



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA

MODALIDAD PRESENCIAL

**Informe final del trabajo de graduación o titulación previo a la obtención del
Título de Licenciada en Turismo y Hotelería**

TEMA:

**“EL TURISMO SOSTENIBLE Y SU INCIDENCIA EN EL MANEJO DE
RESIDUOS SÓLIDOS INORGÁNICOS DE LOS HOTELES DE CUATRO
ESTRELLAS DE LA CIUDAD DE AMBATO.”**

AUTORA: Zoila Carolina Zamora Medina

TUTOR: Lic. Mg. José Luis Núñez

AMBATO - ECUADOR

2015

**APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O
TITULACIÓN**

CERTIFICA:

Yo Mg. José Luis Núñez, con CC. 180308284-9 , en mi calidad de Tutor del trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema “EL TURISMO SOSTENIBLE Y SU INCIDENCIA EN EL MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS INORGÁNICOS DE LOS HOTELES DE CUATRO ESTRELLAS DE LA CIUDAD DE AMBATO.”, desarrollado por la egresada Zamora Medina Zoila Carolina, considero que dicho informe investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, por lo que autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la Comisión calificadora designada por H. Consejo Directivo.

.....
Lic. Mg. José Luis Núñez

TUTOR

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Dejo constancia de que el presente informe es el resultado de la investigación del autor, quien basado en la experiencia profesional, en los estudios realizados durante la carrera revisión bibliográfica y de campo. Las ideas, opiniones y comentarios especificados en este informe, son de exclusiva responsabilidad de su autor.

.....
Zamora Medina Zoila Carolina

CC. 1803550505-6

AUTORA

**APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO
AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN:**

La Comisión de estudios y calificación del informe de Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema:

“EL TURISMO SOSTENIBLE Y SU INCIDENCIA EN EL MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS INORGÁNICOS DE LOS HOTELES DE CUATRO ESTRELLAS DE LA CIUDAD DE AMBATO.”, presentada por la Srta. Zamora Medina Zoila Carolina, egresada de la Carrera de Turismo y Hotelería, promoción Marzo- Abril 2013, una vez revisada y calificada la investigación, se APRUEBA en razón de que cumple con los principios básicos, técnicos, científicos de investigación y reglamentarios.

Por lo tanto se autoriza la presentación ante los organismos pertinentes.

LA COMISIÓN

.....
Mg. Héctor Raúl Tamayo Soria

MIEMBRO

.....
Mg. Carmen Isabel Vaca Vaca

MIEMBRO

DEDICATORIA

A mis padres, porque me dieron la mejor de las herencias que es la educación, me enseñaron que las metas, objetivos y los sueños se alcanzan en base al esfuerzo, perseverancia y la humildad.

A mi esposo, porque estuvo a mi lado en los momentos más difíciles, dándome la mano y el aliento para continuar.

A mi hija, porque es la luz de mis ojos que me inspiran a seguir creciendo para que un día puede ser ejemplo de madre emprendedora y luchadora en base a los principios que me enseñaron un día mis padres.

Os dedico como símbolo de agradecimiento a sus deseos y sacrificios

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo va dirigido con una expresión de gratitud para todos mis maestros que con nobleza y entusiasmo vertieron todo su apostolado en mí.

A la Universidad Técnica de Ambato especialmente a la Facultad de ciencias Humanas y de la Educación, Carrera de Turismo y Hotelería, porque en su aulas recibí las más gratas enseñanzas.

A Dios principalmente, porque me dio la vida, salud, la bendición y la fuerza para mantenerme en pie cada día de mi vida.

A mis padres, por darme principios de mujer respetuosa y luchadora a enfrentar la vida con nobleza y humildad.

A mi esposo por estar todos los días a mi lado luchando las pequeñas batallas para un día ganar la guerra, por ayudarme a educar a nuestra pequeña hija que un día será una hermosa mujer digna de nuestro orgullo.

A mi hija por darme la mayor de las felicidades de sentirme madre, el amor incondicional y el más puro.

A mis Hermanos, por sus consejos de perseverancia y ejemplo de lucha.

A mi suegra, por brindarme su apoyo y conocimiento.

A mis amigos y compañeros, por el tiempo que convivimos y consolidado una linda amistad.

Mi más sincero agradecimiento a quienes de una u otra manera hicieron posible la culminación de este trabajo. A los Hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Ambato que aportaron e hicieron posible desarrollo del presente proyecto.

ÍNDICE GENERAL

Contenido	
Portada.....	i
Aprobación del Tutor del Trabajo de Graduación o Titulación.....	ii
Autoría de la Investigación	iii
Aprobación del Tribunal de Grado	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Índice General	vii
Índice de Cuadros.....	xi
Índice de Gráficos	xii
Índice de Tablas	xiii
Resumen Ejecutivo.....	xv
Introducción	1

CAPÍTULO I EL PROBLEMA

1.1 Tema.....	3
1.2 Planteamiento del Problema.....	3
1.2.1 Contextualización.....	3
1.2.2 Análisis Crítico	12
1.2.3 Prognosis	13
1.2.4 Formulación del Problema	14
1.2.5 Preguntas Directrices	14
1.2.6 Delimitación del Objetivo de la Investigación.....	14
1.2.6.1 De Contenido	14
1.2.6.2 Espacial	14
1.2.6.3 Temporal	15
1.3 Justificación.....	15
1.4 Objetivos	16

1.4.1 Objetivo General.....	16
1.4.2 Objetivos Específicos.....	16

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Investigativos.....	17
2.2 Fundamentación Filosófica.....	23
2.3 Fundamentación Legal.....	24
2.4 Categorías Fundamentales.....	27
2.5 Constelación de Variables.....	28
2.5.1 Variable Independiente.....	30
2.5.1.1 Sociedad.....	30
2.5.1.2 Buen Vivir.....	30
2.5.1.3 Sostenibilidad.....	32
2.5.1.4 Turismo Sostenible.....	33
2.5.1.4.1 Definición.....	33
2.5.2 Variable Dependiente.....	43
2.5.2.1 Medio Ambiente.....	43
2.5.2.2 Buenas Prácticas Ambientales.....	44
2.5.2.3 Manejo de Residuos.....	45
2.5.2.4 Manejo de Desechos Solidos.....	46
2.5.2.4.1 Definición.....	46
2.6 Hipótesis.....	58
2.6.1 Hipótesis Nula.....	58
2.7 Señalamiento de Variables.....	58

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1 Enfoque.....	59
3.2 Modalidad Básica de la Investigación.....	59
3.3 Nivel o Tipo de Investigación.....	60
3.4 Población o Muestra.....	61

3.5 Operacionalización de Las Variables.....	63
3.6 Recolección de Información	65
3.7 Plan para el Procesamiento y Análisis	65

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Análisis e Interpretación de Resultados	67
4.2 Verificación de la Hipótesis	87
4.2.1 Planificación de la Hipótesis	87
4.2.2 Selección del Nivel de Significación	87
4.2.3 Descripción de la Población.....	87
4.2.4 Especificación de lo Estadístico.....	87
4.2.5 Especificación de las Regiones de Aceptación y Rechazo.	88
4.2.6 Recolección de Datos y Cálculo de lo Estadístico.....	89

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones	91
5.2 Recomendaciones.....	92

CAPÍTULO VI

LA PROPUESTA

6.1 Datos Informativos.....	94
6.2 Antecedentes de la Propuesta.....	95
6.3 Justificación.....	96
6.4 Objetivos de la Propuesta.....	96
6.4.1 Objetivo General	96
6.4.2 Objetivos Específicos.....	97
6.5 Análisis de Factibilidad.....	97
6.5.1 Factibilidad Operativa.....	97
6.5.2 Factibilidad Económica.....	97
6.5.3 Factibilidad Ambiental.....	98

6.6 Fundamentación Teórica.....	99
6.7 Metodología de la Propuesta.....	103
6.7.1 Árbol de Problemas.....	104
6.7.2 Árbol de Objetivos.....	105
6.7.3 Matriz de Marco Lógico.....	106
6.7.4 Elaboración de la Propuesta.....	108
6.8 Administración y Evaluación.....	135
Bibliografía.....	137
Referencias de Páginas Web.....	138
Anexos.....	139

ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1: Variable independiente Turismo sostenible	63
Cuadro 2: Variable dependiente manejo de residuos solidos	64

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico 1: Análisis Crítico	12
Gráfico 2: Superordinación conceptual (Red de inclusión conceptual).....	27
Gráfico 3: constelación de ideas V.I	28
Gráfico 4: constelación de ideas V.D.....	29
Gráfico 5: Representación gráfica pregunta 1.....	67
Gráfico 6: Representación gráfica pregunta 2.....	69
Gráfico 7: Representación gráfica pregunta 3.....	70
Gráfico 8: Representación gráfica pregunta 4.....	71
Gráfico 9: Representación gráfica pregunta 5.....	72
Gráfico 10: Representación gráfica pregunta 6.....	73
Gráfico 11: Representación gráfica pregunta 7.....	74
Gráfico 12: Representación gráfica pregunta 8.....	75
Gráfico 13: Representación gráfica pregunta 9.....	76
Gráfico 14: Representación gráfica pregunta 10.....	77
Gráfico 15: Representación gráfica pregunta 11.....	78
Gráfico 16: Representación gráfica pregunta 12.....	79
Gráfico 17: Representación gráfica pregunta 13.....	80
Gráfico 18: Representación gráfica pregunta 14.....	81
Gráfico 19: Representación gráfica pregunta 15.....	83
Gráfico 20: Representación gráfica pregunta 16.....	85
Gráfico 21: Representación gráfica pregunta 17.....	86
Gráfico 22: representación grafica <i>CHI2</i>	89
Gráfico 23: Análisis Crítico	104
Gráfico 24: Árbol de objetivos.....	105

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Catastro de los Hoteles de la Ciudad de Ambato.....	9
Tabla 2: Hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Ambato.....	11
Tabla 3: Lista de encuetados	61
Tabla 4: Recolección de Información	65
Tabla 5: Tabulación pregunta 1	67
Tabla 6: Tabulación pregunta 2	69
Tabla 7: Tabulación pregunta 3	70
Tabla 8: Tabulación pregunta 4	71
Tabla 9: Tabulación pregunta 5.....	72
Tabla 10: Tabulación pregunta 6	73
Tabla 11: Tabulación pregunta 7	74
Tabla 12: Tabulación pregunta 8.....	75
Tabla 13: Tabulación pregunta 9	76
Tabla 14: Tabulación pregunta 10	77
Tabla 15: Tabulación pregunta 11	78
Tabla 16: Tabulación pregunta 12	79
Tabla 17: Tabulación pregunta 13	80
Tabla 18: Tabulación pregunta 14	81
Tabla 19: Tabulación pregunta 15	83
Tabla 20: Tabulación pregunta 16.....	85
Tabla 21: Tabulación pregunta 17	86
Tabla 22: Especificación de lo estadístico (Frecuencias observadas).....	88
Tabla 23: Especificación de lo estadístico (Frecuencias Esperadas)	88
Tabla 24: Cálculo de grados de libertad	88
Tabla 25: Recolección de datos (<i>chi2</i>)	89
Tabla 26: Datos informativos.....	94
Tabla 27: Indicadores de posibilidad	98
Tabla 28: Detalle de residuos de los Hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Ambato	103
Tabla 29: Matriz de Marco lógico.....	106

Tabla 30: Cronograma de cumplimiento de la puesta en marcha de la Propuesta.....	116
Tabla 31: Operativo de la propuesta	135

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA

RESUMEN EJECUTIVO

TEMA: “EL TURISMO SOSTENIBLE Y SU INCIDENCIA EN EL MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS INORGÁNICOS DE LOS HOTELES DE CUATRO ESTRELLAS DE LA CIUDAD DE AMBATO.”

Autor: Zamora Medina Zoila Carolina

Tutor: Lic. Mg. José Luis Núñez

El presente trabajo de investigación se realizó en los hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Ambato, ya que se ha podido identificar que existe un alto índice de desconocimiento sobre turismo sostenible y de cómo realizar un buen manejo de residuos sólidos inorgánicos, perjudicando al medio ambiente, es por esta razón que se debe buscar una solución inmediata a los métodos que actualmente usan los hoteles, existen motivos, como por ejemplo la poca conciencia ecológica, no se realiza un reciclaje óptimo que ayude a reducir los espacios de almacenamiento, se ha podido identificar a través de encuestas y registros de procesos de los hoteles por lo que se determinó que se necesita una guía que permita mejorar el manejo de residuos inorgánicos, que ayude al cumplimiento de normas, al aprovechamiento de los recursos a un nivel adecuado de esta manera evitar que se agoten con el pasar del tiempo y lograr una buena convivencia en el que se pueda disfrutar de la naturaleza y sus bondades, sin afectar las forma de vida logrando un equilibrio y un buen desarrollo holístico.

INTRODUCCIÓN

El Capítulo 1: Trató sobre la contextualización del problema desde un enfoque macro, meso y micro de la investigación, el análisis crítico se basa a estudios de las causas y consecuencias del problema, establecen la formulación del problema las delimitaciones del problema y finalmente se concluye con la justificación y el establecimiento de los objetivos general y específicos.

El Capítulo II: Se realizó un estudio minucioso sobre los antecedentes investigativos, fundamentación filosófica y legal, donde se estableció también con las categorías fundamentales, la hipótesis y finalmente con el señalamiento de las variables.

El Capítulo III: Se determinó la metodología, modalidad de campo, nivel de investigación, el universo de la investigación lo que hace necesario una toma de muestra, se amplió las técnicas e instrumentos y la Operacionalización de las dos variables.

El Capítulo IV: Se realizó la tabulación de datos obtenidos en las encuestas mediante el cual se analizó e interpreto los datos. Con los datos arrojados por las encuestas se calculó el CHI^2 , y la verificación de la hipótesis, Planteamiento de la hipótesis, selección del nivel de significación, descripción de la población, especificación de lo estadístico, especificación de las regiones de aceptación y rechazo, como punto final la recolección de datos y cálculos estadísticos.

El Capítulo V: Se estableció las conclusiones y recomendaciones en base al estudio de la investigación

El Capítulo VI: Se realizó toda la recolección de información, necesaria para cumplir de manera satisfactoria la propuesta de la tesis, se fijó objetivos para delimitar la propuesta, se analizó la factibilidad operativa, económica, ambiental, se efectuó el árbol de problema, árbol de objetivos, además todo lo que implica la

propuesta, se desarrolló el manual de desechos sólidos inorgánicos, se ejecutó la propuesta y como punto final se fijó el cuadro operativo de la propuesta.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Tema

“El turismo sostenible y su incidencia en el manejo de residuos sólidos inorgánicos de los hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Ambato.”

1.2 Planteamiento del Problema

1.2.1 Contextualización

La Asamblea General de las Naciones Unidas (1995), en conferencia mundial de turismo sostenible sobre la “Carta del turismo sostenible” insta a los gobiernos, a las demás autoridades públicas, a los decisores y profesionales en materia turística. En el principio número dos dice:

“El turismo tendría que contribuir al desarrollo sostenible, integrándose en el entorno natural, cultural y humano, debiendo respetar los frágiles equilibrios que caracterizan a muchos destinos turísticos, en particular las pequeñas islas y áreas ambientalmente sensibles. La actividad turística deberá prever una evolución aceptable respecto a su incidencia sobre los recursos naturales, la biodiversidad y la capacidad de asimilación de los impactos y residuos producidos”.

En este principio responsabiliza a los involucrados con el medio turístico ayudar en la conservación del medio ambiente, cultura de los pueblos y la vida del ser humano, se debe respetar las área vulnerable, frágil de cada lugar de acuerdo a la ubicación geográfica a fin de que los residuos producidos en los lugares turísticos no sean de mayor impacto para los habitantes del sector y su entorno natural. Además en esta carta se puede evidenciar la importancia que el turismo

sostenible tiene en el mundo y su desarrollo socioeconómico y cultural, puesto que no solo se está pensando en las generaciones actuales sino también en las futuras generaciones, los turistas, instituciones turísticas, comunidades, establecimientos, etc., están forjando principios y objetivos duraderos.

La basura se ha convertido en un problema de todos los días para las ciudades de todo el mundo siendo los hoteles uno de los generadores más importantes de residuos sólidos inorgánicos, desperdicios causantes de infecciones y enfermedades, malos olores, contaminación ambiental, además de constituir un problema de recolección y almacenamiento que cuesta mucho dinero. En tal virtud las entidades que se preocupan de este fenómeno han creado planes, programas y proyectos para que la basura sea recogida, clasificada adecuadamente, tomando en cuenta las facilidades de reducción, reciclaje, y reutilización.

