

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ
FACULTAD DE GESTIÓN Y ALTA DIRECCIÓN



**La gestión de la cadena de suministro con enfoque de economía
circular: estudio para el sector hotelero**

Trabajo de investigación para obtener grado de Bachillera en Gestión.

MEDRANO CARRION, Karina Leonor
MERCADO RODRIGUEZ, Gianella Camila

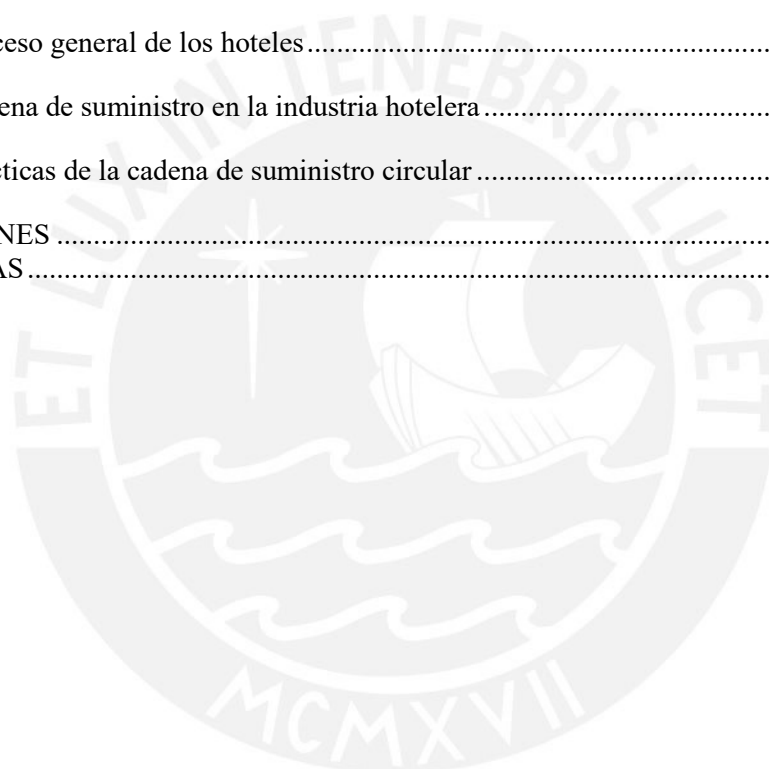
Lima, marzo del 2020

Asesoradas por: Lic. Agnes Franco Temple

TABLA DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1. Título.....	2
2. Problema.....	2
3. Objeto de estudio.....	3
4. Justificación.....	3
5. Objetivos.....	5
5.1. Objetivo general	5
5.1. Objetivos específicos.....	5
6. Viabilidad	5
CAPÍTULO 2: ECONOMÍA CIRCULAR	6
1. Antecedentes de la economía circular	6
2. Definición de la economía circular.....	6
3. Modelos de la economía circular.....	7
3.1. Modelo de la cadena de suministro	7
3.2. Modelo de recuperación y reciclado.....	7
3.3. Modelo de extensión de ciclo de vida de los productos	8
3.4. Modelo de plataformas compartidas	8
3.5. Modelo de servitización de producto.....	8
CAPÍTULO 3: CADENA DE SUMINISTRO.....	10
1. Definición de la cadena de suministro.....	10
2. Etapas de la cadena de suministro	11
2.1. Abastecimiento o Aprovevisionamiento	11
2.2. Fabricación.....	12
2.3. Distribución	12
3. Gestión de la cadena de suministro	12
4. Definición de la cadena de suministro circular.....	13
CAPÍTULO 4: MARCO CONTEXTUAL	16
1. Turismo.....	16

1.1. Desarrollo del turismo en el Perú	16
1.2. Impactos medio ambientales del sector	17
1.3. Definición de turismo sostenible y hotel ecológico.....	18
1.4. Principal tendencia en el sector turismo- hotelero.....	21
1.5. Estilo de vida sostenible a través del consumo responsable.....	21
1.6. Perfil del ecoturista.....	23
1.7. La capacidad hotelera en el Perú	24
1.8. Casos en el sector hotelero en el ámbito internacional.....	24
1.9. Proceso general de los hoteles	26
1.10. Cadena de suministro en la industria hotelera	27
1.11. Prácticas de la cadena de suministro circular	34
CONCLUSIONES	36
REFERENCIAS	38



LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Diferencias entre economía lineal vs economía circular.....	9
Tabla 2: Tipología del ecoturista.....	24
Tabla 3: Tipos de acciones sostenibles llevadas a cabo en diez hoteles de la Gran Canaria	25
Tabla 4: Procesos centrales del negocio hotelero.....	27
Tabla 5: Principales insumos de los servicios de hospedaje y restaurantes	30
Tabla 6: Prácticas de cadena de suministro circular.....	34



LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Cadena de suministro.....	10
Figura 2: Cadena de suministro lineal y circular.....	14
Figura 3: Cadena de suministro tradicional.....	15
Figura 4: Flujograma del proceso general de hoteles.....	27
Figura 5: Elementos básicos de la gestión de suministro.....	28
Figura 6: Principios del servicio al cliente en la gestión de suministro.....	29
Figura 7: Cadena de suministro de un hospedaje.....	29
Figura 8: Cadena de suministro de un restaurante.....	29



RESUMEN EJECUTIVO

La presente tesina tuvo como objetivo general identificar elementos de mejora en la gestión de la cadena de suministro para el sector hotelero con un enfoque de economía circular. Se centra en el estudio de un concepto relativamente nuevo: la economía circular, junto con la aplicación de prácticas de la cadena de suministro circular en determinados procesos identificados desde la perspectiva de insumos en el sector turismo.

La presente tesina está distribuida de la siguiente manera:

Capítulo I: Se da a conocer la explicación del problema y el objeto de estudio a tratar junto a su justificación y viabilidad.

Capítulo II: Se desarrolla el concepto de economía circular y sus modelos. Asimismo, se la relaciona con la economía verde.

Capítulo III: Se describirá el marco contextual, el cual abordará la situación turística del país, sus efectos en los diversos ámbitos económicos, socioculturales y medioambientales. Así también las tendencias y casos internacionales que se están presentando en el sector hotelero. Por último, se describe las cadenas de suministro de los servicios de un hotel junto a las prácticas con enfoque circular y verde.

Palabras Claves: Economía circular, Economía verde, Cadena de suministro, Insumos, Turismo, Hoteles

INTRODUCCIÓN

La presente tesina busca analizar cómo la aplicación de la economía circular en la cadena de suministro del sector hotelero produce mejoras en los procesos, volviéndolos mucho más ágiles, eco amigables y obteniendo beneficios económicos y sociales.

En el primer capítulo, se explicará el problema, el objeto de estudio y la justificación que se busca abordar en la presente investigación. Además, se detallará los objetivos y la viabilidad de la tesina.

En el segundo capítulo, se definirá a la economía circular; se explicará la necesidad de cambiar la economía lineal por una circular. También, se planteará el desarrollo de los modelos de este tipo de economía.

En el tercer capítulo, se explicará el aspecto teórico de la cadena de suministro, en el que se mencionará qué es la cadena de suministro, sus etapas, la gestión de la misma y el desarrollo del nuevo enfoque, que originará, finalmente, la cadena de suministro circular. Después de ello, se hará énfasis en explicar las diferencias entre la cadena de suministro tradicional, cerrada y circular.

En el cuarto capítulo, se presentará el marco contextual, en el que se expondrá el desarrollo del turismo en el Perú y sus impactos en el ámbito económico, sociocultural y medioambiental. Asimismo, se planteará la definición del turismo sostenible y ecológico, se mencionará la principal tendencia: el estilo de vida sostenible a través del consumo responsable. Por otro lado, se explicará el perfil del ecoturista, la capacidad hotelera en el país y los casos ejemplificativos en el sector hotelero. Por último, se explaya el proceso general de los hoteles, la cadena de suministro en la industria hotelera, la cadena de suministro verde y las prácticas de la cadena de suministro verde y circular.

Por último, se presentarán conclusiones de la investigación y posibles líneas de investigación para la gestión de las organizaciones con base en el enfoque de economía circular.

CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1. Título

La gestión de la cadena de suministro con enfoque de economía circular: estudio para el sector hotelero

2. Problema

De acuerdo con Huerta (2016), “el turismo se perfila como uno de los sectores con mayor potencial de crecimiento en el mediano y largo plazo a nivel global. Al respecto, la OMT señala que el turismo se ha convertido en uno de los sectores económicos que crece con mayor rapidez en el mundo” (p.2). Asimismo, según Lamboglia,

el turismo es un sector de gran importancia y dinamismo para la economía de los países receptores. Este sector está conformado por varios sectores de la economía como la hotelería, restaurantes, transporte, agencias de viaje, recreación, entre otros por lo que ha sido considerado una de las industrias más grandes del mundo (2014, p.2).

Sin embargo, a pesar de los beneficios que son considerados por un amplio grupo de autores sobre el turismo, este claro también que puede producir problemas irreparables a nivel económico, sociocultural y medioambiental.

El problema que se pretende analizar es que la gran variedad de consecuencias negativas el sector turístico produce. Según Quintero, a nivel global,

el crecimiento incontrolado de un turismo destinado a obtener beneficios a corto plazo tiene a menudo consecuencias negativas, puesto que daña el medio ambiente y las sociedades y destruye las mismas bases sobre las que el turismo se asienta y desarrolla (2004, p.264).

Con respecto a lo mencionado, unos ejemplos son los siguientes: el deterioro o alteración del hábitat para la fauna y flora, el impacto visual, la contaminación, la erosión y destrucción de ecosistemas o agotamiento de recursos naturales. Al mismo tiempo, los turistas que vienen de fuera del país tienen una huella ecológica mucho mayor, dado que generan el doble de residuos que el turista local o residente. Para una mayor comprensión, es importante mencionar, en primer lugar, la definición de la huella ecológica que, como indica Opschoor (2000), “la huella ecológica se refiere al impacto de una persona, ciudad o país, sobre la tierra, para satisfacer lo que consume y para absorber sus residuos” (citado en Martínez, 2008, p.58). Adicional a lo mencionado, la huella ecológica de los turistas es mayor porque “la demanda de recursos aumenta cuando uno se convierte en turista, comparado con el estilo de vida habitual” (Chávez, Cifuentes, Andrade &

Espinoza, 2006, p.154). De eso se desprende que el alto nivel de huella que manejan los turistas propicia que se genere un déficit ecológico: en otras palabras, consumir más tierra de la que se dispone lo cual afecta directamente al medio ambiente. Asimismo, es importante mencionar que, si bien los turistas tienen una huella ecológica alta, no son los únicos agentes contaminantes; también están involucrados los proveedores, los consumidores, la competencia. En otras palabras, todos los actores que involucran el sector a abordar.

Por otro lado, es relevante destacar que la cadena de suministro en general no mantiene una sincronización sustentable, porque la velocidad con la que ingresan los insumos/bienes no es la misma si se compara con su salida de la cadena. Agregado a esto, el autor Torres menciona que un gran porcentaje de los recursos que provienen de la naturaleza se despilfarra antes que puedan llegar a los últimos eslabones de la cadena de suministro, que sería por ejemplo su distribución en el mercado para su venta. Esto se da debido a que no existe una adecuada gestión de la cadena de suministro. Adicional a lo mencionado, está apareciendo un nuevo enfoque de economía circular debido a que, por ejemplo, “el avance de las prácticas manufactureras hacia la producción eficiente y el consumo ecológico de recursos nos lleva al concepto de nuevo acuerdo verde (Green New Deal)” (Torres, 2016, p.43). Debido a eso se piensa que, según Torres,

reverdecir una cadena de suministro es integrarle pensamiento medioambiental, incluyendo el diseño del producto, la selección y el abastecimiento de los materiales, los procesos de fabricación, la entrega del producto final al consumidor, así como la gestión al fin de la vida del producto (2016, p.44).

Por ello, tomar a la cadena de suministro como objeto de estudio es una entrada en la gestión para ver cómo aplicar mejoras de economía circular en el sector turismo.

3. Objeto de estudio

En este contexto es necesario disminuir los impactos negativos en el sector hotelero, para lo cual el objetivo de estudio será la identificación de oportunidades de mejora en la cadena de suministros con un enfoque basado en la economía circular.

4. Justificación

Actualmente, la mayoría de las empresas operan en un enfoque de una economía lineal de producción y consumo: extracción-producción y consumo-desecho que tiende a agotar los recursos naturales y a la vez la generación de residuos a un nivel que es insostenible desde el punto de vista medioambiental. Según la Fundación Ellen MacArthur (2012), “la economía lineal actual, basada en «tomar, hacer, desechar» se basa en grandes cantidades de materias y energía baratas y de fácil acceso” (p.2). Por ello, existe la necesidad de encontrar un nuevo modelo

alternativo, que pueda enfrentar la mayoría de los problemas mencionados anteriormente y producir beneficios para el medio ambiente, para la sociedad y, también, a la rentabilidad de las empresas. Surge así la economía circular como un modelo que mantendrá una relación directa con la sostenibilidad, y cuyo objetivo es que el valor de los bienes/recursos se mantenga en la economía durante el mayor tiempo posible, reduciendo así al mínimo la generación de residuos.

