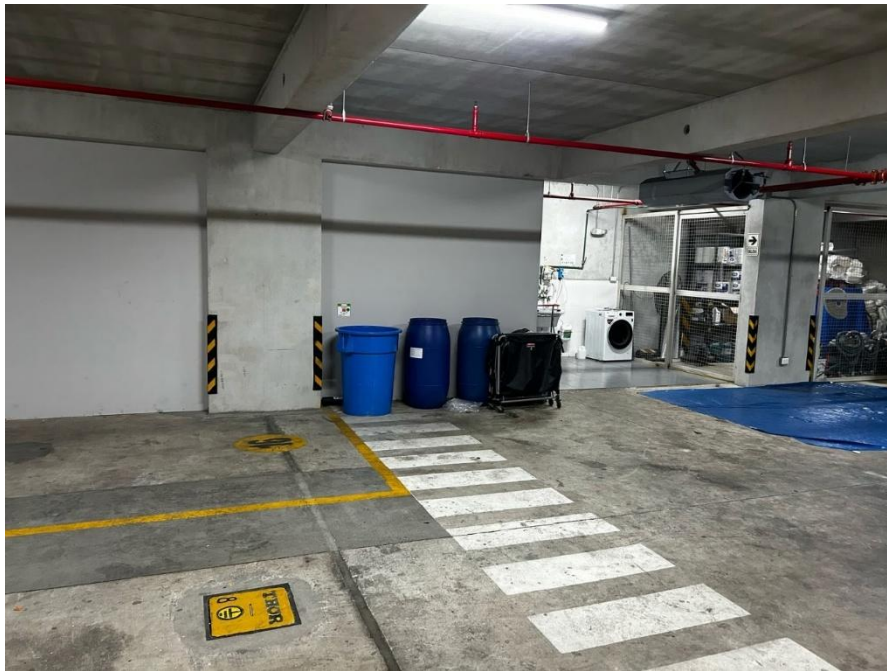
*Tipos de amenities utilizados en las habitaciones del hotel*

Residuo	Forma de presentación	Frecuencia de descarte
Jabón en barra	Usado parcialmente	Diario, por habitación
Shampoo	Frasco plástico con tapa	Diario (descartado si usado)
Acondicionador	Frasco plástico	Diario
Shower gel	Frasco plástico	Diario
Body lotion	Frasco plástico	Diario o semanal

#### 2. Detalle técnico de la implementación

- Tipo de contenedores: contenedores de polipropileno codificados por colores y etiquetas para cada tipo de residuo:
  - Azul: Jabón en barra usado
  - Verde: Botellas plásticas vacías de shampoo, acondicionador, gel y loción.

- Ubicación: almacén de residuos, sótano 3
- Total, requerido: 4 contenedores, 2 azules y 2 verdes



- Capacidad del contenedor: 85 litros

**Figura 2**

**Sótano 3 del Hotel Radisson Red**

**Ubicación de los contenedores dentro del hotel**

**Figura 3**

## Contenedores de Sinba y Munay

### Contenedores de polipropileno de 85 litros

#### 3. Protocolo de recolección en habitación

- Durante la limpieza de habitaciones, el personal debe:
  1. Retirar los *amenities* usados o sin uso.
  2. Segregar en origen, depositando cada residuo en el contenedor correspondiente en el carro de housekeeping.
  3. En caso de jabones parcialmente usados, asegurarse que estén separados y no contaminados.
  4. Para botellas plásticas vacías, verificar que estén vacías y limpias antes de depositarlas.

#### 4. Infografía en carros de housekeeping



- Tamaño: Lámina tamaño A4 (21 x 29.7 cm), laminada para resistencia a humedad y manipulación frecuente.
- Contenido:

- Íconos grandes (mínimo 5 cm de diámetro) para cada tipo de residuo.
- Texto breve y claro, en español e inglés, con tipografía legible (mínimo tamaño 14 pts).
- Instrucciones en 3 pasos sencillos para la segregación.
- Ubicación: Pegada en el lateral o parte superior del carro de limpieza, visible para el personal durante toda la jornada.

## 5. Etiquetado estándar de residuos recolectados

- Etiquetado estandarizado de residuos
  - Adhesivos resistentes al agua y al roce.
  - Tamaño sugerido: 10 cm x 6 cm.
- Información que debe contener:
  - Tipo de residuo (con código de color).
  - Códigos por tipo de residuo:
    - JAB-01 (jabón usado)
    - BOT-02 (botella vacía)
  - Fecha de recolección.
  - Responsable de la segregación.

## 6. Costos estimados

### **Tabla 8**

***Cuadro de costos estimados de los contenedores, etiquetas e infografías A4.***

Ítem	Cantidad	Costo Unitario (S/.)	Costo Total (S/.)	Observaciones
Contenedores grandes (85L) - color azul	2 unidades	S/.130.00	S/.260.00	Munay y Sinba proporcionan contenedores a los establecimientos con los que mantienen convenios de colaboración, por lo que este gasto podría no ser requerido en caso de concretarse la alianza.
Contenedores grandes (85L) - color verde	2 unidades	S/.130.00	S/.260.00	
Contenedores pequeños (carro de housekeeping)	10 unidades	S/.25.00	S/.250.00	Colocación interna en carritos, segregación en origen
Etiquetas resistentes codificadas	200 unidades	S/.0.30	S/.60.00	Para identificar tipo de residuo, fecha y responsable
Infografías A4 laminadas	10 unidades	S/.7.00	S/.70.00	Para los carros de limpieza

## 7. Proceso operativo detallado

1. Durante la limpieza, el personal separa y deposita los residuos en los compartimentos del carro de housekeeping, usando los contenedores internos codificados por color.
2. Finalizada la ronda de limpieza, se vacían los residuos en los contenedores grandes ubicados en el área de housekeeping o depósito temporal, etiquetados y organizados por tipo.
3. Los residuos almacenados son revisados semanalmente para su traslado a las organizaciones de reciclaje o donación.
4. Se realiza registro diario en planilla digital o física para monitoreo y auditoría.

Este plan de mejora contempla diseñar e implementar contenedores

## 8. Riesgos y mitigaciones

Tabla 9

### *Riesgos y mitigaciones del plan de mejora ecoeficiente N° 2*

<b>Riesgo Identificado</b>	<b>Probabilidad</b>	<b>Impacto</b>	<b>Medida de Mitigación</b>
Falta de capacitación adecuada del personal de housekeeping para la correcta segregación	Media	Alta	Realizar talleres prácticos de capacitación mensual con simulaciones y guías visuales en puntos de recolección.
Mezcla de residuos por parte del personal debido a falta de señalización clara	Alta	Media	Instalar señalética codificada por color en los puntos de segregación y en los carros de limpieza.
Desinterés o baja motivación del personal operario	Media	Alta	Implementar incentivos internos (reconocimiento mensual o bonos por cumplimiento del protocolo).
Almacenamiento inadecuado de residuos clasificados (espacio o contaminación cruzada)	Media	Media	Designar un espacio exclusivo ventilado y seguro para el almacenamiento temporal de residuos segregados.
Retraso en la recolección o falta de alianza operativa con entidades recicladoras	Baja	Alta	Firmar convenios previos con ONGs o recicladores formales para garantizar la frecuencia y trazabilidad.
Percepción negativa de huéspedes si se muestran residuos visiblemente	Baja	Media	Garantizar que los residuos se almacenen en contenedores cerrados y discretos, fuera de las áreas visibles.