De acuerdo con la tesis doctoral de María Gabriela Luna Lara (2007), “Actores involucrados en el manejo de la basura doméstica por parte del ciudadano”, menciona:

“Se tiene que hacer un diseño participativo, que tome en cuenta el contexto y que forzosamente implica, tener varios sistemas. Además de promover los mercadillos o tianguis donde se revalorizan los objetos. Se sugiere potenciar de reducción de basura fomentando un consumo responsable.”

De acuerdo al pensamiento de la autora los habitantes y gobernantes de una comunidad, pueblo, país deben involucrarse de forma participativa concienciados en la limpieza y recolección responsable de los desechos sólidos inorgánicos, además sugiere educación, cambio de actitud, hábitos familiares y comunitarios.

De acuerdo con el mexicano **Martín Medina** (2010), “Investigador del Departamento de Estudios Urbanos y del Medio Ambiente y director de Eco parqué en El Colegio de la Frontera Norte” en relación al manejo de residuos

sólidos en Latinoamérica argumenta.

“El estado actual del manejo de residuos sólido en Latinoamérica y la proliferación de asentamientos de familias de bajos ingresos, la insuficiencia de recursos financieros por parte de las autoridades se traducen en vecindarios que no cuentan con servicios urbanos, como electricidad, drenaje, agua potable, o recolección de residuos sólidos.

En términos generales, la cobertura y calidad del manejo de residuos sólidos es inferior a la provisión de otros servicios, como electricidad, agua y saneamiento. La mayoría de los países de la región carecen de políticas públicas y planes nacionales de manejo de residuos sólidos”.

En este sentido el manejo inadecuado de la basura en varios países de la región es causado en parte por la migración del campo a las ciudades, los asentamientos irregulares y los bajos presupuestos asignados por falta de una visión de obtención de recursos en base a reciclaje y reutilización de los desechos inorgánicos. Hace hincapié en la ideología social de latinoamericana y su conformismo frente a una sociedad globalizada que ve en nuestros países lugares donde pueden contaminar sin repercusiones o planes de remediación ambiental.

El Ecuador se encuentra ubicado en el noroeste de América del Sur, atravesado por la línea ecuatorial; este territorio se encuentra dividido en cuatro Regiones Naturales: Costa, Sierra, Oriente y Región Insular, Ecuador es un país biodiverso, plurinacional de gente amable, solidaria, emprendedores, fomentadores de turismo nacional y extranjero, tradicionalmente un país turístico por excelencia que se ha esforzado por muchos años en dar prioridad al desarrollo turístico.

Estudios realizados por Montenegro Pérez (2012, pág. 191) sobre los residuos peligrosos en el Metropolitano de Quito, en una de sus conclusiones considera.

“Las exigencias ambientales hoy por hoy requieren un mayor control de

desechos y residuos de toda clase, de manera que varias empresas han tomado esta conciencia social y consideran de su manejo una prioridad. Es por esto que EASY INCINER ha tomado la iniciativa de incursionar en este nuevo proyecto de incineración de desechos peligrosos, evitando de esta manera que estos afecten la salud y la seguridad de la ciudadanía”.

De acuerdo al documento en la actualidad las empresas metropolitanas como es el caso EASY INCINER son conscientes del peligro de los desechos y residuos no pueden ser reciclados ni reusados, incursionando el nuevo proyecto de incineración de desechos peligrosos que atente la salud y la vida misma de los seres humanos, pese al esfuerzo de empresas dedicadas a este proceso no son suficientes ya que cubren un porcentaje mínimo para la cantidad de residuos peligrosos que se producen, tomando en cuenta que los únicos usuarios son textil erías, farmacéutica, hospitales y clínicas.

Los desechos peligrosos necesitan tener este tipo de procesos en la mayoría de usuarios, según, Programa Nacional para la Gestión Integral de Desechos Sólidos – PNGIDS ECUADOR (2002), Actualmente la generación de residuos en el país es de 4,06 millones de toneladas métricas al año y una generación per cápita de 0,74 kg. Se estima que para el año 2017 el país generará 5,4 millones de toneladas métricas anuales, que no se está manejando correctamente como es el caso de hoteles no se evidencia de acuerdo al estudio realizado en la ciudad de Quito que ocupen estos servicios por lo que se puede intuir el desconocimiento de la existencia de estas empresas de incineración no estén dando el tratamiento adecuado poniendo en peligro la integridad de los huéspedes, turistas.

Por otra parte se puede argumentar que El Ministerio de Turismo y el Ministerio del Ambiente Instituciones encargadas para velar por la buena imagen de país, conservación de medio ambiente, sustentación de los ecosistemas en los últimos años han hecho muy poco por el desarrollo de este ámbito, así podemos mencionar el área hotelera en el Ecuador, al servicio de los turistas nacionales y extranjeros no se han preocupado por los efectos e imagen de un buen servicio

seguro a los usuarios, despreocupándose de los efectos nocivos al medio ambiente, las autoridades involucradas tampoco, para el efecto no están cumpliendo ya sea por desconocimiento o irresponsabilidad tales como: excesivo uso de recursos naturales, multinacionales sin proyección ecológica, falta de planificación en la protección de ecosistemas que existen en el lugar, pérdida de espacios endémicos, pérdida de recursos no renovables y sostenibles, lo cual afecta directamente al país, turistas insatisfechos, mala reputación, disminución de ingresos económicos en temas turísticos, incremento de índices de desempleo, extinción de especies endémicas, entre otros.

Ambato capital de la provincia de Tungurahua, ubicado al sur de Quito capital del Ecuador, rodeada de hermosos volcanes y nevados, cuenta con un clima primaveral durante todo el año.

La ciudad es el centro de comercialización de la región y cuenta con algunas industrias alimenticias, textiles y madereras la producción industrial desarrollada en esta ciudad ofrece a propios y extranjeros textiles, flores, conservas de frutas, artículos de piel, caucho, vino y muebles además existe increíbles lugares turísticos, con bellos paisajes; sitios culturales y tradicionales, se puede encontrar en esta hermosa ciudad movimiento del modernismo, cuenta con lugares de importancia histórica, monumentos y parajes conservados cuidadosamente.

El área hotelera en esta ciudad brinda el servicio de alojamiento tiene un papel importante en la imagen de la ciudad puesto que tienen el punto de encuentro directo e indirecto con el turista

A través del Ministerio de turismo de la ciudad se encuentra toda la información necesaria en cuanto a los diferentes destinos dentro y fuera de la ciudad incluyendo los mejores sitios para alimentación, recreación y hospedaje.

Cabe recalcar que es fundamental la conservación del medio ambiente y el manejo de los desechos sólidos pues es uno de los puntos importantes en la imagen de la

ciudad ante el turista y el mundo, somos una de las pocas ciudades que aún puede mantener o mejorar la situación ambiental de la localidad con mejores procesos. En este sentido es necesario mencionar los estudios realizados por Mauro Bladimir Toalombo Rojas (2012) en la ciudad de Ambato sobre “Estudio del proceso de clasificación de los desechos sólidos para reducir la contaminación residual en el mercado mayorista de Ambato” menciona que:

“El municipio da tratamiento a la basura en el relleno sanitario que ocupa una superficie de 18 hectáreas y comenzó a operar en el año 2004, actualmente es controlado el porcentaje de contaminación ambiental que está dado por la afectación del suelo y el agua como consecuencia de la lixiviación de sustancias tóxicas que se producen en su interior, liberadas en aguas superficiales y subterráneas.

Con el objetivo de reducir la contaminación residual que existe en su interior, además tiene como finalidad la adecuada clasificación de los desechos sólidos para producir abono orgánico en una planta de tratamiento”.

De acuerdo a la investigación del autor el municipio de la ciudad de Ambato dispone la basura como relleno sanitario, disminuyendo la contaminación del suelo y agua, le da mucha importancia a la clasificación de los desechos y de ello sacar abono orgánico, actualmente es cómo se maneja los desechos sin embargo no se han realizado investigaciones de como manejan los hoteles dichos residuos.

La ciudad de Ambato cuenta con 19 hoteles, a continuación se detallan los hoteles con categorías de primera, segunda y tercera.

Tabla 1: Catastro de los Hoteles de la Ciudad de Ambato

RAZON SOCIAL	DIRECCIÓN	TELEFONO	ITEM	CATEGORIA
Hotel Bellavista	Napo Paztaza y Oriente	2 410247	30	Segunda
Hotel Emperador Hotel EMP S.A	Cevallos 08-18 y Lalama	2424460	63	Primera
Hotel Ambato	Guayaquil y Rocafuerte	2422023	60	Primera
Hotel Miraflores	Miraflores y las Rosas	2843224	38	Primera
International Prestige Hotel	Izamba calle Principal- Quillán Loma	2854313	40	Segunda
Hotel Wendys	Carihuayrazo y Av. El Rey	2425109	30	Tercera
Hotel Laurita	Mera 7-52 y 12 de Noviembre	2821377	30	Tercera
Hotel de las Flores	El Rey 333 y Mul mul	2851424	32	Segunda
Hotel Florida	Av. Miraflores 11-31	2422007	36	Primera
Hotel Sahra Inn	Av. 12 de Noviembre y Abdón Calderón	2823646	27	Tercera
Hotel Tungurahua	Cevallos 06-55 y Ayllon	2823585	30	Segunda
Hotel Internacional	Unidad Nacional y 12 de Noviembre	2821350	30	Tercera

Hotel Nurnberg	Marieta de Veintenilla y 12 de Noviembre	2828455	24	Tercera
Hotel del Sol	Luis A. Martínez 81-50 y 12 de Noviembre	2825258	25	Tercera
Hotel San Ignacio	Maldonado y 12 de Noviembre	2426936	40	Segunda
Hotel Colony INN	12 de Noviembre 01-24 y Av. El Rey	2825789	17	Segunda
Hotel Complexe Versailles	Av. Bolivariana Junto Universidad UNIANDES	2840312	32	Segunda
Hotel boutique Mary Carmen	Av. Cevallos s/n y Martínez	2420908	40	Primera
Hotel Novalux	Av. Cevallos 15-34 y Martínez	2425625	32	Primera

Fuente: Ministerio de Turismo del Tungurahua
Elaborado por: Zamora, Zoila (2015)

De los 19 hoteles que encontramos en la ciudad de Ambato, 6 son de primera categoría o de cuatro estrellas, donde se va a llevar a cabo la investigación los cuales se detallan a continuación:

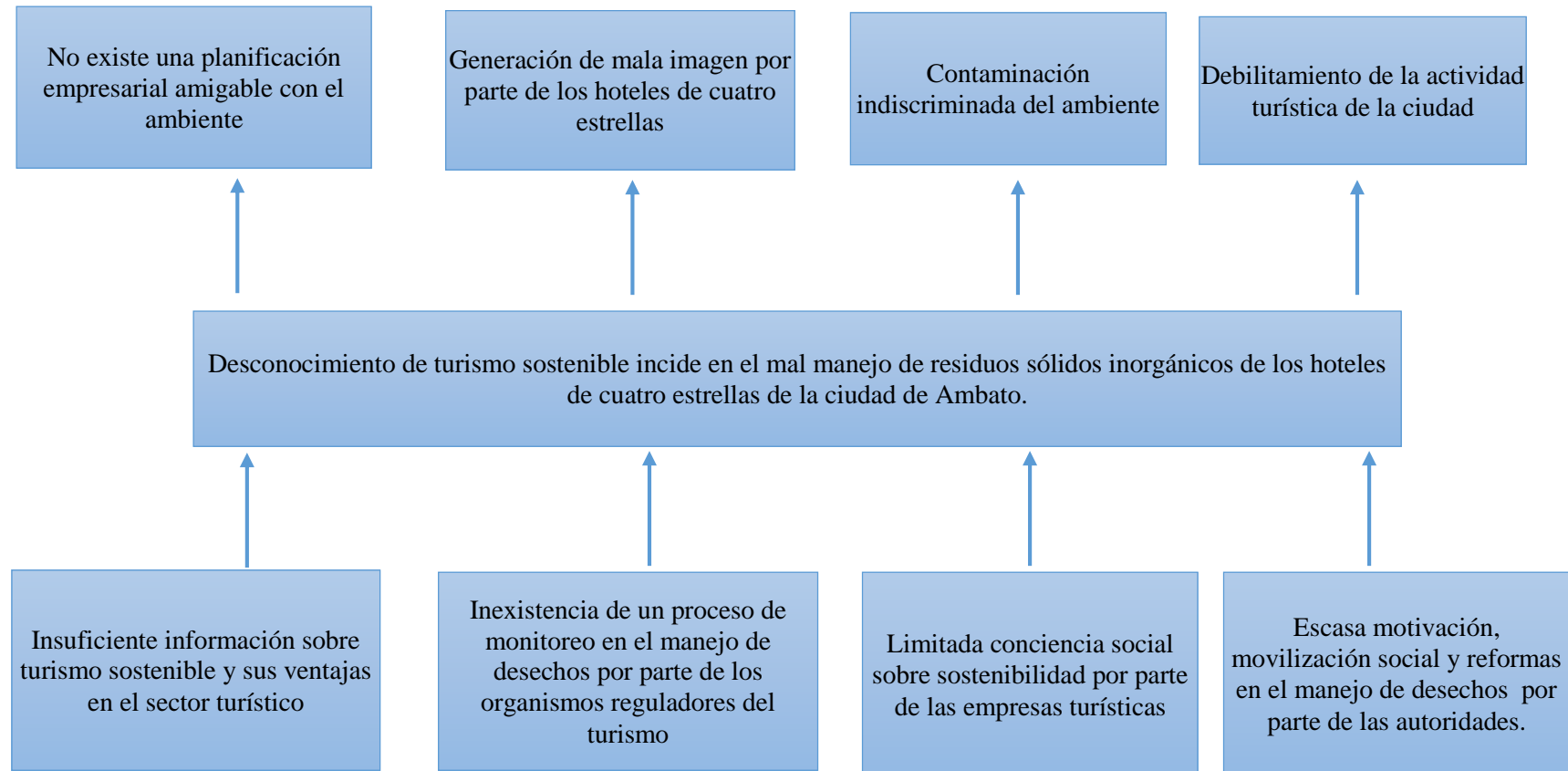
Tabla 2: Hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Ambato

RAZON SOCIAL	DIRECCIÓN	CATEGORIA
Hotel Ambato - Comidas y Servicios S.A.	Guayaquil y Rocafuerte	Primera
Hotel Miraflores	Miraflores 15-27 y las Rosas	Primera
Hotel Florida	Av. Miraflores 11-31	Primera
Hotel boutique Mary Carmen	Av. Cevallos s/n y Martínez	Primera
Hotel Novalux	Av. Cevallos 15-34 y Martínez	Primera
Hotel Emperador	Cevallos 08-18 y Lalama	Primera

Fuente: Ministerio de Turismo del Tungurahua
Elaborado por: Zamora, Zoila (2015)

1.2.2 Análisis Crítico

Gráfico 1: Análisis Crítico



Elaborado por: ZAMORA, Zoila (2015)

La insuficiente información sobre el turismo sostenible y sus ventajas en el sector turístico es una de las causas importantes por las que se da el desconocimiento del turismo sostenible e incide en el mal manejo de residuos sólidos inorgánicos de los hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Ambato, por lo tanto no existe una planificación empresarial amigable con el ambiente

La inexistencia de un proceso de monitoreo en el manejo de desechos por parte de los organismos reguladores del turismo es otro de los motivos del desconocimiento de turismo sostenible e incide en el mal manejo de residuos sólidos inorgánicos lo cual genera una mala imagen por parte de los hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Ambato.

La limitada conciencia social sobre sostenibilidad por parte de las empresas turísticas lleva al desconocimiento del turismo sostenible e incide en el mal manejo de residuos sólidos inorgánicos de los hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Ambato dando como resultado la contaminación indiscriminada del ambiente.

La escasa motivación, movilización social y reformas en el manejo de desechos por parte de las autoridades de la ciudad son puntos que permiten el desconocimiento del turismo sostenible e incide en el mal manejo de residuos sólidos inorgánicos de los hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Ambato afectando y debilitando a la actividad turística del sector.

1.2.3 Prognosis

Si no se lleva a cabo la investigación sobre el turismo sostenible y su incidencia en el manejo de residuos sólidos inorgánicos de los hoteles de cuatro estrellas, puede provocar el incremento desmedido en los patrones de los consumos de los huéspedes, factores que contribuyen al manejo incorrecto que incide directamente en la degradación ambiental y en el deterioro de la salud de los Ambateños.