Según Torán,

el desarrollo de este modelo económico permitiría la reducción del uso de recursos, de la generación de residuos y del consumo energético, además de crear riqueza y empleo, por lo que existe una fuerte motivación económica y empresarial a favor de la economía circular y la eficiencia de los recursos (2017, p.22).

Cabe resaltar que este enfoque permite reducir los impactos negativos de diversas maneras como, por ejemplo, “genera oportunidades para la innovación, la renovación y regeneración industrial, fomentando el crecimiento económico, el avance tecnológico, la creación de empleo y contribuyendo a crear una economía resistente a largo plazo” (Torán, 2017, p.23). Asimismo, “el modelo de economía circular conduce a la creación de nuevos sistemas de producción: se aspira a sustituir los productos con un diseño lineal por productos con un diseño circular. Esto motivará a los elementos implicados a estimular nuevas ideas” (Torán, 2017, p.24).

Para reafirmar lo mencionado anteriormente, la Fundación Ellen MacArthur (2012) plantea que “una economía circular es aquella que es restaurativa y regenerativa a propósito, y que trata de que los productos, componentes y materias mantengan su utilidad y valor máximos en todo momento, distinguiendo entre ciclos técnicos y biológicos” (p.2).

Todo con el fin de que las empresas que se comprometen a participar de una economía circular demuestren que están comprometidos no sólo con la creación de valor económico, sino también social y ambiental en su entorno más cercano y a nivel global.

Por las razones mencionadas, esta investigación adquiere relevancia en la medida que busca medios para gestionar las empresas a través de la economía circular, permitiéndoles que sean más eficientes en el uso de sus recursos, consiguiendo ser rentables y al mismo tiempo cuidando al medio ambiente.

5. Objetivos

5.1. Objetivo general

Identificar elementos de mejora en la gestión de la cadena de suministro para el sector hotelero con enfoque de economía circular.

5.1. Objetivos específicos

- Objetivo específico 1: Describir los conceptos y factores del enfoque de la economía circular y sus modelos.
- Objetivo específico 2: Describir la cadena de suministro y el modelo de la cadena de suministro con enfoque en la economía circular junto a sus elementos críticos.
- Objetivo específico 3: Describir las tendencias en el sector hotelero
- Objetivo específico 4: Identificar casos y tendencias internacionales en el sector hotelero y de economía circular.

6. Viabilidad

Se cuenta con el tiempo, recursos humanos y materiales necesarios para llevar a cabo la investigación; además, aunque no son muchas las fuentes académicas, sí existen fuentes académicas que abarcan los tres ejes a investigar: economía circular, cadena de suministro y el sector hotelero.

CAPÍTULO 2: ECONOMÍA CIRCULAR

En este capítulo se busca definir la economía circular y sus modelos. Además, de mostrar la migración de una economía lineal a una circular.

1. Antecedentes de la economía circular

De acuerdo a Prieto, Jaca y Ormazábal (2017), en la Revolución Industrial se presenciaron el conjunto más grande de transformaciones tanto económicas como tecnológicas y sociales de la historia de la humanidad. La economía migró de ser rural a una urbana, industrializada y mecanizada. Por ello, la productividad de las empresas aumentó exponencialmente en el siglo XVII, incrementando la calidad de vida de la población mundial. Esta creciente productividad vino de la mano de la explotación de recursos naturales renovables y no renovables, amenazando el ecosistema natural y la población desde esa fecha.

En ese contexto se desarrolló un modelo de economía basado en «tomar, hacer, tirar»: la economía lineal (en adelante EL). Este modelo no sostenible se basa en fabricar productos a partir de la extracción de materias primas que luego se venden, se utilizan y, finalmente, se desechan como residuos. Según la Fundación Ellen MacArthur (2013), existen varios factores que determinan la funcionalidad de este tipo de economía, por ejemplo:

- Pérdidas económicas y residuos estructurales: la EL genera una gran cantidad de residuos y solo se puede reciclar el 5% de los mismos dejando así pérdidas irrecuperables de dinero y recursos.
- Deterioro de los sistemas naturales: las operaciones de los negocios degeneran al medio ambiente y los diferentes sistemas naturales que se encuentran dentro de él.
- Afectada por la evolución de la normativa: las empresas realizan cada vez más esfuerzos para regular y medir las externalidades negativas producidas por diferentes industrias.

Por lo antes mencionado, como plantea la Fundación Ellen MacArthur (2013), la economía circular la economía circular se resume a ser una alternativa opción ante la EL, al ser este último un modelo deficiente y no sostenible a largo plazo.

2. Definición de la economía circular

Como señala Marcet y Vergét (2018), la economía circular (en adelante EC) es un nuevo modelo económico que busca mantener los materiales, los productos y sus componentes en procesos circulares, con el fin de poder ser reintegrados en la cadena de valor una vez terminada su vida útil. Por ello, los productos y procesos deben ser diseñados pensando en el carácter circular del sistema; es decir, se debe trabajar siempre procurando que los materiales pierdan el mínimo

valor posible en el momento de reinserción al proceso productivo o en una posible segunda vida del producto. El objetivo final de este modelo es lograr instaurar un sistema económico en cual la industrialización vaya de la mano con la sostenibilidad y de la reducción de la huella medioambiental.

Como expresa Prieto et al. (2017), las bases de la EC se rigen por la comprensión de los flujos de los materiales o recursos dentro del mencionado modelo, se adopta una clasificación propia del concepto Cradle to Cradle (de la cuna a la cuna), que consiste en diseñar los productos para que puedan ser percibidos como nutrientes aprovechables al final de su vida útil.

Teniendo en cuenta a Balboa y Somonte (2014), los materiales se distribuyen entre dos tipos de nutrientes:

- Nutrientes biológicos: pueden reintegrarse de modo seguro a la biosfera.
- Nutrientes técnicos: sin posibilidad de reintegrarse a la biosfera, pero aptos para la reincorporación al proceso circular de producción mediante procesos de reutilización o reciclaje, lo que garantiza seguridad y calidad para reintegrarse.

Con lo antes mencionado, se desprende que se deben diseñar productos con la cantidad de nutrientes técnicos necesarios mencionados anteriormente para cumplir el estándar de regeneración desde el diseño en que se fundamenta la EC, ya que es casi imposible obtener un producto netamente de nutrientes biológicos.

3. Modelos de la economía circular

Según Almedia (2019), la EC tiene cinco submodelos con principios diferentes.

3.1. Modelo de la cadena de suministro

“La cadena de suministro circular tiene su origen en el sobreprecio que pagan las empresas cuando usan recursos de forma destructiva y que las mueve a encontrar recursos alternativos” (Almedia, 2019, p.7). Bajo este modelo, las empresas producen materiales potencialmente reutilizables para que puedan tener consecutivos ciclos de vida.

3.2. Modelo de recuperación y reciclado

“El modelo de recuperación y reciclado se trata de procesos de producción y consumo en los que todos los elementos empleados se revisan ante la posibilidad de encontrarles usos alternativos” (Almedia, 2019, p.7).

3.3. Modelo de extensión de ciclo de vida de los productos

El modelo de extensión del ciclo de vida de los productos se base en que los consumidores desechan productos que están parcialmente rotos o que ya no necesitan, aun cuando puedan seguir teniendo una utilidad. De acuerdo con Almedia (2019),

Este modelo busca la forma en que los fabricantes recapturan estos artículos y alargan sus vidas mediante reparaciones, actualizaciones, re-fabricación o su *remarketing*. Si se sigue este modelo, no sólo duran más los recursos y son de mayor utilidad, sino que también cambia la mentalidad de los usuarios, que se apoyan más en las relaciones que en las transacciones (p.8).

3.4. Modelo de plataformas compartidas

De acuerdo con Almedia (2019),

El modelo de plataformas compartidas se apoya en el uso de plataformas digitales; este modelo está orientado a desarrollar nuevas relaciones y oportunidades de negocio entre clientes, empresas y emprendedores, quienes pueden alquilar los activos, usarlos de modo compartido, cambiarlos mediante trueques, etc. (p.8).

3.5. Modelo de servitización de producto

De acuerdo Almedia (2019),

El modelo de servitización de productos se basa en la idea en la que fabricantes y distribuidores compartan el costo total de la propiedad de estos. Es muy probable que se revise la longevidad, fiabilidad y re-usabilidad, porque los valores de referencia cambian, pues se prefiere rendimiento y durabilidad a volumen y disponibilidad y las empresas pueden construir nuevas relaciones con sus clientes (p.8).

Este es el caso de nuevos sistemas de iluminación en restaurantes, oficinas o comercios.

A continuación, se procederá a establecer determinadas diferencias entre la economía lineal y la economía circular:

Tabla 1: Diferencias entre economía lineal vs economía circular

ECONOMÍA LINEAL	ECONOMÍA CIRCULAR
Extraer - se extraen los recursos que se necesitan fijándose especialmente en el costo - beneficio económico.	Extraer - lo mínimo posible: priorizar el uso de materias primas procedentes de residuos que se han reciclado, subproductos que se pueden reutilizar, considerando además el uso mínimo de energía, agua, suelo y demás recursos naturales.
Producir - se produce el objeto de consumo que se quiere comercializar, considerando el costo - beneficio económico y restándole importancia a los impactos ambientales y/o sobre la salud de las personas. Se introduce la "obsolescencia programada" para incentivar el consumo.	Producir - integrando el ecodiseño desde el primer momento: disminuyendo lo máximo posible el uso de materia prima, dando más funcionalidades a un producto, maximizando el uso del producto, reduciendo los procesos, utilizando técnicas de producción limpias, minimizando uso de agua y energía y optando por renovables, incrementando la vida útil, posibilitando la reparación y el reciclaje de materiales, etc.
No tiene	Repensar - cuando el producto/servicio termina de producirse, la responsabilidad posterior recae en el consumidor/a - que hoy pasa a ser "prosumidor/a" o persona que consume y produce información sobre lo que consume -. En el modelo de economía circular, el prosumidor/a tendría que (o se espera que va a) repensar si verdaderamente necesita consumir ese producto/servicio
Consumir - se compra el producto/servicio, se usa y, cuando ya no sirve, se tira.	Consumir - la persona va a consumir el producto/servicio. Se introducen aquí diferentes variables. La evolución va a ser hacia un consumo responsable; es decir, ahora, el consumidor/a se (pre)ocupa de conocer "la historia" que hay detrás del producto/servicio, quiénes, cómo y dónde lo hacen, de qué se compone, cómo se comporta la empresa que lo fabrica, entre otros.
No tiene	Reutilizar - una vez que se agota la posibilidad del uso principal que se buscaba con el consumo de este producto/servicio, se espera, en este modelo de economía circular, poder reutilizarlo para otro fin.
No tiene	Reparar - en lugar de usar y tirar cuando se rompe, el modelo de economía circular apuesta por reparar los productos.
No tiene	Reciclar - una "R" clásica, de las primeras que se introdujeron cuando se comenzó a buscar la reducción de los residuos y su transformación en subproductos. En este punto, dentro de la economía circular, se debe trabajar tanto la conciencia para la separación de residuos en origen hasta el desarrollo de habilidades. Por ejemplo, la materia orgánica puede usarse como abono para plantas y la ciudadanía podría adquirir los conocimientos necesarios para realizar un compostaje doméstico.
Tirar - se desecha el residuo sin otras consideraciones para su posterior uso/aprovechamiento	Eliminar - Hacia el vertido 0. El cierre del círculo en este modelo de economía circular sería cuando se consiga el vertido y residuo cero.

Adaptada de Hernández (2019)

Este capítulo dos ayuda a entender sobre lo que implica realizar economía circular diferenciándola de la economía lineal, que es usada por la mayoría de empresas en la actualidad. Entender este término ayudará a establecer con mayor facilidad las oportunidades de mejora dentro de la cadena de suministro, que será explicada a continuación, con un enfoque circular.

CAPÍTULO 3: CADENA DE SUMINISTRO

En este capítulo, se pretende definir a la cadena de suministro, sus etapas y cómo se gestiona. Además, se describe a la cadena de suministro circular y la importancia de migrar de una lineal a este modelo. Aporta a la investigación, debido que permite evidenciar los elementos clave en los cuales se puede realizar eficiencias con la gestión de la cadena de suministro.