## 9. Indicadores de éxito

Tabla 10

### *Indicadores de éxito del plan de mejora ecoeficiente N° 2*

Indicador	Descripción	Frecuencia de Medición	Fuente de Información
Número de contenedores instalados	Contenedores azules y verdes correctamente implementados en depósito de residuos (sótano 3).	Mensual	Reporte del área de mantenimiento / supervisor de pisos
Cumplimiento del protocolo de segregación por el personal	Porcentaje de habitaciones con segregación correcta de jabones y envases plásticos según el protocolo.	Semanal	Checklists de supervisión / observaciones de housekeeping
Cantidad de residuos segregados por tipo	Kilogramos de jabón usado y botellas plásticas recolectadas y clasificados en el mes.	Mensual	Registro físico o digital de residuos en depósito
Trazabilidad de residuos hacia entidades externas	Cantidad de entregas documentadas a ONGs o recicladores autorizados (ej. Munay, Sinba).	Mensual	Reportes logísticos y cartas de entrega firmadas

### 4.3 Plan de mejora ecoeficiente N°3: Alianza con Munay y Sinba para el reciclaje de *amenities* usados del hotel

#### 4.3.1 Plan de mejora ecoeficiente N°3A: Alianza con Munay para reciclaje de jabones

##### 1. Objetivo

Reaprovechar los jabones parcialmente usados mediante una alianza estratégica con la ONG Munay, que los recolecta, higieniza y transforma en nuevos productos para donación social.

## 2. Resultados esperados

- Recolectar al menos 10 kg de jabón usado al mes de las habitaciones del hotel.
- Beneficiar indirectamente a más de 100 personas vulnerables mensualmente con productos higienizados.
- Reducir la cantidad de residuos sólidos orgánicos derivados de *amenities* descartados.

**Producción de jabones desechados:** Con 100 habitaciones y una ocupación promedio del 70%, se generan diariamente 70 barras de jabón parcialmente usadas.

$$100 \text{ hab.} \times 0.70 \times 1 \text{ barra/hab/día} \times 30 \text{ días} = 2100 \text{ barras/mes}$$

## 3. Proceso de implementación

1. **Punto de recolección:** Un contenedor dentro del carro de servicio de housekeeping.
2. **Almacenamiento temporal:** Contenedor brindando por Munay de color azul ubicado en el almacén de residuos situado en el sótano 3.
3. **Retiro Munay:** Munay recoge semanalmente los contenedores.
4. **Reporte:** Se enviará mensualmente informe de kg recibidos y jabones entregados.

## 4. Capacitaciones

- **Dirigido a:** Todo el personal operativo de housekeeping (camareros, supervisores, ama de llaves)
- **Capacitación inicial:** Sesión inicial de 2 horas.
- **Refuerzos periódicos:** Refuerzo trimestral de 1 h o cuando se incorpore nuevo personal, teniendo en cuenta la disponibilidad del equipo de housekeeping.

### **Taller: “Recolección y Clasificación de Jabones Usados”**

- **Objetivo:** Capacitar al personal de housekeeping sobre la correcta recolección de los restos de jabones usados en las habitaciones.
- **Temas:**
  - Identificación de jabones parcialmente usados.
  - Condiciones adecuadas de almacenamiento temporal.
  - Protocolos de higiene y seguridad para su manipulación.
  - Logística de entrega a Munay.

### **Charla: “Ciclo del Reciclaje del Jabón y su Impacto Social”**

- **Objetivo:** Generar conciencia sobre el valor social y ambiental de reciclar jabones.
- **Temas**
  - Proceso de higienización, reformulación y donación del jabón.
  - Beneficiarios del programa (niños, escuelas, comunidades).
  - Casos de éxito y testimonios reales.

### Capacitación: “Buenas Prácticas de Higiene y Reducción de Desperdicio”

- **Objetivo:** Promover un uso eficiente y responsable de los productos de higiene.
- **Temas**
  - Reducción del desperdicio de *amenities*.
  - Prácticas ecoeficientes en limpieza de habitaciones.
  - Relación entre higiene, salud y sostenibilidad.

#### 4. Costos estimados

- **Costo directo:** Nulo o mínimo. Munay no cobra por el retiro de los jabones; incluso en algunos casos, provee materiales para almacenamiento temporal.
- **Costo operativo:** Solo implica tiempo de capacitación y logística de housekeeping.

#### 5. Indicadores de éxito

Tabla 11

#### *Indicadores de éxito del plan de mejora ecoeficiente N° 3A*

Indicador	Descripción	Frecuencia de Medición	Fuente de Información
Kilogramos de jabón recolectado por mes	Cantidad total de residuos de jabón recuperados y entregados a Munay mensualmente.	Mensual	Reportes de housekeeping / Munay

Número de beneficiarios reportados por Munay	Personas y comunidades que reciben las pastillas de jabón reciclado como parte del programa.	Trimestral	Informes sociales y ambientales de Munay
Reducción en el volumen de residuos sólidos registrados	Disminución de residuos sólidos (especialmente jabones) generados por el hotel.	Trimestral	Registros del área de gestión ambiental
Opiniones positivas de huéspedes respecto a sostenibilidad	Comentarios o puntuaciones que reflejan una valoración positiva del enfoque ecológico del hotel.	Trimestral	Encuestas de satisfacción / redes sociales

#### 4.3.2. Plan de Mejora Ecoeficiente N° 3B: Alianza con Sinba para el reciclaje de envases plásticos de los *amenities*

##### 1. Objetivo

Reciclar adecuadamente los envases plásticos de *amenities* del hotel mediante la clasificación, acopio y entrega a la ONG Sinba para su re inserción en cadenas de economía circular.

##### 2. Resultados esperados:

- Recolectar y clasificar un promedio de 15 kg de plásticos de *amenities* mensuales.
- Disminuir el volumen de residuos no reciclados en un 40% en el área de housekeeping.
- Mejorar la trazabilidad del manejo de residuos plásticos del hotel.

**Producción de envases plásticos desechados:** Además de la barra de jabón, cada habitación recibe cuatro productos líquidos en envases plásticos (shampoo, acondicionador, body lotion y shower gel). Al 70 % de ocupación, se utilizan 280 envases diarios.

$$100h. \times 0.70 \times 4 \text{ envases/hab/día} \times 30 \text{ días} = 8\,400 \text{ envases/mes}$$

### 3. Proceso de Implementación

- **Punto de recolección:** Un contenedor dentro del carro de servicio de housekeeping.
- **Almacenamiento temporal:** Contenedor brindando por Sinba de color verde ubicado en el almacén de residuos situado en el sótano 3.
- **Retiro de envases:** Sinba recoge semanalmente los contenedores.
- **Reporte:** Se enviará mensualmente informe según volumen de envases plásticos recolectados y procesados.

### 4. Capacitaciones

- **Dirigido a:** Todo el personal operativo de housekeeping (camareros, supervisores, ama de llaves)
- **Capacitación inicial:** Sesión inicial de 2 horas.
- **Refuerzos periódicos:** Refuerzo trimestral de 1 h o cuando se incorpore nuevo personal, teniendo en cuenta la disponibilidad del equipo de housekeeping

**Taller: “Clasificación y Manejo de Residuos Plásticos de *Amenities*”**

- **Objetivo:** Enseñar al personal a clasificar y separar correctamente los envases plásticos de shampoo, acondicionador, shower gel y body lotion.

**Temas:**

- Diferencias entre plásticos reciclables y no reciclables.
- Uso adecuado de estaciones de segregación.
- Condiciones de almacenamiento para su recolección por Sinba.

**Charla: “Economía Circular y Transformación de Residuos en Recursos”**

- **Objetivo:** Motivar al personal mediante una comprensión más profunda del impacto de su labor.

**Temas:**

- Qué sucede con los plásticos una vez recolectados.
- Productos reciclados que se generan con su colaboración.
- Casos de éxito en hoteles de Lima y beneficios locales.

**Formación: “Cultura Ambiental Interna en la Industria Hotelera”**

- **Objetivo:** Incorporar la sostenibilidad como parte de la cultura organizacional.

**Temas:**

- Rol del personal en la política ambiental del hotel.
- Integración de la segregación en la rutina diaria.
- Indicadores de mejora y evaluación de resultados.