No se consideraría el manejo de los recursos renovables como el suelo, agua, flora, fauna el no realizar un buen manejo de residuos inorgánicos conlleva a que se siga generando toxicidad por los materiales mal reciclados.

1.2.4 Formulación del Problema

¿Cómo incide el turismo sostenible en el manejo de residuos sólidos inorgánicos de los hoteles de cuatro estrellas en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua?

1.2.5 Preguntas Directrices

¿Cómo se encuentra el estado actual de la cultura ecológica de los Hoteles de cuatro estrellas?

¿Qué técnicas manejan actualmente para los desechos sólidos inorgánicos los hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Ambato?

¿Qué alternativa de solución se debe implementar para un buen manejo de desechos sólidos inorgánicos?

1.2.6 Delimitación del objetivo de la investigación

1.2.6.1 De contenido

Campo: turístico

Área: Hotelería

Aspecto: Residuos sólidos inorgánico

1.2.6.2 Espacial

La presente investigación se realizó en el Cantón Ambato, provincia de Tungurahua, con coordenadas latitud $01^{\circ}14'57''S$ longitud $78^{\circ}37'00''W$.

1.2.6.3 Temporal

La presente investigación se llevó a cabo durante el periodo entre octubre 2014-marzo 2015.

1.3 Justificación

El interés de realizar este proyecto es mejorar el manejo de los residuos sólidos inorgánicos para el desarrollo óptimo del turismo sostenible, trabajar por el mejoramiento de la calidad de vida de las personas pues generaría fuentes de trabajo además que se desarrollan nuevas capacidades y aprendizaje.

La presente investigación tiene el interés de generar conciencia en las personas especialmente a la administración de los hoteles, hoy en día ya no se piensa solo en la generación actual pues también se ha generado mucha preocupación por las futuras generaciones, pues si no se toman acciones importantes se provocaría daños como el no tener aire, agua limpia ni espacio para realizar actividades deportivas que son vitales para la salud humana.

Causa un impacto importante en la sociedad, ya que despertaríamos interés por innovar, responsabilidad y conciencia medio ambiental.

Los Beneficiarios directos serían los empresarios hoteleros puesto que les ayudaría a tomar mejores decisiones y un mejor proceso para manejar los desechos, se podría consumir menos productos innecesarios o reciclar, indirectamente se beneficiarían los huéspedes de los hoteles ya que los residuos provocados por el consumo excesivo disminuirían ayudando al ecosistema, al igual forma que la comunidad que juega un importante papel en el desenvolvimiento de una buena planificación turística sostenible.

Existe una alta posibilidad de realizar este tipo de proyecto ya que los hoteleros de nuestra ciudad necesitan realizar un buen manejo de los desechos sólidos

inorgánicos, dejando una huella importante al contribuir a la salud pública con un aporte al mejoramiento del medio ambiente y ornato de la ciudad; Además de poner en práctica los principios básicos de sostenibilidad que llama al uso adecuado de los recursos naturales, a respetar la diversidad Socio-Cultural, asegurar prácticas empresariales adecuadas.

La presente investigación busca que los servidores turísticos principalmente el servicio de alojamiento de cuatro estrellas de la ciudad, respeten a los ecosistemas e involucren las actividades sociales y económicas, ayude a revertir el deterioro ambiental y mantener la base material del desarrollo, aplicar medidas localmente adaptadas a problemas ambientales, así mismo preocuparse por las necesidades de la sociedad y pueda acceder a una plaza de empleo digno y a mejorar su calidad de vida, de esta manera obtendrá una economía equitativa e inclusiva.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general.

Determinar la incidencia del Turismo Sostenible y el manejo de los residuos sólidos inorgánicos en los hoteles de cuatro estrellas en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.

1.4.2 Objetivos específicos.

- Diagnosticar el estado actual de la cultura ecológica que tienen los hoteles de cuatro estrellas de la ciudad y la predisposición para mejorar sus actuales procesos.
- Analizar el manejo actual de residuos sólidos por parte de los hoteles de cuatro estrellas del Cantón Ambato.
- Proponer una alternativa de manejo de residuos sólidos inorgánicos para los hoteles de cuatro estrellas del cantón Ambato.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Investigativos

Para la presente investigación se toma en cuenta 3 antecedentes investigativos, de los cuales se han analizado las conclusiones y recomendaciones de cada uno de estos autores que a continuación se menciona:

Trabajo investigativo 1:

La presente investigación tiene como tema: “Prácticas sostenibles y su incidencia en la demanda ecoturística en el centro turístico Quillán parroquia de San Miguelito cantón Pillaro provincia de Tungurahua, año 2012”, realizado por CHILUIZA, Lina

CONCLUSIONES:

- Las actividad turística que se desarrolla en el Centro Turístico Quillán mejorara los ingresos económicos de la población por tratarse del desarrollo de actividades productivas asociadas con las agropecuarias típicas de la zona rural, ya que se forma una cadena donde se comercializan servicios y productos para la cual se necesita la contratación de mano de obra de la localidad y los productos agrícolas cultivados orgánicamente.
- Los visitantes y los prestadores de servicio turístico están interesados en recibir una capacitación sobre las prácticas sostenibles para mejorar la operación turística.
- La contaminación del agua y la basura según la pregunta número seis, son los problemas ambientales que se observan en el Centro Turístico Quillán, pues al no existir un adecuado manejo de desechos sólidos, conducción de

aguas negras y grises y las malas prácticas agrícolas causan un impacto severo en los recursos naturales de la zona, a esto se acompaña la falta de cultura ambiental de los turistas. Los turistas muestran interés por visitar senderos y las vertientes, según la pregunta siete, que son lugares donde se puede observar una diversidad de flora y fauna, además de una gran riqueza hídrica que está ubicada en la Microcuenca del río Culapachán.

RECOMENDACIONES:

- Incrementar y mejorar las actividades turísticas en la zona aprovechando responsablemente los recursos existentes, para ello es necesario fortalecer la organización y gestión comunitaria para regular la operación turística.
- La capacitación sobre las prácticas sostenibles es indispensable para la zona, donde deben participar no solo los prestadores de servicio turístico sino toda la comunidad en general para así educar a los turistas con el ejemplo.
- Se debe recuperar, mantener y conservar las áreas susceptibles ambientalmente como son las vertientes y senderos. Y utilizarlos no solo como zonas de caminata sino lugares aptos para hacer educación ambiental, para ello se deberá realizar un inventario de especies existentes y su importancia ecológica

Criterio personal:

Al ser un proyecto comunitario es necesario que dicho proyecto genere ingresos económicos para así afianzar el interés por parte de los comuneros, sin dejar de lado la importancia de la repotenciación de las actividades productivas asociadas con las agropecuarias típicas de la zona y las leyes básicas del comercio, la oferta y la demanda estas se deben basar a las prácticas sostenibles que con el pasar del tiempo son indispensables para el buen vivir.

Trabajo investigativo 2:

Este trabajo tiene como tema: "Proyecto turístico sostenible y su incidencia en la afluencia de visitantes al centro Kichwa Pañacocha, año 2012", realizado por RUIZ, Edison.

CONCLUSIONES:

- La afluencia al Centro Kichwa Pañacocha, luego de las entrevistas a los actores del centro se concluye que se tiene un estimado de 30 viajeros al mes en promedio sin contar con un registro, además se tomó en cuenta para la investigación a los 400 moradores de la comunidad capacitados mismos que tienen un criterio local del proceso de desarrollo, y determinar la pertinencia de un *proyecto de turismo sostenible* en esta área de influencia turística, determinando una muestra de 107 encuestas con un margen de error del 0,05.
- En conclusión el 93% de los encuestados expresa que el Centro Kichwa Pañacocha cuenta con las potencialidades a manera de recursos turísticos para ofrecer turismo sostenible, pese a no contar con las facilidades necesarias en cuanto al servicio en cantidad y calidad, resaltando que solo con observar las características biofísicas y paisajísticas con las que cuenta este sector importante de la Amazonía para reconocer los recursos naturales y culturales con los que cuenta como potencialidad.
- Se concluye que se puede aprovechar de mejor manera los recursos con los que se cuenta naturales y culturales así como organizativos además de fortalecer el servicio en calidad y cantidad en el centro si se emprende con un proyecto de turismo sostenible.
- El centro Kichwa Pañacocha necesita robustecer la estructura organizativa con criterios de **innovación** ya sea en el producto como en los servicios ofrecidos por cuanto no cuentan con una planificación actual para mejorar en los procesos fundamentales como gerencia, producto, mercadeo; y procesos de apoyo como finanzas e investigación y desarrollo

- Se ha verificado que para el Centro Kichwa Pañacocha es de vital importancia contar con un proyecto de desarrollo local, mismo que debe estar ligado directamente al ecoturismo con criterio de sostenibilidad ambiental, social y económica, para la diversificación de la misma economía del sector, con un aporte social directo sin intermediarios de manejo de actividades, administración, ni mucho menos *toma de decisiones* del sitio sin que la misma comunidad se capacite para que este centro no sea como muchos una simple idea que no **despega**, sino que vaya a la par de la corriente de oferta y demanda, de la tecnología para competir normalmente como una empresa privada

RECOMENDACIONES:

Una vez realizada la investigación se recomienda:

- Establecer una estructura organizativa en el Centro Kichwa Pañacocha que regule y controle el desenvolvimiento de las actividades de turismo y producción que allí se desarrollan por cuanto el liderazgo es débil y se necesita fortaleza en esa importante área de la empresa.
- Se promueva las investigaciones de toda índole en el Centro Kichwa Pañacocha ya que es un portal abierto para la vinculación con instituciones académicas que pueden aportar en la mejora de los servicios que ofrecen y en la calidad de los productos, uno de ellos es el turismo ornitológico, o científico en el campo de la zoología y botánica por citar algunos.
- Poner énfasis en la evaluación de propuestas de desarrollo local que se generen con base en el turismo sostenible para tener opción de determinar de forma organizada y detallada la afluencia de visitantes de tal manera que funcione con una visión empresarial.
- Elaborar un plan de capacitación turística para todos los actores del Centro que permita delimitar las competencias entre uno y otro empleado además de fortalecer al Centro Kichwa Pañacocha como tal.

Criterio personal:

Es de suma importancia la práctica del turismo sostenible pues el aprovechamiento de los recursos a un nivel adecuado permitirá que estos no se agoten con el pasar del tiempo y lograr una convivencia que permita disfrutar de la naturaleza y sus bondades, sin afectar la forma de vida actual logrando un equilibrio y un buen desarrollo holístico.

Trabajo investigativo 3:

Este trabajo tiene como tema: "Los productos turísticos sostenibles y su incidencia en el desarrollo ecoturístico del centro de turismo comunitario Rumipungo comunidad Totoras parroquia achupallas cantón Alausí provincia de Chimborazo, año 2012", realizado por HERRERA, Roberto expresa que :

CONCLUSIONES:

- Se concluye que una de las causas principales entorno a los productos turísticos sostenibles y su incidencia en el Desarrollo Ecoturístico, es la insuficiente sostenibilidad debido a que no existe capacitación periódica sobre temática de calidad, prestación de servicios turísticos, la insuficiente oferta de Productos Turísticos Sostenibles en el área de amortiguamiento del Parque Nacional Sangay, la inexistencia de facilidades turísticas, la desorganización interna por parte de la dirigencia y la inaplicabilidad del Plan de Manejo del Parque Nacional Sangay para la realización controlada de actividades turísticas por el insuficiente número de Guardaparques del Ministerio del Ambiente, por estas condicionantes se hace indispensable el desarrollo la propuesta.
- El principal efecto entorno a los Productos Turísticos Sostenibles y su incidencia en el Desarrollo Ecoturístico, es la presencia de un grupo de comuneros, organizado en una preasociación de guías turísticos cuyos integrantes tienen la licencia de guías nativos, ha sido capacitados en

temas complementarios al mejoramiento de la prestación de servicios turísticos en la infraestructura en buen estado de C.T.C. Rumipungo y que se benefician de la actividad, ya que se generan fuentes alternativas de fuentes de empleo e ingresos económicos para los comuneros, parte de los cuales se reinvertiría en el mejoramiento de la infraestructura principal de Rumipungo; también se realizarían actividades ecoturísticas entorno al Parque Nacional Sangay como convivencia comunitaria, representaciones artísticas que fomentarán el rescate de la identidad cultural y la generación de empleos a los integrantes de la preasociación de guías turísticos.

- Se determina que el desarrollo ecoturístico se define en la realización de actividades ecoturísticas en el Parque Nacional Sangay del Sistema Nacional de Áreas Protegidas del Ecuador SNAP, ya que resultado del análisis de mercado se determina la preferencia del 96% de los turistas y visitantes por áreas naturales protegidas y el 87% motivada por la visita de sitios naturales en vacaciones y feriados.

RECOMENDACIONES:

- Considerando la primera conclusión, para fortalecer la sostenibilidad se recomienda la implementación de la propuesta a partir del involucramiento permanente de instituciones gubernamentales como los Gobiernos Autónomos Descentralizados de la Provincia de Chimborazo y del Cantón Alausí en el fortalecimiento de componentes como la capacitación en calidad y prestación de servicios turísticos, en los Ministerios de Ambiente y Turismo la implementación de facilidades turísticas y el incremento del personal para la ejecución del Plan de Manejo del Parque Nacional Sangay y finalmente la Corporación Zula debe encabezar el proceso como parte beneficiaria entorno a la organización y la realización controlada de actividades turísticas.
- En relación a la segunda conclusión, la Corporación Zula debe empezar el proceso de legalización y organización de preasociación de guías turísticos cuyos integrantes tienen la licencia de guías nativos y están preparados

para la puesta en marcha de la propuesta y de esta forma generar fuentes alternativas de ingresos a las actividades diarias de los comuneros y con ello fomentar el rescate de la identidad cultural de los mismos.

- De acuerdo a lo considerado en la tercera conclusión, los organismos gubernamentales como el Ministerio de Ambiente y turismo, deben enfocar sus recursos técnicos, logísticos, institucionales y económicos, en el acompañamiento, mejoramiento y mantenimiento de los atractivos turísticos naturales y manifestaciones culturales de la Comunidad de Totoras y del Parque Nacional Sangay ya que la preferencia turística se basa en la visita a zonas turísticas de áreas naturales protegidas y la zona de amortiguamiento con la finalidad de conservar los recursos naturales y fortalecer los Productos Turísticos Sostenibles planteados en la propuesta desarrollada.

Criterio personal:

Hoy en día no se practica el turismo sostenible de la mejor manera por el deficiente conocimiento del tema y las pocas capacitaciones, es por esto se debe potencializar su estudio y cómo manejarlo adecuadamente así como concienciar al turista, al operador, guías y los que prestan los servicios complementarios como hoteles, restaurantes entre otros.

2.2 Fundamentación Filosófica

La presente investigación se fundamenta en el Plan Nacional para el Buen Vivir en el que expresa que los ecuatorianos y ecuatorianas tenemos el derecho a mejorar nuestra calidad de vida no solo en el sentido económico, también es imprescindible poner en marcha un buen manejo de desechos sólidos, es por esta razón que la creación de un plan para cuidar la naturaleza, se ha convertido en una necesidad prioritaria, la sociedad en la actualidad necesita de cambios importantes no únicamente los derechos humanos necesitan ser exigidos, sino también los derechos de ecosistemas y especies que viven alrededor esto permitirá desarrollar

un turismo responsable y más agradable para el turista.

2.3 Fundamentación Legal

CONSTITUCIÓN DEL ECUADOR

Capítulo segundo

Derechos del buen vivir

Sección segunda

Ambiente sano

Art. 14.- Se reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, *sumak kawsay*.

Art. 15.- El Estado promoverá, en el sector público y privado, el uso de tecnologías ambientalmente limpias y de energías alternativas no contaminantes y de bajo impacto. La soberanía energética no se alcanzará en detrimento de la soberanía alimentaria, ni afectará el derecho al agua.

Capítulo séptimo

Derechos de la naturaleza

Art. 71.- La naturaleza o Pachamama, donde se reproduce y realiza la vida, tiene derecho a que se respete integralmente su existencia y el mantenimiento y regeneración de sus ciclos vitales, estructura, funciones y procesos evolutivos.

Art. 72.- La naturaleza tiene derecho a la restauración. Esta restauración será independiente de la obligación que tienen el Estado y las personas naturales o jurídicas de indemnizar a los individuos y colectivos que dependan de los sistemas naturales afectados.