1. Definición de la cadena de suministro

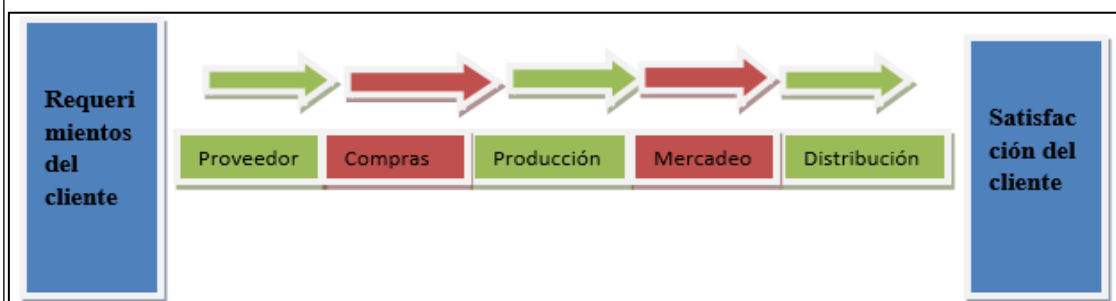
Para comenzar, se debe tener claro de qué trata la cadena de suministro. Según Ramón, “La cadena de suministro abarca todas las actividades asociadas con el flujo y transformación de bienes e información asociada desde la fase de materias primas hasta el usuario final” (2010, p.2). Estas actividades deben estar integradas, consistentes y sincronizadas para obtener una ventaja competitiva sostenible.

Asimismo, la cadena de suministros “es esencialmente un conjunto de proveedores y clientes conectados; donde cada cliente es a su vez proveedor de la siguiente organización “aguas abajo” hasta que el producto terminado alcanza al usuario final” (Ramón, 2010, p.2).

Otra definición, según Parra, es que la cadena de suministro “es una secuencia de eslabones, la cual tiene como objetivo principal el satisfacer competitivamente al cliente final; así mismo, cada eslabón produce y elabora una parte del producto y, a su vez, cada producto que es elaborado agrega valor al proceso” (2016, p.5).

Según Quispe plantea que “dentro de la cadena de suministro se pueden encontrar dos tipos de miembros, los miembros primarios y los miembros de soporte” (2001, p.17). De acuerdo con Quispe (2017), los primeros son aquellos miembros que se enfocan en satisfacer las necesidades de los clientes a través de ciertas actividades, mientras que los segundos son los que abastecen mediante recursos a los miembros primarios para que puedan cumplir con su objetivo.

Figura 1: Cadena de suministro



Fuente: Camacho et al. (2012)

A partir de esto, se puede mencionar que cada proceso que forma parte de la cadena de suministro es dependiente del anterior y, si existe alguna falla, entonces el producto o servicio no será el adecuado y no podrá cumplir los requerimientos que desea el cliente y por ende no poder satisfacerlo.

Asimismo, de acuerdo con Camacho, Gómez & Monroy (2012), todos los eslabones de la cadena de suministro de la empresa deben apuntar hacia un mismo objetivo y verse como organismos interdependientes y no de manera aislada, para que la entrega del producto o servicio sea con un valor agregado mucho mayor.

Del mismo modo, actualmente, las empresas deben mantener relaciones múltiples con todos los actores involucrados dentro de su cadena de suministro, debido a que se debe de crear valor tanto para la empresa como hacia los proveedores, distribuidores, clientes, entre otros, para que finalmente se pueda lograr una ventaja competitiva y con ello la satisfacción del cliente sobre el producto o servicio brindado.

De acuerdo con Camacho, et al (2012), la cadena de suministro ayuda a mejorar los procesos internos de las organizaciones para que puedan mantenerse competitivas y no fracasen. Asimismo, permite satisfacer a todo el mercado al cual se enfocan y así poder administrar correctamente procesos, propios como externos, que puedan afectar a la empresa como las relaciones con los proveedores y los clientes. Por ello, es muy importante que las empresas gestionen sistemáticamente toda su cadena a través de relaciones win-win para poder dar un valor agregado y así diferenciarse de la competencia.

2. Etapas de la cadena de suministro

Según Porter “la cadena de suministros se divide en tres partes, las cuales son: suministro, fabricación y distribución, fases claves en el desarrollo e implemento de la cadena” (2002, citado en Camacho, et al, 2012, p.4).

2.1. Abastecimiento o Aprovisionamiento

La fase de abastecimiento radica en saber cómo, cuándo y dónde una empresa obtiene sus materias primas para poder fabricar el producto que es entregado al cliente final. Según Aponte, González y González (2013), “esta fase incluye todas las empresas que forman parte del canal de abastecimiento de la cadena de suministro” (p. 690).

Asimismo,

en dicho canal se da el proceso de abastecimiento de la empresa; es decir, en él se realizan las actividades que intentan asegurar la obtención de materiales de alta calidad y bajo

costo que fluirán en la cadena para posteriormente ser transformados en un producto de valor para el cliente (Aponte et al., 2013, p. 690).

2.2. Fabricación

La fase de fabricación o procesamiento radica en la transformación de la materia prima en un producto semi-terminado o simplemente terminado. De acuerdo con Aponte et al. (2013) “la fase de procesamiento de la cadena de suministro incluye todas las empresas que se encargan de transformar la materia prima en diferentes productos para los clientes” (p.697).

Según indica Bowersox, “los fabricantes agregan valor al convertir la materia prima en productos para los clientes o la industria. Ellos crean valor al producir grupos de productos y servicios para clientes o integrantes intermedios de la cadena de suministro” (2007, citado en Aponte et al., 2013, p. 697). Esta fase es de suma importancia, ya que debe existir una adecuada supervisión para que la transformación pueda generarse cumpliendo con todos los estándares de calidad y así con los requerimientos buscados por los clientes.

2.3. Distribución

La fase de distribución se encarga de que los productos fabricados lleguen al consumidor a través de ciertos canales de distribuidores tanto mayoristas como minoristas o vía el mismo almacén de la empresa donde retenga los productos para ser entregados directamente sin la necesidad de intermediarios. Según Aponte, et al. (2013), “esta fase incluye a todos los eslabones u organizaciones que se encargan de conducir los productos terminados hasta el consumidor” (p.700). De conformidad con lo anterior, señalan que en esta fase los canales de distribución son rutas integradas por personas que buscan el menor esfuerzo en llevar el producto al consumidor, garantizando la satisfacción de las necesidades de este y así disminuir en costos y aumentar la eficiencia de la propia empresa.

3. Gestión de la cadena de suministro

La gestión de la cadena de suministro (en inglés, Supply Chain Management, en adelante SCM) es un concepto complejo que se encuentra en constante evolución, debido a su origen multidisciplinario y el gran impacto que genera en todos los niveles de una organización. Por ello, la literatura científica sobre este tema presenta diversos enfoques y perspectivas de estudio, el que se actualiza progresivamente de acuerdo con las tendencias del mercado.

Según Hsieh & Yan (2014), la SCM se basa en integrar de manera eficiente a los proveedores, fabricantes, almacenes y minoristas, de tal manera que se asegura que la mercancía se produce y distribuye en las cantidades adecuadas, en las ubicaciones correctas y en el momento adecuado y que, al mismo tiempo, satisface las necesidades de los clientes. Además, de acuerdo

con el Council of Supply Chain Management of Professionals, la SCM abarca la planificación y gestión de las actividades involucradas en el abastecimiento, transformación y las actividades de gestión logística; también, incluye la coordinación y colaboración con los socios del canal integrando la gestión de abastecimiento y demanda dentro y a través de las compañías. La SCM es una función integradora, cuya principal responsabilidad es conectar las principales funciones y procesos de negocios en forma interna y a través de la compañía, en un modelo de negocio coherente y de elevado desempeño.

La importancia de una eficiente SCM puede verse reflejada en la rentabilidad de la empresa, la productividad y la satisfacción del cliente. Este concepto abarca un gran flujo de información que requiere de una planeación colaborativa entre los actores, para satisfacer las necesidades del mercado, partiendo siempre de las necesidades del cliente y orientando los procesos para lograr satisfacerlas (Heikkilä, 2002). Las cadenas de suministros son cada vez más complejas y, por lo tanto, más vulnerables a ser afectadas por factores externos a la red de colaboradores que la conforman (Craighead., 2007). Por esto, para las empresas, es un reto diseñar y gestionar un conjunto de relaciones empresariales que puedan dar lugar a la correcta gestión de la cadena de suministro y, de este modo, poder responder satisfactoriamente a los requerimientos de los clientes, los cuales desean un mayor valor agregado a un menor costo (Chen & Paulraj, 2004).

Algunos de los beneficios de una gestión adecuada de la cadena de suministros se pueden ver reflejados a través de un costo menor de las operaciones, eliminación de actividades que no generan valor para la organización, una mejor planificación y mejora del flujo de información y de productos (Albrecht, 2010). Es por esto que el estudio de la SCM representa un papel importante actualmente, dado que los cambios estratégicos y estructurales del mercado son cada vez más rápidos en un mundo interconectado y que cuenta con gran cantidad de información, lo que implica que las empresas deben adaptar de manera ágil sus procesos y así poder tener la capacidad de afrontar estos retos, sin disminuir los niveles de servicio e innovando en sus procesos logísticos y superando las expectativas de los consumidores (Kellstedt & Whitten, 2018).

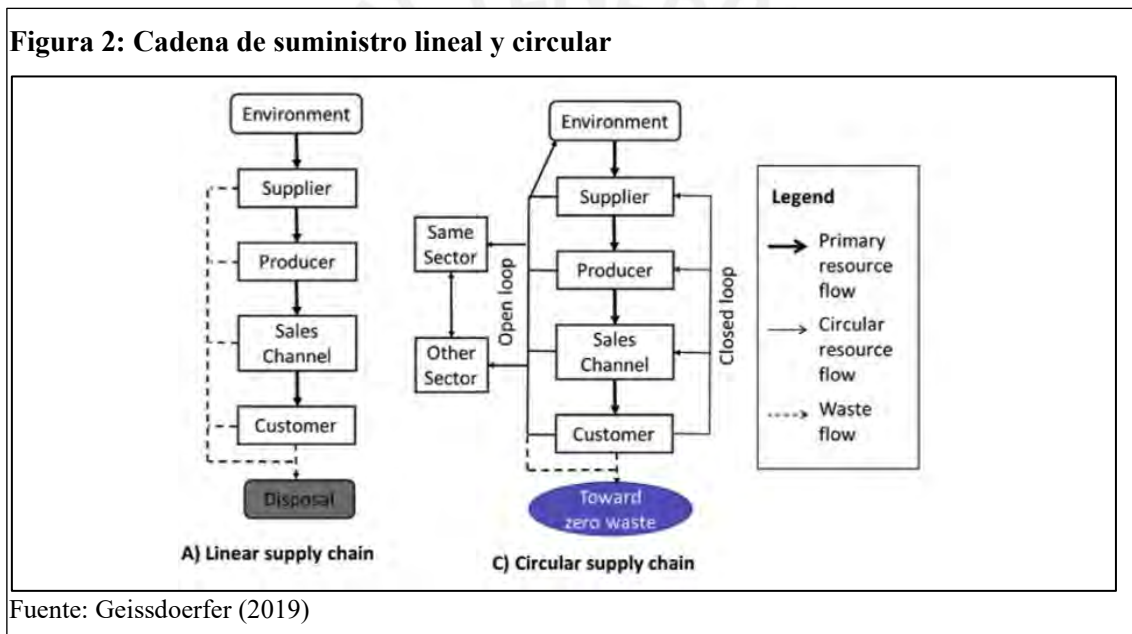
4. Definición de la cadena de suministro circular

De acuerdo a la bibliografía revisada, se desprende el gran impacto ambiental que genera la cadena de suministro; por ello, la gestión de la cadena de suministro verde, el desarrollo sostenible y la gestión ambiental son aristas que se conectan cada vez más con el SCM.

Por lo antes mencionado, la economía circular es reconocida como un modelo económico sostenible que genera grandes beneficios para todos los stakeholders de una organización; de lo antes mencionado, se desarrolla el concepto de la gestión de la cadena de suministro circular (en

inglés, circular supply chain management, en adelante CSCM). La CSCM es un concepto que integra las bases de la economía circular en la cadena de suministro, es una perspectiva nueva que se centra en la sostenibilidad de la misma.

Según Geissdoerfer (2019), la CSCM se define como la integración del pensamiento circular y la gestión de la cadena de suministro sobre los ecosistemas industriales y naturales. En esta gestión se da la recuperación sistemática de los materiales técnicos y regenera los materiales biológicos hacia una visión de cero desperdicio a través de la innovación en todo el sistema, en los modelos de negocios y funciones de la cadena de suministro, desde el diseño del producto o servicio hasta el final de la vida útil y la gestión de residuos y, - al mismo tiempo, involucrando a todos los interesados en el ciclo de vida del producto o servicio, que incluye fabricantes de piezas o productos, proveedores de servicios, consumidores y usuarios.



