

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

MAESTRÍA EN TURISMO MENCIÓN GESTIÓN DE CALIDAD TOTAL EN ORGANIZACIONES DE SERVICIOS TURÍSTICOS

“RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y MANEJO DE
TEMA: DESECHOS SÓLIDOS EN ESTABLECIMIENTOS
HOTELEROS.”

Trabajo de Titulación previo a la obtención del Grado Académico de Magister en
Turismo Mención en Gestión de la Calidad Total en Organizaciones de Servicios
Turísticos

Proyecto de Desarrollo

Autora: Licenciada Jessica Nataly Claudio Tapia

Directora: Ingeniera Alicia Porras Angulo, Magíster.

Ambato – Ecuador

2020

APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación.

El Tribunal receptor de la Defensa del Trabajo de Titulación presidido por Doctor Segundo Víctor Hernández del Salto, Magíster, e integrado por los señores: Licenciado Oscar Alberto Abril Flores, Magister, Licenciada Johanna Gabriela Monge Martínez, Magister, designados por la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el Trabajo de Titulación con el tema: “Responsabilidad Social Empresarial y Manejo de Desechos Sólidos en establecimientos Hoteleros.”, elaborado y presentado por la señorita Lcda. Jessica Nataly Claudio Tapia, para optar por el Grado Académico de Magister Turismo mención Gestión de Calidad Total en Organizaciones de Servicios Turísticos; una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Titulación el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la Universidad Técnica de Ambato.

Dr. Segundo Víctor Hernández del Salto, Mg.
Presidente y Miembro del Tribunal de Defensa

Lcda. Johanna Gabriela Monge Martínez, Mg.
Miembro del Tribunal de Defensa

Lcdo. Oscar Alberto Abril Flores, Mg.
Miembro del Tribunal de Defensa

AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el Trabajo de Titulación presentado con el tema: “RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y MANEJO DE DESECHOS SÓLIDOS EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS.”, le corresponde exclusivamente a: Licenciada Jessica Nataly Claudio Tapia nivel, Autora bajo la Dirección de la Ingeniera Alicia Porras Angulo, Magíster, Directora del Trabajo de Investigación; y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.

Lcda. Jessica Nataly Claudio Tapia

AUTORA

Ing. Alicia Porras Angulo, Mg.

DIRECTORA

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el Trabajo de Titulación, sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos de mi Trabajo de Titulación, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato.

Lcda. Jessica Nataly Claudio Tapia
c.c. 050395751 -6

ÍNDICE GENERAL

Contenido

PORTADA.....	I
APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	II
AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	III
DERECHOS DE AUTOR.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VI
<i>DEDICATORIA</i>	VIII
RESUMEN EJECUTIVO	X
EXECUTIVE SUMMARY	XII
CAPÍTULO I.....	1
EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	1
CAPÍTULO II.....	3
ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	3
CAPÍTULO III.....	42
MARCO METODOLÓGICO	42
CAPITULO IV	47
RESULTADOS Y DISCUCCIÓN.....	47
CAPITULO V.....	72

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Equipos y Materiales.....	42
Tabla 2: Poblacion	45
Tabla 3: Pregunta N°1	51
Tabla 4: Pregunta N° 2	52
Tabla 5: Pregunta N° 3	53
Tabla 6: Pregunta N° 4	54
Tabla 7: Pregunta N° 5	55
Tabla 8: Pregunta N° 6	56
Tabla 9: Pregunta N° 7	57
Tabla 10: Pregunta N° 8	58
Tabla 11: Pregunta N° 9	59
Tabla 12: Pregunta N° 10.....	60
Tabla 13: Pregunta N° 11.....	61
Tabla 14: Pregunta N° 12.....	62
Tabla 15: Pregunta N° 13.....	63
Tabla 16: Pregunta N° 14.....	64
Tabla 17: Pregunta N° 15.....	65
Tabla 18: Pregunta N° 16.....	66
Tabla 19: Pregunta N° 17.....	67
Tabla 20: Pregunta N° 18.....	68
Tabla 21: Pregunta N° 19.....	69
Tabla 22: Pregunta N° 20.....	70
Tabla 23: Pregunta N° 21.....	71

MUJER:

*Siempre ten presente que la piel se arruga,
el pelo se vuelve blanco,
los días se convierten en años...
Pero lo importante no cambia;
tu fuerza y tu convicción no tienen edad.
Tu espíritu es el plumero de cualquier tela de araña.
Detrás de cada línea de llegada, hay una de partida.
Detrás de cada logro, hay otro desafío.
Mientras estés viva, siéntete viva.
Si extrañas lo que hacías, vuelve a hacerlo.
No vivas de fotos amarillas...
Sigue, aunque todos esperen que abandones.
No dejes que se oxide el hierro que hay en ti.
Haz que, en vez de lástima, te tengan respeto.
Cuando por los años no puedas correr, trota.
Cuando no puedas trotar, camina.
Cuando no puedas caminar, usa el bastón.
¡Pero nunca te detengas!*

Madre Teresa de Calcuta

¡Sin Sacrificio NO hay Victoria!!

Rey Arturo

DEDICATORIA

La presente tesis se la dedico a mi Madre Anita Tapia por ser mi luz cuando solo veía oscuridad, por enseñarme a no darme por vencida y sobre todo por brindarme sus consejos para ser siempre una buena persona, ya que sin su motivación constante y paciencia no hubiera podido culminar esta nueva etapa de mi vida.

Dedico de manera especial a mis hermanos Víctor y Estefanía por su apoyo incondicional.

A mi pequeña Sally, por acompañarme en todo momento de manera desinteresada, logrando sacarme una sonrisa en mis momentos de tristeza.

Y Finalmente, a mi amado esposo David Torres por compartir y celebrar mis logros como suyos, y sobre todo por estar para mí en todo momento.

¡¡Los llevo en mi corazón, con amor!!!

Nataly Claudio Tapia

AGRADECIMIENTO

Mi más sincero agradecimiento a todos mis maestros de la Universidad Técnica de Ambato, quienes me brindaron su conocimiento para que yo me pueda formar como profesional.

A los colaboradores del Hotel Ambato por brindarme su ayuda, ya que sin su apoyo y conocimiento no hubiera sido posible el desarrollo de este proyecto.

A mi tutora la Ing. Alicia Porras Angulo quien, con su apoyo y paciencia se hizo realidad la elaboración y culminación de este proyecto.

¡Mi Sincera Gritud!

Nataly Claudio Tapia

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
MAESTRÍA EN TURISMO MENCIÓN GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL
EN ORGANIZACIONES DE SERVICIOS TURISTICOS

TEMA:

“Responsabilidad Social Empresarial y Manejo de Desechos Sólidos en establecimientos Hoteleros.”

AUTORA: Licenciada Claudio Tapia Jessica Nataly

DIRECTORA: Ingeniera Alicia Mercedes Porras Angulo Mg.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

- Contaminación Ambiental de los Recursos.

FECHA: 10 de diciembre del 2020

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación tiene como objetivo de estudio, analizar acerca de la responsabilidad social empresarial, en cuanto al manejo de desechos sólidos producidos en las actividades cotidianas dentro del Hotel Ambato y sus distintas áreas. Tomando en cuenta el origen de los desechos que genera el establecimiento hotelero, la evolución del mismo y el estado actual. Sin dejar de lado que, la responsabilidad social empresarial, es actuar de manera ética y transparente para el bien de una sociedad, donde las empresas se unen de manera voluntaria para disminuir los impactos negativos que producen, mejorando la parte económica, social y ambiental. De tal forma que, el impacto que genere el establecimiento al ser responsable sea bastante gratificante no solo para el hotel involucrado, sino también para la sociedad, aumentando la popularidad y los ingresos, generando un plus diferenciador con otras empresas, demostrando que es una empresa sustentable.

La cual ayuda a producir múltiples beneficios ya que, las estrategias son utilizadas para alcanzar objetivos a corto o largo plazo. De tal manera que, la metodología utilizada fue de tipo descriptivo con un enfoque cualitativo, donde se realizó un estudio de caso a través de un levantamiento de información mediante la recolección de datos a través de bibliografías, documentos y entrevistas semiestructuradas. Así mismo, se utilizó como técnica la observación directa y la revisión de documentos como manuales que la empresa creó para minimizar el daño que a la larga pueden causar los desechos de manera planificada y organizada.

Finalmente, se concluye que, los resultados encontrados reflejan que el Hotel Ambato sí cumple con un manejo adecuado de los desechos generados en todas las áreas del establecimiento, otorgándoles como empresa líder dentro del cantón Ambato provincia de Tungurahua por ser proactiva en la incorporación de prácticas ambientales que contribuyen al desarrollo sostenible no solo de la empresa sino de la sociedad entre sí.

DESCRIPTORES: Responsabilidad Social Empresarial, Manejo de Desechos, Establecimiento Hotelero, Gestión Ambiental, Turismo Sostenible, Contaminación, Ambiente.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
MAESTRÍA EN TURISMO MENCIÓN GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL
EN ORGANIZACIONES DE SERVICIOS TURISTICOS

THEME:

"Corporate Social Responsibility and Solid Waste Management in Hotel establishments."

AUTHOR: Licenciada Jessica Nataly Claudio Tapia

DIRECTED BY: Ingeniera Alicia Mercedes Porras Angulo Magíster

LINE OF RESEARCH:

- Environmental Pollution of Resources.

DATE: December 10, 2020

EXECUTIVE SUMMARY

The present research aims to study, analyze about corporate social responsibility, regarding the management of solid waste produced in daily activities within the Ambato Hotel and its different areas. Taking into account the origin of the waste generated by the hotel establishment, its evolution and its current state. Without neglecting that corporate social responsibility is to act in an ethical and transparent manner for the good of a society, where companies voluntarily join forces to reduce the negative impacts they produce, improving the economic, social and environmental aspects. In such a way that, the impact generated by the establishment by being responsible is quite gratifying not only for the hotel involved, but also for society, increasing popularity and income, generating a differentiating plus with other companies, showing that it is a company sustainable.

Which helps to produce multiple benefits since the strategies are used to achieve short- or long- term objectives. In such a way that, the methodology used was descriptive with a qualitative approach, where a case study was carried out through an information gathering by collecting data through bibliographies, documents and semi-structured interviews.

Likewise, direct observation and the review of documents such as manuals that the company created was used as a technique to minimize the damage that waste can cause in the long run in a planned and organized manner.

Finally, it is concluded that the results found reflect that the Hotel Ambato does comply with an adequate management of the waste generated in all areas of the establishment, granting them as a leading company within the Ambato canton, Tungurahua province for being proactive in the incorporation of practices environmental factors that contribute to the sustainable development not only of the company but of society among themselves.

KEYWORDS: Corporate Social Responsibility, Waste Management, Hotel Establishment, Environmental Management, Sustainable Tourism, Pollution, Environment.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Introducción

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE), genera un impacto positivo en la sociedad, forjando mayor competitividad y sostenibilidad para las empresas. Así, él ser responsable socialmente generará automáticamente más productividad, puesto que, al realizar una mejora en las condiciones para los trabajadores optimizará también su eficacia y se logrará la fidelización de los clientes (Martínez, 2016).

El propósito de la investigación se enmarca en el aporte que brinda el Hotel Ambato en base a la RSE y su contribución con el ambiente. Ya que, varios establecimientos de alojamiento, no cuentan con normativas que contribuyan al producto para el desarrollo de las actividades cotidianas en áreas de los hoteles.

La implementación de un modelo de buenas prácticas ambientales con respecto al manejo y disposición final de los desechos sólidos generados por las actividades cotidianas del establecimiento de alojamiento, permitirá potencializar la responsabilidad social empresarial de los actores involucrados ante la sociedad, el ambiente y la salud de la población.

Para Alayon (2017), manifiesta en su artículo que, los desechos sólidos son conocidos comúnmente como “basura” y representan una amenaza por su producción excesiva e incontrolada ya que, contribuyen a la contaminación de las aguas, la tierra el aire y también generan un impacto negativo en cuanto al paisaje natural. El proceso investigativo se concentra en la generación de desechos dentro del Hotel Ambato.

1.2 Justificación

La limitada aplicación de normas que regulen la generación y disposición final de los desechos sólidos en los hoteles, predice la presencia de impactos negativos sobre el ambiente y la salud de la población involucrada en la prestación de servicios hoteleros que influyen directamente en la imagen del hotel.

Con la implementación de prácticas amigables con el ambiente, el Hotel Ambato cumplirá con políticas y prácticas corporativas socialmente responsables, debido a que, en la actualidad todas las empresas se encuentran en la necesidad de ser responsables, garantizando confianza, y fidelización a sus clientes.

Las estrategias planteadas dentro del proceso investigativo potencializaran de manera positiva la imagen del hotel ante la sociedad, donde los beneficiarios son la población involucrada en el desarrollo de las actividades dentro del establecimiento.

El desarrollo y ejecución de esta investigación es factible porque, reúne todas las condiciones necesarias para poder llevar la teoría a la práctica profesional, debido a que se cuenta con el apoyo del establecimiento hotelero, con acervo bibliográfico y los recursos económicos y materiales dispuestos por la investigadora.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

- Analizar la responsabilidad social empresarial y el manejo de desechos sólidos en el establecimiento de alojamiento

1.3.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual de la Responsabilidad Social en establecimientos Hoteleros: Hotel Ambato.
- Identificar el manejo de los desechos sólidos generados en el establecimiento de alojamiento.
- Proponer estrategias de manejo adecuado de desechos sólidos para el cumplimiento de la responsabilidad social empresarial del hotel.

CAPÍTULO II

ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Para la presente investigación se toma en consideración varias investigaciones científicas tomadas de la biblioteca Virtual de la Universidad Técnica de Ambato, destacando las más importantes de cada caso relacionados con las variables de estudio: Responsabilidad Social Empresarial y Residuos Sólidos con el propósito de obtener un contenido de información, objetiva, clara y viable.

Para Vives (2017), expresa en su Libro Verde de la Unión Europea, titulado Responsabilidad Social que, “La Responsabilidad Social de la Empresa es una ética de la coherencia.” Debido a que, la mayoría de los casos, suceden porque no están sujetos a una planificación de manera organizada, así mismo es importante mencionar que, existe una mala administración de los recursos, debido a los diversos cambios económicos, culturales y sociales. Dando como consecuencia que no existe un control riguroso.

Según Téllez (2017), en su artículo científico publicado sobre “Responsabilidad Social Empresarial Turística En Colombia. El Caso del Hotel La Mansión”.

Concluye que:

- La Responsabilidad Social Empresarial en el país es asumida por parte de los hoteles colombianos en forma coherente con su respectiva administración, mediante la adopción de acciones responsables enmarcadas en el sentido ético, la cual ayuda a generar mayores ganancias económicas.

Además, recomienda:

- Se utilice dentro del sector hotelero las certificaciones en responsabilidad social de manera ética, como una distinción a la que acceden los hoteles con la finalidad de mostrar un comportamiento ético con el fin de prevenir el turismo sexual.

En base al artículo científico titulado, La Responsabilidad Social Empresarial en Hoteles de cinco estrellas en Ecuador. Desarrollado por (Carrion & Altamirano, 2018).

Concluyen que:

- Con la globalización, el internet y, sobre todo, con la fuerza que ha cobrado las redes sociales actualmente a nivel mundial, es muy complicado para las empresas evitar esta responsabilidad que tienen con el mundo y con las futuras generaciones acerca del cuidado del medio ambiente donde se desarrollan sus operaciones. De manera que, cada año son más las organizaciones que se suman al progreso de actividades turísticas desarrolladas de forma responsable, ecológica y sostenible que garantice el bienestar de la sociedad, ayudando al equilibrio y desempeño de las actividades turísticas.

Además, recomienda:

- Generar un plan de estándares mínimos que deben cumplir los hoteles del sector turístico para ayudar a disminuir el impacto ambiental y a su vez realizar una campaña de concientización donde no solo el personal de los hoteles participe sino también se incluya a la sociedad a ser parte del cambio a través de la Responsabilidad Social Empresarial.
- De la misma manera en otro artículo científico, titulado ¿Hotelería y Turismo con Responsabilidad Social Empresarial? Caso: La Empresa Hotelera en la ciudad de Baños, provincia de Tungurahua. Desarrollado por Delgado, Naranjo & Toaza (2018).

Concluye que:

- Al existir cambios sustanciales, rápidos, versátiles y permanentes en el mercado turístico nacional e internacional, no solo en el área tecnológica, sino en procedimientos de productos y servicios, así como en el comportamiento del cliente, en un mundo cada vez más globalizado, no podemos alejarnos de esas tendencias, debiendo existir el compromiso de las autoridades en todo nivel.

- A través de las diferentes normativas, las exigencias y el debido cumplimiento de éstas, por parte del eje hotelero y turístico en general, para que se cuide a cabalidad el planeta tierra, conjuntamente con la aplicación de lo que es la Responsabilidad Social Empresarial, para lo cual es necesario difundir un plan que llegue a todos los ámbitos que se encuentran incursionando en la ejecución de proyectos y así incrementar la aplicación de este importante pilar como es la Responsabilidad Social Empresarial.

Además, recomienda:

- Se realice una categorización de los hoteles y hostales que se encuentran funcionando en el cantón Baños de Agua Santa, Provincia de Tungurahua, ya que en su mayoría los hostales no cumplen con un plan de Responsabilidad Social Empresarial, solo se han limitado a cumplir con los permisos Municipales, de Turismo y Ambientales que son exigidas por estas entidades. Todo lo aquí expuesto corrobora que la situación de la Responsabilidad Social Empresarial, aún requiere ser tomada en cuenta con especial atención, debiendo existir como norma básica una estandarización de cumplimiento en todos los sectores hoteleros.

Según Carranza (2015), expresa que, la mayoría de las ciudades latinoamericanas no recolecta la totalidad de los desechos sólidos generados, y sólo una parte de los desechos recibe una disposición final adecuada, provocando contaminación ambiental y riesgos para la salud humana. El reciclaje representa una opción más deseable que la disposición masiva de desechos en basureros o rellenos sanitarios.