Art. 74.-Las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades tendrán derecho a beneficiarse del ambiente y de las riquezas naturales que les permitan el buen vivir.

LEY DE TURISMO

CAPITULO II

DE LAS ACTIVIDADES TURISTICAS Y DE QUIENES LAS EJERCEN

Art. 5.- Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades:

- a. Alojamiento;
- b. Servicio de alimentos y bebidas;
- c. Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo; inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito;
- d. Operación, cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del alojamiento;
- e. La de intermediación, agencia de servicios turísticos y organizadoras de eventos congresos y convenciones; y,
- f. Casinos, salas de juego (bingo-mecánicos) hipódromos parques de atracciones estables.

NORMA DE CALIDAD AMBIENTAL PARA EL MANEJO Y DISPOSICIÓN FINAL DE DESECHOS SÓLIDOS NO PELIGROSOS

Anexo 6

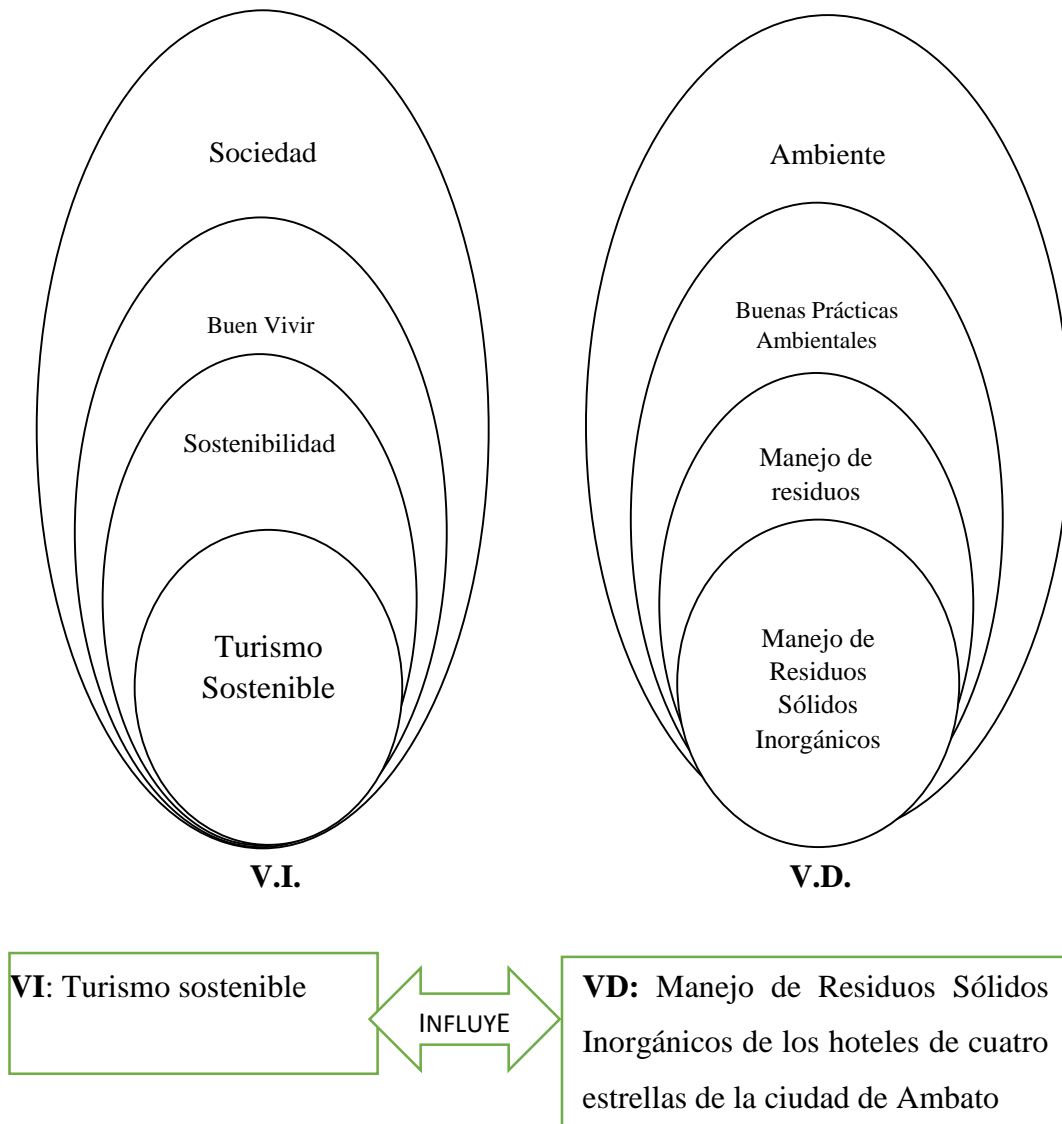
4.3. Normas generales para el manejo de los desechos sólidos no peligrosos

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

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

2.4 Categorías Fundamentales.

Gráfico 2: Superordinación conceptual (Red de inclusión conceptual)

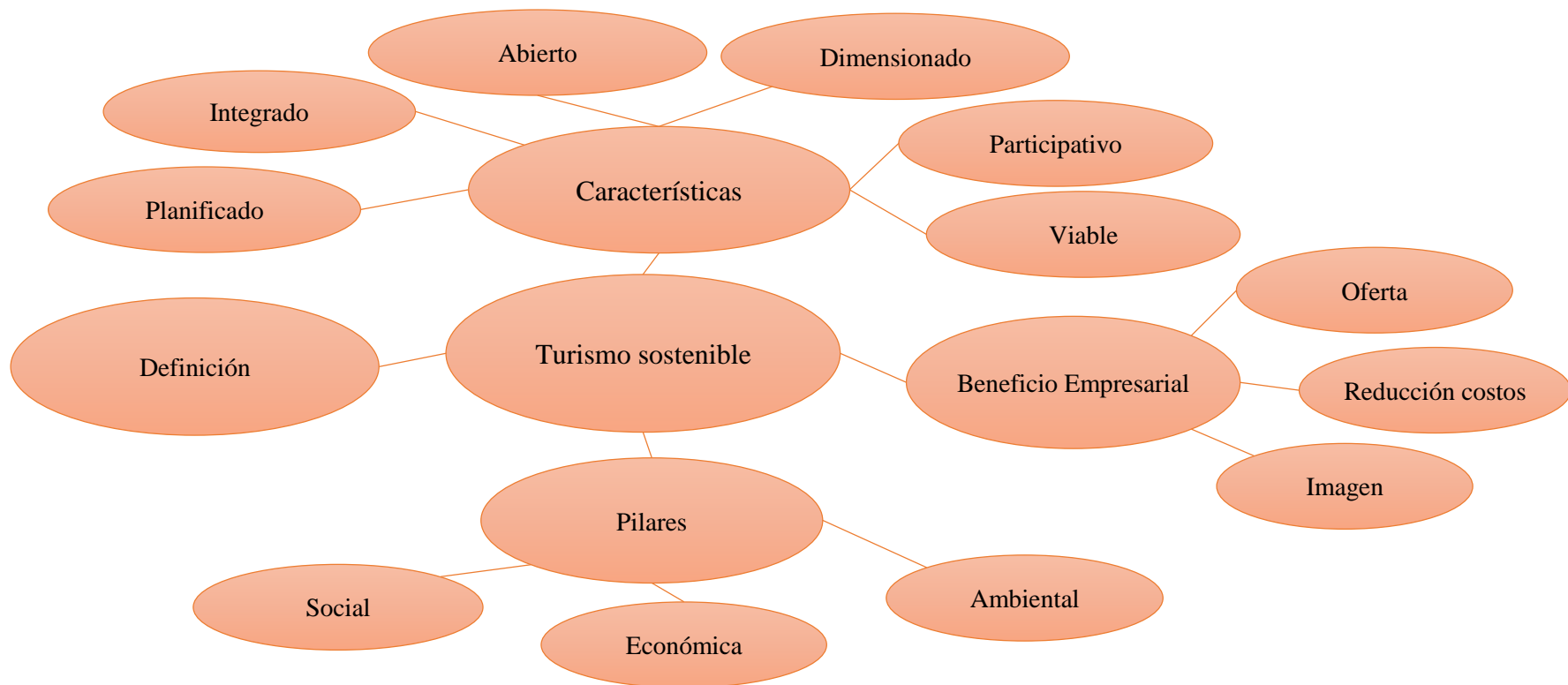


Elaborado por: ZAMORA, Zoila (2015)

2.5 CONSTELACIÓN DE VARIABLES

Constelación de ideas variable independiente

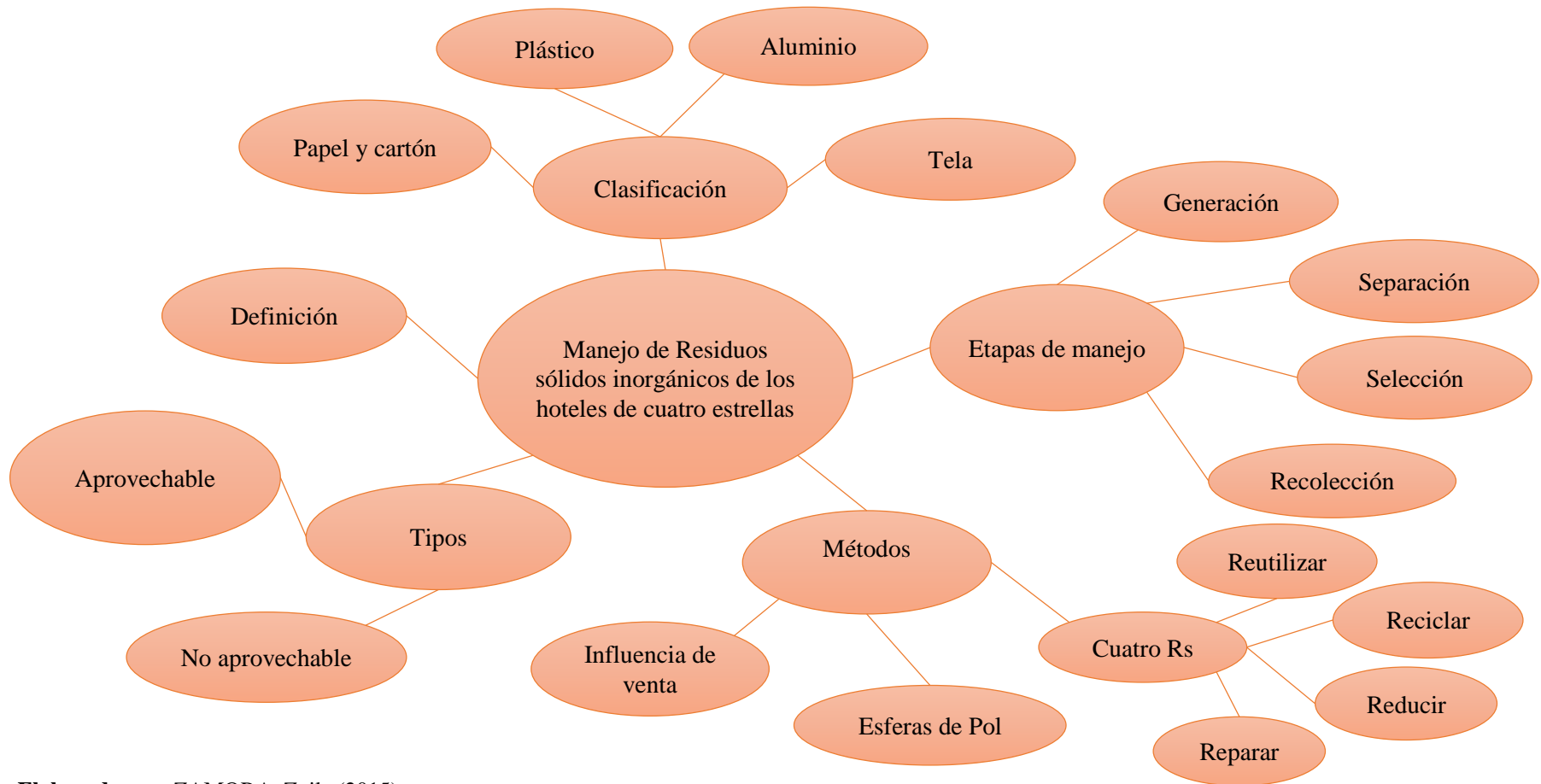
Gráfico 3: constelación de ideas V.I



Elaborado por: ZAMORA, Zoila (2015)

Constelación de ideas variable dependiente

Gráfico 4: constelación de ideas V.D



Elaborado por: ZAMORA, Zoila (2015)

2.5.1 Variable Independiente

2.5.1.1 Sociedad

Definición:

La sociedad juega un papel importante en la vida del ser humano, permite el desarrollo de sus capacidades y la oportunidad de compartir nuevos aprendizajes y evoluciona a pasos agigantados gracias a la experiencia de vivir en sociedad. De acuerdo con Anthony Giddens (1991) menciona que: “Una sociedad es un sistema de interrelaciones que vincula a los individuos.”

El ser humano por naturaleza es un ser social es decir que pertenece a un grupo de personas que persigue un mismo fin que es el de compartir conocimientos, la práctica de costumbre y el respeto a la vida, además de satisfacer sus necesidades constituye también a una unidad demográfica, existe dentro de una zona geográfica en común y construye estructuras familiares.

Con base en el diccionario enciclopédico visual López, Olga (2000) sociedad es: “Una reunión de personas, familias o naciones.”

El turismo sostenible abarca nuevas tendencias para la sociedad actual, debido a que le da mayor valor, respeto a los derechos de generaciones futuras, enseña a involucrarse y participar en beneficio de las personas, ecosistemas, el desenvolvimiento de un turismo amigable con el medio ambiente.

2.5.1.2 Buen Vivir

En las últimas décadas el Buen vivir es parte importante que manejan los países andinos para que los habitantes ejerzan su derecho a una oportunidad de vida digna tal como lo menciona Octavio Avendaño, (2009) en su libro “El buen vivir. Una vía para el desarrollo” Alude que:

“Es una propuesta, alternativa a la lógica del desarrollo que subyace al neoliberalismo imperante en los demás países del continente, y a quienes apuestan por la existencia de mercados autorregulados y la privatización de los servicios públicos. La noción de “buen vivir” es la traducción de la expresión *Sumak Kawsay* proveniente de la lengua kichwa.”

El buen vivir es una utopía de un proyecto de vida que tiene en común a ser ejecutada por la acción de la ciudadanía que da una esperanza para las personas de escasos recursos a fortalecerse y acceder a lo que solía ser inaccesible a desenvolverse en un medio social justo, por lo cual cabe mencionar a Alberto Acosta (1912) en su libro “Ecuador debate” asegura que:

“El Buen Vivir como principio estructurador de la nueva Constitución implica el reconocimiento de las concepciones de sustentabilidad y respeto a la naturaleza promovidos por las sociedades indígenas. Más que una declaración constitucional es una oportunidad para construir colectivamente un nuevo régimen de desarrollo basado en una economía solidaria. Esto significa alejarse de una economía sobre determinada por las relaciones mercantiles, impulsando una relación dinámica y constructiva entre mercado, Estado y sociedad.”

El buen vivir es un principio de la constitución del Ecuador que tiene como visión principal el ser humano y se han planteado como objetivos que quieren dar cumplimiento y accesibilidad a mejor calidad de vida, la posibilidad de amar y ser amado, el florecimiento saludable de todos y todas, en paz y armonía con la naturaleza y la prolongación indefinida de la cultura humana, por otra parte el Buen Vivir es un eje esencial que practica la sostenibilidad en todos sus ámbitos que contempla todos los recursos para futuros ciudadanos preparándolos en valores y conocimientos para fomentar el desarrollo del país.

Cabe mencionar que el plan nacional para el buen vivir del Ecuador ha creado 12 objetivos que persiguen el mejoramiento de la calidad de vida y el desarrollo natural de las especies y ecosistemas, en esta presente investigación cabe

mencionar el objetivo número 7 que habla de “Garantizar los derechos de la naturaleza y promover la sostenibilidad ambiental territorial y global” con mayor énfasis en el numeral 7.8 “Prevenir, controlar y mitigar la contaminación ambiental en los procesos de extracción, producción, consumo y pos consumo” así como el numeral 7.9 que menciona que: “promover patrones de consumo conscientes, sostenibles y eficientes con criterios de supervivencia dentro de los límites del planeta.”