A partir del gráfico, se puede apreciar los diferentes procesos que mantiene cada cadena de suministro y, a través de ello, diferenciándose una de otra. En primer lugar, la cadena de suministro lineal o tradicional se la caracteriza por ser descentralizada y con ausencia de interacción. Esta estructura es descentralizada debido a que “cada miembro toma sus decisiones de forma independiente de las decisiones de sus socios” (Cannella, Clancimino, Framinan & Disney, 2010, p.140). Esto quiere decir que cada actor involucrado en la cadena busca su propio beneficio sin considerar la situación de los demás miembros. Asimismo, este tipo de cadena se representa por la falta de comunicación entre todos los eslabones de la cadena, debido a que “la única información que un miembro genérico recibe de sus socios son los pedidos de su cliente directo. El proveedor no interactúa directamente con el consumidor final y por lo tanto no conoce

CAPÍTULO 4: MARCO CONTEXTUAL

A continuación, se procederá a desarrollar el sector turismo en el mercado peruano y el impacto que tiene en el ámbito económico, sociocultural y medioambiental.

1. Turismo

1.1. Desarrollo del turismo en el Perú

El turismo en el Perú es uno de los sectores que más ha crecido en la última década, logrando ser fundamental en la economía nacional (Fuller, 2009). Se ha establecido como una actividad económica que ha causado muchas expectativas en ciudadanos y gobernantes (Tinoco 2003). La Asociación de Operadores Turísticos de los Estados Unidos de N.A. (USTOA) considera al Perú como el cuarto destino emergente más relevante (PROMPERÚ, 2015). Según la Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo – PROMPERÚ, el Perú cuenta ya con tres de los ocho destinos más solicitados por los viajeros norteamericanos: Machu Picchu, Lima y Cusco. Cabe resaltar que el turismo es una de las actividades más importantes, debido a que es una vía al desarrollo de las zonas rurales y campesinas a través del comercio y actividades que giran en torno a este sector como también en las experiencias de los propios visitantes. Según Torre, “(...) desplazamiento voluntario y temporal de individuos o grupos de personas que –fundamentalmente por motivos de recreación, descanso, cultura o salud– se trasladan de su lugar de residencia a otro en el cual no ejercen ninguna actividad lucrativa ni remunerada” (1994, citado en Fuller, 2009, p.17), resulta un modo para cambiar de rutina por un determinado tiempo sabiendo que retornaran. El turismo “destaca en tres elementos: el desplazamiento temporal y voluntario, el consumo y la experiencia agradable debido a su ruptura con la cotidianidad” (Fuller, 2009, p.18).

Por otro lado, es de suma importancia mencionar los impactos que tiene este sector en el ámbito económico, social y cultural. En primera instancia, de acuerdo a Picornell (2015), de todos los impactos que genera el turismo, el económico es el más investigado debido a que este es el que puede cuantificarse a diferencia del social y cultural, que es mucho más cualitativo que cuantitativo. De acuerdo a Picornell (2015),

el impacto causado por el turismo depende en gran medida del nivel de desarrollo de las comunidades receptoras, entre las variables a tener en cuenta se destacaría: la naturaleza de las ofertas y atractivos para los turistas, el volumen del gasto turístico en el lugar de destino; el desarrollo económico que cuenta el área de destino; la recirculación del gasto turístico dentro del área de destino y el grado de ajuste a la estacionalidad de la demanda

turística.

En segundo lugar, el turismo también tiene un impacto sociocultural. Según Picornell (2015), “el impacto sociocultural del turismo analiza los cambios en la sociedad y en el modo de vida de los residentes en las áreas de recepción de turistas” (p.75). Estos cambios en el modo de vida pueden ser, según Picornell (2015), formas de vida de los residentes y visitantes, sus estilos de vida, la perspectiva que se tiene con respecto a la seguridad, los comportamientos individuales, entre otros.

Sin embargo, en la medida que la actividad turística también produce algunas consecuencias menos positivas, ciertos estudios han planteado ciertos términos que manifiestan el efecto negativo que tiene el turismo en las culturas y en la sociedad en general. Una clara ejemplificación es que según menciona Picornell (2015), el concepto Balearización, se entiende como el conjunto de efectos negativos que se produce por el desarrollo excesivo del turismo. Adicional a esto existe la frase “turismo etnocida”, que se refiere al exterminio de las culturas nativas, debido a que las culturas se van mezclando impulsando mucho más la extranjera que la tradicional de la zona. Según Picornell (2015), “la población local desea productos y modas de consumo y comportamiento como los de los turistas, la introducción de actividades no deseadas: prostitución, drogas, inseguridad ciudadana, tensiones entre colectivos: problemas derivados de la inmigración, xenofobia y racismo” (p.75).

Por último, está el impacto del turismo en la cultura. Según Picornell (2015), “el turismo cultural viene definido como el turismo atraído por manifestaciones culturales de las sociedades receptoras” (p. 82). Existen ciertos elementos culturales que impulsan el interés por conocer otros lugares como “artesanías, lenguas, tradiciones, gastronomía, religión incluyendo sus manifestaciones y lugares visibles, etc.” (Picornell, 2015, p. 82).

1.2. Impactos medio ambientales del sector

El sector turismo es una actividad económica que tiene la necesidad de utilizar el medio para producir bienes y servicios, los que a su vez influyen en el entorno en el que se desarrollan. En ese sentido, al desarrollo de este sector se le atribuye costos y beneficios. Tal como sostiene Tinoco (2004), el impacto del sector turismo se define como una relación constante entre los turistas, la población local y el área turística; lo cual evidencia la diversidad de impactos que se da como producto de esta actividad. Por ellos, Picornell (2015) añade que se puede entender el impacto en relación a los turistas y sus procesos de toma de decisiones.

Entre el impacto en lo económico, sociocultural y ambiental, este último es el que se llevará a relevancia. Los impactos ambientales son un efecto del turismo, producto de las demandas de recursos que produce, en término de insumos, productos, movimiento de personas.

Según Orgaz (2014), el turismo como actividad recreativa y turística produce diversos efectos negativos en el medio ambiente: “Aquellos provocados por la construcción de infraestructuras, equipamientos y servicios: La creación de los servicios mínimo y de alojamiento provoca un deterioro en el medio natural, que posteriormente se maximiza con el producido por la energía, la utilización y contaminación de agua, y la eliminación de residuos sólidos” (p.6). Asimismo, Orgaz (2014), menciona “aquellos causados por las actividades que realizan los propios eco turistas: Los eco turistas, en el menor de los casos y aunque realicen actividades en grupos pequeños, provocan en el medio natural unos impactos negativos, que varían de intensidad según el tipo de actividad que desarrollen (senderismo, safaris, paseos en bicicleta, etc.)” (p.6). Finalmente, Orgaz (2014), plantea también a “aquellos provocados por el número de visitantes que visitan un determinado lugar al mismo tiempo: Mientras mayor sea el grupo que realiza la actividad ecoturística mayor será el impacto que estos visitantes provoquen en el medio natural (p.6).

Así, el turismo produce un desequilibrio en el medio ambiente. En otras palabras, algunos autores como Picornell (2015), mencionan la naturaleza destructora del turismo. Especialmente, porque la misma esencia del turismo recurre a la atracción hacia los diversos atractivos turísticos que suelen ser zonas frágiles y desprotegidas.

De la misma forma, Tinoco (2003) sostiene que el impacto ecológico negativo que tiene el turismo se aprecia en la degradación de áreas naturales para la construcción de infraestructura turística, degradación de áreas críticas dentro y fuera de las áreas protegidas debido a su uso, contaminación en general, crecimiento en la extracción y comercialización de especies de flora y fauna para vender al turista.

Estos impactos señalados por los autores expresan la necesidad de estudiar, medir, prevenir y remediar estos efectos que han sido inherentes al crecimiento turístico, para como en este estudio conocer modelos o formas de intervenir que puedan ir en el sentido contrario: desarrollo económico y social con base en el turismo, con impactos positivos y con el cuidado del ambiente, la diversidad en la naturaleza, el mejor aprovechamiento de los recursos naturales, como es el enfoque o modelo de economía circular.

1.3. Definición de turismo sostenible y hotel ecológico

En primer lugar, para una mayor comprensión sobre el turismo sostenible, es necesario entender cuál es el significado de desarrollo sostenible, que se basa en los siguientes tres conceptos: crecimiento económico, inclusión social y el equilibrio medioambiental. Asimismo, demostrar la relación entre la sostenibilidad y el turismo responsable en el contexto hotelero.

Segittur (2014) menciona que, según el Foro Internacional sobre Desarrollo Sostenible del Turismo e Innovación, el desarrollo sostenible es definido como aquel que acepta los requerimientos de las necesidades actuales de las nuevas generaciones sin comprometer las del futuro. Todo ello generando consecuencias positivas en las tres esferas mencionadas anteriormente, ya que “el concepto no es completo si no se consideran las tres dimensiones como elementos claves de la sostenibilidad: la económica, la medioambiental y la sociocultural (Segittur, 2014, p.2).

Teniendo como referencia lo mencionado anteriormente, a continuación, Segittur plantea la delimitación del turismo sostenible:

El desarrollo del turismo sostenible satisface las necesidades de los turistas y regiones anfitrionas presentes, al mismo tiempo que protege y mejora las oportunidades del futuro, está enfocado hacia la gestión de todos los recursos, de tal forma que se satisfagan todas las necesidades económicas, sociales y estéticas, al tiempo que se respeta la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas de apoyo a la vida (2014, p.3).

En otras palabras, el turismo sostenible debe mantener un equilibrio entre los intereses socioculturales, económicos y ecológicos con el objetivo de integrar dichos intereses con actividades que puedan generar un impacto ambiental positivo sin alterar el equilibrio del medio ambiente, evitando daños irreparables a la naturaleza, así como el de la cultura. De forma similar, que el desarrollo sostenible en el sector turismo pueda ayudar a reducir las emisiones negativas tanto sobre el medio ambiente como también en el propio patrimonio cultural a través de la aplicación de principios claros de sostenibilidad. Asimismo, el ecoturismo, ambientalmente responsable, puede ofrecer distintas oportunidades como la de conocer comunidades nativas y áreas naturales aprendiendo al mismo tiempo sobre la conservación de los recursos y el involucramiento activo beneficiando al lugar anfitrión.

Por ello es que autores señalan que

el desarrollo sostenible surge como necesidad de proteger y resguardar a la naturaleza, el término sustentable hace referencia a la relación que existe entre tres aspectos fundamentales que son el ecológico, económico y social. Esto con el fin de preservar los recursos naturales (Téllez, p.12).

Cabe mencionar que según la OMT,

el turismo en el marco de desarrollo sostenible debe: mejorar la calidad de vida de la población local, incrementar la calidad de la estancia del visitante, mantener la calidad

del medio ambiente e incrementar la rentabilidad económica de la actividad turística (Segittur, 2014, p.3).

Por otro lado, el turismo sostenible tiene las mismas tres esferas del desarrollo sostenible, que se procederán a explicar a continuación: factor económico, el social y el cultural.

El factor económico debe enfocarse en un crecimiento equitativo que genere un impacto positivo entre los residentes, los turistas y el lugar turístico. Según Segittur (2014), “la sostenibilidad económica asegura un crecimiento económico equitativo, que beneficia a todos y brinda a los residentes la oportunidad de crecer y desarrollarse” (2014, p.3). A raíz de ello, se pueden generar puestos de trabajo y un intenso comercio.

El factor social “hace referencia al fomento de las relaciones entre individuos y el uso colectivo de los bienes comunes” (Segittur, 2014, p.4). Si el uso de los recursos es adecuado entonces eso será percibido tanto por los residentes como por los turistas pero si no es así se perderá la calidad de la experiencia, sin dejar de lado la insatisfacción generada. Por su parte, el factor cultural es de suma importancia, porque es un aspecto fundamental que por el cual se genera e impulsa el turismo. Según Segittur (2014), “la sostenibilidad cultural hace referencia al respeto y puesta en valor de la cultura o culturas existentes en el destino. Así deben adquirir especial relevancia su historia, sus costumbres, sus celebraciones, sus creencias, etc.” (p.4). Finalmente,

cualquier desarrollo ha de ser compatible con el mantenimiento de los procesos ecológicos esenciales, de la diversidad biológica y de los recursos naturales. Un entorno conservado tiene un valor real para la actividad turística y, como tal, puesto en valor contribuye a incrementar la renta de los residentes (Segittur, 2014, p.4).

En segundo lugar, con relación a la actividad del turismo así como los medios que se requiere para la atención de las personas, Rosales (2012) menciona los medios para el hospedaje, describiendo el hotel como un centro arquitectónico que es apto de alojar turistas, brindándoles todas las comodidades según la categoría donde se encuentre. Según Rosales (2012), estas categorías pueden clasificarse en barato, económico, clase media, primera clase y de lujo. Un hotel que apunta hacia la sostenibilidad, genera una potente ventaja competitiva, ya que aplicar políticas favorables hacia el ambiente y la sociedad ayuda a atraer mayor cantidad de turistas.