**5. Indicadores de éxito**

**Tabla 12**

***Indicadores de éxito del plan de mejora ecoeficiente N°3B***

Indicador	Descripción	Frecuencia de medición	Fuente de información
<b>Kilogramos de envases plásticos recolectados</b>	Cantidad total de plástico recolectado por Sinba proveniente de los <i>amenities</i> utilizados	Mensual	Reportes de recolección proporcionados por Sinba
<b>Porcentaje de cumplimiento en la segregación adecuada</b>	Nivel de cumplimiento del personal en la correcta clasificación de envases plásticos	Mensual	Auditorías internas y observaciones de Sinba
<b>Número de sesiones de capacitación completadas</b>	Total de sesiones realizadas para capacitar al personal sobre reciclaje y segregación	Semestral	Registros de capacitación del área de RR.HH.
<b>Reducción en volumen de residuos plásticos enviados como basura común</b>	Porcentaje de disminución en la cantidad de plásticos desechados incorrectamente	Trimestral	Informes de residuos sólidos del hotel
<b>Opiniones positivas de huéspedes sobre sostenibilidad</b>	Número de comentarios o encuestas con menciones favorables sobre prácticas sostenibles del hotel	Trimestral	Encuestas de satisfacción y plataformas en línea

Figura 4

## ***Sala de conferencia para capacitaciones del hotel Radisson Red***

**Sala de conferencias ubicada en el sótano 1 del hotel**

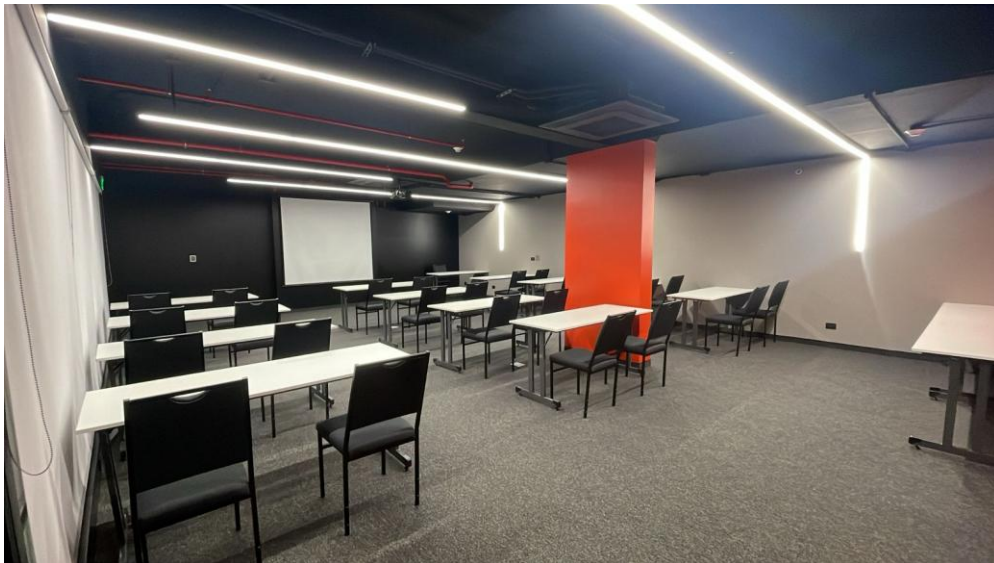
### **4.4 Plan de Mejora Ecoeficiente N.º 4: Estrategia de comunicación sostenible a través de folletos y tarjetas informativas para huéspedes**

#### **1. Objetivo**

Sensibilizar a los huéspedes sobre las prácticas sostenibles relacionadas con el uso y reaprovechamiento de *amenities*, mediante material informativo estratégico en las habitaciones.

#### **2. Resultados esperados**

- Aumentar en un 30% el nivel de conocimiento de los huéspedes sobre las prácticas de sostenibilidad implementadas.
- Generar una reducción en la demanda innecesaria de *amenities* por parte de los huéspedes en un 20%.



- Mejorar la percepción de sostenibilidad del hotel en encuestas de satisfacción.

### 3. Descripción

Este plan de mejora contempla la implementación de folletos y tarjetas informativas, distribuidos por el personal de housekeeping en cada habitación, con el objetivo de comunicar de forma clara, atractiva y concisa las acciones sostenibles que el hotel Radisson Red de Miraflores está llevando a cabo en la gestión de *amenities*. Estos materiales incluirán información sobre el destino final de los jabones usados y envases plásticos, reforzando el compromiso del hotel con la transparencia ambiental y motivando a los huéspedes a involucrarse activamente en prácticas responsables durante su estadía.

### 4. Componentes de la estrategia

#### 4.1 Folleto informativo bilingüe (español-inglés)

##### Contenido

- Explicación de las acciones ecoeficientes del hotel: uso de dispensadores recargables, alianza con Munay y Sinba, reducción de residuos.
- Información sobre el destino final de los jabones y envases plásticos reciclados.
- Invitación al huésped a sumarse al cambio y aportar al impacto positivo.

##### Ubicación

- Se colocará sobre la mesa de noche o en el escritorio de la habitación.

##### Diseño

- Material reciclado o papel certificado FSC.
- Tamaño A5, impresión a doble cara.
- Diseño gráfico alineado con la identidad visual del hotel.

## Costos estimados

- Costo unitario: S/.2.50
- Primera compra mensual: 500 und.
- Segunda compra mensual: se coteja con el revenue del hotel (60 - 70 % de ocupabilidad)
- Total estimado: S/.1250.00

## 4.2 Tarjetas Informativas en Baños

### Contenido del Mensaje

- Ejemplo: *“Usted es parte del cambio: este hotel promueve el uso responsable de productos de higiene personal.”*

### Ubicación sugerida

- Espejo del baño
- Zona de la ducha
- Mesa de noche (como recordatorio complementario)

### Diseño

- Material resistente a la humedad
- Estilo minimalista, coherente con la marca del hotel
- Tamaño compacto (10x15 cm).

## 5. Costo estimado

- **Costo unitario:** S/.3.50
- **Total estimado (100 habitaciones):** S/.350.00

## 6. Impacto Esperado

- Mayor conciencia de los huéspedes sobre las políticas ecoambientales del hotel.
- Reducción en el uso innecesario de *amenities*, disminuyendo reposiciones innecesarias.
- Fortalecimiento de la imagen del hotel como un actor responsable en temas de sostenibilidad.

**Figura 5**

***Diseño de tarjeta informativa***

Tamaño de 10x15cm

**7. Costos estimados**

**Tabla 13**

***Cuadro de costos estimados de los folletos y tarjetas***

Elemento	Cantidad	Costo Unitario (S/.)	Costo Total (S/.)
Folleto informativo bilingüe (A5)	100 unidades	S/.2.50	S/.250.00
Tarjetas informativas para baños	1	S/.3.50	S/.1250.00
Diseño gráfico profesional	1	S/.300.00	S/.300.00



Impresión de prueba (mockups)	10 unidades	S/.4.00	S/.40.00
Logística de distribución interna	Incluye personal de housekeeping y supervisión	—	S/.0.00 (uso interno)
<b>Total estimado</b>	—	—	S/.940.00

## 6. Riesgos y mitigaciones

Tabla 14

### *Cuadro de riesgos y mitigaciones del plan de mejora ecoeficiente N° 4*

Riesgo	Mitigación
Baja participación de huéspedes	Incorporar incentivos y mensajes atractivos en el proceso de reserva
Rechazo por parte del personal a cambios	Incluir al equipo en el diseño del programa, ofrecer reconocimientos
Sobreinformación en la habitación	Usar diseño gráfico minimalista y visualmente agradable

## 7. Indicadores de éxito

Tabla 15

### *Indicadores de éxito del plan de mejora ecoeficiente N° 4*

Indicador	Descripción	Frecuencia de medición	Fuente de información
-----------	-------------	------------------------	-----------------------

Porcentaje de huéspedes informados	% de huéspedes que recibieron o vieron el folleto y/o tarjeta informativa	Trimestral	Registro de recepción y encuestas post estancia
Nivel de comprensión del mensaje sostenible	% de huéspedes que entendieron el objetivo ambiental del hotel	Trimestral	Encuesta de satisfacción del huésped
Reducción en la reposición innecesaria de <i>amenities</i>	Disminución de <i>amenities</i> repuestos sin solicitud directa	Mensual	Reportes de housekeeping
Opiniones positivas en plataformas digitales	Comentarios sobre las prácticas sostenibles del hotel en Google, TripAdvisor, etc.	Bimestral	Revisión de reseñas online

#### 4.5 Plan de Mejora Ecoeficiente N.º 5: Experiencia Vivencial Sostenible para Huéspedes “Tras la Huella de los *Amenities*”

##### 1. Objetivo

Involucrar activamente a los huéspedes del hotel en prácticas sostenibles a través de experiencias vivenciales guiadas en centros de reciclaje operados por Munay y Sinba.