2.5.1.3 Sostenibilidad

Definición:

Actualmente mucho o poca se está mencionando sobre sostenibilidad en el desarrollo económico sin embargo su comprensión es muy ambigua, de acuerdo con Ban Ki-moon, Secretario General de las Naciones Unidas, (2007) lo define como: “Característica o estado según el cual pueden satisfacerse las necesidades de la población actual y local sin comprometer la capacidad de generaciones futuras o de poblaciones de otras regiones de satisfacer sus necesidades”

El entorno requiere la valoración, cuidado y respeto de los recursos naturales y culturales, garantizar la supervivencia de los pueblos en el presente cuidando los mismos hacia el futuro.

Según el diccionario enciclopédico visual López, Olga (2000) menciona que: “Atender a las necesidades actuales sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer las suyas, garantizando el equilibrio entre crecimiento económico, cuidado del medio ambiente y bienestar social”

La sostenibilidad trata sobre contribuir a un equilibrio en los sectores social, económico, cultural y político en el que los ecuatorianos deben colaborar en actividades que permita al país tener oportunidades y que existan beneficiarios en todo la población actual y la población futura habla de perdurar en el tiempo sin

comprometerla en ningún sentido.

2.5.1.4 Turismo Sostenible

2.5.1.4.1 Definición

La carta de Lanzarote, producida por los asistentes a la Conferencia Mundial de Turismo Sostenible, Lanzarote, (1995), dice en el punto 1 “El desarrollo turístico deberá fundamentarse sobre criterios de sostenibilidad, es decir, ha de ser soportable ecológicamente a largo plazo, viable económicamente y equitativo desde una perspectiva ética y social para localidades locales...”

“Proceso orientado que contempla una gestión de los recursos con el fin de asegurar su durabilidad, permitiendo conservar el capital natural y cultural, incluyendo las áreas protegidas”.

El Informe Bruntland, “Nuestro futuro común”, elaborado para la ONU, lo ha definido como “Aquel desarrollo que satisface las necesidades actuales sin comprometer las capacidades de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades”.

El concepto de Turismo Sostenible parte de un concepto más amplio como lo es el de Desarrollo Sostenible. Factor esencial para la gestión sostenible de los espacios turísticos es la implantación de la Agenda 21 sobre el medio ambiente y el desarrollo, en conferencia de las Naciones Unidas (1995).

El turismo debería reunir las siguientes características. Debe ser:

- **PLANIFICADO:** debe tomar en cuenta las condiciones actuales y las perspectivas futuras para definir una estrategia de sostenibilidad, tomando en cuenta el contexto humano, físico, social, económico y ambiental.
- **INTEGRADO:** la oferta turística debe ser el resultado natural de todos los

recursos turísticos locales, (ecológicos, culturales, monumentales, artísticos, gastronómicos, folklóricos, mágico religiosos, etc.).

- **ABIERTO:** siendo local, debe estar abierto al contexto y a los espacios territoriales próximos.
- **DIMENSIONADO:** temporal y espacialmente. Es decir, tendente a eliminar la estacionalidad en periodos y territorios limitados.
- **PARTICIPATIVO:** participación de todos los agentes que intervienen en el proceso turístico (gobiernos, empresas, población local)
- **DURADERO:** orientado a un crecimiento de largo plazo.
- **VIABLE:** económica, social y ambientalmente.

Actualmente el turismo sostenible es una actividad primordial que debe ser manejado con responsabilidad asegurado su durabilidad para no comprometer los derechos del buen vivir de las generaciones futuras, que sea viable económica, social y ambientalmente, permita la redistribución de la riqueza equitativamente, a sí mismo el desarrollo de las culturas con sus propias expresiones, el respeto a la libertad en todos sus ámbitos, sin olvidar que gracias a todos estos puntos vitales el Ecuador es un lugar atractivo para turistas nacionales e internacionales que únicamente tienen ciertos aspectos negativos que necesita ser pulidos y puesto en práctica.

PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DEL TURISMO SOSTENIBLE.

El turismo sostenible como responsabilidad de profesionales y personas dedicadas a la actividad debe respetar puntos importantes tal como Ruiz Albina (2002) en el Informe anual sobre desarrollo humano sostenible 2002 menciona:

“Las directrices para el Desarrollo Sostenible del turismo y las prácticas de gestión sostenible deben aplicarse a todas las formas de éste y a todos tipos de destinos. Es fundamental garantizar la sostenibilidad económica, social y medioambiental del turismo, tanto para contribuir a dicho desarrollo, como para la viabilidad y competitividad de este sector. Los retos que afronta el

Turismo Sostenible deben estar relacionados con: Modelos de consumo, atendiendo especialmente a la estacionalidad y al tipo de turismo, modelos productivos, teniendo en cuenta la oferta y los destinos turísticos, compatibilizar la industria turística y la protección del medio ambiente ha de ser el principal objetivo del Turismo Sostenible, dar un uso óptimo a los recursos ambientales, que son un elemento fundamental del desarrollo turístico, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica, respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas, conservar sus activos culturales vivos y sus valores tradicionales, así como contribuir al entendimiento y a la tolerancia intercultural.”

El turismo sostenible como característica principal habla de garantizar a los bienes naturales, que sean viables económicamente, social y ambientalmente y de la misma manera que su equilibrio no sea afectado por el exceso de demanda turistas, puesto que provocan daños por el abuso de capacidad de carga que convirtiendo a estos recursos en peligro de degradación y pérdida.

Planificación

Todo acción planificada tiene grandes beneficios para el presente y el futuro de grandes proyectos sostenibles, pues trata de garantizar a si su durabilidad en el tiempo, según Benítez de Sojo, A. (1996) en su tesis de licenciatura “Manejo de desperdicios reciclables en una comunidad urbana: el caso de villa Satélite La Calera.” Afirma que:

“La planificación consiste en definir las metas de la organización, establecer una estrategia general para alcanzarlas y trazar planes exhaustivos para integrar y coordinar el trabajo de la organización. (...) Se ocupa tanto de los fines (qué hay que hacer) como de los medios.”

La planificación del Turismo Sostenible ayuda a mejorar el manejo de la actividad

turística de mejor manera ya que se visualiza a lo que se quiere llegar y a quienes se puede integrar, pues el tema turístico es extenso y permitiría que poco a poco se integre la sostenibilidad como un tema necesario para su desenvolvimiento.

Abierto

El Turismo sostenible debe ser abierto ante los espacios que nos rodea, no puede ser específico de un lugar porque el turismo sostenible está concadenado e interrelacionado en lo que implica en sí su actividad. Vars Baidal, J.A. (2004) en su libro “Planificación Turística de los Espacios Regionales en España” expresa que: “Que se produce de manera clara, ostensible y franca.”

El Turismo sostenible debe ser clara en todo sentido pues se habla de una actividad en la que interviene los habitantes de un sector o país, en ella está integrado el comportamiento, costumbres, cultura, bienes naturales y culturales jugando un papel importante para el desarrollo turístico económico de la población que depende directamente de su buen uso respondiendo al manejo responsable de los recursos.

Dimensionado

El turismo sostenible debe tener la importancia que merece ante la necesidad de mejorar la situación actual de los recursos si bien es cierto Juan Manuel Fernández (2012) Real Academia Española expresa que dimensionado es: “Dar mayor dimensión o importancia a algo, generalmente inmaterial.”

Al hablar de que el turismo sostenible tiene como característica ser dimensionado entonces es otro punto que merece ser atendido, ante el riesgo que el ser humano ha puesto al recurso sobre todo natural pues se quiere mejorar la situación anticipada de las generaciones venideras y permitir que tengan las mismas oportunidades.

Participativo

Es inevitable que el turismo sostenible sea participativo pues trata de la participación de muchos involucrados cabe mencionar a Antunez Gairin (1998). “El proyecto educativo de centro. España” menciona que:

“La perspectiva que asume este enfoque, es integradora y considera que en la realidad interactúan múltiples actores con sus propios intereses y expectativas; los criterios que utiliza para el análisis de la realidad son: el conflicto, la incertidumbre, poder escaso, y heterogeneidad”.

El turismo sostenible es participativo ya que la cuestión del desarrollo pasa por lograr que los actuales esquemas generadores de riqueza lleguen con sus beneficios a la mayor cantidad de personas, por otra parte, los proyectos de desarrollo tendrían más capacidad para acoger a todos los actores y sectores de la sociedad si se cambiaran los ejes productivos y se empezarán a configurar esquemas de desarrollo más participativos desde lo local.

Viable

Toda actividad debe ser viable en todo sentido pues se trata de beneficiar a todos de alguna manera Según el Instituto Interamericano para el Desarrollo Social (INDES) (2002) en su libro “Diseño y gerencia de políticas y programas sociales”, lo define como aquel que

“Se aplica a la idea o plan que puede realizarse ”

Si bien él se menciona que responde a las necesidades del presente, el turismo sostenible también examina las formas en las cuales las prácticas empresariales pueden ser alteradas para reducir los impactos negativos en el futuro es necesario a si, que sea viable económica, ambiental y socialmente pues son temas que van de la mano para el uso adecuado de los recursos y la redistribución de la riqueza.

Pilares

El turismo sostenible tiene pilares que responden a las necesidades que se presentan actualmente y de acuerdo con el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio de España. SEGIB (2008), en su libro de “Buenas prácticas de gestión del Turismo Social. Experiencias Iberoamericanas” menciona que:

“Este constituye un proceso de naturaleza multidimensional y dinámico referente a cambios cuya dirección y velocidad constituyen puntos de encuentro en los planos económico, político, social, ambiental, tecnológico y territorial. Por tanto, se asocia a procesos y cuestiones tales como el crecimiento de la producción; el avance técnico; la distribución de las oportunidades individuales y colectivas; el cuidado de los recursos y el ambiente en general, la organización territorial de la sociedad, además de los procesos culturales que son parte indisoluble de mujeres y hombres de todo el planeta.”

Actualmente el turismo sostenible tiene pilares importantes tal como son el plano social, económico y ambiental si bien es cierto representa ingresos nacionales y extranjeros, la creación de empleo, acercamiento con los pueblos y su cultura, se respetan los derechos de los ecosistemas así como el de la naturaleza.

Social

El ámbito social en el turismo sostenible permite la sensibilización de la población ante la situación actual de los recursos naturales y culturales a si cabe mencionar a Cardoso Jiménez (2006) en su módulo académico “C. Turismo Sostenible: una revisión conceptual aplicada “en el afirma que:

“La empresa turística convive con la belleza natural que la rodea y además, con una cultura local. Este ambiente social es de gran importancia para el éxito e imagen de la operación. La operación turística convive con un entorno social,

es decir, con un grupo de personas que comparten objetivos de desarrollo, por lo cual, la relación entre el actor turístico y su entorno socio-cultural debe convertirse en una base sólida para cumplir con la responsabilidad social y a su vez, aportar para el desarrollo de este entorno, en beneficio mutuo de las partes.”

El turismo sostenible como pilar social trata de beneficiar con mejor postura al desarrollo de la población y de su cultura, mejorando el modelo de la sostenibilidad como un bien común para las actuales generaciones así como las futuras generaciones.

Económico

El Turismo Sostenible apoya al desarrollo económico de una empresa o bien de un sector de acuerdo con T. Popova (2001) catedrático de la Universidad de la Amistad de los Pueblos Moscú “Características de la definición en el texto científico español” menciona que:

“Al ser un destino con vocación turística se convierte en un producto, con características rentables y viables hacia el futuro, para que todos cuanto dependen de él sigan aprovechándose del mismo, al tiempo que lo preserva y cuida para que sigan usándolo para tales fines y así mantener una economía más consolidada, aportando un desarrollo económico duradero a la comunidad involucrada.”

La mayoría de los destinos turísticos tienen rentabilidad económica sin embargo depende de la planificación, control y seguimiento que se le dé para que sea duradero y aprovechable para todas las generaciones es así que todos tienen responsabilidad social.

Ambiental

Red Europea de Información sobre Turismo y Medio Ambiente. ECOTRANS (1995) en su artículo “Nuevas tendencias de turismo en el espacio rural. Bosch Turismo.”

“Este aspecto fomenta la conservación y cuidado del entorno natural, para que el entorno natural no sufra daños irreversibles, que lleven a deteriorar el destino y productos turísticos expofeso para la actividad, trayendo como consecuencia el desequilibrio económico de una comunidad dedicada a esta actividad.”

En la actualidad el Ambiente es considerado como un regalo que requiere de cuidados por el bien de los seres vivos que dependen de él, existen causas por las que se ha deteriorado por el actuar del ser humano y son los que deben desarrollar proyectos que ayuden a revertir o al menos mejorar la situación.

Beneficio empresarial

La actividad turística es un negocio viable y puede ser muy rentable poniendo en práctica la sostenibilidad como parte de sus objetivos, de acuerdo con el Programa de Turismo Sostenible Rainforest Alliance (2008) “Buenas prácticas para el Turismo sostenible” menciona que:

“Este eje es de gran importancia para la sostenibilidad de la empresa, puesto que no basta con tener los recursos; es indispensable desarrollar esquemas de gestión que permitan alcanzar los objetivos de sostenibilidad que se definan, ya que únicamente las organizaciones que implementan prácticas adecuadas de administración, aseguran el éxito de sus objetivos. El eje económico presenta las áreas mínimas que son precisas de desarrollar en la organización para lograr un desempeño eficiente: Política de Sostenibilidad, Sistema de Gestión de Calidad, Programa de Administración y Desarrollo de Recursos Humanos,

Gestión Económico Financiera, Programa de Seguridad Industrial y finalmente la Comunicación, Mercadeo y Publicidad.”

Para que las empresas obtengan beneficios tienen que pasar por una serie de procesos en el que intervienen puntos importantes así como la visión y la misión que quieren alcanzar y como eje principal o como base tendrían que entender el concepto de sostenibilidad dentro de los negocios hoteleros y cambiar ciertos aspectos que no vayan acorde programa de Administración y Desarrollo de los Recursos Humanos, considerar elementos que van desde la inducción de los trabajadores, hasta la generación de competencias adecuadas que puedan responder a criterios de sostenibilidad, efectividad y eficiencia.

Oferta

En la actualidad la oferta juega un papel importante para ofrecimiento de servicios ya que es la mejor forma de publicitar un concepto de sostenibilidad y en la actualidad las personas vayan adoptando nuevas formas de vida, optimizando y gestionando un producto de calidad que a la vez sea amigable con el ambiente según Vicente Pastor (2009) en el curso de economía “Introducción a la economía y la hacienda pública” afirma que: “La oferta es la cantidad de productos o servicios ofrecidos en el mercado. En la oferta, ante un aumento del precio, aumenta la cantidad ofrecida.”

Reducción de costos

Si bien es cierto el turismo sostenible o bien si se puede hablar de la sostenibilidad ayuda considerablemente al ahorro en el uso de los recursos para invertir, mejorar y desarrollar la rentabilidad de la empresa de acuerdo Marcelo T. de Alvear (2012) en su módulo 5 de costos, define a la reducción de costos como: “Alternativas para lograr la detección, prevención y eliminación sistemática del uso excesivo de los recursos”

Al hablar de reducción de costos se considera a si a reducir la pérdida de tiempo y recursos empresariales, lo que provoca como resultado mayor rentabilidad y productividad mejores resultados en el mantenimiento de los equipos y herramientas, para que duren más y a su vez, se ahorre en gastos de mantenimiento y reposición.

Imagen

El turismo sostenible es muy rico en manejabilidad de imagen pues es trabajable, amplio, es atractivo a la vista, llamativo para el cliente y suele coordinar con temática de muchas empresas especialmente con la hotelería según Florencia Nieves (2008) en su tesis “Ceremonial en Hoteles y primera imagen” menciona que:

“Captar individuos generando confianza y permanente elección, una empresa tendrá que basarse en los elementos que pesan a los clientes y consumidores a la hora de decidir una compra, como ser, la coherencia entre el mensaje que publicita y lo que brinda al cliente, servicios de calidad, eficiencia y de buenos precios, el respeto permanente a los clientes, la buena presencia de los empleados, los espacios de atención al público limpios, cómodos y decorados, la atención amable, eficiente, y de respuesta rápida al público por parte de los empleados”

Manejar una imagen sostenible no es un trabajo fácil de asimilar sin embargo en las últimas décadas se ha podido evidenciar que el turismo sostenible es un tema muy aceptado por la sociedad por la finalidad que tiene, por lo que el aspecto de cualquier empresa que se dedique a enfatizar el turismo sostenible tiene gran éxito dependiendo de qué tan planificada y asesorada esté de esta manera se ayuda al cliente a decidirse a probar estos nuevos servicios.