Dentro de artículo científico titulado “Diagnóstico del Manejo de Residuos Sólidos en el Hotel Cabaña Quinta y Eco Logde Wasai -Perú” Desarrollado por Champi & Rojas (2019).

Concluye que:

- El diagnóstico de la situación actual del manejo de los residuos sólidos en el Hotel Cabaña Quinta y Eco Logde Wasai, determina que, en la actualidad los residuos orgánicos tienen como disposición final, la alimentación de los cerdos que la misma empresa maneja.
- Así mismo es importante mencionar que, debido a la demanda de huéspedes y servicio de habitación se determinó que, la generación de residuos sólidos tiene como primer lugar los residuos orgánicos seguido por los residuos inservibles (papel higiénico) y en tercer lugar los plásticos.

Además, recomienda:

- Establecer políticas de manejo de Residuos Sólidos, mediante charlas de capacitación de manejo y segregación de residuos para una mejor gestión y desarrollo de la empresa.
- Desarrollar alianzas estratégicas con aquellas personas o empresas que se dedican a la crianza porcina para facilitar la disposición final de los residuos orgánicos que se genera en el establecimiento hotelero. Del mismo modo con las empresas recicladoras para una mejor distribución del material reciclado.

En base al artículo científico titulado “Análisis del Manejo de Desechos Sólidos Inorgánicos de los Hoteles de Primera y Segunda Categoría de la ciudad de Loja” Desarrollado por Santamaría (2017).

Concluye que:

- Dentro de la ciudad no se tiene establecido un mecanismo de comercialización de estos residuos comunes que se desechan en los hoteles como plástico, cartón y vidrio. De manera que, para reducir costos de tratamiento y disociación final, es importante realizar campañas de reciclaje y a su vez generar un plan de contingencia en cuanto a la distribución de los desechos por tipo de desecho.

Además, recomienda:

- Realizar folletos de concientización en cuanto a la distribución de desechos para uso del hotel.
- Realizar convenios con las organizaciones con las que trabaja el país en general para el reciclaje de estos residuos.

Finalmente, en el artículo científico desarrollado por Villacis (2017), con el título “Manejo de Desechos Sólidos en el Gad Cevallos y la Ordenanza Municipal”.

Concluye que:

- Se considera que la ordenanza municipal incide directamente en el manejo de desechos sólidos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cevallos, formando un gran incumplimiento en la misma por lo cual se estaba generando una afectación al medio ambiente, las personas y ciertas especies que habitan en el cantón.
- Se considera que dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Cevallos no se aplica el manejo de desechos sólidos, por lo que se considera que la ordenanza no es respetada ni aplicada por los miembros del mismo, lo que hace que el medio ambiente se vea muy afectado.

Además, recomienda:

- Se realice una ordenanza municipal de desechos sólidos, donde se dé a cumplir con las disposiciones generales en cuanto a la disposición final de los desechos. De igual forma es importante la difusión por parte del municipio del GAD Cevallos, sobre la importancia del adecuado manejo de los desechos sólidos, y sus sanciones establecidas si no se las cumple a cabalidad.
- Es importante e indispensable que se establezca un control eficaz sobre el tratamiento de los desechos sólidos por parte de la municipalidad, y también un relleno sanitario que cumpla con las normas técnicas.
- Para la difusión eficaz de la respectiva normativa, es necesario la creación de un reglamento del manejo de los desechos sólidos, así también una correcta difusión a los habitantes del cantón desde las escuelas y después a los habitantes por parte del GAD Cevallos, para así lograr la concientización y evitar en gran medida la contaminación.

2.1 RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE)

2.1.1 Evolución de la RSE

De acuerdo a Reséndiz (2015), en su artículo científico menciona que, la idea de la Responsabilidad Social Empresarial surge con el nacimiento del mismo en los años veinte y en concreto en 1923, fecha en la que, Oliver Sheldon publicó su obra donde manifiesta que las responsabilidades básicas de la gestión son sociales. Así mismo este autor enfatiza sobre la ética dando a conocer que los gerentes de las empresas deben tratar a sus subordinados con justicia y honestidad.

Se puede manifiesta que, sí los cambios del entorno han resultado versátiles en los últimos años, esto también ha implicado que se desarrolle una transformación empresarial debido a ciertas modificaciones indispensables de relacionar con la Responsabilidad Social Empresarial (Resendiz, 2015).

En el siglo XIX y la Primera Mitad del siglo XX, se desarrolla la fase precursora: donde no se conoce acerca del tema de RSE, como tal. Sin embargo, las distintas empresas u organizaciones eran las que proporcionaban las posibles soluciones a los problemas que se pudieran generar.

Mientras que, en el siglo XX, la RSE es conocida como la primera fase: donde suponen la participación voluntaria por parte de las empresas, empezando aceptar la existencia de una responsabilidad para el bienestar de la sociedad, ayudando en la realización de actividades sociales.

Del mismo modo en la segunda fase que se desarrolló en los años 50's a 80's, donde se ubica en la mitad del siglo XX, la comunidad en general empieza a tomar conciencia en influir y presentar posibles soluciones a los problemas sociales, reconociendo así mismo los daños y riesgos que la sociedad ocasiona al entorno. De manera que, esto ocasiono una presión al gobierno para que interviniera imponiendo normas con el fin de proteger el interés público y los recursos naturales.

Para culminar en los años 90's en adelante se presentó la tercera fase, que constituye un periodo en el que muchas empresas, instituciones y el gobierno se encuentran interrelacionadas las mismas que, desean encontrar un método de cambio, para poder generar la sensibilidad de las empresas frente al cambio social, mediante una mezcla de obligaciones que provienen de normas establecidas por el gobierno. (Correa, 2017, págs. 90-91)

2.1.2 Beneficios de la RSE

De acuerdo a Romero, Botache, & Restrepo (2020), expresan que, la pieza clave para el desarrollo económico y social de los países es establecer beneficios, como son: reducción de costos operativos, iniciativas de RSE, particularmente aquellas que están orientadas a contribuir con el medio ambiente y el clima laboral.

Así mismo esto nos ayuda a reducir los costos drásticamente, disminuyendo los gastos y la improductividad mediante iniciativas de reciclaje que eliminan los costos de desechos y generan ingresos mediante la venta de materiales reciclados, brindando así una mejora de imagen, marca y reputación de cada empresa.

Sin embargo, se puede determinar distintos motivos que llevan a una empresa a concernir y a su vez poner en práctica estrategias de Responsabilidad Social Empresarial: “convicción propia, presión, moda, imagen, entre otras razones”. Por tal motivo al comenzar estas tácticas van descubriendo bondades y beneficios (Bonilla, 2017). Por otra parte, Ochoa (2017), expresa que el modelo de RSE incluye tener responsabilidades con los empleados en cuanto a remuneraciones justas, condiciones adecuadas de trabajo, oportunidades de desarrollo profesional, salud y seguridad. De tal forma que, no se trata solamente de imitar modelos de competencia sino desarrollar un modelo adecuado según los objetivos y las metas trazadas a corto y largo plazo.

Arbeláez & Hernández (2015), expresan en su artículo científico que, los beneficios que se generan en el sector hotelero mediante los esfuerzos en Responsabilidad Social Empresarial se centran en factores de opinión pública e imagen ante sus clientes, así como la protección al medio ambiente.

Así mismo en otra investigación científica desarrollada por Dhaliwal & Zhang (2018), manifiestan que, las empresas que se encuentran comprometidas con la Responsabilidad Social Empresarial tienen más probabilidades que se den a conocer en el mercado, y por lo tanto sean más transparentes al momento de brindar un producto o servicio.

2.1.3 Principios de la RSE

Los Principios de la Responsabilidad Social Empresarial son la base para el funcionamiento adecuado y el desarrollo de las empresas. De manera que, se tomara en cuenta los principios publicados por la Norma de carácter Internacional ISO 26000, la cual trata de un nuevo modelo a seguir que facilita una guía para el desarrollo de la RSE en cualquier organización, ayudando a la contribución y desarrollo sostenible, el cual debe cumplir 7 principios que a continuación se detalla para que las empresas sean consideradas socialmente responsables:

- 1) **“Rendición de cuentas:** Se basa en que la organización debería rendir cuentas ante las autoridades competentes, por sus impactos en la sociedad, la economía y el medio ambiente y las acciones tomadas para prevenir la repetición de impactos negativos involuntarios e imprevistos.
- 2) **Transparencia:** consiste en que una organización debería ser transparente en sus decisiones y actividades que impacten a la sociedad y el medioambiente.
- 3) **Comportamiento ético:** el comportamiento de una organización debe basarse en los valores de la honestidad, integridad y equidad.
- 4) **Respeto a los intereses de las partes interesadas:** se basa en que una organización debería respetar, considerar y responder a los intereses de las partes involucradas.
- 5) **Respeto al principio de legalidad:** El mismo se refiere a la supremacía del derecho y en particular en la idea de que ningún individuo u Organización está por encima de la ley.

6) **Respeto a la norma Internacional de comportamiento:** la Organización debería respetar la normativa internacional de comportamiento. A su vez, la organización debe evitar ser cómplice en las actividades de otra Organización que no sean coherentes con las normas internacionales sobre el comportamiento.

7) **Respeto a los Derechos Humanos:** Una organización debería respetar los Derechos Humanos y reconocer su importancia y su universalidad. La misma debe promover el respeto por los Derechos Humanos y evitar beneficiarse de esas situaciones cuando la ley o su implementación no proporcionen la protección adecuada” (Polotto, 2016).

2.1.4 Grupos de Interés Stakeholders

Para Fernández & Sanjuán (2017), mencionan que, el término “stakeholder” se lo conoce en español como grupos de interés. De manera que, dentro de una empresa u organización se encuentran conformados por grupos de personas tanto internas que incluyen a los (accionistas, directivos y empleados) de la misma manera se incluye a los externos como son los (clientes, proveedores, entidades financieras, sindicatos, comunidad local, organizaciones sociales) que se encuentran directa o indirectamente afectados por la actividad de una empresa.

Según Bazzanella, Peter, & Schnitzer (2019), manifiestan en su artículo científico que, los stakeolders son todas aquellas personas, grupos o entidades que tienen intereses dentro de una empresa, a su vez los interesados pueden ser directos o indirectos. Por ende, la empresa debe tener presente cual es el rol que representa la presencia de los stakeolders, sobre todo en lo que respecta a planificación estratégica de negocios, Responsabilidad Social Empresarial y Marketing.

Así mismo Santinelli (2016), expresa que los stakeolders de hoy en día pertenecen a una generación que está empoderada con la gran cantidad de información que dispone a través del internet ya que, se encuentran relacionados con las redes sociales, y de esta manera toman en consideración varias alternativas y a su vez las decisiones en cuanto a: en qué emprenden, a quién contratan, que producen, qué compran ya no son sólo por costo-beneficio, sino tomando en cuenta otros factores como calidad.

2.1.4.1 Clientes

Para Daza (2019), expresa que un cliente desde el punto de vista de la economía, es una persona que utiliza, de manera frecuente u ocasional, los servicios o productos que coloca a su disposición un profesional, en su negocio o empresa.

Dentro de las empresas u organizaciones se puede encontrar dos tipos de clientes, teniendo en cuenta que, son los principales actores para poder facilitar las acciones necesarias para ofrecer un producto o servicio, refiriendonos a los clientes externos como internos. A su vez los clientes internos son aquellos que trabajan dentro de una organización los cuales dependen de otros empleados que les prestan bienes o servicios de la misma manera para poder realizar su trabajo. (Daza, 2019)

Para Figueroa (2017), manifiesta que un cliente es una persona o entidad que adquiere bienes o servicios que brinda una empresa. Así mismo, la palabra cliente se puede utilizar como sinónimo de comprador, ya que, el cliente puede comprar un producto y luego consumirlo; o simplemente adquirir el producto para que alguien más lo utilice.

Sin embargo Kotler (2018), expresa que, “vivimos en una economía en la que se considera al cliente como rey”. Por lo tanto, el reto de las empresas se centra en que sus clientes duren más que sus productos, considerando a sus clientes como un activo que debe ser gestionado como cualquier otro activo de la empresa, ya que si no prestan atención a sus clientes, alguna otra empresa lo hará.

2.1.4.2 Proveedores

De acuerdo al análisis de Sánchez (2018), un proveedor es denominado como aquella persona física o jurídica que suministra profesionalmente un determinado bien o servicio a otros individuos o sociedades como cambio o prestación con el único objetivo de movilizar la economía de un país.

Sin embargo, Torres (2017), expresa que el proveedor se encarga de proporcionar a terceros de distintos recursos con los que él cuenta. De manera profesional realiza la entrega de dichos recursos para el desarrollo de las actividades comerciales o económicas de estos.

Para Licandro, Alvarado, & Sansores (2019), expresan en su artículo que, la palabra proveedor se deriva del verbo proveer que significa artículo. De manera que, en el ámbito de los negocios las empresas deben negociar con sus proveedores los tiempos de entrega y las condiciones de pago para fortalecer una relación a largo plazo. Sin embargo, es importante conocer que existen dos tipos de proveedores: los internos y los externos.

2.1.4.3 Sociedad

De acuerdo a Horkheimer (2015), manifiesta en su investigación que, la sociedad existe desde el surgimiento de la vida más compleja. De manera que, la civilización fue avanzando, por tal razón algunos individuos buscaron protección y estabilidad en la vida conjunta y es ahí donde decidieron formar colonias u organizaciones, algunas muy primitivas y otras muy desarrolladas socialmente.

Para Rojas (2015), expresa que, según los expertos en el análisis de las sociedades estas, forman una serie de señas de identidad y características que muestran que son imprescindibles dentro de las reuniones o asociaciones considerándolas sociedades como tal.

De acuerdo a Ruiz (2016), indica que “la sociedad humana es la forma en que los humanos nos hemos organizado para satisfacer varias necesidades” teniendo en cuenta que, suelen tener niveles altos de organización y complejidad los mismos que vienen acompañados de una cultura propia que a menudo permite la identificación de los individuos pertenecientes a una sociedad.

2.1.4.4 Propietarios

Para Puentes (2015), manifiesta que, cuando hablamos del término propietario se hace referencia a la persona que es dueña o tiene algún bien mueble e inmueble en concreto. De manera que, la persona que tiene poder sobre cierto bien, tiene la capacidad de gozar y disfrutar de la propiedad según se haya establecido en las leyes que la rige.

Del mismo modo López (2016), define a la propiedad como un derecho real, que implica una “relación jurídica inmediata y directa entre una persona y una cosa”. De manera que, la obtención de una propiedad es el derecho que se le otorga a una persona, la cual lo faculta para apropiarse de forma exclusiva, de todas las utilidades que el bien es capaz de proporcionar.

Así mismo Valencia (2016), expresa que, el propietario que adquiere un bien por su trabajo o por donación, no solo tiene potestad sobre los bienes existentes, sino la de producir más objetos, sin dejar de lado que se encuentra en plena y absoluta libertad de realizar cambios.

2.1.4.5 Accionistas

Para Betancourt, Ramírez, & Cortés (2019), manifiestan que los accionistas son aquellas personas que son titulares de acciones en sociedades comerciales o industriales, donde su capital está dividido en títulos según sus aportes.

Según Gutiérrez (2015), denomina a los accionistas como socios que tienen parte de las acciones de una empresa u organización, así mismo el accionista puede ser una persona física, como forma de su patrimonio; o una persona jurídica, es decir, cualquier sociedad, organismo o ente que tenga entre sus activos una participación empresarial.

Teniendo en cuenta que, el accionista cuenta con la titularidad de acciones en la que se encuentre dividida la empresa, lo que le convierte en socio y le otorga la capacidad para decidir en los órganos de gestión, decisión y obligación de carácter político económico y financiero.

De igual forma Lezcano (2017), expone que un accionista es la persona física o jurídica que posee una o más acciones de una sociedad o empresa. Ya que, al ser titular de las acciones de una empresa concede la condición de propietario y socio. Sin embargo, la responsabilidad y poder de decisión en la empresa se dará en proporción a la cantidad y tipo de acciones de las que sea titular, sin dejar de lado que esto implica tener un conjunto de derechos y obligaciones.

2.1.4.6 Gobierno

Para Pérez (2018), el vocablo gobierno hace mención al desarrollo de un poder del Estado, según la teoría, se refiere como gobierno al organismo que, según reconoce la Constitución, asume las responsabilidades del poder ejecutivo y concentra el poder político para conducir una determinada sociedad, la misma que está conformada por un presidente, ministros, secretarios y otros funcionarios.

De acuerdo a Bobbio (2015), define que el gobierno es el encargado de ejercer y administrar el poder político, sin dejar de lado que es uno de los principales pilares operativos de toda forma de Estado. Sin embargo, una definición más amplia de gobierno incluye al conjunto de autoridades, instituciones y organismos administrativos diversos que ejercen los poderes del Estado, que a través del cual una comunidad se regula o administra así misma.

Hipólito (2017), afirma que el gobierno administra la vida de una nación, por medio de mandatos, recomendaciones y con la cooperación de los gobernantes, las mismas que tienen disposiciones de carácter general; pero también pueden tomar decisiones de carácter particular, es decir con decretos, acuerdos, órdenes y decisiones administrativas. Tomando en cuenta que, el gobierno tiene a su cargo el trabajo de crear el orden jurídico.

2.1.5 Pilares de la Responsabilidad Social

Para Jaramillo (2018) expresa que, una empresa de carácter responsable se ve reflejado a través de la normativa y el cumplimiento por el respeto por la ética, las personas, la comunidad y el medio ambiente, en toda su cadena de valor.

1. Ética y Gobierno Corporativo: es la forma en la cual la empresa toma decisiones integrando un conjunto de principios, procesos y objetivos estratégicos. De manera que sirva como marco de referencia para la organización, incluyendo el reconocimiento y respeto de los derechos civiles, políticos, económicos, sociales y culturales.