##### 2. Resultados esperados

- Lograr la participación de al menos 20 huéspedes mensuales en actividades vivenciales.
- Fortalecer la imagen ecoamigable del hotel ante turistas interesados en turismo responsable.
- Crear alianzas comunicacionales con las ONGs para compartir los resultados de impacto en redes sociales del hotel.

### 3. Descripción

La iniciativa “Tras la Huella de los *Amenities*” consiste en ofrecer a los huéspedes del Hotel Radisson Red de Miraflores una visita guiada a las instalaciones de Munay y Sinba, dos aliados locales especializados en economía circular y gestión de residuos.

### 4. Proceso de Implementación

#### Diseño del programa

- Nombre sugerido: “*Tras la Huella de los Amenities*”.
- Duración: 2 a 3 horas.
- Modalidad: Tour guiado (en grupo reducido), ofrecido 1 vez por semana o bajo reserva.
- Idiomas: español / inglés.

### 5. Aliados estratégicos

- **Munay:** Visita al taller donde se procesa el jabón reciclado, demostración del proceso de higienización y elaboración de nuevas pastillas.
- **Sinba:** Recorrido por sus centros de clasificación y reciclaje, con enfoque en economía circular y reducción de residuos.

### 6. Actividades para el huésped

- Charla introductoria sobre el impacto ambiental de los residuos hoteleros.
- Participación simbólica en parte del proceso (por ejemplo: etiquetado, empaque o clasificación).
- Entrega de certificado de participación sostenible (opcional).
- Degustación de productos locales o recuerdos eco-amigables (opcional)

## 7. Logística

- Transporte desde y hacia el hotel (furgoneta compartida).
- Acompañamiento por parte de personal del hotel y/o representantes de la ONG.

## 8. Frecuencia y Temporada

- Disponible todo el año.
- Tours organizados cada viernes o según demanda.
- Cupo limitado (máx. 10 huéspedes por salida).

## 9. Costos estimados

Tabla 16

### *Cuadro de costos estimados de transporte y souvenirs*

<b>Concepto</b>	<b>Costo estimado (S/.) por grupo de 10 personas</b>
Transporte ida y vuelta	S/. 200.00
Donación a Munay o Sinba (visita guiada)	S/. 150.00
Materiales informativos y <i>souvenirs</i>	S/. 100.00
<b>Total por experiencia</b>	<b>S/. 450.00 (S/. 45 por huésped aprox.)</b>

## 10. Indicadores de Éxito

Tabla 17

**Indicadores de éxito del plan de mejora ecoeficiente N° 5**

Indicador	Descripción	Frecuencia de medición	Fuente de información
Número de participantes por mes	Cuántos huéspedes participaron en las visitas sostenibles	Mensual	Registro de actividades del hotel
Nivel de satisfacción del huésped	Opinión de los participantes sobre la experiencia	Después de cada visita	Encuesta post actividad
Impacto en redes sociales	Número de publicaciones y		Seguimiento en
Reconocimiento externo por			



**Figura 6**

**Transporte y guía de la experiencia vivencial**

**Asientos para 30 huéspedes**



## V. Conclusiones y recomendaciones

### 5.1. Conclusiones

#### 5.1.1 Conclusiones generales

Desde un enfoque cualitativo, se identificó que la ecoeficiencia en la gestión de *amenities* en el Hotel Radisson Red de Miraflores puede ser significativamente mejorada mediante la implementación de planes estructurados que promuevan la reducción, reutilización y reciclaje de los productos de higiene personal ofrecidos a los huéspedes. Las cinco propuestas desarrolladas responden directamente a los objetivos del estudio y demuestran ser viables, sostenibles y alineadas con la cultura organizacional del hotel.

#### 5.1.2 Conclusiones específicas

##### 5.1.2.1 Análisis del uso de *amenities* en el hotel

En relación con el primer objetivo específico, se concluyó que el personal de housekeeping utiliza una alta cantidad de *amenities* por habitación, lo cual se traduce en un uso intensivo de productos de un solo uso y una generación constante de residuos sólidos. Desde un enfoque cualitativo, se identificó que este patrón operativo responde tanto a estándares de reposición diaria como a la ausencia de un sistema alternativo de dispensación o control del consumo por parte de los huéspedes.

### **5.1.2.2 Procesos internos que generan mayor impacto ambiental**

Con respecto al segundo objetivo específico, se determinó que los procesos más críticos en términos de generación de residuos son la reposición automática de productos de higiene y la falta de segregación en origen. Desde un enfoque cualitativo, se evidenció que el personal no cuenta con protocolos específicos para la clasificación de los residuos de *amenities*, lo que impide su reciclaje o reaprovechamiento posterior.

### **5.1.2.3 Oportunidades de mejora ecoeficiente viables para el hotel**

En relación con el tercer objetivo específico 3, se identificaron e implementaron cinco propuestas de mejora ecoeficiente aplicables al contexto del Hotel Radisson Red de Miraflores. Desde un enfoque cualitativo, se evidenció que la alianza con organizaciones como Munay y Sinba, la implementación de dispensadores recargables y las acciones de sensibilización a los huéspedes son medidas viables, efectivas y alineadas con los principios de sostenibilidad hotelera. Además, se comprobó que estas acciones permiten reducir residuos, optimizar recursos y fortalecer el compromiso ambiental de la empresa.

## **5.2. Recomendaciones**

### **5.2.1 Recomendaciones generales**

A partir del análisis realizado y en coherencia directa con las conclusiones obtenidas desde un enfoque cualitativo de tipo aplicado, se recomienda que la Gerencia General, con el respaldo del propietario del Hotel Radisson Red de Miraflores,

impulse progresivamente los planes ecoeficientes para la gestión de *amenities*. Este plan debe basarse en las cinco propuestas desarrolladas en este estudio, priorizando acciones que reduzcan los residuos sólidos, optimicen el uso de productos de higiene y mejoren la percepción del huésped en cuanto al compromiso ambiental del hotel.

### 5.2.2 Recomendaciones específicas

- Se recomienda que la Gerencia General, en coordinación con el área de Housekeeping y la Ama de Llaves, implemente el plan de dispensadores recargables para shampoo, acondicionador y gel de ducha en todas las habitaciones. Esta acción debe ir acompañada de capacitaciones técnicas organizadas por la Ama de Llaves, así como de encuestas breves al huésped, cuya aplicación puede estar a cargo del área de Revenue, para medir la aceptación del sistema.
- Se sugiere que el área de Housekeeping, ponga en marcha un sistema de segregación de residuos de amenities, tal como lo propone el plan de clasificación y recolección. Esto incluye la instalación de contenedores diferenciados por tipo de residuo, la implementación de etiquetado estandarizado, y el seguimiento a través de registros internos. El monitoreo mensual podrá ser supervisado por la Ama de Llaves, en conjunto con el área administrativa.