Para que un hotel pueda ser considerado sostenible, existen ciertos indicadores propuestos según Domínguez (2010) que serán mencionados a continuación: “optimización de los recursos y materiales, Disminución del consumo energético, Disminución de residuos y emisiones, Disminución del mantenimiento, explotación y uso de los edificios y el Aumento de la calidad de vida de los ocupantes de los edificios” (p.7).

La primera supone que se debe aprovechar los recursos utilizados evitando la generación de residuos a través de diversos métodos como el reciclaje y/o la reutilización. La segunda “promueve la construcción prefabricada, pues es más rápida y consume menos energía, mano de obra y transporte” (Domínguez, 2010, p.8). La tercera está ligada a la anterior dado que dicha construcción reduce los residuos. La cuarta manifiesta que dicha disminución ayudará en el ahorro en costos, que es primordial para la rentabilidad de la empresa. Y la última se relaciona con la calidad de vida, “pues sostiene que las construcciones rápidas y ecológicamente planificadas reducen las emisiones dañinas para el ambiente y para la salud humana” (Domínguez, 2010, p.8).

En pocas palabras, “un hotel sostenible debe poseer, al menos, servicios y medidas que incrementen el ahorro y la eficiencia energética durante la prestación de sus servicios” (Domínguez, 2010, p.8). Asimismo, es indispensable el apoyo a empresas hoteleras, que se dedican a practicar acciones ecos amigables para promover este mercado verde.

Resulta entonces que el hospedaje, mediante medidas adecuadas, debe permitir atender las necesidades de los turistas sin mermar el cuidado de los recursos naturales y los insumos para su funcionamiento.

1.4. Principal tendencia en el sector turismo- hotelero

Se considera importante mencionar las tendencias que tienen mayor repercusión con respecto al consumo, por parte de los usuarios, al momento de realizar una compra. Dado que las empresas buscan aumentar sus ventas y así su rentabilidad, algunos actores motivan a los consumidores a comprar incluso objetos que no necesitan, promoviendo el consumismo y un estilo de vida que privilegia lo material, que en su mayor partes se caracteriza por ser poco sostenible, lo que puede terminar afectando el entorno, el medio ambiente y la vida de los seres vivos, debido a la intensificada producción de residuos. La tendencia más resaltante se explica a continuación.

1.5. Estilo de vida sostenible a través del consumo responsable

Según Organización Mundial de la Salud (OMS), el concepto de estilo de vida se puede definir como “una forma general de vida basada en la interacción entre las condiciones de vida en un sentido amplio y los patrones individuales de conducta determinados por factores socioculturales y características personales” (Havas Media Group, 2013, p.17). Si a dicha definición se le agrega el concepto sostenible, resultaría lo siguiente: “Dar respuesta a las necesidades básicas, ofrecer una mejor calidad de vida, minimizando el uso de los recursos naturales y emisiones y sin comprometer las necesidades de las generaciones futuras” (Havas Media Group, 2013, p.17).

Según Havas Media Group (2013), un gran porcentaje de los consumidores prefiere obtener un producto eco-amigable, en otros términos, fabricado de manera responsable hacia con el medio ambiente, que otro producto que impulse la producción en masa sin tener consideración el entorno ni al medio ambiente. A raíz de ello, es fundamental entender las nuevas necesidades y expectativas de los consumidores y así se puedan crear nuevas soluciones innovadoras que satisfagan y solucionen los problemas actuales como es el malgasto de recursos naturales y generación de residuos, la contaminación de las aguas y de la atmósfera, la deforestación, entre otros.

Por otro lado, las marcas están obteniendo ventajas de este nuevo estilo de vida para obtener fidelización por parte de los clientes, debido a su impacto positivo con el entorno en términos generales y mucho mejor cuando se trata de empresas que apuntan a la reeducación, enseñando y explicando los beneficios de adaptar este nuevo estilo de vida. Según Havas Media Group (2013),

los ciudadanos demandan a las marcas que adopten un papel activo, “predicando con el ejemplo”, ayudando, guiando o educando al consumidor en este camino; creando un nuevo estilo de vida sostenible que no sólo apele a sus valores o a la contribución del bienestar colectivo, sino que procure también beneficios para el bienestar personal del individuo (p.14).

En otras palabras, los usuarios o clientes son los que están exigiendo a las empresas que se transformen y sean sostenibles a través de los productos/ servicios que les ofrecen para satisfacer sus necesidades.

Lo mencionado tiene una gran repercusión en el sector turismo, dado que esta tendencia está cambiando el consumo no solo para los usuarios que desean comprar productos, sino también para los servicios que tiene y provee el sector. Según Lalangui, Espinoza y Pérez (2017) “hoy en día muchas organizaciones mundiales se encargan de difundir diferentes estrategias empresariales para el desarrollo sostenible de sus actividades económicas” (p.149). Estas estrategias pueden ir enfocadas en el reciclaje - uso de las tres R, que según Bonilla (2018) explica en qué consiste la regla de las 3 R’ s que “es una propuesta que busca construir una sociedad orientada hacia el reciclaje y específicamente da prioridad a la reducción en el volumen de residuos generados, y pretende desarrollar hábitos de consumo responsable” (p.2), educación medio ambiental hacia el público, entre otras, que fortalezcan prácticas organizacionales sostenibles en el tiempo y que puedan generar beneficios como el impacto que se podría tener hacia la rentabilidad de la empresa.

De acuerdo con Allcot group, Ministerio de energía, turismo y agenda digital e Instituto Tecnológico Hotelero (2018), en el país de España, los hoteles deben mantener, ejecutar y

fortalecer las buenas prácticas en la compra de suministros, en procesos y almacenamiento, en mantenimiento y limpieza, y en el transporte. Asimismo “son una buena herramienta para ampliar la responsabilidad social y ambiental en toda la cadena de aprovisionamiento. Esto supondría avances sustanciales en la sostenibilidad” (Allcot group et al., 2018, p.46).

1.6. Perfil del ecoturista

El turismo sostenible contiene una gran variedad de tipos de turistas. Los turistas más resaltantes y de mayor importancia para este sector hotelero ecológico son los ecoturistas. Este tipo de turistas se caracterizan por realizar actividades recreativas en contacto con la naturaleza como trekking, camping, yoga, entre otras. Según Leal (2017), “muchos ecoturistas consideran importante que su visita contribuya a la conservación y el desarrollo local” (p.11). Es por eso que es relevante mencionar su tipología: el “Hard-Core”, el dedicado, el convencional y el casual.



Tabla 2: Tipología del ecoturista

El “Hard-Core”	“Investigadores científicos o miembros de viajes diseñados específicamente para la educación, restauración ambiental, o propósitos similares. Dentro de las actividades más comunes se encuentran: el montañismo, espeleología o el submarinismo” (Leal, 2017, pp.11).
El dedicado	“Personas que hacen viajes específicamente para ver áreas protegidas y que quieren entender la historia natural y cultural local. Dentro de las actividades más comunes se encuentran: la observación de aves, tours en bicicleta, senderismo o kayak” (Leal, 2017, pp.11).
El convencional	“Las personas que visitan la Amazonía, el parque de gorilas de Ruanda, u otros destinos de este tipo sobre todo para tomar un viaje inusual. Dentro de las actividades más comunes se encuentran: senderismo, kayak, canoping u observación de animales” (Leal, 2017, pp.11).
El casual	“Personas que participan de la naturaleza por casualidad, como por un viaje de un día durante unas vacaciones. Dentro de las actividades más comunes se encuentran: senderismo o paseo a caballo” (Leal, 2017, pp.11).

Adaptado de Leal (2017)

1.7. La capacidad hotelera en el Perú

La capacidad hotelera en el país ha ido incrementando al pasar de los años. El número de establecimientos de hospedaje aumentó desde el 2011 al 2015 en 33% (4800 establecimientos nuevos).

Según MINCETUR (2016), entre el periodo 2011 y 2015, abrieron mayor cantidad de hoteles de 4 y 5 estrellas en el país. Debido a la oferta generada por la apertura de dichos establecimientos, la ocupabilidad de las habitaciones se elevó de 55% a 61%. Con ello concluimos que la oferta y la demanda en este sector han variado positivamente; sin embargo, aún hay localidades que necesitan evaluar el crecimiento de su capacidad instalada, para identificar oportunidades de mejora.

1.8. Casos en el sector hotelero en el ámbito internacional

A continuación, se procederá a ejemplificar cómo el enfoque de sostenibilidad de la economía circular ha sido aplicado por ciertos hoteles a nivel internacional, que permita identificar variables que han sido importantes en su desarrollo, factores claves en su implementación, buenas prácticas, y los impactos que han producido; y, por último, sus limitaciones o dificultades.

Se ha identificado que “existen numerosas experiencias exitosas, cuyas conclusiones se resumen en diferentes guías de buenas prácticas en gestión medioambiental en el sector hotelero” (Jacob, López, Florido & Rodríguez, 2018, p.7). Estas buenas prácticas serán vistas como guías para su aplicación que mayormente están dirigidas en tres áreas concretas: “(i) Consumo de recursos; (ii) Generación de residuos y (iii) Prácticas de gestión más eficientes que consiguen

actuar en ambos extremos de la cadena productiva reduciendo tanto insumos como residuos” (Jacob et al., 2018, p.7).

Existen también tipos de acciones sostenibles, que son aplicadas por diez hoteles de Gran Canaria en España, que buscan tener una rentabilidad, pero teniendo un comportamiento más sostenible dentro del sector turístico. Por ejemplo, está “la sensibilización ambiental, el ahorro energético y de recursos, la gestión de residuos, compras y los sistemas de Gestión ambiental” (Jacob et al., 2018, p.8).

Tabla 3: Tipos de acciones sostenibles llevadas a cabo en diez hoteles de la Gran Canaria

Tipo	Acciones	Frecuencia
Sensibilización ambiental	Formación de trabajadores	□□□
	Información a clientes	□□□□□□
	Papeleras bien identificadas	□□□
Ahorro energético y de recursos	Reducción consumo energía	□□□□□□□
	Ahorro de agua	□□□□
	Racionalización en el uso de recursos	□□□□□□□
Gestión de residuos	Control cantidad de residuos	□□□□□□□
	Uso de envases retornables	□□□
	Reciclaje	□□□□
Compras	Consumo productos locales	□□□
	Compras sostenibles	□□□□□□□
Sistemas de Gestión ambiental	ISO 14001	□□□□
	Travelife	□□□□
	Green Key	□
	Biosphere Responsible Tourism	□
Otras	Prevención situaciones emergencia ambiental	□

Adaptado de Jacob et al. (2018)

Es importante resaltar que “los incentivos para adoptar cualquier medida de gestión medioambiental bajo un enfoque de EC (economía circular) dependen fundamentalmente de los beneficios que pueden obtenerse por adoptar este tipo de medidas” (Jacob et al., 2018, p.9). Estos beneficios pueden clasificarse en tres tipos que serán mencionados a continuación: beneficio en ahorro en costos, beneficio reputacional y, finalmente, los beneficios hacia el medio ambiente.

Se ha estudiado el caso de la actividad turística en Acapulco a través del uso sostenible del recurso hídrico por empresas, donde se ofrecen servicios de hospedaje, dado que a largo plazo la disponibilidad de agua será escasa. Según Cruz y Darbelio “El análisis del agua en la economía circular se realiza a partir de la reutilización de las aguas depuradas en un ciclo biológico que es subsistema del sistema urbano del agua” (2019, p.1). En otras palabras, el concepto de economía circular es aplicado para resolver esta cuestión. Adicional a esto es importante señalar que las autoridades e investigadores han no han prestado suficiente atención a la relación agua-turismo (Cruz y Darbelio, 2019, p.10). Sin embargo, este aspecto es de suma importancia dado que es un recurso indispensable para este tipo de servicio. De acuerdo con Cruz y Darbelio (2019), la relación entre turismo y agua en Acapulco presenta ciertos problemas con el consumo:

- La oferta de los servicios de hospedaje está basada en infraestructuras donde el consumo de agua es sumamente excesivo;
- Los picos de temporada alta de turistas coinciden con la escasez de agua; y
- Existe una concentración espacial que mantiene escasez del recurso.

Los autores Cruz y Darbelio (2019) plantean que, para que se pueda generar la transformación de los recursos hídricos, se requiere una determinada infraestructura y para esto se necesita lo siguiente:

- “La ampliación de los sistemas de saneamiento y tratamiento de aguas residuales, debido al desequilibrio estacional de la actividad turística” (Cruz y Darbelio, 2019, p.10).
- “El uso de las fuentes de agua no convencionales (tales como la reutilización de aguas residuales tratadas como se presenta en diversos países”) (Cruz y Darbelio, 2019, p.10).
- “La transferencia de agua liberada entre sectores usuarios” (Cruz y Darbelio, 2019, p.10).

De acuerdo con Cruz y Darbelio (2019), son estas consideraciones que hay que tomar en cuenta, de modo que permitan la reutilización del agua (segunda vida para el agua), convirtiéndose en el pilar de la CE e implicando una huella hídrica igual a cero (p.10).