2.5.2 Variable Dependiente

2.5.2.1 Medio Ambiente

La población de cada nación es responsable de cuidar el medio ambiente sin esperar que se encuentre completamente afectada por la actividad humana, De acuerdo con ONU (1972) en la "Cumbre para la Tierra" menciona que: "El medio ambiente es el conjunto de todas las cosas vivas que nos rodean que de él se obtiene agua, comida, combustibles y materias primas que sirven para fabricar las cosas que utilizamos diariamente."

El medio ambiente trata de todas las cosas que nos rodean, que nos permite desempeñar la vida misma y que esta interrelacionada directamente con el turismo sostenible que enseña el respeto por la vida de los demás seres vivos y los ecosistemas y por otro lado el derecho que tenemos en el uso de sus bondades pero sin causar daños de la misma manera que debe ser distribuida equitativamente

Según la Sub gerencia Cultural del Banco de la República. (2015). *El medio ambiente es:*

"El análisis de la relación entre ecosistema y cultura en general, es el entorno en el cual opera una organización, que incluye el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos, y su interrelación. En este contexto, el medio ambiente se extiende desde el interior de una organización hasta el sistema global."

El medio ambiente es todo aquello que nos rodea que pueden ser bienes tangibles o no tangibles y todos están comprometidos a su cuidado puesto que gracias a su existencia el ser humano se desarrolla permite el cumplimiento mismo de la vida y suplir las necesidades, entendiendo que no se trata solo del espacio en donde se desarrolla la vida si no que comprende también a todo ser vivo, agua, suelo, aire así como elementos intangibles como la cultura misma.

2.5.2.2 Buenas Prácticas Ambientales

E-coeficiencia hotelera y buenas practicas hotelera

Es importante conocer la preocupación de los países por mejorar la situación ambiental por las que se está pasando y buscan alternativas que generen viabilidad y compatibilidad con la forma de vida de la sociedad en base a este punto cabe mencionar a Jorge Vallina Crespo (2009), Director de sostenibilidad de la unión hotelera del principado de Asturias, asegura que:

“El camino hacia lo sostenibilidad de lo actividad hotelera en pasa por lograr que los hoteles sean más eficientes en el uso de los recursos a la vez que generen menos residuos, es decir, que sean más e-coeficientes. La e-coeficiencia hotelera consistiría en lo producción y prestación de servicios do alojamiento, ocio y restauración que satisfagan las necesidades de los potenciales clientes y que conlleva una mejora en la calidad de vida de la comunidad local, a la vez que se promueve la reducción progresiva de los impactos ambientales de dichos servicios o lo largo de todo su ciclo de vida.”

Los hoteles como prestadores de servicios han implementado nuevas formas de amigar la actividad hotelera con el ambiente y la reducción de impactos, así mismo considera la satisfacción de las necesidades del cliente sin desperdicio de recursos y más bien optimizar, potencializar la e-coeficiencia en la mayoría de las instalaciones de los hoteles y los beneficia indirectamente mejorando el aspecto, imagen juega un punto a su favor porque aumenta el prestigio de dichas instituciones a la vez que favorecen el ambiente.

¿Qué son las buenas prácticas ambientales?

Las prácticas ambientales son normas que se han desarrollado para controlar el comportamiento y la actitud de los seres humanos con el ambiente de acuerdo con La Gestión de desechos sólidos institucionales. Secretaria Nacional de

Planificación y Desarrollo, SENPLADES, (2013) afirma que:

“Las Buenas Prácticas Ambientales (BPA) al interior de las instituciones, son un conjunto de medidas y recomendaciones prácticas, útiles y didácticas, que buscan generar un cambio en nuestros hábitos de consumo. Las BPA se reflejarán en las actividades diarias que realicemos, a través del fomento de una cultura de consumo responsable”.

Las buenas prácticas ambientales no son sino los hábitos que tenemos en favor del ambiente este tienen que ser práctico, fácil de realizar y deben ser perseverante también debe mejorar nuestro comportamiento ante la optimización de recursos para no generar demasiados residuos que se convertirán en desperdicios.

Según Ana, Ramírez en la Guía de Buenas Prácticas Medioambientales (2001) expresa que:

“Las Buenas Prácticas Ambientales se pueden definir como aquellas acciones que pretenden reducir el impacto ambiental negativo que causan los procesos productivos a través de cambios en la organización de los procesos y las actividades. La implantación de Buenas Prácticas Medioambientales debe ser asumida por la empresa, entendida en su globalidad, previamente a su aplicación.”

Las prácticas ambientales son medidas, recomendaciones y actividades lúdicas tanto para adultos como niños con la finalidad de promover políticas de protección al ambiente a si mismo trata de cambiar malos hábitos de consumo y el compromiso de la población para ayudar y respetar a los ecosistemas.

2.5.2.3 Manejo de residuos

El Manejo residuos es un tema muy amplio que poco a poco las personas empiezan a tomar en cuenta dentro de su vida cotidiana, beneficiar el ambiente así

como realizar buenas prácticas ambientales, Según el diccionario enciclopédico visual López, Olga (2000) afirma que: “Un adecuado manejo de los residuos comprende las etapas de generación, manipulación, acondicionamiento, recolección, transporte, almacenamiento, reciclaje, tratamiento y disposición final, de manera segura, sin causar impactos negativos al ambiente y con un costo reducido.”

El manejo de residuos comprende el seguimiento de una serie de pasos que no solo se deben practicar en los hogares si no también mientras realizamos otras actividades como bien pudiera ser el turismo esto nos lleva hablar de practicar un turismo sostenible y el respeto por el espacio ajeno, es necesario conocer que la generación, manipulación, recolección y almacenamiento de los residuos deben ser manejados con el fin de no causar impactos negativos.

Gestión de desechos sólidos institucionales. Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo, SENPLADES, (2013) menciona que:

“El manejo de residuos es el término empleado para designar al control humano de recolección, tratamiento y eliminación de los diferentes tipos de residuos. Estas acciones son a los efectos de reducir el nivel de impacto negativo de los residuos sobre el medio ambiente y la sociedad.”

La creciente generación de los residuos se debe al incremento de la población que incentiva a la creación de técnicas que controlen los residuos y no contamine el suelo, aire y el agua además pretende manejar una recolección adecuada, tratamiento y su eliminación sin ser un ente contaminador.

2.5.2.4 Manejo de desechos solidos

2.5.2.4.1 Definición

El manejo de los desechos sólidos permite la recuperación de los ecosistemas y

del ambiente siempre y cuando sea correctamente planificado y ejecutado por lo que cabe mencionar la Norma Internacional ISO 14001 (2004) “Sistemas de gestión ambiental” el cual trata de:

“Esta Norma Internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión ambiental, destinados a permitir que una organización desarrolle e implemente una política y unos objetivos que tengan en cuenta los requisitos legales y otros requisitos que la organización suscriba, y la información relativa a los aspectos ambientales significativos. Se aplica a aquellos aspectos ambientales que la organización identifica que puede controlar y aquel sobre los que la organización puede tener influencia.”

Actualmente se genera mucho interés por manejar 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 en donde hay espacios limpios y libres de contaminación es donde mejor puede desempeñarse un turismo responsable que ayude a la mantención de arias verdes.

Carmen Ponte de Chacín (2008) en su libro, “Manejo integrado de residuos sólidos” asegura que:

“El manejo integrado de residuos sólidos (MIRS) se refiere al uso de prácticas combinadas para manipular los residuos sólidos segura y efectivamente. El MIRS incorpora la combinación de tecnologías entre las cuales se mencionan la reducción, el reúso, el reciclaje, el compostaje, la incineración y los rellenos sanitarios.”

El manejo de los desechos sólidos tiene técnicas conocidas que facilitan el proceso que conlleva su manejo como el reciclaje, el reúso, el almacenaje de materia orgánica para la elaboración del compost que es muy beneficiosa para siembra de plantas entre otros, para el mejor uso de estas técnicas es fundamental que las personas lo realicen cuando están capacitadas ya que existen ciertos componentes que no pueden ser manipulados sin las precauciones necesarias.

Álvaro Cruz Vargas (2012) en su artículo de revista “Manejo adecuado de residuos sólidos y procesos de reciclaje” menciona que:

“ La temática “manejo adecuado de residuos sólidos y procesos de reciclaje” busca generar una conciencia de reducción y consumo responsable, mostrando que la elevada generación de residuos sólidos, comúnmente conocidos como basura y su manejo inadecuado son uno de los grandes problemas ambientales y de salud, los cuales se han acentuado en los últimos años debido al aumento de la población y a los patrones de producción y consumo, mostrando algunas alternativas y usos que se pueden dar a materiales que comúnmente son desechados como “basura”.”

El manejo de desechos sólidos son ciclos que toda empresa u organización debe cumplir se refiere a la gestión adecuada que se le da a los residuos que se desperdicia dentro de las actividades cotidianas, en la actualidad resulta esencial el tratamiento de dichos residuos puesto que son recursos que bien podrían ser renovables como no renovables y suelen afectar directamente o indirectamente al ambiente al llevar un buen manejo de residuos estamos aumentando posibilidades de perdurar en el tiempo la vida del planeta y todo lo que conlleva.

Clasificación

Papel y cartón

El papel y el cartón son productos que se utilizan a diario en toda actividad por la versatilidad de su uso de acuerdo con Oficina Comercial del Ecuador en Ciudad de Guatemala (2011) en su estudio “Perfil de papel y cartón en Guatemala” afirma que: “El papel es un producto esencial que funciona principalmente como soporte básico de la escritura resultando vital para la comunicación del hombre, y que sirve también como embalaje de artículos y productos.”

El papel y el cartón son elementos fáciles de reciclar, reusar, transformar a demás

que si se lo almacena en la forma y lugar correcto se puede vender, el papel forma parte importante para la comunicación y el proceso de muchas actividades de un negocio.

Plástico

Este es el segundo producto que más se usa a entre las personas, que por su composición es uno de los más pagados por el mercado a si cabe mencionar que Albert Dietz (1973) en su libro “Plásticos para arquitectos y constructores” menciona que:

“Son materiales formados por moléculas muy grandes llamadas polímeros, formadas por largas cadenas de átomos que contienen materiales de origen orgánico y de elevado peso molecular. Están compuestos fundamentalmente de carbono y otros elementos como el hidrógeno, el oxígeno, el nitrógeno o el azufre.”

En el turismo el plástico es un producto importante pues entre los turistas y los profesionales de la actividad se usan en grandes cantidades, a sí mismo es el más consumido tal como las botellas de bebidas en el que es transcendental que los servidores turísticos inculquen como se lo debe reciclar, usando técnicas prácticas para el almacenaje de plásticos, pues es uno de los elementos que más demora en descomponerse de esta manera ayudar al ambiente y se practicaría el turismo sostenible.

Aluminio

El aluminio es un metal que reúne una serie de propiedades que lo hacen aptos para el reciclaje sin embargo se debe tener ciertos cuidado de acuerdo con Arredondo, Francisco (1972) En su módulo de estudio de materiales, afirma que: “El aluminio es uno de los principales componentes de la corteza terrestre conocida, de la que forma parte en una proporción del 8,13%, superior a la del

hierro, que se supone es de un 5%, y solamente superada entre los metales por el silicio (26,5%).”

El aluminio es un material que se lo encuentra entre los materiales que se usan para portar alimentos o bebidas lo cual es aconsejable manejarlo como un residuo que necesita ser reciclado y más adelante permitir un proceso para darle nuevos usos.

Tela

La tela es un elemento que en los hoteles por lo general no suelen reciclar por sus características según Ing. Fourcade Verónica (2000) en su módulo “Técnicas de Indumentaria I” asegura que:

“Las telas son estructuras basadas en hilos entrelazados (u otras fibras), dispuestos en forma de lámina, que poseen flexibilidad y elasticidad, lo que les permite soportar movimientos, dependiendo del material del cual estén hechos los hilos, así como cuando el entrelazado de los hilos es muy compacto o abierto, permiten la entrada de menor o mayor cantidad de aire, proporcionando aislamiento térmico, por lo que son usadas para crear vestimentas.”

En la actualidad existen empresas dedicadas a tratar la tela para su reutilización, esto es una ventaja para la industria hotelera pues existen telas como la de la toallas, sábanas, cobijas etc. Pues pueden ahorrar ciertos costos.

Métodos

Influencia de compra

En la actualidad él ser humano es motivado por el factor dinero y la adquisición de bienes cabe hacer mención a Lazar Kanuk Leslie. (2005) en su blog de

Marketing “Comportamiento Del Consumidor” afirma que: “La motivación, la habilidad y la oportunidad ejercen una poderosa influencia en las decisiones de adquisición, uso y desecho del consumidor. Los individuos motivados pueden invertir una gran cantidad de pensamiento y actividades con el fin de lograr sus metas.”

Para incentivar a los consumidores a las buenas prácticas ambientales una técnica que suele ser efectiva es la influencia de la compra pues existen actualmente fabricas que compran material reciclado y esto facilita que las personas en vez de desecharlos tiendan a almacenarnos y cambiarlos por dinero, lo cual es bueno ante la necesidad que un personan pueda tener, también permite que los desechos se manejen con mejor desempeño.

Cuatro Rs

En el turismo sostenible es imprescindible realizar el método de las cuatro Rs ya que ayudan a las prácticas ambientales, según Aguilar Rivero, Margarita; Salas Vidal, Héctor (1995). En su libro “La basura; manual para el reciclamiento urbano.” mencionan que:

“Más del 60% de los desperdicios que se generan se pueden transformar o reutilizar. Por eso, el grupo de ecólogos del banco mundial recomienda poner en práctica la regla de las cuatro erres.: reducir, reutilizar, reciclar y recuperar. Todos podemos y debemos protagonizar este cambio, poniendo en práctica estas cuatro acciones que contribuyen al ahorro y tienen como finalidad disminuir el deterioro ambiental que sufre el planeta.”

El método de las cuatro Rs son técnicas que permiten el buen manejo de los desechos sólidos inorgánicos que se lo ha practicado recientemente con la finalidad de disminuir los daños al medio en donde se desarrolla la vida de los seres vivos del cual se trata de reducir, reutilizar, reciclar y recuperar esto nos permitirá cambiar las mala practicas al momento de manipular los desechos.

Esferas de Pol

Las esferas de Pol trata sobre la influencia que la sociedad tiene sobre el pensamiento de un individuo y puede hacer que cambie sus hábitos según, María Gabriela Luna Lara (2007) Factores involucrados en el manejo de la basura doméstica por parte del ciudadano, menciona:

“Se utilizó el modelo de las cuatro esferas de Pol (2001), el cual conjuga aspectos individuales (racionalidad, emotividad), con el contexto inmediato en donde se realizan las conductas (facilidades de funcionalidad) y la parte psicosocial (influencia social).”

La sociedad en la actualidad realizara eventos o actividades en beneficio del medio ambiente permitiría que las personas se sientan motivadas a realizar un buen manejo de desechos cambiando sus malos hábitos, pues si se tomara un accionar con carácter exigente al respeto de los derechos de la naturaleza la sociedad ejercería una influencia psicológica de las personas al cambio, pues el carácter de la mayoría de seres humanos reaccionan ante la fuerte crítica de la sociedad.

Reciclaje

Reciclar es aquel que permite la transformación de materiales que ya se han usado para dar a los recursos su uso óptimos, de acuerdo con PNUMA, (2003) En su “Manual de capacitación para la preparación de un plan nacional de manejo ambientalmente racional de PCB y equipo que contiene PCB.” Menciona que:

“Reciclaje es el proceso de utilización de los elementos o partes de un artículo, tecnología o aparato que pueden ser usados a pesar de pertenecer a algo que ya llegó al final de su vida útil. El proceso de reciclaje consiste en separar los desechos evitando que entren en contacto con otros residuos, para poder clasificarlos según el material del que estén compuestos. Los materiales son

recolectados, luego separados y agrupados por material en lotes para ser llevados a los centros de acopio donde empresas especializadas se encargan del proceso de manufacturación para finalmente proceder a su comercialización, reingresando el producto nuevamente al mercado.”

En el manejo de desechos sólidos inorgánicos el reciclaje es uno de los primeros pasos importantes para iniciar otra serie de procesos generadores de una gran cantidad de recursos financieros, ambientales y permite beneficios sociales.

Regeneración.