- Se recomienda que la Gerencia General, con aprobación del propietario, formalice alianzas con Munay y Sinba, asegurando una recolección diferenciada y trazable de jabones usados y envases plásticos. Además, el área de Housekeeping deberá facilitar la entrega de estos residuos, según cronograma. Por su parte, el área de Revenue y Recepción puede apoyar en la implementación de una estrategia de comunicación ambiental, que incluya folletos informativos y tarjetas en habitaciones, para promover la participación activa de los huéspedes en las iniciativas sostenibles del hotel

## VI. Referencias bibliográficas

- Benavides, Z. y 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 título profesional. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)]. Repositorio. [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/657325/Benavides\\_RZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/657325/Benavides_RZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Castaño, C. (2013). *LOS PILARES DEL DESARROLLO SOSTENIBLE SOFISMA O REALIDAD*. [ Universidad Santo Tomás, Vicerectoría Universitaria Abierta y a Distancia (VUAD)]. <https://repository.usta.edu.co/server/api/core/bitstreams/43cf8f5f-b13e-4e65-a68a-6f0167fdd260/content>
- Castro, C. (2018). *Influencia de la gestión ambiental en el desempeño hotelero de los Eco-Hoteles de la provincia de San Martín* [Tesis de título profesional, San Ignacio de Loyola]. Repositorio. <https://repository.usta.edu.co/server/api/core/bitstreams/43cf8f5f-b13e-4e65-a68a-6f0167fdd260/content>
- Clean the World. (s.f). Consultado el 04 de junio del 2021). Nuestra misión. <https://cleantheworld.org/>
- Duque, M.(2020). *Ecoeficiencia y sostenibilidad, retos y oportunidades en Willis Tower Watson*. Repositorio. [http://repositorio.esumer.edu.co/bitstream/esumer/2111/3/Proyecto%20Eco-Eficiencia%20WTW\\_Hojas%20Numeradas.pdf](http://repositorio.esumer.edu.co/bitstream/esumer/2111/3/Proyecto%20Eco-Eficiencia%20WTW_Hojas%20Numeradas.pdf)

- Duran, E. (2020). *RESIDUOS SÓLIDOS EN EL PERÚ*. [Trabajo de investigación, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio <https://tesis.pucp.edu.pe/server/api/core/bitstreams/130f78dd-34d1-4c3e-8432-ed2482dac97/content>  
<https://ph01.tci-thaijo.org/index.php/aer/article/view/77499/71888>
- <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/3835/Paz-Rodriguez-Dora.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- [https://www.researchgate.net/publication/391399753\\_Ecoeficiencia\\_y\\_desempeno\\_organizacional\\_en\\_PyMEs\\_del\\_sector\\_restauranero](https://www.researchgate.net/publication/391399753_Ecoeficiencia_y_desempeno_organizacional_en_PyMEs_del_sector_restauranero)
- Janqui, M. & Segundo, W. (2022). Importancia de la ecoeficiencia en las organizaciones empresariales en Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 5-10.  
<https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2024/2917>
- Lidsey, H. (s.f.) *Gestión de residuos en los hoteles*. Green Steps <http://www.biosferamenorca.org/documents/documents/1021docpub.pdf>
- Lujano, S.(2017). Eco -Gestión del área de housekeeping de las cadenas hotelera 4 estrellas: Casa Andina Private Collection y Sonesta Posada del Inca en Puno y su incidencia en el turismo receptivo [Tesis de Licenciatura. Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio. [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5666/Lujano\\_Sandoval\\_Lorena\\_Blanca.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5666/Lujano_Sandoval_Lorena_Blanca.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Martinez, V. (2014). Evaluación de la Gestión de los Residuos Sólidos, del agua y la energía en hoteles de Cajamarca - 2006 [tesis de Maestría, Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio.

<https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/1300/Tesis%20final%2009-2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Merchan, J. & Vegas, H. (2020). *Importancia de la teoría de la ecoeficiencia en las organizaciones empresariales*. [Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/1794>

Ministerio del Ambiente. (2009). *Guía de Ecoeficiencia para Empresas*. Consultado el 19 de mayo del 2025. [https://www.minam.gob.pe/calidadambiental/wp-content/uploads/sites/22/2013/10/guia\\_de\\_ecoeficiencia\\_para\\_empresas.pdf](https://www.minam.gob.pe/calidadambiental/wp-content/uploads/sites/22/2013/10/guia_de_ecoeficiencia_para_empresas.pdf)

Navarro, C. (2021). *GESTIÓN AMBIENTAL DE RESIDUOS SÓLIDOS PARA REDUCIR EL IMPACTO EN EL MEDIO AMBIENTE EN EL DISTRITO DE PARCONA, PROVINCIA DE ICA – AÑO 2021*. [Tesis de título profesional, Universidad Nacional San Luis Gonzaga]. Repositorio <https://repositorio.unica.edu.pe/server/api/core/bitstreams/5d9cd951-42fc-4301-824e-457d4bc6d8c7/content>

Organización Mundial del Turismo. 2011. El código ético mundial para el turismo. Sitio web. Consultado 15 junio del 2025. <https://www.unwto.org/global-code-of-ethics-for-tourism>

Pacheco, A. (2015). *ECOEficiencia de la propuesta de generar energía solar fotovoltaica en el fundo de la UCSM irrigación Majes para su autoabastecimiento*. [Tesis de Doctorado, Universidad Católica de Santa María]. Repositorio. <https://repositorio.ucsm.edu.pe/items/cc63b737-4f24-4acf-a1ac-4c10fd536eef>

- Paz, C. (2021). *Implementación de un Manual de Buenas Prácticas Ambientales de Gestión de residuos para el Hotel Howard Johnson en Villa Carlos Paz* [Tesis de licenciatura, Universidad Empresarial Siglo 21. Repositorio. [https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/18615/Paz\\_%20Carina%20I](https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/18615/Paz_%20Carina%20I)
- Paz, D. (2024). *Plan de ecoeficiencia para el uso eficiente de los recursos en las oficinas del Rectorado de la Universidad Privada de Tacna, 2023* [Tesis de ingeniería ambiental, Universidad Privada de Tacna]. <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/3835/Paz-Rodriguez-Dora.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Red de Desarrollo Sostenible de Colombia. (s.f.) *Gestión Ambiental*. Consultado el 28 de mayo del 2025. [https://rds.org.co/apc-aa-files/ba03645a7c069b5ed406f13122a61c07/gestion\\_ambiental.pdf](https://rds.org.co/apc-aa-files/ba03645a7c069b5ed406f13122a61c07/gestion_ambiental.pdf)
- Rise by Sundara. (s.f). Consultado el 17 de abril del 2025 <https://www.sundarafund.org/about-sundara-fund>
- Rodríguez, D. (2024). *PLAN DE ECOEFICIENCIA PARA EL USO EFICIENTE DE LOS RECURSOS EN LAS OFICINAS DEL RECTORADO DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACTA, 2023*. [Tesis de título profesional, Universidad Privada de Tacna]. Repositorio.
- Romero, T. (2021). *Ecoeficiencia y desempeño organizacional en PyMEs del sector restaurantero*. [Tesis de título profesional, Instituto Politécnico Nacional]. Repositorio.
- Sanchez,G. (2023). *Relación entre la gestión ambiental y la ecoeficiencia en la Municipalidad Distrital de Sachaca – Arequipa, 2021*. [Tesis de título profesional,

Universidad Continental]. Repositorio.  
[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/13858/13/IV\\_FIN\\_107\\_TE\\_Sanchez\\_Cuno\\_2023.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/13858/13/IV_FIN_107_TE_Sanchez_Cuno_2023.pdf)

Sistema Nacional de Información Ambiental (s.f). Estadística Ambiental. Sitio web.  
Consultado el 15 de abril del 2025.  
<https://sinia.minam.gob.pe/informacion/regiones?region=15&tematica=08>

Sundara. (2016,13 de marzo). Sundara: Our Soap Recycling process[video]. YouTube.  
<https://www.youtube.com/watch?v=81Oo9PmFWIE&t=14s>

Tekade, R. (2021). The impact of hazardous waste and it's impact on human health.  
*International Journal of Researches in Biosciences, Agriculture and Technology*.  
[https://ijrbat.in/upload\\_papers/0609202101201785.%20Rupali%20P.%20Tekade.pdf](https://ijrbat.in/upload_papers/0609202101201785.%20Rupali%20P.%20Tekade.pdf)

Terdznan, T. (2019). Waste management in the tourism industry: a systematic review.  
*Reportsof the National Academy of sciences of the Republic of,* 4(325)  
<https://journals.nauka-nanrk.kz/reports-science/article/download/1567/1448>

The World Tourist Organization. (2022). *EL TURISMO INTERNACIONAL SE SITUA AL 60% DE LOS NIVELES ANTERIORES A LA PANDEMIA EN ENERO – JULIO DE 2022*. UNWTO. <https://www.unwto.org/es/news/el-turismo-internacional-se-situa-al-60-de-los-niveles-anteriores-a-la-pandemia-en-enero-julio-de-2022>

Torres, L. y Valdivia, J. (2023). *Metodología Design Thinking para mejorar la competencia gestiona proyectos de emprendimiento económico o social en estudiantes de Secundaria Huamachuco 2023*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica de

Trujillo].