1.9. Proceso general de los hoteles

Es de suma relevancia mencionar cómo es el proceso general ejecutado por los hoteles, como organizaciones que son, para que exista una mejor comprensión de sus actividades. En primer lugar, el proceso comienza con establecer un determinado pronóstico sobre las necesidades de insumos para la realización de compras y así se pueda generar una adecuada y satisfactoria venta. Asimismo, garantizar que la empresa no tenga una venta perdida, un sobre stock y así con ello obtener un ahorro de costos.

Según Ellis y Obregón (2017), “el punto de partida es la solicitud de servicio y se produce la reserva. A partir de ello, se empieza a disponer de los inventarios y *housekeeping* se encarga de preparar todo antes de la llegada del cliente” (p.112). Asimismo, Ellis y Obregón (2017), afirman que “siguiendo con el proceso se establece el *Check-In*, la asistencia al cliente durante toda su estadía, realizar el *Check-Out* y los procesos necesarios hasta la salida del cliente” (p.112).

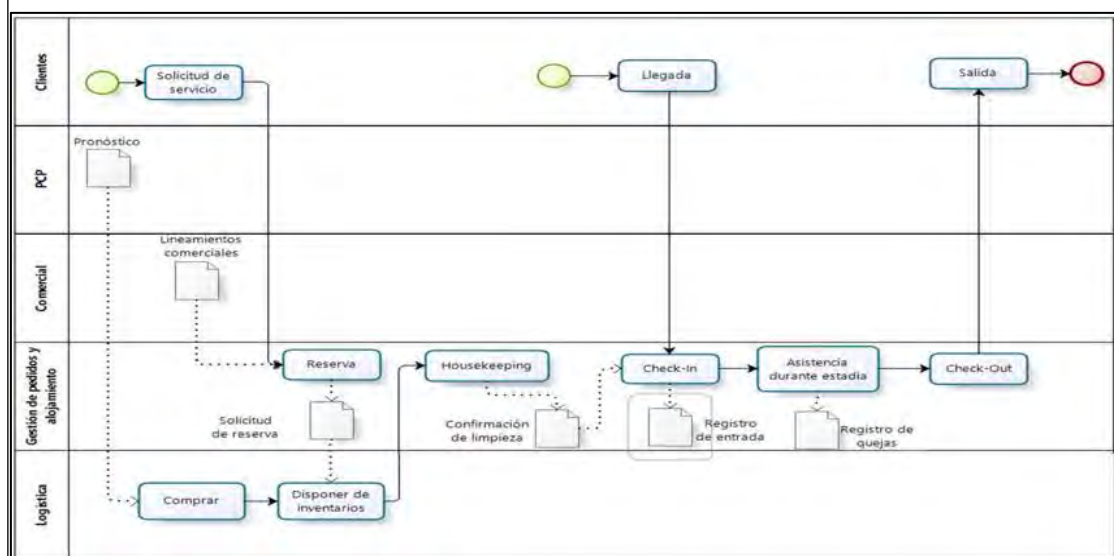
Lo mencionado anteriormente se genera con la ayuda de los procesos centrales que son los siguientes: Gestión de planificación y control, Gestión comercial, Gestión de pedidos y alojamiento, Gestión logística. Estos procesos se caracterizan por ser del Core business del negocio hotelero y por agregar un valor distintivo al servicio ofrecido (Ellis & Obregón, 2017).

Tabla 4: Procesos centrales del negocio hotelero

Gestión de planificación y control: mantener los procesos coordinados, regular las necesidades en el tiempo de modo que todos los procesos puedan realizarse en el momento requerido.
Gestión Comercial: enfocada en la segmentación del mercado, realizar el marketing necesario y posicionamiento para la empresa. Su objetivo es agregar valor a la gestión por procesos de los hoteles mediante la búsqueda de clientes y el servicio postventa que realiza.
Gestión de pedidos y alojamiento: seguimiento al pedido desde la recepción hasta que se termina la prestación del servicio en el hotel, garantizando el cumplimiento de los requisitos del pedido y la satisfacción del cliente.
Gestión Logística: incluye todas las áreas de la empresa para diseñar, producir y distribuir los productos del hotel. Es un factor muy importante en el sector de los servicios hoy en día, ya que esta área se encarga de la compra y almacenamiento de los productos necesarios.

Fuente: Ellis & Obregón (2017)

Figura 4: Flujograma del proceso general de hoteles



Fuente: Ellis & Obregón (2017)

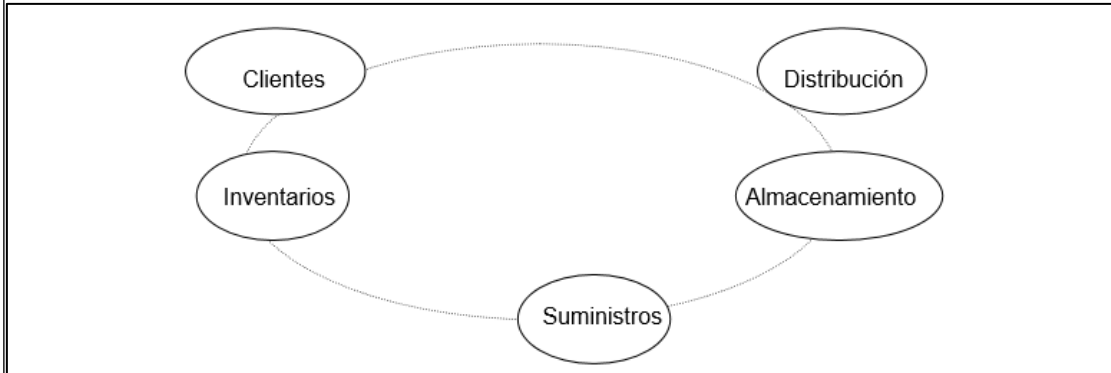
La Figura 4 detalla el flujograma que mantiene la mayoría de hoteles en sus procesos. En primer lugar, el servicio empieza con la solicitud del servicio por parte del cliente y así se genere la reserva. Luego se pueda dar el *Check-in*, la asistencia del personal para atender a los clientes y finalmente el *Check-out*. Al mismo tiempo, el personal del hotel debe realizar pronósticos sobre el inventario, comprar y disponer de estos ante cualquier posible reserva, ver temas de limpieza, atención al cliente junto al registro de quejas.

1.10. Cadena de suministro en la industria hotelera

Por otro lado, como ya se mencionó anteriormente, la gestión de la cadena de suministro se enfoca en “el incremento de las ventas, la reducción de costos y al uso integral de los activos a fin de optimizar la interacción y comunicación de todos los participantes a lo largo de la cadena de suministro” (Duarte, 2006, p.13). Existen ciertos elementos que son fundamentales en toda

gestión de la cadena de suministro: Inventarios, Suministros, Almacenamiento, Distribución y Clientes.

Figura 5: Elementos básicos de la gestión de suministro

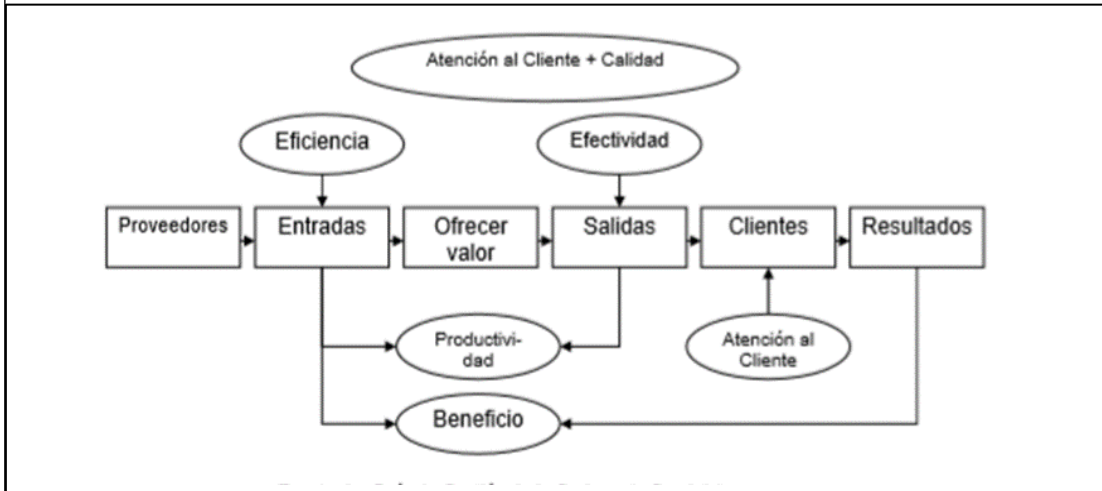


Adaptado de Duarte (2006)

Los servicios hoteleros deben entender las necesidades volátiles de los clientes y por ello el servicio al cliente es de suma importancia en sus procesos. Según Duarte (2006), “el servicio al cliente es la serie de objetivos y cualitativos de servicio y niveles aceptables de cumplimiento que una empresa espera ofrecer a sus clientes” (p.19). Por ello, los negocios, en este caso los del sector hotelero, deben establecer los principios del servicio al cliente para la eficiencia de sus procesos. Duarte (2006) señala también que

Los principios del servicio al cliente consideran entender perfectamente lo que quieren y cuáles son sus necesidades, la habilidad para ofrecer el nivel de servicios adecuado, las variaciones entre lo planificado y la implementación real, la comunicación efectiva con el cliente (p.19).

Figura 6: Principios del servicio al cliente en la gestión de suministro



Adaptado de Duarte (2006)

Los hoteles brindan diversos servicios como, por ejemplo: hospedaje, restaurante, gimnasio, spa, centros recreacionales, etc. A continuación, se describirá la cadena de suministro desde la perspectiva de insumos a través de los procesos. Los servicios elegidos a desarrollar son el hospedaje y restaurante al ser los más recurrentes y probablemente donde se podría aplicar medidas o acciones de EC y, por tanto, son útiles para los objetivos de este estudio.

Figura 7: Cadena de suministro de un hospedaje

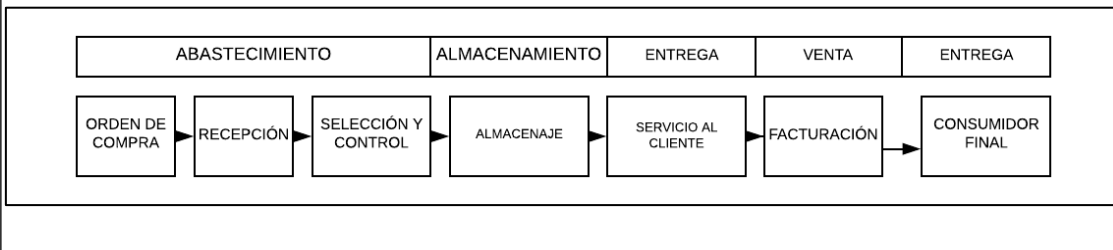
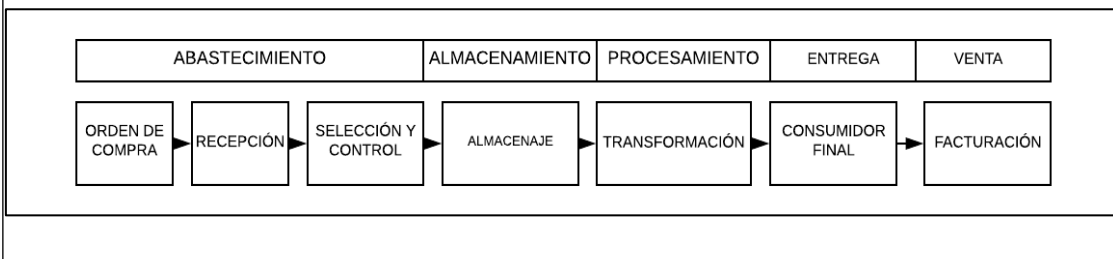


Figura 8: Cadena de suministro de un restaurante



Los gráficos propuestos están elaborados para el servicio de hospedaje y de restaurante. Para una mayor comprensión se procederá a explicar todos los elementos de los eslabones de la cadena de suministro de ambos servicios que son similares entre ambos a excepción del procesamiento que corresponde solamente al de restaurante:

1.10.1. Abastecimiento

a. Orden de compra

La solicitud hacia el proveedor que realiza el comprador para el abastecimiento de recursos/mercancías.

Dentro del abastecimiento, como se menciona, está la solicitud de mercancías que el hotel necesita; por ello, se mencionan los principales insumos que el hotel necesita para brindar el servicio de hospedaje y restaurante.