La regeneración de los residuos es un proceso en el que trata de restaurar algún elemento para poderlo reutilizar, según PNUMA (2006) en su libro “Directrices técnicas para el manejo ambientalmente racional de desechos consistentes en bifenilos policlorados (PCB), terfenilos policlorados (PCT) o bifenilos polibromados (PBB), que los contengan o estén contaminados con ellos.” afirma que:

“La regeneración de los desechos consiste en agregar a ciertos residuos, mezclas que aporten a los desechos las características que al principio poseían, antes de ser utilizadas para el consumo humano, industrial y comercial. Esta práctica es muy poco conocida en el medio y lo aplican principalmente industrias dedicadas a la fabricación de plásticos. ”

Hoy en día la regeneración de los residuos pretende ayudar a que los desperdicios no se pierdan en su totalidad y más bien permitir que se manejen adecuadamente para reducir de alguna manera un costo y muchas de las veces es más bien un costo beneficio pues aporta al ambiente, de esta manera no se gastan más de lo normal los recursos, pues hay que considerar que la actualidad siguen aumentando los habitantes y existe la posibilidad de que un día no sean suficientes.

Recuperación.

Una idea relativamente reciente en la gestión de residuos es tratar el material de desecho como un recurso para ser explotado en vez de que únicamente se lo vea como un problema que hay que eliminar de acuerdo con el Municipio de San José (2002) en su Estudio de composición física de los desechos sólidos de San José afirma que:

“Parecido al proceso de reciclaje, esta alternativa plantea recuperar algunos desechos que no son comúnmente producidos, tales como desperdicios de construcción, hierro, bloques, plásticos. Generalmente esta práctica la realizan las industrias en las que el costo de comprar nuevos insumos es muy caro, y el recuperar algunos de estos desperdicios les representa un gran ahorro económico.

La recuperación es un proceso de extracción por diversos métodos de desechos y materiales con características y condiciones que permitan su uso posterior con fines diversos. Dentro de la recuperación de materiales se ha puesto énfasis en la recuperación del suelo, algunas ocasiones el material recibido es limpio, entre ellos se citan: restos de construcción, bloques, varillas, arena, cemento. Éstos en la mayoría.”

Esta alternativa propone que de entre los desperdicios se recupere algún material que más adelante se lo pueda usar para ahorrar y no sea necesario la compra de nuevos insumos, beneficia principalmente al bolsillo de ciertos empresarios o bien el de toda persona que tiene como costumbre la optimización de los recursos.

Etapas de manejo

Generación

La generación de residuos se da en todo momento por el consumo diario que todo ser humano tiene por la forma de vida y las costumbres actuales de acuerdo con

Marcelo Castillo Pazmiño (2012) en su tesis “Consultoría para la realización de un estudio de caracterización de residuos sólidos urbanos domésticos y asimilables a domésticos para el distrito metropolitano de Quito” asegura que:

“La generación de residuos es una consecuencia directa de cualquier tipo de actividad desarrollada por el hombre; hace años un gran porcentaje de los residuos eran reutilizados en muy diversos usos, pero hoy en día nos encontramos en una sociedad de consumo que genera gran cantidad y variedad de residuos procedentes de un amplio abanico de actividades.”

En la actualidad esto representa una problemática que no sólo afecta el ornato de la ciudad, sino que representa un foco contaminante de enfermedades, y el aumento de residuos sólidos que son llevados a botaderos informales, a las riberas de los ríos producto del alto índice de consumo que se da en toda ciudad que merece el correcto manejo de desechos para controlar que no se siga convirtiendo en grandes riesgos.

Separación

La separación de residuos debe convertirse en un estímulo para la sociedad ya que dignifica el trabajo y disminuye los riesgos de enfermedad por algún tipo de contagio de acuerdo con Careaga Juan Antonio (1993) en su libro “Manejo y Reciclaje de los Residuos de Envases y Embalajes” afirma que:

“Para hacer la separación desde la fuente de los residuos sólidos se requiere educar al generador y más allá de decirle que con eso salvará al planeta es poderle generar un nuevo hábito (un nuevo aprendizaje) para que logre mantenerse en la labor de separar sus residuos.

Debemos separarlos de tal forma que no se contaminen con otros residuos, cosa que usualmente pasa cuando se mezcla el papel con los envases que suelen contener líquidos que terminan afectando la calidad del papel.”

La separación de los residuos permite el acopio del mismo para facilitar el reciclaje de esta manera no se contaminan con otros residuos es indispensable capacitar a las personas que se encargan de este trabajo así como uno mismo, todos deben estar en la capacidad de manejar los desechos pues esto se encuentra en la vida cotidiana de todo ser humano esto permitirá que tengamos buenos hábitos además de beneficiar al ambiente.

Selección

La selección es la forma de dividir o escoger un material de otro y de acuerdo con su composición se lo separa por grupos, de acuerdo con M.Sc. Alejandro Fernández Colomina (2007) en su investigación “guía para la gestión integral de los residuos sólidos urbanos” menciona que:

“En esta etapa los residuos son retirados de la vía mediante la recogida manual o mecanizada y transportados hacia las plantas de clasificación o hacia los vertederos de disposición final. Consiste en el proceso de recolección separativa por unidades vehiculares motorizadas o no. Las ventajas de esta forma de trabajo, son la optimización del personal y el vehículo de transporte. La experiencia indica un aumento considerable de la velocidad de recolección de hasta 80 kg/min y permite que el personal operativo aprenda trabajando. En las áreas de difícil acceso o en pendientes pronunciadas, los residuos deben ser transportados en contenedores asignados a tal propósito.”

La selección es aquella etapa que permite escoger un material de otro para no mezclar un material reciclable de un no reciclable y permitir su clasificación para dar paso a su disposición final.

Recolección

La recolección de los residuos es un paso imprescindible dentro del manejo de desechos sólidos pues ayuda a que la basura este en su lugar y sea más fácil su

transferencia de acuerdo con George Tchobanoglous (1982) en su libro “desechos sólidos principios de ingeniería y administración” afirma que: “Recolección es la actividad de recoger los residuos sólidos generados, para que puedan ser transportados al sitio de disposición final, la estación de transferencia o una planta de procesamiento”

Dentro del manejo de los desechos sólidos la recolección juega un papel importante pues es la actividad de recoger la basura para ubicarla en un lugar adecuado y no afecte al ornado y la salud de las personas de una ciudad lo cual nos llama a cambiar ciertas actitudes que tenemos al manipular un desperdicio, esto quiere decir que no cuesta nada tomar conciencia y ubicar un lugar que sea pertinente para depositarlo.

Tipos

Aprovechable

En el manejo de los residuos sólidos los desechos aprovechables son aquellos que por su composición se los puede seguir usando o aprovechando y como mejor estrategia está el reciclar, de acuerdo con Montserrat Grómez Delgado (1995) en su libro *El estudio de los residuos: definiciones, tipologías, gestión y tratamiento* asegura que: “Cualquier material, objeto, sustancia o elemento que no tiene valor para quien lo genera, pero se puede incorporar nuevamente a un proceso productivo.” Si bien es cierto los recursos aprovechables permiten que tal vez la misma entidad que genero el desperdicio no lo vuelva a usar sin embargo existe la posibilidad de que alguien más lo necesite, sometiendo al desperdicio a un proceso que le permita dar una nueva forma y pueda ser nuevamente realizado por alguien más..

No aprovechable

Los desechos no aprovechables son aquellos que no se pueden dar un nuevo uso

por su composición según Mañl , A . (1993) en su investigación “Planta integral de tratamiento de residuos sólidos urbanos de Valdemingómez” menciona que: “Todo material o sustancia que no ofrece ninguna posibilidad de aprovechamiento, reutilización o reincorporación a un proceso productivo.

No tienen ningún valor comercial, por lo tanto requieren disposición final”

La mayoría de los desechos sólidos que no son aprovechables no ofrecen ningún beneficio y tiene que pasar a su disposición final, pues pueden convertirse en una amenaza para la salud humana, al no tener un valor ya no se necesita seguirlo conservando ni tampoco requiere de algún otro proceso.

2.6 Hipótesis

El turismo sostenible si incide positivamente en manejo de los desechos sólidos inorgánicos de los Hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Ambato

2.6.1 Hipótesis Nula

El manejo de los desechos sólidos inorgánicos de los Hoteles de cuatro estrellas incide negativamente en el turismo sostenible.

2.7 Señalamiento de Variables

Variable independiente: Turismo Sostenible

Variable dependiente: Manejo de residuos sólidos inorgánicos de los hoteles de cuatro estrellas.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Enfoque

El enfoque es cuanti-cualitativo, en consideración de las necesidades de utilizar técnicas cuantitativas y cualitativas que permitan obtener resultados, los mismos que se evidenciaran en valores porcentuales, dichos resultados se consideran de la percepción de la comunidad frente a la problemática estudiada, además de cualificar criterios de la población encuestada.

La investigación realizada se basó en un enfoque cualitativo por cuanto se analizó las características de las variables de estudio, como el turismo sostenible y el manejo de los residuos sólidos inorgánicos de los hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Ambato.

A si mismo fue necesario enfocarse en la cuantificación de los datos, para porcentajes, niveles sobre las variables y su incidencia.

3.2 Modalidad básica de la investigación

La presente investigación utilizó dos modalidades de investigación, las mismas que se mencionan a continuación:

De campo

Se aplicará la investigación de campo, debido a que el estudio sistemático se lo realizó in situ, con los servicios de alojamiento y desarrollo de turismo sostenible. El contacto tomado con la realidad permitió obtener suficiente información, misma que fue necesaria para la consecución de resultados esperados.

Bibliográfico documental - Referencial

Vale recalcar que se tomó como base teórica aspectos tomados con la información científica sobre servicios de alojamiento y desarrollo de turismo sostenible, con lo que se hizo una investigación documental y bibliográfico durante el proceso.

3.3 Nivel o tipo de investigación

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se aplican los siguientes niveles de investigación:

Exploratoria.

Tiene como finalidad central, buscar e indagar con todo lo que se encuentre relacionado con el problema objeto de estudio y de esta manera realizar un panorama claro de lo que está ocurriendo. Para llevar esto a cabo el investigador debe tener contacto con la administración de los hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Ambato, para que, con el conocimiento científico se pueda establecer una hipótesis que pueda dar una posible solución frente a la problemática.

Descriptiva

La presente investigación está dirigida a determinar “como es” o “como esta” la problemática en estudio, como es el Turismo Sostenible y en que aporta al manejo de residuos sólidos inorgánicos en los hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Ambato, por cuanto describe las características de la variable independiente como la variable dependiente.

Asociación de variables

De esta forma se estableció la dependencia en la variable independiente (TURISMO SOSTENIBLE) y la variable dependiente (MANEJO DE RESIDUOS

SÓLIDOS INORGÁNICOS EN LOS HOTELES DE CUATRO ESTELLAS DE LA CIUDAD DE AMBATO), de la que se estipuló que si se realiza acciones específicas y prácticas

3.4 Población o Muestra

La población sometida a investigación está identificada al área Administrativa de los hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Ambato, que es un total de 30 personas, en el caso de esta investigación el número del universo no es muy amplio, por tal motivo no es necesario aplicar una muestra.

Tabla 3: Lista de encuetados

No.	Hotel	Categoría	Cargo
1	Emperador	Primera	Gerente general
			Gerente de recursos humanos
			Ama de llaves
			Jefe de mantenimiento
			Encargado/a de lavandería
2	Ambato	Primera	Gerente general
			Gerente de recursos humanos
			Ama de llaves
			Jefe de mantenimiento
			Encargado/a de lavandería
3	Miraflores	Primera	Gerente general
			Gerente de recursos humanos
			Ama de llaves
			Jefe de mantenimiento
			Encargado/a de lavandería
4	Florida	Primera	Gerente general
			Gerente de recursos humanos
			Ama de llaves

			Jefe de mantenimiento
			Encargado/a de lavandería
5	Mary Carmen	Primera	Gerente general
			Gerente de recursos humanos
			Ama de llaves
			Jefe de mantenimiento
			Encargado/a de lavandería
6	Nobaluy	Primera	Gerente general
			Gerente de recursos humanos
			Ama de llaves
			Jefe de mantenimiento
			Encargado/a de lavandería
Total			30

Elaborado por: Zoila, Zamora (2015)

3.5 Operacionalización de las variables

Variable independiente: Turismo Sostenible

Cuadro 1: Variable independiente Turismo sostenible

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems básicos	Técnicas	Instrumentos
Actividades turísticas respetuosas con el medio natural, cultural, social que siguen métodos adecuados que permiten el desarrollo económico y promueven la conservación.	Servicio turística métodos Estatus	Informativo alojamiento alimentación sala de recepción, reuniones marketing reciclar Proteger. Preservar. Imagen trato al turista	¿El ambiente del hotel está libre de contaminación? ¿Los servicios que ofrece el hotel se encuentran divididos en áreas? ¿Cada que tiempo da mantenimiento a la infraestructura y servicios básicos del hotel? ¿Utiliza aerosoles para la desinfección del hotel? ¿Dispone el hotel de material visual para la concientización a los turistas sobre la conservación del ambiente? ¿El hotel visibiliza ante los turistas los tachos de basura de acuerdo a la clasificación de desechos? ¿El hotel informa, concientiza al turista sobre el cuidado al medio ambiente?	Encuesta	Cuestionario

Elaborado por: ZAMORA, Zoila (2015)

3.6 Recolección de Información

Para la recolección de la información en la investigación se utilizó las siguientes herramientas:

Tabla 4: Recolección de Información

Preguntas Básicas	Explicación
¿Por qué?	Para lograr los objetivos de la investigación y para proponer soluciones y alternativas al problema
¿De qué personas?	Personal de los hoteles
¿Sobre qué aspecto?	Turismo sostenible y el manejo de desechos sólidos inorgánicos
¿Quién?	El investigador
¿Cuándo?	Durante el año 2015
¿Dónde	En los hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Ambato
¿Cuántas veces?	Una sola
¿Con qué técnicas?	Encuesta
¿Con qué instrumentos?	Cuestionario
¿En qué situación?	Horario de trabajo de los colaboradores

Elaborado por: Zoila, Zamora (20

3.7 Plan para el procesamiento y Análisis

Plan de procedimiento y análisis

- Revisión de la información recogida para la limpieza de la información contradictoria, no pertinente, aumento de la información incompleta.
- Repetición de recolección de información en casos, para corregir las faltas de ejecución.
- Tabulación de información recogida.

Análisis e interpretación de resultados

- Análisis de los resultados estadísticos destacando técnicas de acuerdo con objetivos.
- Interpretación de resultados
- Comprobación de la hipótesis o preguntas directrices
- Establecimiento de las conclusiones y recomendaciones

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Análisis e Interpretación de Resultados

Encuesta realizada a los administrativos y jefes del departamento de limpieza.
“Hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Ambato”

Pregunta 1: ¿El ambiente del hotel está libre de contaminación?

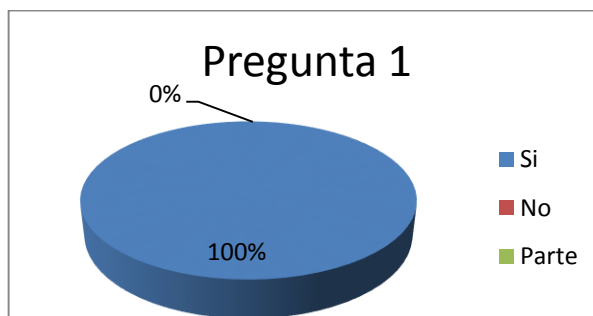
Tabla 5: Tabulación pregunta 1

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	30	100
No		0
Parte	0	0
Total	30	100

Elaborado por: ZAMORA, Zoila (2015)

Fuente: Administración Hotel

Gráfico 5: Representación gráfica pregunta 1



Elaborado por: ZAMORA, Zoila (2015)

Fuente: Administración Hotel

Análisis

De un total de 30 personas encuestadas correspondiente a los colaboradores en los hoteles de cuatro estrellas, el 100 % mencionaron que efectivamente los hoteles se encuentran libre de contaminación.

Interpretación

Existe un alto índice, de lo cual, todas las instituciones hoteleras de cuatro estrellas en la ciudad de Ambato, afirman que el ambiente está libre de contaminación, cabe recalcar que responden en base a su intuición pero no han realizado una investigación técnica, comprobaría de que sea esta la realidad.

Pregunta 2: ¿Los servicios que ofrece el hotel se encuentran divididos en áreas?