2. Calidad de vida y prácticas laborales: Comprenden todas las políticas y prácticas relacionadas con el trabajo que se realiza dentro, o en nombre de la organización, incluyendo el trabajo subcontratado, así como la promoción de relaciones laborales transparentes basadas en el diálogo y el respeto.

3. Participación activa en la comunidad: son las acciones que la empresa realiza para maximizar el impacto de sus contribuciones, como programas de voluntariado y productos, para mejorar la calidad de vida.

4. Medio ambiente: Es el compromiso de la empresa con el medio ambiente de manera permanente y consciente ya que se debe evaluar el impacto medioambiental que tienen sus acciones, así como los impactos generados en el ciclo de vida de los productos y servicios, acompañando iniciativas que minimicen o compensen dichos impactos.

5. Cadena de valor: Se refiere a un conjunto de decisiones relacionadas con su cadena de valor (proveedores, trabajadores subcontratados, contratistas, clientes, consumidores y otros). Implica información sobre la integridad del producto, los procesos de atención y reclamos y la información transparente. (Jaramillo, 2018)

2.1.5.1 Valores

La palabra valores viene del latín “valere” que significa “ser fuerte”, es decir son aquellas virtudes, principios o cualidades que determinan a un individuo, brindando una actitud positiva y prevalencia dentro de un grupo social. Esto a su vez señala que, los valores son cualidades que resaltan a cada persona. Ya que, demuestran sus sentimientos e intereses y a su vez los promueve a actuar de una manera u otra porque es parte de sus creencias.

Según Lotze (2015), expresa que, el “valor es lo que vale” teniendo en cuenta que, los valores son ejes fundamentales por los que se orienta la vida humana y a su vez constituyen la clave del éxito. Teniendo en cuenta que, las personas tienen diferentes comportamientos de acuerdo a sus valores. Por su parte Rokeach (2017), sustenta en su obra titulada “La naturaleza o valores humanos” que, los valores son guías que determinan las actitudes sociales e ideológicas. Así mismo, en otra definición acerca de los Valores menciona Acosta (2015), que los valores son ideales que ponen en marcha nuestras acciones y a su vez los objetivos que queremos alcanzar.

Para Frondizi (2019), considera que los valores permiten ver el reflejo de aquellos principios con los que cuenta los seres humanos, mediante su comportamiento. Los valores también ayudan a encaminar la vida del ser humano.

2.1.5.2 Ética

Desde el punto de vista de Marzá (2017), la ética es una rama de la filosofía dedicada a las cuestiones morales, expresada en conceptos como lo correcto y lo incorrecto, lo bueno y lo malo, la virtud, la felicidad y el deber, así como en los sistemas de valores que dichas categorías sostienen. Sin embargo es importante no confundir la ética con la moral.

Citando a Rothbard (2015), manifiesta que existen varios tipos de ética como campos de la vida que pueden someterse a juicio moral, que a continuación se detalla:

- **“Ética profesional**, la que corresponde al ejercicio práctico de los saberes que sostiene una profesión: ética médica, ética psicológica.
- **Ética militar**, aquella que tiene que ver con el uso de las fuerzas bélicas, especialmente en épocas de guerra o de conflicto.
- **Ética económica**, la vinculada con la economía, el comercio y las finanzas, y que se hace preguntas respecto a cómo está bien y cómo está mal hacer dinero.
- **Ética religiosa**, aquella que se desprende de una religión organizada, y que sigue una tradición moral y cultural específica” (Rothbard, 2015).

2.1.5.3 Moral

Según Valdés (2015), expresa que la moral es un conjunto de normas, valores y creencias existentes y aceptadas por una sociedad, que sirven como guía para obtener una mejor conducta para establecer lo que está bien o mal. Sin embargo, dentro de la moral también está considerado el estado de ánimo de una persona o un grupo de personas.

En palabras de Arévalo (2017), la moral son las reglas o normas que rige a la conducta de un ser humano en relación con la sociedad y consigo mismo. Por ende, este término “tiene un sentido positivo frente a los de inmoral (contra la moral) y amoral (sin moral)”. Tenido en cuenta que, las acciones y actividades susceptibles de valoración moral se fundamentan en el ser humano como sujeto de actos voluntarios.

Para Grajales (2019), manifiesta que, la moral es un conjunto de normas, costumbres y valoraciones que forma parte de la tradición histórica y cultural y una sociedad, la misma que sirve para distinguir el bien del mal, es decir las buenas acciones de las malas acciones.

2.1.6 Medio Ambiente

Desde la posición de Noriega (2016), el medio ambiente es el espacio en el que se desarrolla la vida de los organismos y que permite su interacción la misma que se encuentra conformada por seres vivos (factores bióticos), elementos sin vida (factores abióticos) y elementos artificiales creados por el hombre. Es decir que, cuando se habla de factores bióticos hace referencia a todos los seres vivos que interactúan en el ambiente como (bacterias, hongos, flora, fauna y los seres humanos) mientras que, los factores abióticos son aquellos que carecen de vida, pero interactúan en el espacio físico del ambiente como son el (aire, suelo y agua) que resultan esenciales para la subsistencia de los organismos vivos.

Así también los elementos artificiales que, son creados por el ser humano como la cultura y las tradiciones y a su vez la suma de estos valores naturales, culturales y sociales constituyen el medio ambiente. Por ende, el ser humano es el ser vivo que más interactúa con la naturaleza ya que explora, altera y hace uso de sus recursos a fin de cumplir sus necesidades generales (Bifani, 2017). Sin embargo, la actividad humana ha afectado de manera negativa el medio ambiente, ya que en la actualidad estos recursos se están agotando por los altos niveles de contaminación.

Para Alvarado (2017), define al medio ambiente como un conjunto equilibrado de elementos que engloba la naturaleza, la vida, los elementos artificiales y la cultura que existen en un espacio y tiempo determinado. Sin embargo, el ambiente también está conformado por diversos componentes tanto físicos como químicos y biológicos, así también en el ámbito social y cultural, estos componentes tangibles e intangibles se encuentran relacionados unos con otros estableciendo características y desarrollando la vida de un lugar.

Es importante mencionar que, se debería generar varias iniciativas para la construcción de campañas para minimizar la contaminación dentro de las empresas u organizaciones, con la ayuda del uso sostenible de recursos y reducción de consumo energético y de agua, así también generar el uso de productos amigables con el ambiente como bolsas biodegradables para el servicio de productos.

2.1.7 Empresas que adopten RSE

Napo Wildlife Center es un lodge de propiedad privada, la misma que se encuentra involucrada por la comunidad Kichwa de Añangu, está ubicado en una pequeña cresta al borde de un gran lago en la selva amazónica, en la frontera del Parque Nacional Yasuní, fue premiada por Rainforest Alliance por proporcionar medios de vida sostenible, conservando la biodiversidad y minimizando los impactos ambientales, sin contar el sinnúmero de premios y certificaciones que posee por garantizar la responsabilidad social empresarial y la efectiva gestión sociocultural y ambiental. (Sánchez, 2015)



Fuente: (Chavez, 2016)

Hotel Boutique Los Balcones ubicada en la ciudad de Cuenca funciona en una casona del siglo XIX, donde habitaron personajes importantes como Gaspar de Sangurima y la Misión Jesuita de Juan Bautista. Es un hotel estilo boutique, el cual trabaja bajo principios éticos en tres dimensiones, económica, social y ambiental, tanto en sus operaciones internas como externas, orientándose al desarrollo de sus clientes, socios y empelados, y de igual forma al desarrollo de la comunidad. Teniendo en cuenta el cuidado y preservación del medio ambiente, sin dejar de lado que ha sido premiada por varias organizaciones donde ha obtenido la certificación en desempeño en el área de calidad, sostenibilidad y responsabilidad social empresarial a través de un programa de mejora continua, por parte de TourCert en el mes de abril del año 2018, la misma que tiene vigencia hasta abril del año 2020. (Ordóñez, 2018)



Fuente: (Rodriguez, 2020)

Wyndham Hotels & Resorts es una cadena de hoteles que se encuentran a nivel mundial y no podía faltar en Ecuador, ubicados en la ciudad de Quito y Guayaquil, estas empresas hoteleras se encuentra comprometidas con fomentar la Responsabilidad Social Empresarial, ya que tienen en cuenta que se debe tomar medidas constantemente para minimizar el impacto que tienen sus operaciones, tomando iniciativas que apoyan a la comunidad, los derechos humanos y el medio ambiente en sus prácticas empresariales.



Fuente: (Tapia, 2020)

2.1.7.1 Responsables Medio Ambiental

En palabras de Poyatos (2018), manifiesta que sí se puede respetar el medio ambiente, haciendo uso racional de los recursos naturales y actuando contra la contaminación derivada de los diferentes procesos que realiza la actividad industrial, introduciendo pautas de mejora continua mediante el desarrollo de programa medioambientales.

Según Vaca (2017), expresa que el cuidado del planeta es un trabajo de todos, tomando conciencia a través de pequeñas acciones que realizamos con el pasar de los días, podemos hacer una gran diferencia en un futuro. Sin embargo, no se pueden revertir los daños causados por la mano del hombre, pero sí se puede minimizar los efectos a futuro, realizando una serie de ajustes a nuestro estilo de vida para lograr un cambio y así contribuir con el bienestar del medio ambiente.

Para Carrión (2017), dice que nos ha tocado vivir en un tiempo de aprendizaje, teniendo en cuenta que, no se puede medir las consecuencias de la actuación de cada persona, es por eso que tenemos que modificar muchos aspectos de nuestro comportamiento para que el medio ambiente en el que vivimos se mantenga sustentable.

2.1.7.2 Responsables con la Sociedad

Altamirano (2017) expresa en su informe que, sí se aplica el término “social” a la responsabilidad, se conoce como comportamientos que dan respuesta a varias expectativas que tiene la sociedad. Sin embargo, es imprescindible evaluar la legitimidad y validez de las peticiones por parte de la sociedad, utilizando criterios vinculados con la ética y la moral.

Para Yusuf (2017), la Responsabilidad Social (RS) es el compromiso contraído por las acciones de cualquier individuo o grupos que genera un impacto en la sociedad y en su comunidad vecina. Tomando en cuenta que, existe la Responsabilidad Social Individual, donde se debe cumplir las obligaciones de manera comprometida manteniendo la ética profesional, asegurando el ahorro de recursos para ayudar al medio ambiente.

2.1.7.3 Responsables Laboral

En Responsabilidad Social (RS) decimos, a menudo, que una empresa que cuente con prácticas de RS motivará a sus empleados. De tal forma que, a todos nos gustaría trabajar en una empresa que se comprometa con la sociedad de manera voluntaria en cooperación con las comunidades. (Cameron, 2017). Sin embargo, Luzinburg (2015), nos habla de técnicas de enriquecimiento de las tareas, beneficios flexibles, cambios de puestos y otros instrumentos útiles que la empresa genera para el beneficio del mismo.

Según Camacho (2015), expresa que en cualquier organización o institución que decida unirse a la inclusión de Responsabilidad Social Empresarial en su gestión debe hacerlo en todos sus ámbitos: económico, social, laboral y medioambiental. Generando así la creación de riqueza mediante un valor añadido, brindando a sus empleados flexibilidad, comunicación y retroalimentación.

Sin embargo, la integración de sistemas de gestión como la calidad, la seguridad, salud laboral y medio ambiente, que se encuentran generando pautas en las empresas por motivos de una mayor racionalización de actuaciones, representan un punto fuerte. Ya que, las empresas quieren ser parte de un cambio que cada vez se encuentra trabajando de manera organizada con la ayuda de los valores éticos marcándose como empresas innovadoras y diferentes. (Silva, 2019)

2.1.7.4 Responsables en el Mercado

Según Caride (2017), las empresas deben cumplir con estándares de calidad en todos sus productos y servicios, contribuyendo con las políticas de transparencia para que el mercado tenga plena garantía de ello. Así mismo otro aspecto fundamental sobre el que recae la responsabilidad de la empresa, es sobre la importancia que les da el consumidor a sus productos, puesto que los valores empresariales deben estar reflejados en la calidad de los productos o servicios. La calidad y la transparencia en cuanto a las relaciones que se establezcan con los clientes, son aspectos clave para el éxito.

En la actualidad es que las empresas han aceptado la necesidad de una responsabilidad ética, siempre y cuando no afecte los resultados de las inversiones (Dalla, 2019). Sin embargo, está claro que el capital humano es el más valioso de las organizaciones por la capacidad intelectual, creatividad e integración con otras personas.

2.2 MANEJO DE DESECHOS SÓLIDOS

2.2.1 Desechos Sólidos

Desecho es aquello que queda después de haber escogido lo mejor y más útil de algo, significa entonces que desecho es aquella cosa relegada por la persona que después de haber utilizado lo necesario, rechaza lo que ya no le sirve (Monge, 2018). Cabe mencionar que existen diferentes tipos de desechos, entre ellos están los siguientes: desechos sólidos, desechos líquidos y desechos gaseosos. Como desecho líquido está, por ejemplo: el aceite usado o las aguas residuales, como desecho gaseoso está el bióxido de carbono, y como desecho sólido está la basura producida de diferentes formas y en distintos lugares.

Los desechos sólidos son conocidos comúnmente como “basura” y representan una amenaza por la producción excesiva e incontrolada de desechos, ya que, contribuyen a la contaminación de las aguas, la tierra, el aire y también causan un impacto paisajístico, sin dejar de lado que ponen en peligro la salud humana y la de la naturaleza en general. Así mismo, es importante mencionar que los desechos sólidos se componen de sustancias orgánicas e inorgánicas y de acuerdo al tiempo de descomposición, pueden ser biodegradables o no biodegradables. (Noriega, 2017)

Según Cando (2018), expresa que los desechos siempre han existido, pero antes no eran considerados un problema, ya que en la antigüedad las personas se trasladaban constantemente de un lugar a otro. De modo que, las personas no sufrían los efectos de olores, insectos, parásitos. Sin embargo, en la actualidad la mayoría de desechos son buenos porque sirven de abono y muchos de los desechos son reutilizados.

2.2.1.1 Definición

Según Ramírez (2017), manifiesta en su artículo científico que, los Residuos Sólidos pueden ser definidos como aquellos materiales orgánicos o inorgánicos de naturaleza compacta, que han sido desechados luego de consumir su parte vital. Sin embargo, la generación de residuos sólidos es un problema que preocupa a todo el mundo. Tenido en cuenta que, no son desechados de una manera correcta. Así mismo es importante mencionar que, con un manejo adecuado de los desechos sólidos se logrará la recuperación del ambiente siempre y cuando se planifique de manera organizada y a su vez se desarrolle la ejecución del mismo.

Para Chacín (2018), expresa en su libro, titulado “Manejo Integrado de Residuos Sólidos” que en la actualidad se genera mucho interés por el manejo de los desechos sólidos puesto que pueden generar réditos económicos y mejorar el aspecto de las ciudades, si bien es cierto el turismo sostenible también puede verse beneficiado porque si se encuentran espacios limpios y libres de contaminación.

Sin embargo, Marquez, Rodriguez, & Muñoz (2019), definen como desechos sólidos a un grupo de residuos producidos por el ser humano en su cotidianidad y los cuales se caracterizan por presentar un estado sólido, característica que los hace diferentes de los desechos de otros tipos como gaseosos y líquidos. Cabe mencionar que este tipo de desechos se generan con mayor abundancia y esto se debe a que el ser humano genera estos desechos en gran proporción.

2.2.1.2 Fuentes de Generación

Según Fernández (2019), expresa que como resultado de las diferentes actividades productivas que desarrollan las sociedades, se generan gran cantidad de desechos sólidos, líquidos o gaseosos que pueden generar efectos negativos sobre el ambiente y la salud humana.

De manera que, García (2018), expone que los residuos sólidos son conocido como aquel material desechado por la población, pudiendo este ser de origen doméstico, comercial, industrial, desecho de la vía pública o resultado de construcción y que no sea considerado como material peligroso. Según el Diario El Heraldo “en el municipio se desechan 800 toneladas de basura cada 24 horas. Este monto representa el 16 por ciento de las 5,000 toneladas de desperdicio que se genera en el país” (El Heraldo, 2016).

De acuerdo a Flores (2019), menciona que existen varias fuentes generadoras de residuos sólidos como son: Doméstica, Comercial, Institucional, Industrial y de Servicios. De manera que, las características o propiedades de los residuos sólidos pueden ser:

- **“Inertes:** incapaces de reaccionar con otros materiales o residuos, entre ellos el vidrio, plástico, cerámicas y residuos de demoliciones.
- **Fermentables:** biodegradables que constituyen fuentes de nutrientes y capaces de generar gases, entre ellos los residuos alimenticios y de jardinería.
- **Combustibles:** textiles, papel, cartón, Tetrapak, madera y cuero.

- **Tóxicos:** ocasionan afectaciones a los seres humanos y organismos vivos que se expongan a ellos.
- **Infeciosos:** capaces de ocasionar enfermedades contagiosas por tener organismos patógenos o gérmenes en su composición, como los cultivos de laboratorio, los residuos patológicos humanos, las agujas hipodérmicas y jeringas usadas, así como los animales muertos.
- **Inflamables:** fácilmente combustibles durante el transporte o que pueden causar un incendio.
- **Radiactivos:** los que presentan radiactividad, entre ellos se encuentran los fragmentos metálicos, vidrios, equipos para el procesamiento, polvos, filtros; residuos de la investigación; colas del procesamiento de los minerales de uranio; detectores de humo; objetos contaminados como trajes protectores y vidrios)” (Flores, 2019).

2.2.2 Clasificación de los Desechos Sólidos

La clasificación de desechos sólidos varía de acuerdo al lugar u organismo. Sin embargo, existe una clasificación de los desechos sólidos definida por la Organización Panamericana de la Salud (OPS) que lo menciona Bustos (2017), en su artículo “La problemática de los desechos sólidos”, esta clasificación se da según su Tetrapak, inflamabilidad, procedencia y volumen. De manera que, la categorización más relevante es orgánicos e inorgánicos.