Tabla 5: Principales insumos de los servicios de hospedaje y restaurantes

HOSPEDAJE	RESTAURANTE
Papel	Frutas y verduras frescas (salvo plátanos, fruta verde, papas y cebollas)
Jabón	Productos lácteos
Toalla	Pescados y mariscos
Sábanas	Carnes
Agua	Congelador
Luz	Papel
	Jabón
	Agua
	Luz

b. Recepción

Esta actividad, se lleva a cabo durante la descarga de vehículos e incluye la inspección visual de los paquetes entregados para asegurar que los productos no sufrieron daños durante el transporte.

c. Selección y Control

Durante esta actividad, es importante comprobar las cantidades de productos solicitados y compararlas con la lista de empaque o la factura de envío.

1.10.2. Almacenamiento

a. Almacenaje

El almacén, según Duarte (2006), “es la unidad de servicio que se encarga de resguardar, custodiar, controlar y abastecer oportunamente de insumos y materiales en general a los diferentes departamentos del hotel” (p.31). El almacén en un hotel es de suma importancia debido a que,

si se cuenta con un almacén adecuado, funcional y bien administrado, el servicio oportuno a los clientes está asegurado de lo contrario se traduce en ventas bajas, clientes

insatisfechos, alta rotación de empleados y en general una imagen pobre del establecimiento (Duarte, 2006, p.31).

1.10.3. Procesamiento

a. Transformación

Son un conjunto de actividades que buscan adicionar un valor agregado a las materias primas que se han solicitado (en el caso del servicio del restaurante) para transformarlas y así generar un producto.

1.10.4. Entrega

a. Servicio al cliente

Este concepto significa

proporcionar lo que quieren o necesitan en la forma en que lo desean y a la primera oportunidad. Se recomienda que se proporcione un servicio de calidad y que los usuarios logren alcanzar las perspectivas deseadas, se capacite constantemente al recurso humano que labora en los mismos (Quiróa, 2014, p.4).

1.10.5. Venta

a. Facturación

Una factura es un documento que incluye todas las operaciones que se han realizado para generar la compraventa del producto o servicio brindado al cliente. Según Guzmán,

las facturas, además de probar una transacción de compra o venta debe contar con ciertos datos de las partes, así como también, la clase de producto vendido y su cantidad, o bien el tipo de servicio prestado, el número y la fecha de emisión (2014, p.2).

1.10.6. Entrega

a. Consumidor final

Toda aquella persona que reciba el servicio del hospedaje y el del restaurante

1.10.7. Oportunidades para aplicar la economía circular

De todas las etapas mencionadas, donde se describen los eslabones de la cadena de suministro tanto del hospedaje como el del restaurante, se han elegido tres procesos en los que es viable aplicar la economía circular a través del manejo, utilización y consumo de los recursos.

Existe oportunidad de aplicar economía circular en la cadena de suministro en las siguientes etapas:

a. Abastecimiento

Se eligió el abastecimiento debido a que es un eslabón donde se puede aplicar economía circular, dado que según ADICAE (2018), se busca “intervenir en el desarrollo de un abastecimiento sostenible de materias primas que preserven los recursos y la biodiversidad. Establecer con los agricultores acuerdos de colaboración en materia de responsabilidad y utilización eficiente de los recursos” (p.45). Con ello, se pueden mencionar algunas oportunidades dentro del abastecimiento:

- Oportunidad para seleccionar proveedores que cumplan con estándares medioambientales, que cuenten con ISO's y estén dispuestos a ser auditados medioambientalmente.
- Oportunidad para solicitar productos que se puedan reusar, reciclar, recuperar sus componentes, no cuenten con sustancias peligrosas y que cuente con una larga vida útil.

Es importante señalar que todos los insumos mencionados en el cuadro anterior pueden aplicar a estas propuestas.

b. Procesamiento

Se eligió el procesamiento, que forma parte de la cadena de suministro del servicio de restaurante que brinda el hotel, debido a que es una parte importante dentro de la cadena de suministro, donde gran parte de los negocios pueden obtener beneficios si es que se aplican métodos con enfoque circular. Según ADICAE (2018), el procesamiento es una oportunidad para buscar eficiencias, dado que se busca “promover la implantación de las mejores técnicas disponibles para conseguir un ahorro de uso de recursos en la producción de alimentos, a través de la formación interna de los trabajadores de la industria alimentaria” (p.45). A continuación, se mencionarán algunas oportunidades que pueden encontrarse dentro del procesamiento:

- Oportunidad para implementar algún programa de reducción de materiales y/o energía en los procesos productivos, recuperar materiales o componentes en algún proceso o incluso en productos al fin de su vida útil, utilizar materiales reciclados en alguna parte del proceso e implementar estrategias de ecoeficiencia (reducción del consumo de energía, materias primas y agua).

El agua es un insumo que se emplea tanto en el hospedaje como en el restaurante y se

puede optimizar su uso de diferentes formas que de acuerdo con ITH y Aqualogy (2014) logran ser las siguientes:

La primera es la implementación de elementos de reducción del agua como los perlizadores, las duchas que reducen el caudal y cisternas de descarga doble; la segunda, la transmisión de estrategias hacia el equipo de trabajo para el uso eficiente del agua; la tercera, el establecimiento de riego en zonas verdes a través de horarios definidos y adecuados según la climatología y a las estaciones, especialmente en verano e invierno, el sistema de riego con aguas recicladas; el cuarto, hacer partícipe a los huéspedes de su consumo hídrico como el cambio diario de toallas o ropa de cama, entre otros.

Además, la energía eléctrica, que puede contar con uso más eficiente, según Bermúdez Cedeño (2011) lo siguiente:

- El cambio a la iluminación LED puede producir ahorros en la factura energética hasta de un 70%; mejoras en el confort visual y una imagen mucho más moderna. No son pocos los ejemplos de hoteles en el mundo famosos por su iluminación y pantallas con tecnología LED bajo consumo.
- Los controles de iluminación pueden conseguir ahorros alrededor del 30% en la factura eléctrica. Pueden instalarse en: el parking, grandes áreas, aseos, pasillos, recepción, salones, instalaciones técnicas, habitaciones, exteriores, escaleras, restaurantes. Con detección de movimiento o con activación personal, son una gran opción de ahorro.
- La energía solar térmica puede llegar a cubrir un alto porcentaje de las necesidades de agua caliente sanitaria.
- Las calderas de biomasa que utilizan como fuente de energía combustibles naturales para generar calefacción (por radiadores, aire o suelo radiante) y agua caliente. Son las más ecológicas del mercado y producen la energía más barata, generada a partir de recursos locales.

c. Entrega

Finalmente, se eligió la entrega como el tercer eslabón, en el cual se puede aplicar economía circular. Es de suma importancia debido a que este eslabón mantiene contacto directo con el consumidor del producto/servicio y permite poder obtener mejores resultados dado que, si se consigue formar un consumidor responsable, es mucho más factible que las prácticas sostenibles funcionen. Según ADICAE (2018), se busca “fomentar la concienciación medioambiental a lo largo de la cadena mediante la formación, comunicación y difusión del

conocimiento en este tema entre empresarios, trabajadores y consumidores” (p.46). A continuación, se mencionan las oportunidades encontradas en este eslabón:

- Oportunidad de cooperar con los clientes para el desarrollo de procesos productivos amigables con el medio ambiente
- Oportunidad de promover el consumo responsable a parte de los clientes (eco consumo).

1.11.Prácticas de la cadena de suministro circular

A continuación, se procederá a mencionar las prácticas adecuadas de cadena de suministro circular que se ejecutan en el sector hotelero:

Tabla 6: Prácticas de cadena de suministro circular

Bloque	Prácticas de cadena de suministro circular
Administración ambiental interna	1. La alta dirección apoya la implementación y el seguimiento de prácticas medioambientales dentro de la empresa
	2. Los mandos medios (directivos de nivel operativo) apoyan la implementación y el seguimiento de prácticas medioambientales en la empresa
	3. Existe cooperación entre los departamentos de la empresa para hacer mejoras medioambientales
	4. Existe un departamento de ingeniería ambiental, de seguridad y medio ambiente o similar
	5. Hay programas de calidad total medioambiental en la empresa
	6. Hay auditorías de cumplimiento medioambiental dentro de la empresa
	7. La empresa tiene certificación ISO 14000
	8. Existe un sistema de gestión medioambiental (diferente al ISO 14000)
	9. En la etiqueta del producto se presentan datos sobre cuestiones amigables con el medioambiente (eco etiquetado)
Compra verde	1. Existe cooperación con los proveedores para cumplir objetivos medioambientales conjuntos
	2. Se hacen auditorías medioambientales a los proveedores
	3. Se pide certificación ISO 14000 a los proveedores
	4. Se hace una evaluación medioambiental a los proveedores de segundo nivel (proveedores de los proveedores)
Ecodiseño	1. En el diseño de los productos, se considera la reducción de materiales y/o energía
	2. En el diseño de los productos, se considera el re-uso, el reciclaje o la recuperación de componentes
	3. En el diseño de los productos, se considera evitar o reducir el uso de sustancias peligrosas
	4. En el diseño de los productos, se considera maximizar la durabilidad de vida útil de los materiales (mantenimiento, actualización, etc.).
Cooperación con los clientes	1. Existe cooperación con los clientes para diseñar productos amigables con el medio ambiente
	2. Existe cooperación con los clientes para la utilización de procesos productivos amigables con el medio ambiente
	3. Existe cooperación con los clientes para hacer el empaque menos dañino para el medio ambiente (incluye reciclaje de tarimas y/o empaques múltiples)
	4. Consumo responsable por parte de los clientes (ecoconsumo)

Tabla 6: Prácticas de cadena de suministro circular (continuación)

Bloque	Prácticas de cadena de suministro circular
Recuperación de la inversión	1. La empresa vende el exceso de materia prima, materiales usados, equipo obsoleto o en desuso (chatarra).
	2. La empresa reusa, recicla y transforma materia prima, materiales usados y reparación de equipos en desuso.
Prácticas de reducción en el nivel operacional	1. Existe algún programa de reducción de materiales y/o energía en los procesos productivos
	2. Se recuperan materiales o componentes en algún proceso o incluso en productos al fin de su vida útil
	3. Se utilizan materiales reciclados en alguna parte del proceso
	4. Implementación de estrategias de ecoeficiencia: Reducción del consumo de energía, materias primas y agua
	5. Aplicación de prácticas que ayuden a disminuir los gases del efecto invernadero
Tecnología	1. Uso de energías y materias renovables

Adaptado de Zhu & Sarkis (2017)

Se han mencionado ciertas prácticas eco amigables con enfoque de economía circular dividiéndolas por categoría. En este caso, se las ha clasificado en siete categorías: Tecnología, Prácticas de reducción en el nivel operacional, Recuperación de la inversión, Eco diseño, etc. Las prácticas mencionadas anteriormente ayudan a entender cómo las empresas del sector hotelero podrían cambiar su enfoque tradicional hacia uno circular, tomando como base el menor impacto negativo por parte del sector hotelero al medio ambiente. Las prácticas mencionadas que se pueden aplicar a la cadena de suministro ayudarán a establecer las oportunidades de mejora que puede identificar la empresa hotelera.

Por otro lado, este capítulo ayuda a establecer el contexto que se quiere abordar que es el de turismo - hotelería, que es de gran importancia porque las prácticas eco amigables a ejecutar deben estar centradas en un mismo contexto.

CONCLUSIONES

La presente tesina se realizó con el fin de aportar a las empresas del sector hotelero, para que estas puedan realizar mejoras bajo un enfoque sostenible adaptándose a los cambios de los últimos años. Se identificó elementos de mejoras en la gestión de la cadena de suministro para el sector hotelero con base en elementos del enfoque de economía circular. Para tal objetivo, se describió la cadena de suministro de un hotel desde la perspectiva de los insumos y, a partir de ello, se logró identificar los elementos clave de la cadena que podrían ser impactos por la economía circular. Con esto, se realizó la descripción de las prácticas de la cadena de suministro circular y verde, sabiendo así las acciones principales para poder adaptar este modelo en las partes identificadas de la cadena.

Una vez identificado los hallazgos, se explican las conclusiones de la presente investigación en base a los objetivos planteados:

De acuerdo al objetivo general, se identificó los elementos de mejora en la gestión de la cadena de suministros bajo el enfoque de la economía circular en hoteles y se determinó que son tres principalmente: abastecimiento, procesamiento y entrega. En primer lugar, el abastecimiento tiene oportunidad de mejora al poder elegir proveedores que cumplan con estándares medioambientales y estén dispuestos a ser auditados medioambientalmente, además, de poder comprar materiales que se puedan reusar, reciclar, etc. Por ejemplo, el área de compras del hotel debe de realizar una rigurosa convocatoria de proveedores que le permita cumplir con sus procesos sostenibles, deberá elegir los insumos de limpieza del hotel de tal manera que les permita reingresar los residuos nuevamente a su cadena. En segundo lugar, el procesamiento tiene oportunidad para utilizar materiales recicladas en alguna parte del proceso e implementar estrategias de eco eficiencia. Por ejemplo, el agua del hotel puede ser utilizada eficientemente reduciendo la presión de agua en los baños de las habitaciones, recogiendo el agua de las duchas, regando las áreas verdes con agua previamente usada en lavaplatos, duchas, etc. En tercer lugar, la entrega tiene oportunidad debido a que se puede generar una cooperación con nuestro cliente de tal forma que lo concientizamos al eco consumo.