Repositorio.

<https://repositorio.uct.edu.pe/items/a356fedb-d094-4f8a-86cd-31c8a4983036>

Villafaña, V. (2017). La Ecoeficiencia en el reciclaje de residuos sólidos en las empresas hotelera de la ciudad de la Paz, B.C.S. en el marco de la responsabilidad social empresarial [Tesis de doctorado, Universidad Autónoma de Baja California].Repositorio.<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:HvzY5DzneolJ:192.100.161.23/bitstream/23080/287/1/te3698.pdf+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>

Villareal, D. Saavedra, S. (2023) *Estrategias para la adecuada gestión de residuos sólidos en los hoteles*. [Trabajo de investigación, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)]. Repositorio.  
[https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/658597/Zloczover\\_VD.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/658597/Zloczover_VD.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Whiting, K. y Carmona, L. (2019). Ecoeficiencia: estrategia para la competitividad y la sostenibilidad en la industria 4.0. *Pre-til*,19(34), 9 – 19.  
[https://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/8105/Ecoeficiencia\\_Pretil-34.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/8105/Ecoeficiencia_Pretil-34.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

World Commission on Environment and Development. (1987). *Our common future*. Oxford University Press.  
<https://sustainabledevelopment.un.org/content/documents/5987our-common-future.pdf>

World Tourism Organization and United Nations Environment Programmer. (2019). *Baseline Report on the Integration of Sustainable Consumption and Production*

---

*Patterns into Tourist Polices, UNWTO.* <https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/9789284420605>

Zangmo, C. y Sharp, A. (2017). *Solid Waste Generation, Composition and Management in Paro Hotel Industry.*

## VII. ANEXOS

### ANEXO 01: Informe Turnitin

# JOSUE ARTURO MONTALVO MOTTA

## Proyecto de Investigacion - La Ecoeficiencia de los amenities en el hotel Radisson Red - Miraflores 2025 - Gonzales Sanchez ...

Instituto San Ignacio de Loyola - ISIL

#### Detalles del documento

Identificador de la entrega  
trn:ld---30163:475592427

Fecha de entrega  
22 jul 2025, 9:21 p.m. GMT-5

Fecha de descarga  
22 jul 2025, 9:49 p.m. GMT-5

Nombre de archivo  
Proyecto de Investigacion - La Ecoeficiencia de los amenities en el hotel Radisson Red - Miraflores...docx

Tamaño de archivo  
2.4 MB

115 Páginas

19.654 Palabras

116.061 Caracteres

## 16% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

#### Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado

#### Fuentes principales

- 13% Fuentes de Internet
- 5% Publicaciones
- 12% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

#### Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Barbara Rocio Gonzales Sanchez (Autor)

Josue Arturo Montalvo Motta (Autor)

Carlos Antonio Sam Anlas (Asesor)

## ANEXO 02: Registro de impacto y resultados

**Tipo de documento:** Trabajo de investigación

**Título del Trabajo de Investigación o Tesis**

La Ecoeficiencia de los amenities en el hotel Radisson Red -Miraflores, 2025

**Integrantes:**

1. Gonzales Sanchez, Barbara Rocio
2. Montalvo Motta, Josué Arturo

**Asesor:** Sam Anlas, Carlos Antonio

### **Impacto de la investigación**

El impacto de una investigación se refiere a los efectos, tanto esperados como inesperados, que esta puede generar, abarcando aspectos económicos, políticos, culturales, ambientales, tecnológicos, sociales, entre otros.

La presente investigación generó un impacto relevante en el ámbito ambiental, social y operativo del sector hotelero, al proponer cinco planes de mejora que promueven la ecoeficiencia en el uso de amenities. Estas estrategias permiten reducir residuos plásticos, optimizar recursos, establecer alianzas con organizaciones como Munay y Sinba, y fomentar una cultura de sostenibilidad tanto en el personal como en los huéspedes del Hotel Radisson Red – Miraflores. Asimismo, el estudio contribuye a fortalecer la responsabilidad social empresarial y el posicionamiento del hotel frente a un turismo cada vez más consciente.

### **Resultado del proceso de investigación**

Los resultados de un proyecto de investigación son los descubrimientos o conclusiones alcanzadas después de realizar el estudio. Estos reflejan los datos obtenidos durante el proceso investigativo y responden a las preguntas o hipótesis formuladas al comienzo del proyecto. Los resultados son fundamentales para evaluar, interpretar y comprender los efectos o la validez de lo investigado.

Como resultado del proceso investigativo, se identificó que el hotel carece de políticas institucionales formales sobre el manejo sostenible de amenities. A través de entrevistas cualitativas al personal de housekeeping, se obtuvo información clave sobre las prácticas actuales y se evidenció una disposición favorable hacia la implementación de mejoras. El estudio permitió proponer acciones viables como el uso de dispensadores, reciclaje mediante alianzas estratégicas y personalización de amenities, contribuyendo así a una gestión más responsable y alineada con los principios de ecoeficiencia.

**ANEXO 03: Matriz de consistencia**

La Ecoeficiencia de los <i>amenities</i> en el hotel Radisson Red – Miraflores			
Formulación del problema	Objetivos	Categoría y Sub Categoría	Metodología
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<p><b>Ecoeficiencia de los <i>amenities</i>:</b> Para Whiting y Carmona (2019) La ecoeficiencia es un concepto que se refiere a la capacidad de las empresas para lograr una la optimización de los recursos y la minimización de los impactos ambientales.</p> <p><b>Sub Categorías</b></p> <p>Manejo de <i>amenities</i> abiertos                      Políticas de compra y reposición de <i>amenities</i>                      Selección de proveedores y criterios de compra                      Registro de inventario y control de consumo                      Gestión de residuos generados por <i>amenities</i></p>	<p><b>Tipo de investigación:</b>                      Aplicada  <b>Enfoque</b>                      Cualitativo  <b>Diseño de investigación:</b>                      Descriptivo                      No Experimental  <b>Población:</b>                      Hotel Radisson Red  <b>Diseño muestral</b>                      Aleatorio simple  <b>Muestra:</b>                      Personal de Housekeeping del hotel Radisson Red  <b>Técnica:</b>                      Entrevista  <b>Instrumento:</b>                      Guía de entrevista  <b>Métodos:</b>                      Análisis descriptivo</p>
¿Cómo se puede mejorar la ecoeficiencia de los <i>amenities</i> en el hotel Radisson Red de Miraflores durante el periodo 2025?	Identificar como se puede mejorar la ecoeficiencia de los <i>amenities</i> en el hotel Radisson Red de Miraflores durante el periodo 2025.		
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>		
<b>P1:</b> 1. ¿Cuál es la cantidad de <i>amenities</i> utilizados por el personal de housekeeping para reponer las habitaciones del hotel	<b>O1:</b> Analizar cuál es la cantidad de <i>amenities</i> utilizados por el personal de housekeeping para reponer las habitaciones del hotel.		
<b>P2:</b> ¿Qué procesos internos del hotel Radisson Red generan mayor impacto ambiental en términos de residuos?	<b>O2:</b> Identificar los procesos internos del hotel Radisson Red generan mayor impacto ambiental en términos de residuos.		
<b>P3:</b> ¿Qué acciones de mejora pueden integrarse a una propuesta de ecoeficiencia viable para optimizar el uso de <i>amenities</i> en el hotel Radisson Red y reducir su impacto ambiental?	<b>O3:</b> Determinar las acciones de mejora pueden integrarse a una propuesta de ecoeficiencia viable para optimizar el uso de <i>amenities</i> en el hotel Radisson Red y reducir su impacto ambiental.		