Para Herrera (2018), expresa que los desechos orgánicos son los que se descomponen naturalmente, esto quiere decir que tienen la característica de poder desintegrarse rápidamente, ejemplo: restos de comida, cartón, papel, goma, textiles, cuero, madera y restos de jardín. La descomposición de todos los desechos orgánicos produce gases de efecto invernadero a nivel mundial. Los inorgánicos a diferencia de los orgánicos, tienen la particularidad que su degradación es muy lenta, ejemplo: plásticos, cerámicas, aluminio, muebles, electrodomésticos, pilas, vidrios, entre otros.

Según Batista (2019) clasifica a los residuos sólidos en dos grandes grupos, los residuos sólidos peligrosos y los no peligrosos. Los peligrosos, como su nombre lo indica, son peligrosos ya que sus propiedades pueden ser de materiales provenientes de explosivos o tóxicos. Mientras que los no peligrosos no suponen un riesgo tanto para las personas como para el medio ambiente. Sin embargo, estos se pueden subdividir en:

- **“Ordinarios:** Residuos generados mediante la rutina diaria en hogares, escuelas, oficinas u hospitales.
- **Biodegradables:** Se caracterizan por poder desintegrarse de forma rápida, convirtiéndose en otro tipo de materia orgánica. Ejemplos restos de comida, frutas y verduras.
- **Inertes:** Se determinan por no descomponerse fácilmente en la naturaleza, sino que tardan bastante tiempo en su eliminación. Entre estos residuos encontramos el cartón o algunas clases de papel.
- **Reciclables:** estos residuos pueden someterse a procesos que permiten que puedan ser utilizados nuevamente. Entre estos encontramos vidrios, telas, algunas clases de plásticos o papeles.

Además de esta clasificación, los residuos sólidos también pueden agruparse en orgánicos e inorgánicos:

- **Orgánicos:** en esta clasificación se agruparían a los residuos biodegradables.
- **No orgánicos o inorgánicos:** son residuos que por sus características químicas sufren una desintegración natural muy lenta. Muchos de estos residuos son reciclables por métodos complejos como las latas, algunos plásticos, vidrios o gomas. En otros casos su reciclaje o transformación no es posible, es el caso de las pilas, que son peligrosas y contaminantes” (Batista, 2019).

2.2.2.1 Desechos Sólidos Orgánicos

Para Herrán, Torres, & Martínez (2018), manifiestan que, los desechos orgánicos son sustancias que se pueden descomponer en un tiempo relativamente corto y a su vez pueden servir como abono como son las cascara de fruta, verduras, residuos de comida, madera y papel.

Los residuos orgánicos o domésticos son residuos biodegradables de origen vegetal o animal, susceptibles a degradarse biológicamente (Paz, 2018). De manera que, estos residuos están compuestos principalmente por restos de comida y jardín que se producen diariamente en el hogar y en los establecimientos comerciales como: cascaras de frutas y verduras y sobras de comida o desperdicios.

Solís (2016), define a los desechos orgánicos como elementos provenientes de los seres vivos que deben eliminarse, ya que están expuestos a un proceso de descomposición, los mismos que deben ser tratados de manera especial ya que pueden ser portadores de enfermedades y dañar de manera irreparable el medio ambiente como a los seres vivos.

Para Maldonado (2017), expresa que los desechos orgánicos están compuestos por materiales provenientes de vegetales, animales y comestibles, los cuáles se descomponen con facilidad y vuelven a la tierra sin ningún problema como restos de frutas y verduras. Estos desechos son biodegradables, es decir, tienen la capacidad de fermentar ocasionando la descomposición natural. Y a su vez la naturaleza puede aprovechar estos residuos como abono.

2.2.2.2 Desechos Sólidos Inorgánicos

De acuerdo a Torres & Martínez (2018), en su investigación manifiestan que, los desechos inorgánicos son aquellos materiales y elementos que no se descomponen fácilmente y sufren ciclos de degradación en periodos de tiempo muy largos como plásticos, vidrio, sin hierro y desechos de construcción.

Sin embargo, estos mismos materiales en algunas ocasiones sirven como elementos de reciclaje y reutilización. Pero hay que tomar en cuenta que estos residuos, son los mayores generadores de impacto ambiental ya que no se desarrolla una disposición final de manera adecuada, lo que al final causa un deterioro del medio ambiente.

Los desechos inorgánicos son aquellos residuos que no están compuestos por elementos orgánicos, es decir están compuestos por productos de uso cotidiano de origen industrial como latas, botellas, metales entre otros que tardan en desintegrarse por tal motivo se los llama no biodegradables. Pero es importante mencionar que estos desechos no siempre resultan inservibles, pues existen diferentes maneras de aprovechar estos materiales o reutilizarlos. (Castellano, 2018)

Para Guzmán (2016), expresa que los desechos inorgánicos se generan diariamente en grandes cantidades, las mismas que son generadas por las personas y las grandes industrias. Por lo general, los desechos inorgánicos no incluyen materia orgánica, es decir, que naturalmente no pueden degradarse y no se pueden incorporarse de manera compatible al ambiente.

Según Loor (2017), dice que los desechos orgánicos son aquellos que se presentan en origen no biológico y que provienen de la industria, es decir plásticos, telas entre otros. Tomando en cuenta que, una de las ventajas de los residuos inorgánicos se debe en gran parte de estos materiales, así mismo se pueden reciclar y recuperar y de esta manera se ahorraría energía, materia prima.

2.2.3 Contaminación por los Desechos Sólidos

De acuerdo a la investigación realizada por Borja (2018), expresa que los residuos sólidos ordinarios y peligrosos son a causa de problemas ambientales en las áreas urbana, rurales y especialmente en las zonas industrializadas de los municipios, ya que generan un impacto ambiental negativo por el inadecuado manejo de los mismos, amenazando la sostenibilidad y sustentabilidad ambiental. Por tal motivo se debe tener especial cuidado en el manejo que se da a los residuos sólidos.

Para Vera (2017), expresa que el crecimiento de las ciudades implica convertir un terreno en poblado abriendo calles y dotándolo de luz, agua y otros servicios municipales, cualquier plan urbano altera el ambiente y si éste es irregular y descuidado, la afectación es muy seria y generalmente irreversible, sin contar que en su mayoría utilizan recursos de manera muy ineficiente, causando un daño no solo al aire, suelo y agua.

Según Pineda (2017), manifiesta que la contaminación es un cambio perjudicial en las características físicas, químicas o biológicas del aire, la tierra o el agua que puede afectar nocivamente la vida humana. Así mismo la generación de la contaminación genera un desequilibrio que perjudica al hábitat, alterando su normal desarrollo. De igual forma Peñaloza (2018), expresa que la contaminación se genera a través de la introducción de agentes biológicos, químicos o físicos a un medio al que no pertenecen, afectando a los seres humanos y deteriorando la calidad de vida y el bienestar en general.

2.2.3.1 Contaminación del Agua

Según Toapanta & Cárdenas (2018), manifiesta que, la contaminación de los ríos y acuíferos subterráneos de los lixiviados y por el arrastre de las lluvias llegando a incidir en mares y las ya escasas reservas disponibles de agua se puede también contaminar por un número de compuestos orgánicos tales como aceite, plásticos y pesticidas, que son dañinos para los seres humanos y para las plantas y animales acuáticos.

Para López (2017), la contaminación del agua se debe a la incorporación de materias extrañas, como microorganismos, productos químicos, residuos industriales o aguas residuales. Tomando en cuenta que, estas materias deterioran la calidad del agua y la hacen inútil para otros usos pretendidos.

De acuerdo a Santamaría (2017), expresa que dependiendo de los terrenos por los que atraviesa el agua puede tener componentes de origen natural procedentes del contacto con la atmósfera y el suelo, los mismos que pueden ser nocivos para la salud. Sin embargo, son sustancias que se pueden identificar fácilmente y eliminar. Así mismo, se puede producir una contaminación de agua en fuentes artificiales que son producidas como consecuencia de las actividades humanas por el desarrollo industrial que va provocando componentes que son peligrosos para el medio ambiente y para los organismos y que son difíciles de eliminar.

2.2.3.2 Contaminación del Aire

Según Turk (2018) expresa que, la contaminación del aire es actualmente uno de los problemas ambientales más duros a nivel mundial. Teniendo en cuenta que, está presente en todas las sociedades, independientemente del nivel de desarrollo socioeconómico que cada país posee y a su vez incide en la salud de la sociedad, ya que, cada año son cientos de millones de personas las que sufren enfermedades respiratorias.

Para Ascázubi (2017), expresa que la contaminación del aire se debe principalmente a las emisiones producto de la actividad humana: por el transporte, industrias entre otros. Esta contaminación afecta el normal desarrollo de plantas, animales y que afecta negativamente la salud de los seres humanos.

2.2.3.3 Contaminación del Suelo-Alteración del Paisaje

Los suelos pueden verse alterados por la acción de “los líquidos percolados, la contaminación del suelo es producto del sedimento de las aguas de inundación y de los anegamientos transitorios debido a las precipitaciones” (Toapanta & Cardenas, 2018).

Para Fernández (2019), manifiesta que la acumulación de residuos en lugares no aptos trae consigo un impacto paisajístico negativo, constituye un deterioro visual que además de tener en algunos casos asociado un importante riesgo ambiental, puede también producir accidentes. Un manejo integral de los residuos sólidos, implica no solamente tratarlos, reciclarlos y disponerlos adecuadamente, implica a todos y abarca desde la responsabilidad y el compromiso por reducir, implementar tecnologías limpias, basados en la sostenibilidad del desarrollo de la sociedad con el medio ambiente.

Según Lizardo (2017), expresa que la contaminación del suelo es la incorporación de materias extrañas como basura, desechos tóxicos, productos químicos y desechos industriales. De manera que, esto produce un desequilibrio físico, químico y biológico que afecta negativamente a las plantas, animales y al ser humano.

2.2.4 Gestión de Desechos Sólidos

Para Mena (2018), expresa que la gestión de residuos se llama a todo el proceso que comprende las actividades necesarias para hacerse cargo de un residuo. Tomando en cuenta que, la gestión empieza con la recolección de los desechos, su transporte hasta las instalaciones adecuadas y finalmente el tratamiento sea este intermedio o final, este tratamiento puede ser el aprovechamiento del residuo o su eliminación.

De acuerdo al manual realizado por Cruz (2018), expresa que los desechos orgánicos en general a los que tienen la facilidad de descomponerse en una forma rápida, como: restos de alimentos, madera, restos de vegetación y otros considerados biodegradables, tienen una gestión de acuerdo al tipo de desecho que se trate.

Según Toledo (2018), manifiesta que la gestión de los residuos es el conjunto de actividades necesarias para el tratamiento de los desechos, desde su generación hasta su eliminación o reaprovechamiento. De manera que, esto incluye la recogida de los residuos, su transportación, la gestión especializada de los desechos peligrosos, y el reciclaje de los materiales aprovechables.

2.2.4.1 Separación en la fuente de origen

Para Marín (2019), expresa que separar en la fuente los diferentes residuos sólidos que se generan a diario, es un acto responsable con la humanidad y con el planeta. Teniendo cuenta que, es una actividad de seleccionar y almacenar los diferentes residuos sólidos en su lugar de origen, para facilitar su posterior manejo y aprovechamiento.

Frente a este panorama, la separación en la fuente es una forma de ayudar a reducir el impacto negativo de los residuos sólidos en el medio ambiente y prolongar la vida útil de los rellenos sanitarios, pero para esto, necesitamos que esta acción se convierta en un hábito cotidiano en los hogares, empresas, colegios, universidades y en el comercio en general. Para separar en la fuente los residuos sólidos se deben clasificar en los siguientes grupos:

- **“Aprovechables:** Son todos los residuos que por sus características se pueden reutilizar a través de un proceso industrial o casero de reciclaje. El Papel y cartón, vidrio, plástico, Tetrapak y metal son ejemplos de este grupo.
- **No aprovechables:** son los residuos que no ofrecen ninguna posibilidad de aprovechamiento en un proceso de reciclaje o reincorporación en un proceso productivo. Los pañales, toallas higiénicas, protectores diarios, papeles con recubrimientos plásticos o metalizados, cerámicas; el papel carbón y las envolturas de las papas fritas son algunos de los residuos no aprovechables.
- **Orgánicos:** son los que se descomponen naturalmente y de forma rápida por acción biológica, están formados por residuos de los alimentos, restos vegetales de la poda y jardinería, restos de la carpintería y la popó de las mascotas” (Solarte, 2018).

2.2.4.2 Reciclaje

El reciclaje es el proceso mediante el cual los residuos se incorporan a un proceso industrial como materias primas para su transformación en un nuevo producto. Sin embargo, esta forma de aprovechamiento requiere la ejecución de medidas internas en las instalaciones para no afectar la calidad del material a reciclar y del nuevo producto que se desea obtener.

Pero lo más importante de todo el proceso es la separación en la fuente de los diversos residuos, para permitir su manejo diferenciado de acuerdo con la peligrosidad, grado de contaminación y posibilidades de tratamiento y aprovechamiento. (Montagnini & Jordan, 2017)

Así mismo es importante conocer acerca de las ventajas ambientales como económicas del reciclaje, ya que es un proceso complejo que implica en muchos casos un alto consumo de recursos durante el transporte, selección, limpieza y reprocesamiento de los materiales reciclados, tomando en cuenta el ciclo de vida de los productos, dado que el objetivo principal del reciclaje es la recuperación ya sea de forma directa o indirecta. (Medina, 2018)

Según Mena (2017), manifiesta que el reciclaje es una respuesta adaptativa a la escasez, ya que en la actualidad es considerada una actividad económica en la cual individuos y sociedades tratan de hacer un uso más eficiente de estos recursos. Tenido en cuenta que, algunos de los desechos podían ser reciclados, ya que el reciclaje requiere menos tiempo y esfuerzo que su obtención de materiales vírgenes (no reciclados). Por ejemplo, se requiere menos energía para fundir y reciclar metales que para su obtención en minas.

Para Ramírez & Pérez (2017) manifiestan que existen evidencias arqueológicas de que los residuos y objetos metálicos no útiles ya eran reciclados en el año 3000 a.C., es decir, poco después del comienzo de la metalurgia. Un caso interesante se refiere al coloso de Rodas, caído por un terremoto, el cual fue desmantelado por individuos que vendieron el metal a fabricantes de armas para que reciclaran el metal y lo utilizaran en sus actividades de manufactura.

Según Páez (2018), expresa en su informe que los países de América Latina y el Caribe aún no han superado la visión tradicional de recolectar, transportar y disponer los residuos en el exterior del casco urbano. Tenido en cuenta que, muy pocos países tienen plantas formales para la segregación y reciclado de los residuos. Así mismo la actividad de reciclado está ligado a la informalidad y la inseguridad sanitaria.

Sin embargo, en algunos países se observa varias iniciativas de inclusión del sector informal, como es el caso de Santiago de Surco – Perú. También existen proyectos de asociación público-privada para la recuperación y reciclaje, como es el caso de Cuenca -Ecuador, a pesar de las experiencias hace falta más iniciativas que tengan en cuenta la necesidad de incluir a los actores informales y el potencial económico de la actividad. (Caza, 2017)

2.2.4.3 Almacenamiento Temporal

Según Alayon (2017), dice que la gestión de los residuos peligrosos requiere una planeación adecuada, tanto de las características (tipo y cantidad) de los residuos generados, como de los de la empresa generadora.

Generalmente se recomienda contratar la gestión externa de una empresa especializada que, a su vez, colabore en la gestión interna. Desde el momento de la generación de un residuo hasta la retirada por parte de la empresa gestora, su almacenamiento es responsabilidad de la industria, que debe llevarlo a cabo correctamente teniendo en cuenta no almacenar residuos por más de seis meses, y seguir las normas de seguridad mencionadas.

En cuanto al almacenamiento de reactivos si las cantidades son pequeñas residuos y no implican riesgo de incendio o toxicidad, los contenedores pueden almacenarse junto a los centros productores, procurando habilitar un espacio exclusivo para este fin, utilizando armarios de seguridad, habilitando estanterías metálicas y depositándose en el suelo los contenedores grandes (de 30 litros), reservando las estanterías superiores para los contenedores pequeños (de 1, 2, 5 y 10 litros) (Solano, 2017).

El almacenamiento temporal es una de las etapas más importantes para la disposición final de los residuos peligrosos y debe reunir condiciones de máxima seguridad, a fin de garantizar la protección del personal, las actividades económicas y sociales y, en general, el equilibrio ecológico (Chacín, 2018).

Según Ramos (2017), expresa que los residuos peligrosos deben ir separados de los residuos no peligrosos. El depósito debe tener una capacidad mínima de 3 veces el volumen promedio de residuos peligrosos que se espera almacenar y debe contar con los espacios, y compartimientos suficientes para la separación de los residuos, según sus características de incompatibilidad. En el almacén temporal no se deben depositar residuos peligrosos y debe permanecer en perfecto estado de orden y aseo. Los residuos no peligrosos se almacenan organizadamente en estantes, estibas, recipientes o compartimientos adecuados y los peligrosos se almacenan en recipientes herméticos.

2.2.4.4 Recolección

Según Jara (2017), expresa que la recolección de residuos sólidos se define como el conjunto de actividades que incluye la recogida y transporte de los residuos sólidos desde los sitios destinados para su depósito o almacenamiento por parte de los generadores hasta el lugar donde serán descargados, este lugar puede ser una instalación de procedimiento de materiales, tratamiento, una estación de transferencia o un relleno sanitario. Por su parte Silgado (2018), expresa que dentro de los países de Latinoamérica y el Caribe utilizan el transporte directo desde los sitios de recolección hasta los lugares de disposición final, sin la utilización de intermediarios ni estaciones de transferencias.