De acuerdo a los objetivos específicos, se encuentran cinco. El primero es la descripción de los conceptos y factores del enfoque de la economía circular y sus modelos. De acuerdo a este, se desarrolló los antecedentes de la economía circular (gracias a la Revolución Industrial se presencié el conjunto más grande de transformaciones tanto económicas como tecnológicas y sociales de la historia de la humanidad, entonces esta creciente productividad vino de la mano de la explotación de recursos naturales renovables y no renovables, amenazando el ecosistema

natural y la población desde esa fecha), la definición (modelo que busca mantener los materiales, los productos y sus componentes en procesos circulares, con el fin de poder ser reintegrados en la cadena de valor una vez terminada su vida útil) y relación con la economía verde y los cinco modelos que abarca, de los cuales la investigación enfatiza más el modelo de cadena de suministro, de recuperación y reciclado y el de extensión de ciclo de vida de los productos. Estos modelos serán vistos en las prácticas de las cadenas de suministro verde y circular.

El segundo objetivo es describir la cadena de suministro a través de su definición, etapas y así poder desarrollar el nuevo enfoque que es el circular, que se caracteriza por resaltar el cero desperdicio en toda la cadena de suministro, debido a que se aplica una adecuada gestión de residuos con un buen involucramiento de los stakeholders. La cadena de suministro abarca todas las actividades asociadas con el flujo y transformación de bienes e información asociada desde la fase de materias primas hasta el usuario final, asimismo la cadena de suministro circular tiene su origen en el sobreprecio que pagan las empresas cuando usan recursos de forma destructiva y que las mueve a encontrar recursos alternativos.

El tercer objetivo es identificar los elementos críticos en la cadena de suministro con enfoque de economía circular. Esto quiere decir que se mencionará a qué proceso que utilice determinados insumos se le puede aplicar economía circular dentro de la cadena de suministro. En la presente investigación, se plantean dos tipos de cadena de suministro con respecto a los servicios que brinda el hotel (hospedaje y restaurante) y las posibles prácticas que se pueden ejecutar. Igual que la anterior.

El cuarto y quinto objetivo plantean casos internacionales mencionados en la investigación que puedan ejemplificar la aplicación de prácticas de economía circular en los procesos o en las decisiones de la gestión hotelera. Asimismo, el desarrollo de una de las tendencias que está provocando demasiados cambios en las necesidades de los consumidores y por tanto tiene un gran efecto dentro del sector turismo.

REFERENCIAS

- ADICAE (208). *La economía circular en el sector agroalimentario*. Recuperado de <https://www.otroconsumoposible.es/publicacion/economia-circular.pdf>.
- Albrecht, M. (2010). Coordination mechanisms for supply chain planning. In *Supply Chain Coordination Mechanisms* (pp. 35-61). Springer, Berlin, Heidelberg.
- Allcot group, Ministerio de energía, turismo y agenda digital e Instituto Tecnológico Hotelero (2018). *Modelo de Sostenibilidad Hotelera: Recomendaciones para la mejora de la sostenibilidad en el sector hotelero*. Recuperado de https://www.ithotelero.com/wp-content/uploads/2017/01/Modelo-de-Sostenibilidad-Hotelera_ITH.pdf
- Almedia, A. (2019). *Economía circular y turismo: una aproximación descriptiva al concepto*.
- Aponte F.; González, A. & González, P. (2013). Fases de la cadena de suministro de las empresas avícolas. *Revista Venezolana de Gerencia*, 18(64), 685–708. Recuperado de <http://www.scopus.com/inward/record.url?eid=2-s2.0-84893015179&partnerID=tZOtx3y1>
- Balboa, C. & Somonte, M. (2014). Economía circular como marco para el ecodiseño: el modelo ECO-3. *Informador técnico*, 78(1), 82-90.
- Bonilla, N. (2018). *Las 3R's de la Gestión Integral de Residuos*. Recuperado de http://municipal.cegesti.org/articulos/articulo_20_110518.pdf
- Camacho, H.; Gómez, K. & Monroy, C. (2012). *Importancia de la cadena de suministros en las organizaciones*. Recuperado de <http://www.laccei.org/LACCEI2012-Panama/RefereedPapers/RP200.pdf>
- Canella, S.; Clancimino, E.; Framinan, J. & Disney, S. (2010). *Los cuatro arquetipos de cadenas de suministro*.
- Chávez, R., Cifuentes, J., Andrade, E., & Espinoza, R. (2006). *Huella ecológica y turismo sustentable*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4561/456145113009.pdf>
- Chen, I. & Paulraj, A. (2004). Towards a theory of supply chain management: the constructs and measurements. *Journal of operations management*, 22(2), 119-150.
- Chen, L.; Zhao, X.; Tang, O.; Price, L.; Zhang, S. & Zhu, W. (2017). Supply chain collaboration for sustainability: A literature review and future research agenda. *International Journal of Production Economics*, 194, 73-87
- Craighead, C.; Blackhurst, J.; Rungtusanatham, M. & Handfield, R. (2007). The severity of supply chain disruptions: design characteristics and mitigation capabilities. *Decision Sciences*, 38(1), 131-156.
- Cruz, M. & Darbelio, A. (2019). *La economía circular y el suministro de agua para la empresa de hospedaje en Acapulco, Guerrero*.

- Domínguez, L. (2010). *Hoteles Sostenibles y Responsables. Conciencia ecológica en la administración hotelera*. Recuperado de <http://www.turismoycooperacion.org/OBSERTUR/A/18.pdf>
- Duarte, I. (2006). *La gestión de suministro en la industria hotelera de Guatemala*. Recuperado de <http://glifos.unis.edu.gt/digital/tesis/2006/16243.pdf>
- Ellis, J. & Obregón, K. (2017). *Propuesta de un modelo para la gestión aplicado para las Mypes del sector hotelero en Lima Metropolitana*.
- Fuller, N. (2009). *Turismo y cultura: entre el entusiasmo y el recelo (No. 338.48: 008 338.4791)*. Recuperado de <http://blog.pucp.edu.pe/blog/wp-content/uploads/sites/119/2010/11/01-Turismo-y-cultura-CS2.pdf>
- Fundación Ellen MacArthur (2012). *Hacia una economía circular: Motivos económicos para una transición acelerada*. Recuperado de https://www.ellenmacarthurfoundation.org/assets/downloads/publications/Executive_summary_SP.pdf
- Fundación Ellen MacArthur (2013). *Towards the Circular Economy –economic and business rationale for an accelerated transition*.
- Geissdoerfer, M.; Morioka, S.; Monteiro de Carvalhoc, M. & Evans, S. (2019). Business models and supply chains for the circular economy. *Journal of Cleaner Production*, 190 (20), 712-721 Recuperado de <https://plu.mx/a/?ebSCO-client=s5126813&doi=10.1016/j.jclepro.2018.04.159>
- Guzmán, J. (2014). *Proceso de facturación y cobranza en una empresa de importación y logística*. Recuperado de <http://www.ptolomeo.unam.mx:8080/xmlui/bitstream/handle/132.248.52.100/3395/Trabajo%20Profesional%20UNAM%20Jorge%20Luis%20Guzm%C3%A1n.pdf?sequence=1>
- Havas Media Group. (2013). *Crear un nuevo estilo de vida sostenible, una oportunidad para las marcas*. Recuperado de https://www.compromisorse.com/upload/estudios/000/236/Informe_Marcas_y_Comunicacion.pdf
- Heikkilä, J. (2002). From supply to demand chain management: efficiency and customer satisfaction. *Journal of operations management*, 20(6), 747-767.
- Hernández, P. (2019). *Economía verde y circular desde y para el municipio*. Recuperado de <http://redextremaduraverde.org/web/wp-content/uploads/2019/03/Economía-circular-desde-y-para-el-municipio.pdf>
- Huerta, F. (2016). Turismo en Perú. La economía y la empresa. Recuperado de www.iee.edu.pe/doc/publicaciones/articulos/46--2016_12-Turismo_economia_y_empresa-IEE.pdf
- Kellstedt, P. & Whitten, G. (2018). *The fundamentals of political science research*. Cambridge University Press.

- ITH y Aqualogic (2014). *Guía de Recomendaciones para la Gestión Sostenible del Agua*. Recuperado de <https://www.ithotelero.com/wp-content/uploads/2014/06/Recomendaciones-Gesti%C3%B3n-Agua-en-Hoteles.pdf>
- Lalangui, J.; Espinoza, C. & Pérez, M. (2017). *Turismo sostenible, un aporte a la responsabilidad social empresarial: Sus inicios, características y desarrollo*. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/>
- Lamboggia, J. (2014). *Análisis del turismo y su importancia en el crecimiento económico en América Latina: El caso del Ecuador*. Recuperado de <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/7460/2/TFLACSO-2014JCLO.pdf>
- Leal, M. (2017). *Turismo ecológico y sostenible: Perfiles y tendencias*. Recuperado de http://www.aept.org/archivos/documentos/Informe_Turismo%20Ecologico.pdf
- Marcet, M. & Vergés, F. (2018). *Qué es la economía circular y por qué es importante para el territorio Xavier Marcet*.
- Martínez, R. (2008). *Características socioambientales de la huella ecológica*. Recuperado de <https://www.uned.ac.cr/ecen/images/catedras/HuellaEcologica.pdf>
- MINCETUR. (2016) *Evolución de la Oferta aérea y hotelera*. Recuperado de https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/publicaciones/Evolucion_oferta_aerea_hotelera.pdf
- Ming-Yuan, H.; Tung-Ming, Y.; Chih-Cheng, H. & Chuen-Jiuan, J. (2014). Explore the Most Potential Supplier's Selection Determinants in Modern Supply Chain Management. *Mathematical and Computational Topics in Design Studies*. Recuperado de <https://doi.org/10.1155/2014/390878>
- Orgaz, F. (2014). *Los impactos económicos, sociales y medioambientales negativos en el ecoturismo: una revisión de la literatura*.
- Parra, M. (2016). *Gestión de la cadena de suministro*. Recuperado de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/15825/ParraOrtegaMarioWilson2017.pdf;jsessionid=B54C86FD77CB200E9281B4510784BCE3?sequence=1>
- Picornell, C. (2015). Los impactos del turismo. *Papers de turisme* (11), 65-91. Recuperado de <http://www.papersdeturisme.gva.es/ojs/index.php/Papers/article/viewFile/395/331>
- Prieto, V.; Jaca, C. & Ormazabal, M. (2017). *Economía circular: Relación con la evolución del concepto de sostenibilidad y estrategias para su implementación*.
- PROMPERU (2015). El Perú como destino para la operación turística. Recuperado de <https://issuu.com/visitperu/docs/el-peru-como-destino-para-la-operac>
- Quintero, J. (2004). Los impactos económicos, socioculturales y medioambientales del turismo y sus vínculos con el turismo sostenible.
- Quiróa, D. (2014). *Servicio al cliente en hoteles de la ciudad de San Marcos*. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Quiroa-Dorys.pdf>

- Quispe, Y. (2017). *Cadena de Suministros y la calidad de servicio de la empresa Barret & BUR S.A.C Periodo 2015 al 2016 Nuevo Chimbote*. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10212/quispe_ry.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramon, J. (2010). *La gestión de la cadena de suministro*. Recuperado de https://api.eoi.es/api_v1_dev.php/fedora/asset/eoi:75237/componente75235.pdf
- Rodríguez, C., Jacob, M., López, F. & Florido, C. (2018). Economía circular y turismo: Análisis de la industria hotelera: El caso de las islas canarias. Recuperado de <https://aecit.org/files/congress/20/papers/382.pdf>
- Rosales, J. (2012). *Hotel ecológico Alta Verapaz*. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/03/01/Rosales-Javier.pdf>
- Segittur. (2014). *Foro Internacional sobre Desarrollo Sostenible del Turismo e Innovación. Desarrollo sostenible del turismo*. Recuperado de http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/informe_sobre_sostenibilidad_turistica_es.pdf
- Téllez, R. (2017). *Hotel ecoturístico Tlalpujahua Michioacán*. Recuperado de https://www.academia.edu/34602822/TESIS_HOTEL_ECOTURISTICO_INDICE_IN_DICE
- Tinoco, O. (2003). *Los impactos del turismo en el Perú*. Recuperado de 2019 de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/5982/5179>.
- Torán, A. (2017). *Economía Circular y Turismo: importancia creciente y buenas prácticas en el marco de Baleares*. Recuperado de http://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/148515/GECO_2018_022.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Torres, M. (2016). Cadenas de suministro verdes, una respuesta al desempeño ambiental. *Inventio, la génesis de la cultura universitaria en Morelos*, 10(20), 43-48.