## ANEXO 04: Instrumentos de recolección de datos

### GUIA DE ENTREVISTA

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** La Ecoeficiencia de los *amenities* en el hotel Radisson Red - Miraflores, 2025

**Dirigido a:** Personal del área de Housekeeping

**Duración estimada:** 20 - 30 minutos

#### **OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:**

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información cualitativa sobre las prácticas actuales de gestión y percepción de ecoeficiencia en el uso de los *amenities* en el hotel Radisson Red - Miraflores, con el propósito de identificar oportunidades de mejora y contribuir al desarrollo de estrategias sostenibles en el área de Housekeeping

#### **INTRODUCCION PARA EL/LA ENTREVISTADO(A):**

Gracias por participar en esta entrevista. Tus respuestas contribuirán a una investigación que busca mejorar la sostenibilidad en el uso de *amenities* del hotel. No hay respuestas correctas o incorrectas, solo queremos conocer tu experiencia y opinión.

---

**Nombre del participante:** Danny Paz

**Cargo / Área:** Supervisor 1 / Housekeeping

**Fecha:** 27 / 05 / 2025

## Sección 1: Gestión actual de los *amenities*

1. Normalmente, ¿qué haces con los *amenities* que han sido abiertos o parcialmente utilizados por los huéspedes? ¿Cuál es el criterio para decidir si se desechan o se puede reaprovechar algo?

Los *amenities* usados, como jabones, shampoo y acondicionador, se desechan. Los rollos de papel higiénico parcialmente utilizados se destinan al uso del personal del hotel.

2. ¿Cuál es la política actual del hotel en cuanto a la compra y reposición de *amenities*?

Las compras se realizan mensualmente, considerando entre el 60 % y el 70 % de la ocupación del hotel, con el fin de mantener un nivel de stock adecuado y evitar excedentes.

3. ¿Se priorizan proveedores con opciones ecoeficientes?

Se prioriza la calidad. Para los *amenities* se trabaja con HELIOS PERU, ya que cuentan con una categorización específica para estos productos. Para papelería, se utiliza MACSIGAL

4. ¿Se lleva un registro detallado del inventario y el consumo de *amenities*?  
¿Con qué frecuencia se revisa este inventario?

Sí, se lleva un control diario a través de un kardex, y al finalizar el mes se revisa la información para corroborar los datos registrados

5. ¿Cómo se gestionan los residuos generados por los *amenities* (envases plásticos, cajas, etc.)? ¿Existe un programa de reciclaje específico?

De forma autónoma, se separan los residuos en orgánicos, plásticos, cartón y vidrio. Posteriormente, el personal de la municipalidad se encarga de recogerlos

## Sección 2: Enfoque de ecoeficiencia

6. En tu opinión, ¿qué acciones concretas podrían implementarse para mejorar significativamente la ecoeficiencia de los *amenities* en el hotel?

Se podría recolectar los *amenities* sobrantes y distribuirlos a casas recicladoras o a ONGs, para que puedan tratarlos de manera adecuada

7. ¿Hay alguna iniciativa actual en el hotel para reducir el consumo de *amenities* o para hacerlos más sostenibles? ¿Puedes describir cómo funciona y quién la lidera?

No existe una política específica sobre este tema, ya que depende de la temporada y de los requerimientos de los huéspedes. Algunas iniciativas son llevadas a cabo de forma autónoma por el personal de housekeeping con los productos sobrantes

8. ¿Qué sugerencias tendrías para mejorar la ecoeficiencia en el uso de los *amenities* desde tu experiencia en el área?

En otros hoteles que cuentan con lavandería propia, se utiliza el jabón para tratar manchas en sábanas o toallas. Sería viable implementar una pequeña área dentro del hotel destinada a esta tarea.

9. ¿Consideras que la ecoeficiencia en el uso de *amenities* podría ser un valor añadido para los huéspedes del Radisson Red?

Sí, sería beneficioso, ya que también se reducirían costos y se mejoraría la imagen del hotel

10. ¿Hay algo más que quisieras comentar o sugerir sobre la gestión de *amenities* y su impacto ambiental en el hotel?

Sería útil contar con un listado de los *amenities* según los requerimientos de los huéspedes. Evita gastos innecesarios al ofrecer solo lo que se necesita

**Nombre del participante:** Ricardo Jesús Arias Salazar

**Cargo / Área:** Supervisor 2 / Housekeeping

**Fecha:** 27 / 05 / 2025

## Sección 1: Gestión actual de los *amenities*

1. Normalmente, ¿qué haces con los *amenities* que han sido abiertos o parcialmente utilizados por los huéspedes? ¿Cuál es el criterio para decidir si se desechan o se puede reaprovechar algo?

Actualmente, se reciclan productos como el papel higiénico y la crema para manos. Sin embargo, aquellos *amenities* que han sido parcialmente utilizados son desechados por razones de higiene y percepción del cliente.

2. ¿Cuál es la política actual del hotel en cuanto a la compra y reposición de *amenities*?

La adquisición de *amenities* se realiza de manera mensual a través del almacenero del hotel, priorizando la relación entre precio y calidad. Se revisa el revenue del hotel y se hace una proyección para saber cuántos paquetes se necesitan según la ocupación del hotel (60%-70% de ocupabilidad).

3. ¿Se priorizan proveedores con opciones ecoeficientes?

En la actualidad, se trabaja con el proveedor JYPESA. No obstante, anteriormente se contaba con los servicios de ECOLAB para el suministro de *amenities*.

4. ¿Se lleva un registro detallado del inventario y el consumo de *amenities*?  
¿Con qué frecuencia se revisa este inventario?

Se lleva un control mediante un kardex diario. El personal de housekeeping entrega reportes periódicos, los cuales son recopilados mensualmente para determinar las necesidades de reposición de *amenities*.

5. ¿Cómo se gestionan los residuos generados por los *amenities* (envases plásticos, cajas, etc.)? ¿Existe un programa de reciclaje específico?

La clasificación de residuos se realiza en cartón, vidrio, residuos orgánicos y plásticos. Este proceso se lleva a cabo con el apoyo de la municipalidad, cuyo personal se encarga posteriormente de la recolección de los materiales separados.

## Sección 2: Enfoque de ecoeficiencia

6. En tu opinión, ¿qué acciones concretas podrían implementarse para mejorar significativamente la ecoeficiencia de los *amenities* en el hotel?

Una de las iniciativas planteadas, pero no aplicadas, es la implementación de dispensadores de shampoo y gel de ducha para reducir el uso de plásticos de un solo uso.

7. ¿Hay alguna iniciativa actual en el hotel para reducir el consumo de *amenities* o para hacerlos más sostenibles? ¿Puedes describir cómo funciona y quién la lidera?

Las acciones sostenibles actuales provienen del propio personal del hotel. No obstante, aún no existen iniciativas que apunten directamente a la reducción del consumo de *amenities* dentro del hotel.

8. ¿Qué sugerencias tendrías para mejorar la ecoeficiencia en el uso de los *amenities* desde tu experiencia en el área?

Se ha considerado la opción de implementar productos "2 en 1" (shampoo y jabón), pero existe la preocupación de que esta alternativa podría percibirse como una disminución en la calidad del servicio, lo que afectaría la experiencia del huésped.