Para Mariño (2017), la recolección es el conjunto de acciones que comprende el depósito y carga de residuos en los vehículos recolectores. De manera que, la recolección puede ser generada sin desagregar los distintos tipos de residuos en función de su tratamiento y valoración posterior. Teniendo en cuenta que, los municipios son los encargados del mantenimiento e higiene urbana, incluyendo la recolección de residuos domiciliarios y limpieza de la vía pública.

De acuerdo a Toapanta (2017), expresa que la recolección de los residuos se refiere al servicio que brindan los municipios encargados de recolectar los desechos ordinarios que provienen de los hogares donde se genera la mayor parte de desechos como cascaras, restos de comidas, bebidas, residuos de jardín cartón entre otros. Así mismo provenientes de actividades comerciales

2.2.4.5 Transporte

De acuerdo a Barragán (2018), expresa que los equipos de recolección de los residuos sólidos deberán transportarse de acuerdo al material, el tipo de viviendas, la densidad de la población, la rapidez con la que se requieren los servicios de recogida, la distancia a los centros de tratamiento, las circunstancias de trabajo del personal, el monto de las inversiones y los costos de explotación. De manera que, las principales alternativas disponibles en cuanto a vehículos son los camiones recolectores con caja compactadora, camión recolector con caja cerrada sin compactación, camiones para contenedores de gran capacidad, camiones de caja abierta.

Según Salazar (2017), expresa que el transporte es una parte importante para la recolección de residuos sólidos debido a la gran cantidad de residuos generados por la actividad humana. Sin embargo, asegura que se debe cumplir con tres características al momento de la recolección como es la seguridad, rapidez y adaptabilidad.

Para Coruña (2018), el transporte de residuos es una pieza fundamental dentro de la gestión de cada municipio, ya que es primordial hacer las cosas bien empleando los mejores medios y cumpliendo la normativa a la que se rige para el cuidado de las personas y el medio ambiente. Tomando en cuenta que, el transporte de residuos debe estar dirigido por profesionales especializados en el tema, y a su vez deben ser dotados de todos los equipos adecuados, con el fin de evitar problemas legales, sanitarios y de seguridad de los trabajadores.

2.2.4.6 Procesamiento

De acuerdo al análisis de Zapata (2017), el compostaje es un proceso de descomposición biológica de la materia orgánica contenida en los residuos sólidos urbanos en condiciones controladas. De manera que, el proceso lleva consigo la separación manual o mecanizada de la mayor parte de los metales, vidrio o plástico. Siguiendo el procedimiento de fermentación, este puede ser natural con una duración de 15 días o rápida con digestores con una duración de 20 días. Teniendo en cuenta que, la separación debe tener 2cm mínimo. Sin embargo, el material resultante del proceso, llamado “compost” es un abono regenerador del suelo y no un fertilizante.

Para Pazmiño (2018), expresa que el procesamiento de los residuos sólidos se refiere a cualquier método, sistema u otro medio designado para cambiar la forma física o el contenido químico de los residuos sólidos con el objetivo de no causar daños a la salud y al ambiente. Sin embargo, Lascano (2018), expresa que el objetivo del procesamiento de residuos sólidos es disminuir la cantidad o peligrosidad de materia.

2.2.4.7 Disposición Final

Para Bernache (2017), menciona que la Disposición Final es la última fase de la gestión de desechos radiactivos. Su objetivo es garantizar la seguridad mediante la colocación de los desechos en instalaciones diseñadas para mantener un nivel apropiado de contención y aislamiento. En el diseño y mantenimiento de esas instalaciones se tiene en cuenta el uso de barreras naturales y artificiales para proteger adecuadamente a las personas y el medio ambiente frente a las radiaciones por largos lapsos de tiempo.

Según Velastegui (2018), expresa que la disposición segura y confiable de los residuos sólidos es un compromiso importante de la gestión integral. Actualmente donde se alberga estos residuos son los rellenos sanitarios como la mejor técnica económica y ambiental, tomando en cuenta que los rellenos son una técnica de eliminación final de los desechos en el suelo, que no causa molestia ni peligro para la salud y seguridad pública, tampoco perjudica el ambiente durante ni después de su operación.

Sin embargo, Pacheco (2017), expresa que existen tres tipos de relleno sanitario como son: el relleno sanitario mecanizado, el semi-mecanizado, y el relleno sanitario manual, sin embargo, cada uno de estos rellenos se adapta a la población y a la cantidad de residuos que generan.

2.2.5 Norma de Calidad Ambiental para el manejo de desechos

De acuerdo a la Norma de Calidad Ambiental para el Manejo y Disposición Final de Desechos Sólidos No Peligrosos encontrada en la presente norma técnica dictada bajo el amparo de la Ley de Gestión Ambiental y del Reglamento a la Ley de Gestión Ambiental para la Prevención y Control de la Contaminación Ambiental. De manera que, esta norma establece los criterios necesarios para el manejo de los desechos sólidos no peligrosos, desde su generación hasta su disposición final.

“Normas generales para el manejo de los desechos sólidos no peligrosos

- Desecho sólido domiciliario.
- Desecho sólido comercial.

- Desecho sólido de demolición.
- Desecho sólido del barrido de calles.
- Desecho sólido de la limpieza de parques y jardines.
- Desecho sólido institucional.
- Desecho sólido industrial.

Manejo de Desechos Sólidos No Peligrosos comprende las siguientes actividades:

- Almacenamiento.
- Entrega.
- Barrido y limpieza de vías y áreas públicas.
- Recolección y Transporte.
- Transferencia.
- Tratamiento.
- Disposición final.
- Recuperación.

Para efectos de esta normativa, el servicio de manejo de desechos sólidos no peligrosos, se clasifica en dos modalidades:

Servicio Ordinario: La prestación de este servicio tendrá como objetivo el manejo de las siguientes clases de desechos sólidos:

- Desechos sólidos que por su naturaleza, composición, tamaño y volumen pueden ser incorporadas en su manejo por la entidad de aseo y a su juicio de acuerdo a su capacidad.

Servicio Especial: La prestación del servicio especial, tendrá como objetivo el manejo de los desechos especiales, entre los que se pueden mencionar:

- Restos de poda de jardines y árboles demasiados grandes y que no pueden ser manejados por los carros recolectores de desechos sólidos.

Las municipalidades y las entidades prestadoras del servicio de aseo, deberán realizar y promover campañas en cuanto a la generación de desechos sólidos, con la finalidad de:

- Minimizar la cantidad producida.
- Controlar las características de los productos, para garantizar su degradación cuando no sean recuperables.
- Propiciar la producción de empaques y envases recuperables.
- Evitar, en la medida en que técnica y económicamente sea posible, el uso de empaques y envases innecesarios para la prestación de los productos finales.
- Promover el reciclaje
- Concientización ciudadana.

Las entidades encargadas del servicio de aseo deberán tener un programa para el manejo de los desechos sólidos no peligrosos, que cumplirá con las necesidades del servicio de aseo y que incluya, entre otros, los siguientes aspectos:

- Establecimiento de rutas y horarios para recolección de desechos sólidos, que serán dados a conocer a los usuarios.
- Mantenimiento de los vehículos y equipos auxiliares destinados al servicio de aseo.
- Entrenamiento del personal comprometido en actividades de manejo de desechos sólidos en lo que respecta a la prestación del servicio de aseo y a las medidas de seguridad que deben observar.
- Actividades a desarrollar en eventos de fallas ocurridas por cualquier circunstancia, que impida la prestación del servicio de aseo.
- Mecanismos de información y educación a los usuarios del servicio, acerca de la entrega de los desechos sólidos en cuanto a ubicación, tamaño o capacidad del recipiente y otros aspectos relacionados con la correcta prestación del servicio.

Las actividades de manejo de desechos sólidos deberán realizarse en forma tal que se eviten situaciones como:

- La permanencia continua en vías y áreas públicas de desechos sólidos o recipientes que las contengan de manera que causen problemas sanitarios y estéticos.
- La proliferación de vectores y condiciones que propicien la transmisión de enfermedades a seres humanos o animales.
- Los riesgos a operarios del servicio de aseo o al público en general.
- La contaminación del aire, suelo o agua.
- Los incendios o accidentes.
- La generación de olores objetables, polvo y otras molestias.
- La disposición final no sanitaria de los desechos sólidos” (Faolex, 2015).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Ubicación

Ambato, también conocida como San Juan Bautista de Ambato se localiza al centro de la Región interandina del Ecuador, en la hoya del río Patate, atravesada por el río Ambato, a una altitud de 2.580 msnm y con un clima andino de 15°C en promedio. Es llamada también "Cuna de los Tres Juanes". En el censo de 2010 tenía una población de 165.185 habitantes, actualmente según proyecciones del 2020 tiene 178.446 habitantes, lo que la convierte en la décima ciudad más poblada del país (INEC, 2018).

La ciudad fue destruida varias veces por terremotos y erupciones volcánicas. El último de estos fenómenos naturales se dio el 5 de agosto de 1949, un terremoto con epicentro en el cantón Pelileo, en el sector conocido como Chacauco que afectó a la provincia de Tungurahua en casi su totalidad, pero gracias a la tenacidad de sus habitantes, logró levantarse nuevamente en menos de dos años. Tomando en cuenta que, es uno de los más importantes centros administrativos, económicos, financieros y comerciales del Ecuador. Las actividades principales de la ciudad son el comercio, la industria y la agricultura (INEC, 2018).

3.2 Equipos y Materiales

Tabla 1: EQUIPOS Y MATERIALES

Equipos y Materiales	Softwares y Plataformas Virtuales
Computadora Portátil	Biblioteca Virtual de la UTA
Teléfono Celular	Correo Electrónico
Materiales de Oficina	Aplicación Bitácora
	Plataforma Zoom

Elaborada por: Lcda. Nataly Claudio Tapia, (2020).

3.3 Tipo de Investigación

Según la definición de Kerlinger (2019), el método científico de la observación radica en reconocer directamente algún hecho o fenómeno según se presente de manera espontánea o natural, teniendo un propósito en base a un plan determinado y recopilado mediante datos de manera sistematizada. Por tal razón, este método tiene la capacidad de describir y explicar el comportamiento al haber obtenido los datos adecuados y fiables.

De manera que, el diseño de la investigación que se empleó es una metodología cualitativa mediante el método científico de observación para recopilar datos no numéricos mediante un estudio de caso descriptivo.

El Estudio de Caso Descriptivo se refiere a un tipo de metodología que se aplica para concluir circunstancias que se están presentando y se describen de acuerdo las dimensiones que se pretende estudiar. De manera que, los estudios descriptivos se centran en recolectar la situación actual tal y como es.

3.3.1 Investigación Exploratoria

Según Ferrin (2019), expresa que la investigación exploratoria consiste en analizar acerca de un fenómeno poco conocido, sobre el cual hay poca información o no se han realizado investigaciones anteriores, con el propósito de estudiar la situación actual. El objetivo de una investigación exploratoria puede ser la de identificar aspectos para definir de mejor manera algún evento o formular investigaciones en otros horizontes. Así mismo, este tipo de investigación puede ayudar a delimitar mejor un tema y facilitar la creación de herramientas e instrumentos necesarios para estudios posteriores más precisos.

3.3.2 Investigación Descriptiva

Para Moreira (2019), la investigación descriptiva tiene como objetivo la descripción precisa del evento de estudio. Tomando en cuenta que, este tipo de investigación se asocia al diagnóstico ya que el propósito es exponer el evento estudiado, haciendo una enumeración detallada de las características.

De tal modo que, en los resultados se puedan obtener dos niveles, dependiendo del fenómeno y propósito de la investigación es decir un nivel más elemental en el cual se logra una clasificación de la información de función de características comunes, así mismo un nivel más sofisticado en el cual se ponen en relación los elementos observados a fin de obtener una descripción más detallada.

3.3.3 Investigación Explicativa

Icaza (2019), expresa que un estudio explicativo va más allá de la descripción de conceptos, fenómenos o de la relación entre conceptos, ya que está dirigido a controlar las causas de los eventos, sucesos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar porque ocurre cierto fenómeno y en qué condiciones se presenta y porque se relacionan dos o más variables.

Es decir, se pretende conocer cuál es la situación actual del hotel Ambato en cuanto al manejo de desechos sólidos que se genera en las distintas áreas del establecimiento y cuál es su distribución en cuanto al cartón, papel, plástico, baterías, focos, residuos de comida, pretendiendo conocer si existe un compromiso responsable por parte del personal que colabora con el Hotel Ambato y si se distribuye estos residuos de manera correcta.

3.4 Hipótesis

La Responsabilidad Social Empresarial incide en el Manejo de Desechos Sólidos en Establecimientos Hoteleros.

3.5 Población y Muestra

El universo está conformado por toda la población o conjunto de unidades que se quiere estudiar y que podrían ser observadas individualmente en el estudio (Bravo, 2015). Así mismo Hernández (2017), define a la población como un conjunto de elementos que contienen características que se pretenden estudiar.

La población elegida para el estudio corresponde a seis personas que se encuentran relacionadas directamente con el desarrollo de las distintas actividades laborales del establecimiento de alojamiento en estudio “Hotel Ambato”.

Tabla 2: POBLACIÓN

Cargo	Nombre
Gerente del Hotel Ambato	Paúl Pinto
Sub Gerente	Sebastián Quezada
Recepcionista	Susana Paredes
Mesero	Luis Vásquez
Chef	Flavio Huasco
Ayudante de Cocina	Alex Sachay
Camarera	Cumandá Pinto

Elaborada por: Lcda. Nataly Claudio Tapia, (2020).

3.6 Recolección de Información

La técnica empleada para la recolección de la información fue la entrevista, que nos ayudó a recabar datos de una conversación que tiene como propósito un fin determinado, adoptando un diálogo coloquial con apoyo del instrumento aplicado como es un cuestionario semiestructurado, con preguntas abiertas avalado y aprobado por Cayaó (2018), para luego ser aplicada en las entrevistas dirigidas al personal que labora en el Hotel Ambato, esto permitió obtener información concreta sobre las variables de estudio para su posterior análisis e interpretación de resultados.

Así mismo, es importante mencionar que no se aplicó un método para el análisis de confiabilidad del instrumento tomando en cuenta que, la herramienta utilizada ya fue manipulada en otra investigación similar. Así mismo es importante mencionar que, la población es manejable teniendo en cuenta que solo se va a realizar las entrevistas al personal principal que labora en el Hotel Ambato, mediante el segundo trimestre del año 2020, ya que se basa en una investigación de enfoque cualitativo.

3.7 Procesamiento de la Información y análisis estadístico

- **Codificación de la información:** Una vez aplicado el instrumento de recolección de información se revisó y verificó los datos obtenidos en el trabajo de campo, con la finalidad de detectar errores y constatar que las preguntas hayan sido contestadas correctamente para así organizarlas y describirlas de la manera más clara posible.
- **Descripción de la información:** En este punto se detalla la información levantada por cada una de las preguntas planteadas.
- **Análisis e interpretación de resultados:** A continuación, se realizó el análisis e interpretación de cada una de las respuestas al cuestionario planteado para determinar el cumplimiento de los objetivos de estudio.

3.8 Variables Respuesta o Resultados Alcanzados

Las variables de la investigación se midieron a través del cuestionario semiestructurado en base a tres dimensiones: social, ambiental y económico, instrumento aplicado al gerente y a los empleados del hotel Ambato, en el mes de septiembre del 2020, mediante el diálogo directo con los involucrados, bajo las medidas establecidas en los protocolos de bioseguridad para el ingreso a establecimientos de alojamiento emitido por el Ministerio de Turismo (2020), (uso de mascarilla en todo momento, toma de temperatura y desafección antes de ingresar al establecimiento hotelero, uso permanente de alcohol o gel antibacterial, distanciamiento social de dos metros, en el caso de que se manipule objetos se recomienda utilizar toallas desechables.

De manera que, una vez establecido las medidas de seguridad, la investigadora procedió a plantear las preguntas y tomaba nota de las respuestas emitidas por parte de los entrevistados para luego obtenidas todas las entrevistas se dé lugar a la realización del respectivo análisis.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUCCIÓN

En la presente investigación se utilizó un instrumento elaborado y avalado por Cayao (2018), dentro de su tesis titulada “Responsabilidad Social y Sostenibilidad en Hoteles tres estrellas de Lima Metropolitana” para luego ser aplicada en las entrevistas a los colaboradores del Hotel Ambato.

Se visitó el establecimiento para la recolección de información mediante la aplicación de siete entrevistas a los colaboradores del Hotel Ambato. Además, de cada ítem de las preguntas se realizó un análisis e interpretación de los resultados donde se clarificó y se ordenó la información para luego generar una conclusión general.

En la actualidad el manejo de los desechos sólidos y la responsabilidad social empresarial que cada institución hotelera maneja es diferente. De manera que, esto constituye un problema grave debido a la inadecuada disposición final de los residuos sólidos y la falta de compromiso con el que cada empresa cuenta en sus políticas, provocando contaminación de la tierra, agua, aire y sobre todo a la calidad de vida de los seres humanos. Sin embargo, no existe un manual adecuado para el manejo de los desechos que se producen en los establecimientos hoteleros y en todas sus áreas.

4.1 Situación actual de la responsabilidad social en el Hotel Ambato

El Hotel Ambato cuenta con varios parámetros de Responsabilidad Social Empresarial en el manejo de desechos sólidos generados en el establecimiento. Ya que, son conscientes de los desechos que se generan en las actividades cotidianas dentro del establecimiento, los mismos que a la larga pueden causar problemas no solo ambientales sino también sociales.

Así mismo, es importante mencionar que ellos cumplen la labor de reciclar y reutilizar los productos que se desechan en varias actividades que realiza el hotel de manera consciente y ordenada.

Además, los productos como el aceite y el plástico lo reciclan de manera cautelosa para luego vender a las empresas relacionadas con el tema. Del mismo modo cuentan con paneles solares para la disminución de energía eléctrica y se encuentran en una planificación para el cambio de sensores de movimiento tanto para la luz de los pasillos como para el agua de los baños.

4.2 Manejo de Desechos generados en el establecimiento de alojamiento

Dentro del establecimiento de alojamiento Hotel Ambato se desarrolla una planificación en cuanto al manejo de desechos sólidos, el cual contempla un sinnúmero de medidas para la gestión adecuada de los residuos, que genera el establecimiento mediante la ejecución de las diversas actividades diarias de cada departamento.

De manera que, se realizó un levantamiento de información mediante la observación y análisis, el cual nos permitió constatar el cumplimiento de la Responsabilidad Social Empresarial con la que cuenta el establecimiento hotelero en cuanto al control y manejo de desechos sólidos. Con el fin de optimizar la investigación se ejecutó entrevistas al personal que labora en el hotel, para aclarar el panorama con respecto a la problemática existente.

Por ende, el Hotel Ambato si realiza un manejo adecuado de todos los desechos que produce el hotel en sus actividades tales como:

- Recolección de Plástico y Papel de manera ordena para proporcionar a los recicladores los mismos que se van encargar de brindar una mejor disposición final de los desechos.
- Recolección de pilas para para la fundición de una loza, desechos que se encarga de recolectar o guardar un recepcionista del hotel.
- Recolección de desechos de comida del Hotel para utilizarlos como desperdicios para animales.

- Recolección de aceite utilizado en las mismas canecas para ser vendido a una empresa encargada en el tema BIOFACTOR.
- Recolección de los envases de shampo y acondicionador para ser reutilizados
- Recolección de mascarillas en fundas de color rojo

4.3 Estrategias de manejo adecuado de los desechos sólidos para el cumplimiento de la Responsabilidad Social Empresarial.

Dentro del establecimiento hotelero se realiza una prevención en cuanto a la generación de residuos sólidos desde su origen, teniendo en cuenta que es la forma más eficaz de reducir su generación y sus impactos. De manera que, el hotel adoptado buenas prácticas de manejo ambiental desde la adopción de productos amigables con el medio ambiente, buscando disminuir la generación de residuos sólidos innecesarios como sorbetes y servilletas de papel.



De manera que, para garantizar un adecuado manejo de los residuos generados en el hotel es recomendable plantear varias estrategias, las mismas que deben involucrar a todos los miembros del hotel incluyendo a los clientes a ser partícipe del cambio generando ideas para reducir los plásticos de un solo uso como servilletas plásticas y sorbetes en todas las áreas y sustituyéndolas por material biodegradable o a su vez por materiales reutilizables.

Así mismo es importante fortalecer alianzas con los proveedores, generando principios de compra sostenibles y criterios para reducir, reciclar y reutilizar. Teniendo en cuenta que, al momento de la entrega de los productos se entreguen sin etiquetas ni sellados para optimizar el tiempo y a su vez el cuidado del medio ambiente.

Tabla 3: Pregunta N°1

¿El Hotel Ambato garantiza buenas condiciones laborales a los colaboradores?

Entrevistados	Respuesta	Escala					Conclusión
		1	2	3	4	5	
Sebastián Quezada	Si, permitiendo garantizar un ambiente de trabajo adecuado, promoviendo la participación activa de los colaboradores.					X	Se puede concluir que, el establecimiento hotelero sí garantiza condiciones laborales adecuadas a sus colaboradores brindándoles estabilidad económica, los insumos necesarios para desempeñarse en sus actividades y un trato justo de manera equitativa.
Luis Vásquez	Sí, porque dentro de la empresa existe compañerismo y buen trato por todo el personal que conforma el Hotel.					X	
Flavio Huasco	Si, existe buenas condiciones laborales porque se trabaja de manera satisfactoria y de esta manera se logra generar estabilidad económica tanto para el hotel como para los trabajadores.					X	
Susana Paredes	Si, ya que se trabaja de manera organizada y sobre todo existe compañerismo para una rápida solución de conflictos.					X	
Alex Sachay	Si, porqué se trabaja en un ambiente agradable, convirtiendo esto en una fortaleza para la empresa.					X	
Cumandá Pinto	Sí, porque se cuenta con todos los insumos necesarios para cumplir con lo requerido en las áreas del hotel.					X	

Elaborada por: Lcda. Nataly Claudio Tapia, (2020).

Tabla 4: Pregunta N°2

¿En el hotel se reconoce el talento y los logros de los colaboradores?

Entrevistados	Respuesta	Escala					Conclusión
		1	2	3	4	5	
Sebastián Quezada	Si se reconoce porqué, un empleado motivado es un empleado satisfecho y esto a su vez implica que sea más productivo de manera voluntaria.					X	Según los datos recabados se puede deducir que, el Hotel Ambato sí reconoce el logro y talento de los colaboradores mediante un incentivo económico de manera equitativa y justa para todos los empleados.
Luis Vásquez	Sí, de manera que, esto nos genera un beneficio económico extra para todos, después de brindar un buen servicio, se genera una satisfacción tanto para el cliente, la empresa y para todo el personal por el excelente desempeño de actividades realizadas por todos los empleados					X	
Flavio Huasco	Sí, existe una compensación de un porcentaje igual para todos los trabajadores del hotel por el gran desempeño de actividades. De manera que, esto nos hace sentir parte importante de la empresa.					X	
Susana Paredes	Sí, se reconoce mediante un porcentaje extra para todos los empleados de manera igual					X	
Alex Sachay	No se reconoce como en KFC que le ponen la foto y el nombre al mejor empleado del mes. Sin embargo, existe un incentivo económico para todos los empleados por igual.				X		
Cumandá Pinto	Sí, se reconoce de manera justa y equitativa para todos los colaboradores.					X	

Elaborada por: Lcda. Nataly Claudio Tapia, (2020).

Tabla 5: Pregunta N°3

¿Se respeta las horas de trabajo en el hotel?

Entrevistados	Respuesta	Escala					Conclusión
		1	2	3	4	5	
Sebastián Quezada	Sí, porque todos los empleados tienen otras obligaciones fuera del horario de trabajo y se debe respetar.					X	Se determina que, el Hotel Ambato si respeta los horarios de trabajo de cada uno de los colaboradores, tomando en consideración que los empleados fuera del horario de trabajo también tienen otras obligaciones que cumplir.
Luis Vásquez	Sí se cumple los horarios establecidos dentro del contrato.					X	
Flavio Huasco	Sí, teniendo en cuenta el compromiso de cada persona al llegar puntual y del mismo modo al culminar su trabajo a la hora adecuada					X	
Susana Paredes	Sí, se respeta					X	
Alex Sachay	Sí, porque cumplir con el horario de trabajo es una de las normas más importantes dentro de una empresa, ser puntual define la responsabilidad de cada persona y dice mucho sobre la personalidad.					X	
Cumandá Pinto	Sí se cumple con los horarios establecidos de cada uno de los colaboradores.					X	

Elaborada por: Lcda. Nataly Claudio Tapia, (2020).

Tabla 6: Pregunta N°4

El hotel les informa de sus derechos a los colaboradores

Entrevistados	Respuesta	Escala					Conclusión
		1	2	3	4	5	
Sebastián Quezada	<p>Sí, mediante el Código de Trabajo Interno se realiza una charla de manera grupal o individual donde se les da a conocer acerca de ciertos lineamientos como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocer las políticas que posee la empresa • Recibir un trato justo por parte del empleador • No ser discriminado por ninguna condición • Trabajar en un ambiente sano y seguro • Recibir uniformes y elementos de protección personal • Pago de salarios y seguros puntuales • Capacitaciones continuas para el mejoramiento de sus competencias laborales. 				X		De los datos obtenidos podemos decir que, el Hotel Ambato cumple con la normativa de trabajo en base a los derechos que tienen los empleados de manera puntual.
Luis Vásquez	Si, mediante una socialización de acuerdo a los derechos que posee el empleado como el recibir una remuneración justa por el trabajo realizado, el no ser discriminado o acosado por ningún motivo y trabajar en un ambiente seguro.					X	
Flavio Huasco	Si existen comunicados acerca de nuestros deberes y derechos como parte de la empresa.					X	
Susana Paredes	Si, al iniciar el contrato se da a conocer acerca de los deberes y derechos como parte de la empresa.					X	
Alex Sachay	Se puede mencionar que dentro de las políticas internas del establecimiento se da a conocer acerca de los beneficios y derechos con el que cada colaborador cuenta.					X	
Cumandá Pinto	Si, de manera clara, precisa y oportuna.					X	

Elaborada por: Lcda. Nataly Claudio Tapia, (2020).

Tabla 7: Pregunta N°5

¿El hotel participa en eventos de apoyo social?

Entrevistados	Respuesta	Escala					Conclusión
		1	2	3	4	5	
Sebastián Quezada	Sí, no como empresa, pero se participa en eventos de solidaridad en eventos navideños y en ayuda para albergues.					X	Se puede decir que el hotel sí es participe de eventos de apoyo social para albergues en fechas festivas como Navidad o Día del Niño, pero no como empresa sino de manera personal.
Luis Vásquez	Sí, en eventos de solidaridad con niños de escasos recursos realizando programas por el día del niño o Navidad.					X	
Flavio Huasco	Sí ya que en ocasiones se cocina para entregar meriendas solidarias a personas de escasos recursos.					X	
Susana Paredes	Desconoce, porqué es nueva en sus funciones como recepcionista.	X					
Alex Sachay	Desconoce	X					
Cumandá Pinto	Sí se realizan agasajos a los niños de los albergues por Navidad o Día del Niño.					X	

Elaborada por: Lcda. Nataly Claudio Tapia, (2020).

Tabla 8: Pregunta N°6

El hotel involucra a sus colaboradores para programas de ayuda social

Entrevistados	Respuesta	Escala					Conclusión
		1	2	3	4	5	
Sebastián Quezada	Dentro de las actividades cotidianas del Hotel también se les integra a los colaboradores a ser partícipes de eventos sociales para Albergues en época Navideña o en ocasiones especiales como la celebración del Día del Niño.					X	De acuerdo a los datos recabados se puede decir que el hotel Ambato sí involucra a los colaboradores del Hotel en programas de Ayuda Social.
Luis Vásquez	Sí, ya que se necesita de más manos solidarias para la entrega de comida u obsequios.					X	
Flavio Huasco	Sí, ya que conformamos un equipo para ayudar muchas personas que en época de Navidad se sienten solas.					X	
Susana Paredes	Desconoce, ya que está en sus funciones apropiadamente un mes.		X				
Alex Sachay	Desconoce		X				
Cumandá Pinto	Sí					X	

Elaborada por: Lcda. Nataly Claudio Tapia, (2020).

Tabla 9: Pregunta N°7

¿El hotel se preocupa por la salud ocupacional de sus colaboradores otorgándoles buenos planes de seguro?

Entrevistados	Respuesta	Escala					Conclusión
		1	2	3	4	5	
Sebastián Quezada	Sí, el establecimiento hotelero se preocupa del bienestar de los empleados por lo cual, poseen la afiliación desde el primer día de ingreso a la institución.					X	Se concluye que, el establecimiento hotelero si se preocupa de la salud ocupacional de los colaboradores.
Luis Vásquez	Sí, porque cumplen con la legislación vigente de seguridad y salud.					X	
Flavio Huasco	Sí					X	
Susana Paredes	Sí, porque desde el inicio de las actividades dentro del establecimiento ya se cuenta con la afiliación al IESS					X	
Alex Sachay	Sí					X	
Cumandá Pinto	Sí					X	

Elaborada por: Lcda. Nataly Claudio Tapia, (2020).

Tabla 10: Pregunta N°8

El hotel se responsabiliza y asegura el uso de uniformes e indumentaria necesaria que debe utilizar cada colaborador en sus áreas de trabajo

Entrevistados	Respuesta	Escala					Conclusión
		1	2	3	4	5	
Sebastián Quezada	Sí, teniendo en cuenta que, el uniforme es un accesorio que forma parte de la imagen del hotel mostrando que los empleados son parte de la organización.					X	Se concluye que, el establecimiento hotelero
Luis Vásquez	Sí, ya que el uniforme es un distintivo de las demás personas y genera más confianza para los clientes demostrando profesionalismo.					X	brinda todos los instrumentos necesarios
Flavio Huasco	El hotel si se responsabiliza de los uniformes, instrumentos e insumos necesarios para poder realizar las actividades.					X	para el buen desempeño de las actividades cotidianas del hotel. Teniendo en cuenta que, los uniformes
Susana Paredes	Sí, pero por el tema Pandemia no le dotan todavía de uniforme, teniendo en cuenta que lleva un mes en sus actividades como Recepcionista.				X		son esenciales para generar un distintivo entre los huéspedes.
Alex Sachay	Sí					X	
Cumandá Pinto	Sí					X	

Elaborada por: Lcda. Nataly Claudio Tapia, (2020).

Tabla 11: Pregunta N°9

El hotel brinda bonos de acuerdo al desempeño de los colaboradores

Entrevistados	Respuesta	Escala					Conclusión
		1	2	3	4	5	
Sebastián Quezada	Sí se reconoce porque, un empleado motivado es un empleado satisfecho y esto a su vez implica que sea más productivo de manera voluntaria.					X	Según los datos recabados se puede deducir que, el Hotel Ambato sí reconoce el logro y talento de los colaboradores mediante un incentivo económico de manera equitativa y justa para todos los empleados.
Luis Vásquez	Sí, de manera que, esto nos genera un beneficio económico extra para todos, después de una venta un buen servicio, generando una satisfacción tanto para el cliente, la empresa y para todo el personal por el excelente desempeño de actividades realizadas por todos los empleados					X	
Flavio Huasco	Sí existe una compensación de un porcentaje igual para todos los trabajadores del hotel, generando en los empleados que somos valorados.					X	
Susana Paredes	Sí se reconoce mediante un porcentaje extra para todos los empleados de manera igual					X	
Alex Sachay	Sí existe un incentivo económico para todos los empleados por igual.					X	
Cumandá Pinto	Sí se reconoce de manera justa y equitativa para todos los colaboradores.					X	

Elaborada por: Lcda. Nataly Claudio Tapia, (2020).

Tabla 12: Pregunta N°10

El precio de los servicios se ve reflejado en la demanda del hotel

Entrevistados	Respuesta	Escala					Conclusión
		1	2	3	4	5	
Sebastián Quezada	Se puede determinar que el precio de los servicios si se ve reflejado por la demanda que existe en el hotel. Sin embargo, por el tema Covid-19 el uso de las instalaciones no es frecuentes como en épocas anteriores.				X		Se concluye que, el precio de los servicios se ve reflejado en la demanda.
Luis Vásquez	Antes de la paralización de actividades por la Pandemia el Hotel si reflejaba una alta demanda de huéspedes, teniendo en cuenta que el servicio y buen trato a los huéspedes es excelente.				X		Sin embargo, por época de la pandemia existe una disminución de huéspedes.
Flavio Huasco	Se puede decir que la demanda que tenía el hotel en cuanto al precio de los servicios era excelente, sin contar que el establecimiento era considerado un lugar acogedor de descanso por sus instalaciones, buena comida.			X			
Susana Paredes	Sí			X			
Alex Sachay	Sí			X			
Cumandá Pinto	Sí			X			

Elaborada por: Lcda. Nataly Claudio Tapia, (2020).

Tabla 13: Pregunta N°11

El hotel brinda servicios de calidad

Entrevistados	Respuesta	Escala					Conclusión
		1	2	3	4	5	
Sebastián Quezada	El Hotel Ambato sí garantiza servicios de calidad tomando en cuenta que, el personal se encuentra altamente calificado para desempeñarse en sus funciones.					X	Según las respuestas emitidas por los colaboradores podemos decir que, el Hotel Ambato no solo cumple con brindar un buen servicio de calidad, sino también de satisfacer las necesidades de los huéspedes.
Luis Vásquez	Sí, ya que se cuenta con altares estándares de calidad al momento de preparar los alimentos.					X	
Flavio Huasco	Sí, ya que el huésped al momento de recibir un servicio es tratado con amabilidad satisfaciendo todas sus necesidades de manera amable y cordial.					X	
Susana Paredes	Sí					X	
Alex Sachay	Sí					X	
Cumandá Pinto	Sí, porque el huésped recibe las habitaciones en perfectas condiciones para que se sienta cómodo y pueda tomar un buen descanso.					X	

Elaborada por: Lcda. Nataly Claudio Tapia, (2020).

Tabla 14: Pregunta N°12

El hotel invierte económicamente en productos de calidad

Entrevistados	Respuesta	Escala					Conclusión
		1	2	3	4	5	
Sebastián Quezada	Sí, ya que se cuenta con proveedores directos de todos los productos que requiere el Hotel. Y de esa manera se evita la contaminación de los materiales tales como envases, etiquetado y sellado de productos.					X	Se concluye que, el Hotel Ambato si garantiza que los productos y servicios que oferta en su establecimiento son de calidad.
Luis Vásquez	Sí ya que se cuenta con varios proveedores garantizados para la distribución de huevos, carne, vegetales, frutas y hortalizas.					X	
Flavio Huasco	Sí					X	
Susana Paredes	Sí					X	
Alex Sachay	Sí					X	
Cumandá Pinto	Sí, ya que se cuenta con proveedores que garantizan envases biodegradables, ayudando de esa manera a contribuir con el bienestar del ambiente.					X	

Elaborada por: Lcda. Nataly Claudio Tapia, (2020).

Tabla 15: Pregunta N°13

Es justo el precio que pagan los clientes en el hotel

Entrevistados	Respuesta	Escala					Conclusión
		1	2	3	4	5	
Sebastián Quezada	Sí					X	Se puede mencionar que, el precio que pagan los huéspedes al momento de recibir el servicio y producto son justos teniendo en cuenta los productos y el buen trato.
Luis Vásquez	Sí					X	
Flavio Huasco	Sí					X	
Susana Paredes	Sí					X	
Alex Sachay	Sí					X	
Cumandá Pinto	Sí					X	

Elaborada por: Lcda. Nataly Claudio Tapia, (2020).