9. ¿Consideras que la ecoeficiencia en el uso de *amenities* podría ser un valor añadido para los huéspedes del Radisson Red?

Si bien se reconoce la importancia de fomentar una mayor conciencia ambiental, en la práctica resulta complejo lograr un cambio de conducta en los huéspedes. Algunos de ellos solicitan *amenities* adicionales sin considerar el impacto ambiental.

10. ¿Hay algo más que quisieras comentar o sugerir sobre la gestión de *amenities* y su impacto ambiental en el hotel?

Entregar un producto usado a un huésped es mal visto, por lo que, por ahora, la opción preferida es desecharlo para evitar reclamos o afectaciones en la reputación del hotel. Una posible estrategia sería trabajar con una ONG para

gestionar adecuadamente los plásticos sobrantes provenientes de los *amenities*.

**Nombre del participante:** Henry Mena Vilchez

**Cargo / Área:** Trabajador 1 / Housekeeping

**Fecha:** 27 / 05 / 2025

### Sección 1: Gestión actual de los *amenities*

1. Normalmente, ¿qué haces con los *amenities* que han sido abiertos o parcialmente utilizados por los huéspedes? ¿Cuál es el criterio para decidir si se desechan o se puede reaprovechar algo?

Los jabones y shampoos se desechan; las cremas se reutilizan en caso de que estén selladas. El papel higiénico se reutiliza para el personal del hotel.

2. ¿Cuál es la política actual del hotel en cuanto a la compra y reposición de *amenities*?

Los *amenities* se compran de manera mensual en paquetes de 100 unidades cada uno, según la ocupación proyectada del hotel.

3. ¿Se priorizan proveedores con opciones ecoeficientes?

Normalmente se rotan los proveedores según el precio y la demanda.

4. ¿Se lleva un registro detallado del inventario y el consumo de *amenities*?  
¿Con qué frecuencia se revisa este inventario?

Si se realiza un inventario de los *amenities* al terminar el día, cada housekeeper tiene 10 unidades de cada amenitie en su carrito de servicio.

5. ¿Cómo se gestionan los residuos generados por los *amenities* (envases plásticos, cajas, etc.)? ¿Existe un programa de reciclaje específico?

Por lo general, las cajas se reciclan y las sobrantes se desechan. Se separan el vidrio, el cartón y el plástico para una correcta segregación de residuos.

## Sección 2: Enfoque de ecoeficiencia

6. En tu opinión, ¿qué acciones concretas podrían implementarse para mejorar significativamente la ecoeficiencia de los *amenities* en el hotel?

Poner un listado de los *amenities* para que el huésped seleccione solo los que necesita al momento de hacer una reserva ayudaría a reducir su uso.

7. ¿Hay alguna iniciativa actual en el hotel para reducir el consumo de *amenities* o para hacerlos más sostenibles? ¿Puedes describir cómo funciona y quién la lidera?

Respecto a los *amenities*, no existe una iniciativa clara. Sin embargo, se procura reducir el consumo de electricidad al momento de secar los blancos (toallas, batas y sábanas).

8. ¿Qué sugerencias tendrías para mejorar la ecoeficiencia en el uso de los *amenities* desde tu experiencia en el área?

Utilizar dispensadores puede ser una opción, así como implementar costureros o un área para tratar manchas en los blancos.

9. ¿Consideras que la ecoeficiencia en el uso de *amenities* podría ser un valor añadido para los huéspedes del Radisson Red?

El uso de jabones y cremas ecoamigables marcaría una gran diferencia frente a la competencia.

10. ¿Hay algo más que quisieras comentar o sugerir sobre la gestión de *amenities* y su impacto ambiental en el hotel?

Aprovechar más los plásticos usados de los *amenities* (shampoo, acondicionador, shower gel y body lotion).

**Nombre del participante:** Robert Yade

**Cargo / Área:** Trabajador 2 / Housekeeping

**Fecha:** 27 / 05 / 2025

**Sección 1: Gestión actual de los *amenities***

1. Normalmente, ¿qué haces con los *amenities* que han sido abiertos o parcialmente utilizados por los huéspedes? ¿Cuál es el criterio para decidir si se desechan o se puede reaprovechar algo?

Los jabones, shampoos y acondicionadores normalmente se desechan. En teoría lo único que reciclamos es el papel higiénico para el personal.

2. ¿Cuál es la política actual del hotel en cuanto a la compra y reposición de *amenities*?

Las compras a los proveedores se realizan mensualmente y dependen del nivel de ocupación del hotel.

3. ¿Se priorizan proveedores con opciones ecoeficientes?

No se priorizan, es más relevante el precio y demanda del producto.

4. ¿Se lleva un registro detallado del inventario y el consumo de *amenities*?  
¿Con qué frecuencia se revisa este inventario?

Si, se realiza un inventario de los *amenities*, se entrega un reporte de lo consumido al encargado en turno.

5. ¿Cómo se gestionan los residuos generados por los *amenities* (envases plásticos, cajas, etc.)? ¿Existe un programa de reciclaje específico?

Se reciclan cajas y guardamos las chapitas de botellas de plástico en galones para luego llevarlas a que las reciclen, además día a día se separa el vidrio, el cartón y el plástico para desecharlo.

## Sección 2: Enfoque de ecoeficiencia

6. En tu opinión, ¿qué acciones concretas podrían implementarse para mejorar significativamente la ecoeficiencia de los *amenities* en el hotel?

Sería útil un listado de los *amenities* para que el huésped requiera para su estadía, aunque se podría complicar a la hora de tener muchas check outs.

7. ¿Hay alguna iniciativa actual en el hotel para reducir el consumo de *amenities* o para hacerlos más sostenibles? ¿Puedes describir cómo funciona y quién la lidera?

El hotel no tiene una política para reducir el consumo de los *amenities*, gran parte del reciclaje de estos es por parte del personal.

8. ¿Qué sugerencias tendrías para mejorar la ecoeficiencia en el uso de los *amenities* desde tu experiencia en el área?

Muchos hoteles utilizan dispensadores para sus *amenities*; podría ser una opción para el shampoo o el acondicionador.

9. ¿Consideras que la ecoeficiencia en el uso de *amenities* podría ser un valor añadido para los huéspedes del Radisson Red?

Si, en definitiva, algunos huéspedes nos han preguntado si utilizamos productos ecoamigables.

10. ¿Hay algo más que quisieras comentar o sugerir sobre la gestión de *amenities* y su impacto ambiental en el hotel?

Aprovechar mejor los plásticos de los *amenities*, ya que los envases son de plástico y podrían reutilizarse para otros usos.

## ANEXO 05: Validación de Expertos

**INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

1.1. Nombre y apellido del docente	Mg. CARLOS ANTONIO SAM ANLAS
1.2. Cargo e institución del experto:	DOCENTE ISIL
1.3. Nombre del instrumento:	Guía de entrevista
1.4. Autor del instrumento:	Gonzales Sanchez, Barbara Rocío. Montalvo Motta Josué Arturo.
1.5. Título de la investigación	La Ecoeficiencia de los amenities en el hotel Radisson Red - Miraflores

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
1. Claridad	Las preguntas están redactadas con un lenguaje comprensible, directo y no ambiguo.					X
2. Pertinencia	Las preguntas responden a los objetivos y dimensiones del estudio.					X
3. Profundidad	Las preguntas permiten desarrollar respuestas amplias y reflexivas.					X
4. Coherencia	Existe correspondencia lógica entre preguntas, objetivos y marco teórico.					x
5. Orden lógico	La secuencia de preguntas facilita una entrevista fluida y progresiva.					X
6. Viabilidad	Las preguntas pueden ser comprendidas fácilmente por el perfil del entrevistado.					X

**OBSERVACIONES:**

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



Mg. Carlos Antonio Sam Anlas

ORCID: 0000-0003-1632-7131

Escuela ISIL – Docente