Tabla 16: Pregunta N°14

Las remuneraciones de los colaboradores son justas

Entrevistados	Respuesta	Escala					Conclusión
		1	2	3	4	5	
Sebastián Quezada	Sí, además del sueldo se les incentiva con bonos al final del año como paseos y cenas para los colaboradores y sus familias mediante un sorteo.					X	De acuerdo a las respuestas emitidas por los colaboradores se llega a la conclusión que el Hotel tiene a su personal motivado además de ser justo con el pago de todos los colaboradores.
Luis Vásquez	Sí, teniendo en cuenta que aparte del sueldo y las comisiones también otorgan incentivos de paseos o cenas para la familia.					X	
Flavio Huasco	Si					X	
Susana Paredes	Si					X	
Alex Sachay	Si					X	
Cumandá Pinto	Si					X	

Elaborada por: Lcda. Nataly Claudio Tapia, (2020).

Tabla 17: Pregunta N°15

El hotel minimiza el uso de energía eléctrica y agua

Entrevistados	Respuesta	Escala					Conclusión
		1	2	3	4	5	
Sebastián Quezada	Sí, porque la energía solo se utiliza si realmente se requiere. Además, se puede decir que se cuenta con paneles solares para la disminución de uso de energía eléctrica. Sin embargo, en el uso de agua no se cuenta con sensores de agua por lo que no se puede tener certeza de que existe un manejo adecuado y consiente de agua.					X	Se determina que, dentro de las actividades cotidianas que realiza el establecimiento hotelero se pudo constatar que, si existe un ahorro de energía, ya que, cuentan con paneles solares. Sin embargo, no cuentan con sensores de agua y de luz lo que causa un problema porque los colaboradores del hotel deben estar pendientes de la luz en los pasillos y muchas de las veces del agua en los baños.
Luis Vásquez	Sí, porque se utiliza los equipos eléctricos solamente cuando son necesarios y de igual forma el uso de agua si se necesita.					X	
Flavio Huasco	Dentro de las instalaciones del hotel si se genera conciencia y se utiliza el agua y la energía eléctrica de manera consciente.					X	
Susana Paredes	Si, un poco teniendo en cuenta que el hotel cuenta con paneles solares para minimizar el uso de energía eléctrica. Ayudando ahorrar un gasto innecesario para la empresa.				X		
Alex Sachay	Sí, porque el hotel enciende las luces si se requiere y en las noches solo hasta un tiempo determinado, controlado por el personal de turno que será el encargado de apagar las luces.				X		
Cumandá Pinto	A veces, porque el hotel no cuenta con sensores de agua y de energía y muchas de las veces los clientes no están utilizando el agua y dejan caer del mismo modo ocurre en los pasillos los huéspedes no se encuentran y las luces están prendidas.					X	

Elaborada por: Lcda. Nataly Claudio Tapia, (2020).

Tabla 18: Pregunta N°16

Se procura disminuir la generación de desechos sólidos en el hotel

Entrevistados	Respuesta	Escala					Conclusión
		1	2	3	4	5	
Sebastián Quezada	Sí, tomando en cuenta el manual de manejo de desechos aprobado por el Hotel.					X	En conclusión, podemos decir que, tanto el personal administrativo como los colaboradores son conscientes de los desechos que genera cada día el establecimiento hotelero. Por ende, sí existe una disminución de los residuos debido a una planificación adecuada y ordenada del destino final de cada uno de los desechos generados en todas las áreas del hotel.
Luis Vásquez	Se puede decir que, sí se ha disminuido ya que actualmente se maneja los desechos de manera planificada y ordenada					X	
Flavio Huasco	Sí, gracias a la ayuda de todos los colaboradores se ha venido trabajando continuamente en la disminución de desechos.					X	
Susana Paredes	De parte del personal administrativo si se toma conciencia. Por tal motivo se preocupa seguir los lineamientos establecidos por el mismo para minimizar los residuos.					X	
Alex Sachay	Sí existe una disminución de desechos los mismos que tienen un tratamiento adecuado.					X	
Cumandá Pinto	Sí, teniendo en cuenta que todo desecho es reciclado o dado un segundo uso					X	

Elaborada por: Lcda. Nataly Claudio Tapia, (2020)

Tabla 19: Pregunta N°17

El hotel realiza acciones para la conservación del medio ambiente

Entrevistados	Respuesta	Escala					Conclusión
		1	2	3	4	5	
Sebastián Quezada	Sí, el hotel genere buenas prácticas ambientales dentro de las instalaciones del hotel, reciclando el plástico, papel, pilas y el aceite y ya no generando el uso innecesario de sorbetes y vasos térmicos.					X	Se concluye que, el Hotel Ambato genera buenas prácticas ambientales dentro de las instalaciones del hotel reciclando varios residuos utilizados en las actividades diarias del hotel. Así mismo cumple con no utilizar objetos innecesarios como sorbetes y vasos térmicos.
Luis Vásquez	Sí, se ahorra energía mediante los paneles solares sin embargo en el agua no existe un ahorro ya que no se cuenta con tecnología			X			
Flavio Huasco	Sí, porque los residuos generados en el Hotel se distribuyen en distintos empaques según corresponda. Los mismos que después tienen un destino final programado de manera oportuna.					X	
Susana Paredes	Si porque se cuenta con fuentes de energía alternativa como son los paneles solares.					X	
Alex Sachay	Si se genera conciencia sobre todo con el aceite usado, ya que se recicla en los mismos recipientes del aceite para que luego las empresas expertas se encarguen de darle un mejor procesamiento del mismo					X	
Cumandá Pinto	Si se realiza acciones para la conservación del medio ambiente. Sin embargo, nunca es suficiente					X	

Elaborada por: Lcda. Nataly Claudio Tapia, (2020).

Tabla 20: Pregunta N°18

Se da un manejo adecuado a los desechos sólidos generados en el hotel

Entrevistados	Respuesta	Escala					Conclusión
		1	2	3	4	5	
Sebastián Quezada	Sí mediante una distribución ordenada en los contenedores adecuados para cada cosa tanto en cocina como en las cosas de camarería.					X	Se concluye que, los desechos generados dentro del establecimiento hotelero son desechados de manera organizada en contenedores adecuadas y acorde a su distribución.
Luis Vásquez	Si					X	
Flavio Huasco	Sí se realiza una distribución de todo lo que genera el hotel en la realización de varias actividades. Así mismo se recicla el aceite en los mismos contenedores para luego ser vendidos a una empresa especializada en el tema.					X	
Susana Paredes	Si					X	
Alex Sachay	Si					X	
Cumandá Pinto	Sí, se recicla las botellas y los rollos de papel de manera adecuada para luego enviar a los recicladores que compran estos desechos.					X	

Elaborada por: Lcda. Nataly Claudio Tapia, (2020).

Tabla 21: Pregunta N°19

El Hotel cuenta con un Manual de Manejo de Desechos Sólidos

Entrevistados	Respuesta	Escala					Conclusión
		1	2	3	4	5	
Sebastián Quezada	El Hotel Sí cuenta con un manual de manejo de desechos el mismo que se encuentra en la página del Ministerio del Ambiente. Tomando en cuenta que, es un requisito de funcionamiento.					X	Se puede mencionar que, el Hotel Ambato si cuenta con un Manual de Manejo de Desechos.
Luis Vásquez	Si					X	
Flavio Huasco	Si					X	
Susana Paredes	Si					X	
Alex Sachay	Si					X	
Cumandá Pinto	Si					X	

Elaborada por: Lcda. Nataly Claudio Tapia, (2020).

Tabla 22: Pregunta N°20

El hotel promueve una gestión sostenible

Entrevistados	Respuesta	Escala					Conclusión
		1	2	3	4	5	
Sebastián Quezada	Sí, porque se pretende tener un equilibrio dentro de los tres pilares fundamentales del desarrollo sostenible como es lo económico, social y ambiental desde la perspectiva de calidad y excelencia.					X	Se concluye que el establecimiento hotelero cumple con tener un equilibrio dentro de los tres pilares fundamentales del desarrollo sostenible como es lo económico, social y ambiental desde la perspectiva de calidad y excelencia.
Luis Vásquez	Si					X	
Flavio Huasco	Si					X	
Susana Paredes	Si					X	
Alex Sachay	Si					X	
Cumandá Pinto	Si					X	

Elaborada por: Lcda. Nataly Claudio Tapia, (2020)

Tabla 23: Pregunta N°21

El hotel promueve el reciclado de papel y plástico.

Entrevistados	Respuesta	Escala					Conclusión
		1	2	3	4	5	
Sebastián Quezada	Sí, es importante mencionar que el Hotel recicla de manera consciente destinando un final adecuado a todo lo que se recicla.					X	Dentro del análisis expuesto se puede decir que el hotel
Luis Vásquez	Si, el hotel cumple con un compromiso sostenible de reciclar no solo papel y plástico sino también aceite utilizado, y pilas.					X	Ambato cumple con todos los parámetros de
Flavio Huasco	Se incentiva el reciclado de papel y plástico de manera consciente.					X	Responsabilidad Social
Susana Paredes	Dentro del área de recepción sí se recicla de manera consciente el papel, brindándole más usos a las hojas que están mal impresas para utilizarlas como sobres o para imprimir información para uso exclusivo del hotel.					X	Empresarial dentro de las áreas del Hotel.
Alex Sachay	Dentro del hotel existe una política de reciclado consciente no solo en papel y plástico sino en otros elementos como el aceite y los desperdicios de comida.					X	
Cumandá Pinto	Sí, porque los plásticos y el papel se reciclan en distintas bolsas para luego ser entregadas a los recicladores para que ellos se encarguen del destino final de una manera más consciente.					X	

Elaborada por: Lcda. Nataly Claudio Tapia, (2020)

CAPITULO V

5.1 Conclusiones

- Se concluye que, la situación actual del Hotel Ambato sí cumple con los parámetros de responsabilidad social empresarial en el manejo de desechos sólidos. Tomando en cuenta que, la empresa posee un manual para poder prevenir, mitigar y reducir los impactos negativos generados por las actividades cotidianas dentro del establecimiento, reciclando de manera consiente para que la disposición final de residuos destinados al relleno sanitario sea mínima.
- Los resultados de la investigación demuestran que, el Hotel Ambato genera un manejo adecuado de los desechos que produce el establecimiento en todas las áreas, debido a que son conscientes del daño que esto puede causar no solo a la naturaleza sino también a los seres humanos. Por tal razón la empresa no solo cuenta con paneles solares para optimizar el uso de energía, sino también realiza una recolección de manera planificada y ordena de los desechos generados en el hotel como: plástico, papel, pilas, desechos de comida, aceite utilizado y por la situación actual de la Pandemia de mascarillas en bolsas de color rojo. Así mismo cuenta con la responsabilidad de no utilizar objetos innecesarios como sorbetes y vasos térmicos.
- Se determina que, dentro de las actividades cotidianas que realiza el establecimiento hotelero se pudo constatar que sí existe un ahorro de energía, ya que, cuentan con paneles solares. Sin embargo, no cuentan con sensores de agua y de luz lo que causa un problema porque los colaboradores del hotel deben estar pendientes de la luz en los pasillos y muchas de las veces del agua en los baños. Sin embargo, hay que mencionar que estuvo en planes la remodelación de las instalaciones del hotel con lo antes mencionado, pero por consecuencia de la Pandemia se tuvo que volver a planificar ya que existió un recorte de presupuesto.

5.2 Recomendaciones

- De acuerdo a la investigación bibliográfica para la elaboración de la tesis se ha podido evidenciar que, en el Ecuador concretamente en el ámbito académico no existen tantos estudios relacionados con la Responsabilidad Social Empresarial que manejan los establecimientos hoteleros en cuanto a la distribución de desechos sólidos. De manera que, es importante que las instituciones educativas incorporen asignaturas relacionadas con el tema, con la finalidad de fomentar conciencia en los estudiantes para que esta manera se puedan realizar estudios y así poder generar un mejor desarrollo de la RSE no solo en establecimientos hoteleros sino en general.
- Desde el ámbito empresarial ecuatoriano es un reto gigante que se logre generar espacios de comunicación, donde se instruya a toda la ciudadanía para que opte medidas de concientización sobre el cuidado del ambiente. Tomando en cuenta que, de nada sirve que los establecimientos hoteleros se encarguen de una buena distribución de residuos sólidos de manera consciente, sí al momento de la recolección por medio de los recolectores todo se genera en un solo lugar y se vuelve a generar basura. De manera que, es conveniente que se genere campañas a toda la ciudadanía en la provincia de Tungurahua para que adopten buenas prácticas ambientales y a su vez se apoye las iniciativas de las empresas que tienen buenas prácticas ambientales.
- Finalmente se recomienda una nueva programación para generar la gestión e invasión de un cambio del sistema de sensores de electricidad y de agua para generar un ahorro dentro de las instalaciones del Hotel Ambato.

5.3 BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, P. (2015). *Valores*. México.
- Alayon, C. (2017). Manejo de Residuos Sólidos. *Revista Líderes* , 109.
- Alfaro, A. L. (2016). Responsabilidad social corporativa en cadenas hoteleras: Hotel Las Américas en Cartagena de Indias. *Revista Panorama Económico*, 24.
- Altamirano, F. (29 de Julio de 2019). Responsabilidad Social Empresarial-Forum Empresa. *EU-LAC*, Pág. 158.
- Altamirano, J. (2017). *Responsabilidad con la Sociedad*. Sociedad Colectiva, España.
- Alvarado, C. (2017). Medio Ambiente. *Ambiente*, Pág. 45.
- Arbeláez, D., & Hernández, J. (2015). La Responsabilidad Social Empresarial desde la perspectiva de los Gerentes de los Hoteles pymes de la ciudad de Cartagena. . *Saber, Ciencia y Libertad*,, Págs.91-95.
- Arbeláez, D., & Hernández, J. (2017). La responsabilidad social empresarial desde la perspectiva de los gerentes de los hoteles pymes de la ciudad de Cartagena. *Saber, ciencia y Libertad*,, *Volumen N° 6*, 104-109.
- Arévalo, A. (2017). Relación entre la percepción de los conceptos de bioética, ética y moral, del ciudadano común y las definiciones teóricas . *Revista Colombiana de Bioética*,, Págs. 25-40.
- Ascazubí, D. (2017). Contaminación del Aire. Pág. 247.
- Ayuso, S., & Mutis, F. (2017). El Pacto Mundial de las Naciones Unidas-¿ una herramienta para asegurar la responsabilidad global de las empresas. *Revista de Globalización, Competitividad y Gobernabilidad*, Pág.199.
- Barragan, P. (2018). Distribucion de los Residuos Sólidos. *Revista Internacional*, Pág. 83.
- Batista, R. (2019). Manejo y gestión ambiental de los desechos sólidos, estudio de casos. . *Revista Universidad y Sociedad*,, Págs. 271-276.

- Bazzanella, F., Peter, M., & Schnitzer, M. (2019). Las percepciones de las partes interesadas en los eventos deportivos a pequeña escala. *En Journal of Convention & Event Tourism Routledge., Volumen 20(Nº 4)*, págs. 261-286.
- Berghe, W. (2017). Guía completa de las normas ISO . *Revista Europea de Formación Profesional*, Págs. 21-30.
- Bernache, A. (2017). Riesgo de contaminación por Disposición Final. *Revista internacional de contaminación ambiental*, Pág. 99.
- Betancourt, L., Ramírez, k., & Cortés, D. (2019). Un análisis para la asamblea de accionistas. . *Sociedad*, Pág. 321.
- Bifani, P. (2017). *Medio ambiente y desarrollo sostenible*. México: Editorial IEPALA.
- Bobbio, A. (2015). Definición de Gobierno. *Sociedad*, Pág. 115.
- Bonilla, S. (2017). Responsabilidad Social Empresarial. *Estrategia de Negocios*, Pág.109.
- Borja, M. (2018). *La contaminación por desechos sólidos*. Ecuador.
- Bravo, A. (2015). *Población*.
- Bustos, E. (2017). Clasificación de los Desechos Sólidos. Pág. 96.
- Cajiga, M. (2018). Responsabilidad Social Empresarial. *Revista Internacional*, Pág.93.
- Camacho, S. (2015). Las normas de responsabilidad social. Su dimensión en el ámbito laboral de las empresa. *Revista latinoamericana de derecho social*, Pág. 29.
- Cameron, K. (2017). Responsabilidad Social Empresarial en el ámbito laboral. Pág. 36.
- Cando, N. (2018). Desechos Orgánicos e Inorgánicos. *Sociedad y Ambiente*, Pág. 22.
- Caride, A. (2017). Características de la Responsabilidad Social de la Empresa. *Sociedad* , Pág. 8.
- Carranza, E. (2015). Manejo de Residuos Sólidos. Pág.320.

- Carrion, C., & Altamirano, A. (2018). *La Responsabilidad Social Empresarial en Hoteles de cinco estrellas en Ecuador*. Quito-Ecuador.
- Carrion, E. (2017). Compromiso Global con el Ambiente. *Ambiente*, Pág. 55.
- Castellano, P. (2018). Desechos Sólidos Inorgánicos. *Revista Ambiental Colombia*, Pág. 107.
- Cayao, V. (2018). Responsabilidad Social y Sostenibilidad en Hoteles tres estrellas de Lima Metropolitana. Págs. 185-189.
- Caza, T. (2017). *Reciclaje*. Ecuador.
- Chacín, C. (2018). *Manejo Integrado de Residuos Sólidos*. España.
- Champi, C., & Rojas, S. (2019). Diagnóstico del Manejo de Residuos Sólidos en Hotel Cabaña Quinta y Eco Logde Wasai-Perú. *Sociedad*, Pág.324.
- Chavez, L. (25 de junio de 2016). *Ecuador Turístico*. Obtenido de Resort en Ecuador - Napo Wildlife Center Ecolodge: <https://www.pinterest.com/pin/15903404915370131/>
- Correa, G. (2017). *EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LOS CONCEPTOS DE RSE-BALANCE SOCIAL*. Colombia: Pegasus.
- Coruña, S. (2018). Importancia del transporte de residuos. *Revista Insedes.*, Pàgs. 96-100.
- Cruz, F. (2018). Gestión de los Desechos Sólidos. Pág. 75. Obtenido de <https://www.celec.gob.ec/hidropaute/images/Ambiente/Gestion.de.residuos.solidos.pdf>
- Dalla, S. (2019). Mercado con Responsabilidad Social Empresarial. Pág. 56.
- Daza, A. (2019). Valor Percibido por el Cliente: Cartografía Bibliométrica. *Sociedad*, Págs.613-615.
- Delgado, J., Naranjo, S., & Toaza, V. (2018). *Ciencia Digital*, N°2(N°4), págs.190-209.
- Delgado, J., Naranjo, S., & Toaza, V. (2018). Responsabilidad Social Empresarial. *Ciencia Digital*, N°2(N°4), págs.190-209.

- Dhaliwal, L., & Zhang, Y. (2018).
- El Herald. (15 de mayo de 2016). Manual para el manejo de Desechos Sólidos. *Desechos Sólidos*.
- Eurostat. (2019). Conciencia Ambiental. 55.
- Fernández, A. (2019). Problemas de Contaminacion Ambiental. Pág. 186.
- Fernández, J., & Sanjuán, A. (2017). La teoría del stakeholder o de los grupos de interés, pieza clave de RSE, del éxito empresarial y de la sostenibilidad. *Revista Internacional de Investigación en Comunicación*, Volumen 6(Nº 2), Págs.130-143.
- Ferrin, Y. (2019). ¿Qué es la Investigación Exploratoria. *Educación y Ciencia*, Pág. 104.
- Figueroa, V. (2017). Fidelización de clientes: concepto y perspectiva. *Tec Empresarial*, Págs. 29-32.
- Flores, A. (2019). La problemática de los desechos sólidos. *Economía*, Pág. 107.
- Fronzizi, R. (2019). *¿Qué son los valores?* España: Editorial Norma.
- García, D. (2018). Clasificación de los Desechos Sólidos. Pág. 305.
- Gómez, Á. (2019). Elaboración de un protocolo para reducir los residuos sólidos urbanos generados en el Hotel The Royal Cancún. *Revista DELOS*, Pág. 158.
- Grajales, I. (2019). Responsabilidad del agente moral en Colombia frente al daño ambiental. *Revista Trilogía*, Pág. 258.
- Gutiérrez, A. (2015). *Creación de valor para el accionista*. México: Ediciones Díaz de Santos.
- Guzmán, M. J. (2016). Análisis del Manejo de Residuos Sólidos Inorgánicos . Págs. 125-128.
- Harbour, D. (2017). *Responsabilidad Social Empresarial*. México.
- Hernández, S. (2017). *Población*.

- Herrán, J., Torres, D., & Martínez, E. (2018). Importancia de los abonos orgánicos. . *revista científica de sociedad, cultura y desarrollo sostenible*,, Págs. 57-59.
- Herrera, P. (2018). Clasificación de los Desechos Sólidos. *Revista Panorama Ambiental*, Págs. 136-142.
- Hipólito, O. (2017). Concepto de Gobierno. *Eumed. net- Enciclopedia Virtual*, Pág. 69. Obtenido de Enciclopedia Virtual.
- Horkheimer, M. (2015). La Sociedad. *Sociedad, Ciencia y Tecnología*, Págs. 109-113.
- Icaza, E. (2019). Las tutorías virtuales en la calidad del aprendizaje explicativo. *Letras y Ciencias de la Educación*, Pág. 207.
- INEC. (2018). *Población*. Ambato.
- Jara, E. (2017). Recolección de Desechos Sólidos. *Medio Ambiente*, Pág. 108.
- Jaramillo, F. (2018). Los cinco pilares básicos de la RSE. *La opinión en Murcia*, Pág. 206.
- Kerlinger, F. (2019). *Método Científico*. España.
- Kotler, P. (2018). Consideraciones de Cliente. Pág. 107.
- Laínez, C., & Núñez, Y. (2016). Análisis de la Responsabilidad Social en el Ecuador. *Revista Publicando*,, Volumen 3(Nº2), Págs. 452-466.
- Lascano, S. (2018). Procesamiento de Desechos. *Revista Medio Ambiente*, Pag. 17.
- Lescanoh, J. (2017). ¿Qué es un accionista? *Revista Reviso*, Pág. 106.
- Licandro, O., Alvarado, L., & Sansores, E. (2019). Responsabilidad Social Empresaria: Hacia la conformación de una tipología de definiciones. *Revista Venezolana de Gerencia*, Págs. 285-288.
- Lizardo, S. (2017). Contaminación del Suelo- Desechos Sólidos. Págs. 101-103.
- Loor, A. (2017). Desechos Inorgánicos. *Revista Medio Ambiente*, Págs. 69-70.
- López, A. (2016). Definición Propietarios. Pág. 205.
- Lopéz, A. (2017). Contaminación por causa de los Desechos Sólidos. Pág. 352.

- Lotze, F. (2015). *Valores*.
- Luzinburg, A. (2015). Responsabilidad Laboral. *Sociedad y Ambiente*, Págs. 23-25.
- Maldonado, F. (2017). Residuos Orgánicos. Pág. 186.
- Marin, E. (2019). Separacion en la fuente de Origen. Pág, 86.
- Mariño, S. (2017). Recolección . *Ambiente y Sociedad* , Págs. 105-107.
- Marquez, R., Rodriguez, O., & Muñoz, G. (2019). Definición de residuos. *Medio Ambiente*, Págs. 135-138.
- Martínez, Y. (2016). La Responsabilidad Social Empresarial. *Latindex*.
- Marzá, D. (2017). La responsabilidad social de la empresa: una definición desde la ética empresarial. . *Revista valenciana de economía y hacienda.*, Págs. 77-98.
- Medina, C. (2018). *Reciclaje de desechos sólidos en América Latina*. México.
- Mena, A. (2017). Reciclaje. Págs. 204-206.
- Mena, P. (2018). Gestion de Desechos Solidos. *Revista Medio Ambiente*, Pags. 222-225.
- Miranda, M. (2017). Factores claves de éxito y responsabilidad social en los hoteles tres estrellas distrito Cusco. Pág. 98.
- Monge, S. (2018). *Desechos Sólidos*. Perú.
- Montagnini, F., & Jordan, S. (2017). *Reciclaje de nutrientes. Ecología y conservación de bosques neotropicales*. Cartago- Costa Rica: Editorial tecnológica.
- Morán, C., Leon, R., & Torres, M. (2018). Stakeholders, Responsabilidad Social en Ecuador. *Revista Científica y Tecnológica, Volumen 3(Nº 2)*, Págs. 21-30.
- Moreira, L. (2019). Aprendizaje centrado en el estudiante desde la planificación en investigación. *CIENCIAMATRIA*,, vol. (6)(Nº 3), Págs. 96-98.
- Noriega, J. (2016). Sociedad y Medio Ambiente. *Estudios Geográficos*, Pág. 125.
- Noriega, S. (2017). Manejo de Desechos Sólidos. *Ambiente*, Pág. 55.

- Ochoa, J. (2017). Reconocimiento a las mejores prácticas de RSE. *Revista Ganar - Ganar*, Pág. 158.
- Ordóñez, J. (2018). *RSE- Hotel Boutique los Balcones*. Cuenca.
- Orozco, A. (2017). Responsabilidad Social Empresarial: Teorías, índices, estándares y certificaciones. Págs. 196-206.
- Pacheco, A. (2017). Desechos Sólidos. *Sociedad*, Pág. 88.
- Paez, S. (2018). *Reciclaje en America Latina y el Caribe*. Mexico.
- Paz, H. (2018). Desechos Sólidos Orgánicos. Pág. 108.
- Pazmiño, N. (2018). Procesamiento de Residuos Solidos. *Revista Internacional*, Pags. 65-66.
- Peñaloza, C. (2018). *Contaminacion Ambiental*. México.
- Pérez, J. (2018). *Definición de Gobierno*. Quito.
- Pineda, R. (2017). *Contaminacion Ambiental*. Brasil.
- Polotto, F. (2016). Responsabilidad Social Empresarial. *Sociedad*, Pág.186.
- Poyatos, S. (2018). Responsables Socialmente con el Medio Ambiente. *Revista de Estudios Corporativos*, Págs. 96-97.
- Puentes, C. (2015). Definición Propietarios. Págs.37-38.
- Ramírez, G., & Pérez, E. (2017). Residuos Sólidos. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, Págs. 79-81.
- Ramos, F. (2017). Almacenamiento de Desechos Sólidos. Págs. 179-181.
- Resendiz, A. (2015). Responsabilidad Social Empresarial- Beneficio o Moda. *Virtual Pro*, Págs.1010-1011.
- Rodriguez, S. (15 de enero de 2020). *Los Balcones-Hotel en Cuenca, certificado en Responsabilidad Social Empresarial (RSE)*. Obtenido de <http://hotellosbalconescuenca.com/>
- Rojas, S. (2015). Sociedades. *Ciencia, Sociedad y Tecnología*, Pág.105.
- Rokeach, A. (2017). *La Naturaleza o Valores Humanos*. España.

- Romero, C., Botache, L., & Restrepo, M. (2020). Beneficios tributarios por la adopción de políticas de responsabilidad social empresarial (RSE). *Dictamen Libre*, Pág. 26.
- Rothbard, M. (2015). Tipos de Ética. *Sociedad*.
- Ruiz, J. (2016). Sociedad dentro de una Cultura. Págs. 205-206.
- Salazar, X. (2017). Transporte de Recolecion de Residuosos Solidos. Pag. 54.
- Sanchez, J. (2018). Proveedor - Definición. *Sociedad*, Pág.86.
- Sánchez, M. (15 de mayo de 2015). Napo Wildlife Center premiada por Rainforest Alliance. *Ecología*, pág. Pág.15.
- Santamaria, A. (2017). Análisis del Manejo de Desechos Sólidos Inorganicos de los Hoteles de Primera y Segunda Categoría de la Ciudad de Loja. Pág. 185.
- Santamaria, E. (2017). Contamianción del Agua-Desechos Sólidos. *Medio Ambiente*, Pág.73.
- Santinelli, M. (2016). Grupos de Interes Stakeholders. *Revista de Historia Economica-Journal of Iberian and Latin American Economic History*, Volumen 13(Nº 2), Pág. 196.
- Silgado, F. (2018). Recolección de Desechos Sólidos . *Ambiente* , Pág. 82.
- Silva, A. (2019). Responsabilidad Social en el Ámbito Laboral. *Sociedad*, Pág. 67.
- Solano, M. (2017). Almacenamiento Temporal de los Desechos Sólidos. Pág. 97.
- Solarte, J. (2018). Separación en la fuente de Origen . Pág. 208.
- Solis, D. (2016). Desechos Sólidos Orgánicos. Pág. 12.
- Tapia, R. (25 de Enero de 2020). *Wyndham Garden Quito*. Obtenido de <https://corporate.wyndhamhotels.com/es/nuestros-compromisos-de-responsabilidad-social/>
- Tellez, A. (17 de Febrero de 2017). Responsabilidad Social Empresarial Turística - Caso del Hotel La Mansión. *Revista Interamericana de Ambiente y Turismo*, N° 13(N° 1).

- Toapanta, L., & Cardenas, E. (2018). Revisión de parámetros fisicoquímicos como indicadores de calidad y contaminación del agua. *Ingeniería e investigación.*, Págs.193-195.
- Toapanta, R. (2017). Recoleccion de Desechos Solidos. *Revista Medio Ambiente*, Pàg. 58.
- Toledo, T. (2018). Gestion de Desechos Solidos. *Revista Medio Ambiente*, Pag. 304.
- Torres, A. (2017). *Definicion-Proveedor*. Obtenido de Obtenido de: <https://dspace.uib.es/xmlui/handle/11201/1541617>
- Turk, A. (2018). Ecología -Contaminacion Ambiental . *Interamericana* , Pág.257.
- Vaca, F. (2017). Responsabilidad Social Medio Ambiental. *Líderes*, Pág. 165.
- Valdés, P. (2015). Relación entre Derecho y Moral. *Sociedad y Entretenimiento*, Pág. 205.
- Valencia, Z. (2016). Características Genreales de la propiedad. Pág. 147.
- Velastegui, L. (2018). Disposicion Final de los Desechos Sólidos. *Ambiente*, Pág. 81.
- Vera, S. (2017). Contaminación de los Desechos Sólidos. *Medio Ambiente*, Págs. 205-209.
- Villacis, O. (2017). Manejo de Desechos Sólidos en el GAD Cevallos y la Ordenanza Municipal. Pág. 245.
- Vives, P. (2017). Responsabilidad Social . En *Libro Verde* (pág. Pág. 42.). España.
- Yusuf, A. (2017). Responsabilidad Social. Pág. 107.
- Zapata, P. (2017). Evaluación y Proceso de Compostaje. *Terra Latinoamericana*, Pág. 76.

5.4 ANEXOS



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN TURISMO
MENCIÓN: GESTIÓN DE CALIDAD TOTAL EN ORGANIZACIONES DE
SERVICIOS TURÍSTICOS
ENTREVISTA

Objetivo

La presente entrevista tiene como objetivo analizar cuál es la responsabilidad social empresarial que tiene el Hotel Ambato y conocer acerca del manejo de los desechos sólidos que se genera en el establecimiento hotelero, dirigido al personal que labora en el establecimiento, la información obtenida será utilizada únicamente para fines académicos.

Instrucciones

Marcar con un aspa (x) la alternativa que usted crea conveniente. Se le recomienda contestar con toda sinceridad.

Siempre (5) casi siempre (4) a veces (3) casi nunca (2) nunca (1)


Responsabilidad Social Empresarial		Escala				
Prácticas Laborales		1	2	3	4	5
1	El hotel garantiza buenas condiciones laborales a los colaboradores					
2	En el hotel reconoce el talento y los logros de los colaboradores					
Derechos humanos						
3	Se respeta las horas de trabajo en el hotel					
4	El hotel les informa de sus derechos a los colaboradores					
SOCIEDAD						
5	El hotel participa en eventos de apoyo social					
6	El hotel involucra a sus colaboradores para programas de ayuda social					
Responsabilidad de Productos y servicios						
7	El hotel se preocupa por la salud ocupacional de sus colaboradores otorgándoles buenos planes de seguro					
8	El hotel se responsabiliza y asegura el uso de uniformes e indumentaria necesaria que debe utilizar cada colaborador en sus áreas de trabajo.					
2. ECONÓMICO						
Eficiencia de las operaciones						
9	El hotel brinda bonos de acuerdo al desempeño de los colaboradores.					
10	El precio de los servicios se ve reflejado en la demanda del hotel.					
Calidad de productos y servicios						
11	El hotel brinda servicios de calidad					
12	El hotel invierte económicamente en productos de calidad					
Precio justo						
13	Es justo el precio que pagan los clientes en el hotel					

14	Las remuneraciones de los colaboradores son justas					
3. AMBIENTAL						
Optimización de los recursos						
15	El hotel minimiza el uso de energía eléctrica y agua					
16	Se procura disminuir la generación de desechos sólidos en el hotel					
Capacitación del personal						
17	El hotel realiza acciones para la conservación del medio ambiente					
18	Se da un manejo adecuado a los desechos sólidos generados en el hotel.					
19	El Hotel cuenta con un Manual de Manejo de Desechos Sólidos					
Concientización del personal						
20	El hotel promueve una gestión sostenible					
21	El hotel promueve el reciclado de papel y plástico					

Gracias por su Colaboración

Fotografía	Descripción
	<p data-bbox="1013 801 1345 1550">Pasillos del Hotel Ambato y la Recepción donde se verifica que el Hotel sí cumple con el ahorro de energía, porque se utiliza la energía si se requiere. Sin embargo, se nota que no cuentan con sensores de electricidad, lo que provoca un gasto innecesario el mantener encendidas las luces si nadie está en el lugar.</p>

	<p>Lavamanos de todas las habitaciones del Hotel donde se puede observar que son manuales. De tal forma que, no se puede controlar un ahorro de agua. Tomando en cuenta que, sí se contara con sensores de agua la utilización de agua sería controlada y minimizaría el gasto para el hotel.</p>
	<p>Frascos de shampoo y acondicionador de material biodegradable.</p>
	<p>Iluminación de los baños del Hotel Ambato que se maneja de forma manual.</p>

	<p>Colaboradores del Hotel Ambato, correctamente uniformados con los respectivos accesorios correspondientes al chef y mesero dotados por la empresa.</p>
	<p>Colaboradores del Hotel Ambato que actualmente no cuentan con uniformes por motivo de la Pandemia.</p>
	<p>Sub-Gerente del Hotel Ambato mediante la entrevista realizada por el maestrante para conocer más a fondo acerca del Tema de investigación.</p>

CARTA DE COMPROMISO

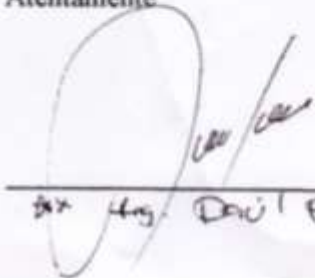
Ambato, 08 de diciembre del 2020

Yo, PAÚL ANDRÉS PINTO MORENO, en calidad de Gerente General del "HOTEL AMBATO" me permito poner en su conocimiento la aceptación y respaldo para el desarrollo del Trabajo de Titulación bajo el tema: "**Responsabilidad Social Empresarial y Manejo de Desechos Sólidos en Establecimientos Hoteleros.**", propuesto por la estudiante JESSICA NATALY CLAUDIO TAPIA, portadora del número de cédula 050395751-6, de la Maestría de Turismo, mención Gestión de la Calidad Total en Organizaciones de Servicios Turísticos, Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación del Universidad Técnica de Ambato.

A nombre del establecimiento al cual represento, me comprometo apoyar en el desarrollo del proyecto.

Particular que comunico a usted para fines pertinentes.

Atentamente



Dr. Ing. Paul Pinto