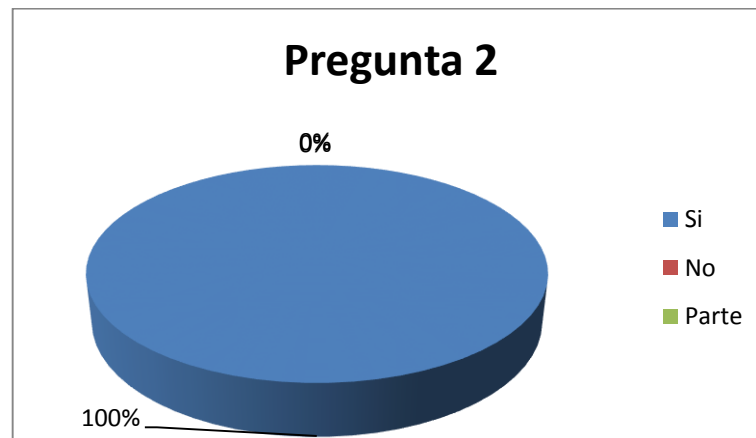
Tabla 6: Tabulación pregunta 2

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	30	100
No	0	0
Parte	0	0
Total	30	100

Elaborado por: ZAMORA, Zoila (2015)

Fuente: Administración Hotel

Gráfico 6: Representación gráfica pregunta 2



Elaborado por: ZAMORA, Zoila (2015)

Fuente: Administración Hotel

Análisis

En base a la encuesta realizada el 100% de los encuestados, dentro de los hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Ambato, respondieron que los servicios que ofrecen se encuentran divididos en áreas.

Interpretación

Observando la realidad del entorno del campo de estudio, es necesario reconocer que los hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Ambato cumplen con el reglamento expuesto en la ley de turismo, dividiendo los servicios en áreas para la mejor atención al cliente, cada área este dirigida por un encargado y de esta manera distribuyen el trabajo atendiendo satisfactoriamente a cada cliente que los visita.

Pregunta 3: ¿Cada que tiempo da mantenimiento a los infraestructura y servicios básicos del hotel?

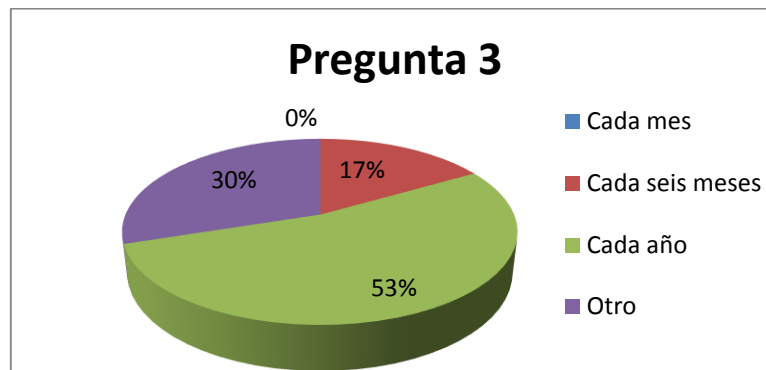
Tabla 7: Tabulación pregunta 3

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Cada mes	0	0
Cada seis meses	5	17
Cada año	16	53
Otro	9	30
Total	30	100

Elaborado por: ZAMORA, Zoila (2015)

Fuente: Administración Hotel

Gráfico 7: Representación gráfica pregunta 3



Elaborado por: ZAMORA, Zoila (2015)

Fuente: Administración Hotel

Análisis

En la pregunta planteada a las personas encuestadas, encontramos el siguiente resultado, en un 17% respondieron que cada seis meses se realiza un mantenimiento tanto a la infraestructura como los servicios básicos de los hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Ambato, el 53% respondieron que cada año y en un 30% a más de un año.

Interpretación

Para que los hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Ambato obtenga mejores resultados es importante que se realice un estudio para saber cuál es el tiempo o cada qué periodo es adecuado un mantenimiento de infraestructura y de servicios básicos para evitar la contaminación y no emitir daños a la atmosfera o al ambiente.

Pregunta 4: ¿Utiliza aerosoles para la desinfección del hotel?

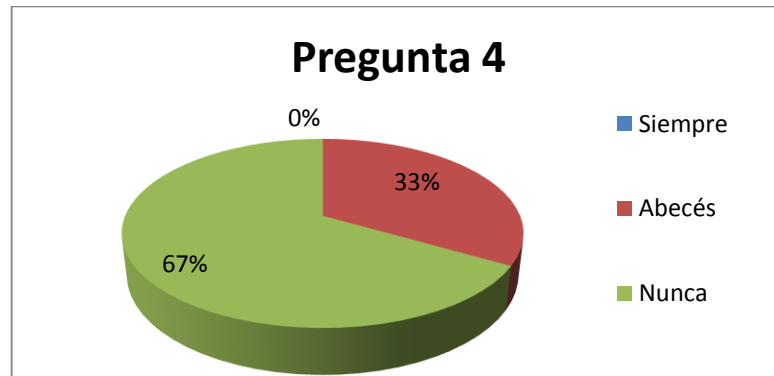
Tabla 8: Tabulación pregunta 4

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0
Abecés	10	33
Nunca	20	67
Total	30	100

Elaborado por: ZAMORA, Zoila (2015)

Fuente: Administración Hotel

Gráfico 8: Representación gráfica pregunta 4



Elaborado por: ZAMORA, Zoila (2015)

Fuente: Administración Hotel

Análisis

Del total de respuestas que fueron obtenidas de los colaboradores de los hoteles de cuatro estrellas, el 33% usan aerosoles dentro del hotel, mientras que el 67% nunca usan ningún tipo de aerosoles.

Interpretación

Con los resultados obtenidos, se puede llegar a la conclusión que en la mayoría de los hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Ambato, no usan aerosoles dentro del hotel, sin embargo para el resto de hoteles que si dan uso, es importante buscar métodos o productos que no sean contaminantes para que lo remplacen.

Pregunta 5: ¿Dispone el hotel de material visual para la concientización a los turistas sobre la conservación del ambiente?

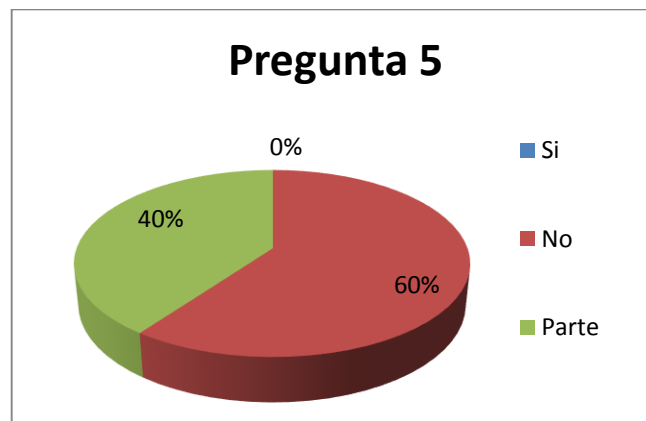
Tabla 9: Tabulación pregunta 5

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	32
No	18	60
Parte	12	40
Total	30	132

Elaborado por: ZAMORA, Zoila (2015)

Fuente: Administración Hotel

Gráfico 9: Representación gráfica pregunta 5



Elaborado por: ZAMORA, Zoila (2015)

Fuente: Administración Hotel

Análisis

De acuerdo con la tabulación realizada se ha llegado al siguiente análisis acerca de la pregunta 5 de la encuesta realizada a 30 colaboradores de los hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Ambato, se ha podido identificar que el 60 % no dispone de material visual para concientizar a los turistas sobre la conservación del ambiente sin embargo el 40% respondió que sí.

Interpretación

Con la ayuda de los datos tabulados, es evidente deducir que la mayor parte de hoteles no concientizan a los turistas sobre lo importante que es cuidar el medio ambiente, entendiendo que para ello no es necesario usar algún tipo de papel, más bien con una recomendación o algún tipo de material visual que bien pudiera ser digital.

Pregunta 6: ¿El hotel visibiliza ante los turistas los tachos de basura de acuerdo a la clasificación de residuos?

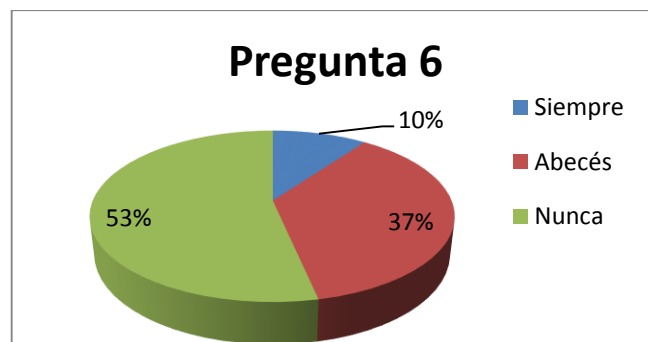
Tabla 10: Tabulación pregunta 6

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
En todos los lugares	2	10
Casi en todos	7	35
Nunca	11	55
Total	20	100

Elaborado por: ZAMORA, Zoila (2015)

Fuente: Administración Hotel

Gráfico 10: Representación gráfica pregunta 6



Elaborado por: ZAMORA, Zoila (2015)

Fuente: Administración Hotel

Análisis

De la encuesta realizada a los colaboradores de los hoteles de cuatro estrellas se ha llegado al siguiente análisis, solo el 10% afirma visibilizar ante el turista o visitante del hotel los tachos de basura de acuerdo a la clasificación de desechos sólidos, mientras que el 37% solo abecés sin embargo el 53% nunca ha puesto en práctica.

Interpretación

La mayoría de hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Ambato no ponen tachos de basura por su clasificación, por lo que es importante incentivar que lo pongan en práctica, puesto que podrían ganar sanciones, pues toda institución con afluencia de personas requiere de esto, de acuerdo con el ministerio de medio ambiente.

Pregunta 7: ¿El hotel informa, concientiza al turista sobre el cuidado al medio ambiente?

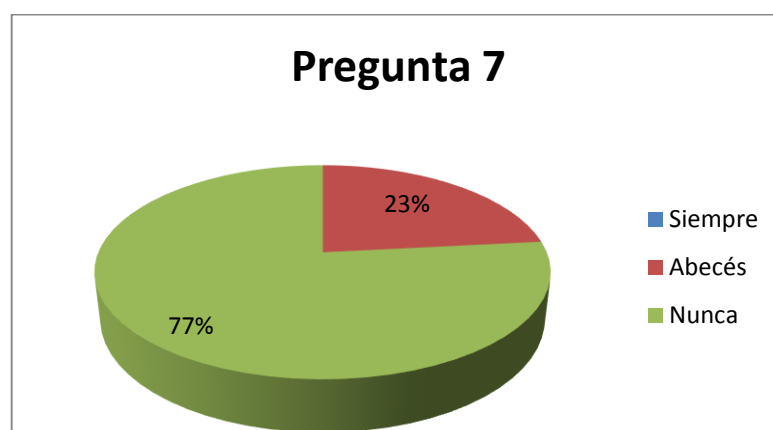
Tabla 11: Tabulación pregunta 7

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre		0
Abecés	7	23
Nunca	23	77
Total	30	100

Elaborado por: ZAMORA, Zoila (2015)

Fuente: Administración Hotel

Gráfico 11: Representación gráfica pregunta 7



Elaborado por: ZAMORA, Zoila (2015)

Fuente: Administración Hotel

Análisis

De acuerdo con la encuesta realizada en los hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Ambato, el 77% nunca ha concientizado ni ha informado sobre el cuidado al medio ambiente, mientras que el 23% abecés ha informado, concientizado.

Interpretación

De acuerdo con el análisis, se observa que existe un alto índice estadístico en lo cual indica que la mayor parte de los hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Ambato, no informa ni concientiza a los visitantes, sobre ciertos cuidados que se puede tener para ayudar al medio ambiente, de tal razón es esencial mejorar los actuales conocimientos, ya que de esta manera el personal ayudara a mejorar las actitudes y obtendremos tanto colaboradores como visitantes consientes.

Pregunta 8: ¿En su institución se realizan actividades para la conservación del medio ambiente?

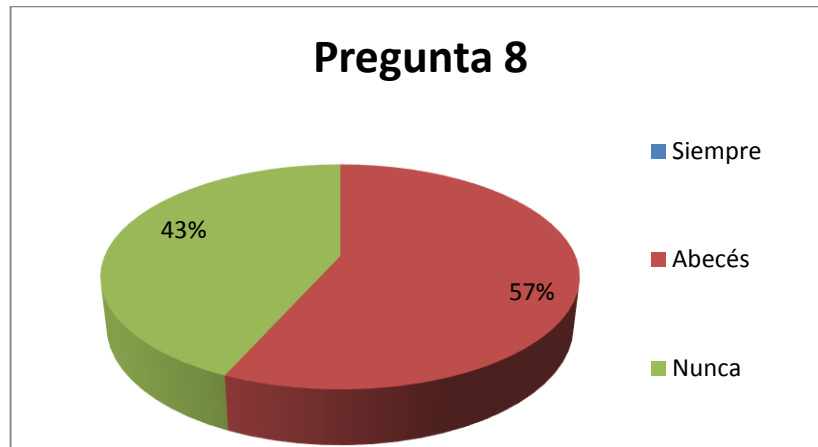
Tabla 12: Tabulación pregunta 8

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre		0
Abecés	17	57
Nunca	13	43
Total	30	100

Elaborado por: ZAMORA, Zoila (2015)

Fuente: Administración Hotel

Gráfico 12: Representación gráfica pregunta 8



Elaborado por: ZAMORA, Zoila (2015)

Fuente: Administración Hotel

Análisis

Del 100% de los colaboradores de los hoteles de cuatro estrellas, el 43% abecés a hecho alguna actividad para la conservación del medio ambiente, mientras que el 57% respondieron que nunca se hace actividades.

Interpretación

De acuerdo con el análisis, podemos concluir que los hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Ambato, en su mayoría no le da la importancia necesaria al medio ambiente pues no se realiza una actividad en su beneficio, por lo cual se debe realizar una investigación, para que los hoteles lo pongan en práctica en conjunto con los administradores

Pregunta 9: ¿Cuál de las siguientes aspectos cree usted deben ser tomados en cuenta para un buen manejo de residuos sólidos?

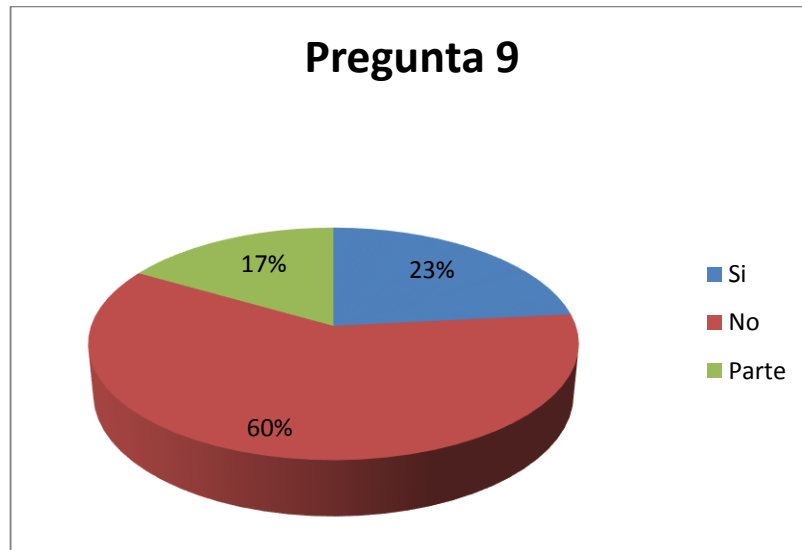
Tabla 13: Tabulación pregunta 9

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	23
No	18	60
Parte	5	17
Total	30	100

Elaborado por: ZAMORA, Zoila (2015)

Fuente: Administración Hotel

Gráfico 13: Representación gráfica pregunta 9



Elaborado por: ZAMORA, Zoila (2015)

Fuente: Administración Hotel

Análisis

En base a la encuesta realizada, el 23% conoce sobre alguna ley vigente para el manejo de residuos sólidos sin embargo el 60% no conoce de alguna ley, por otra parte el 17% conoce parte de alguna ley vigente en los manejo de residuos sólidos.

Interpretación

En la actualidad es importante que los hoteles tengan cierto conocimiento sobre leyes vigentes además de ponerlos en práctica, puesto que esto les permitirá tener mejores procesos además que estas instituciones turísticas será un ejemplo de cumplimiento con las leyes vigentes.

Pregunta 10: ¿De quién depende el desempeño de un buen manejo de residuos sólidos?

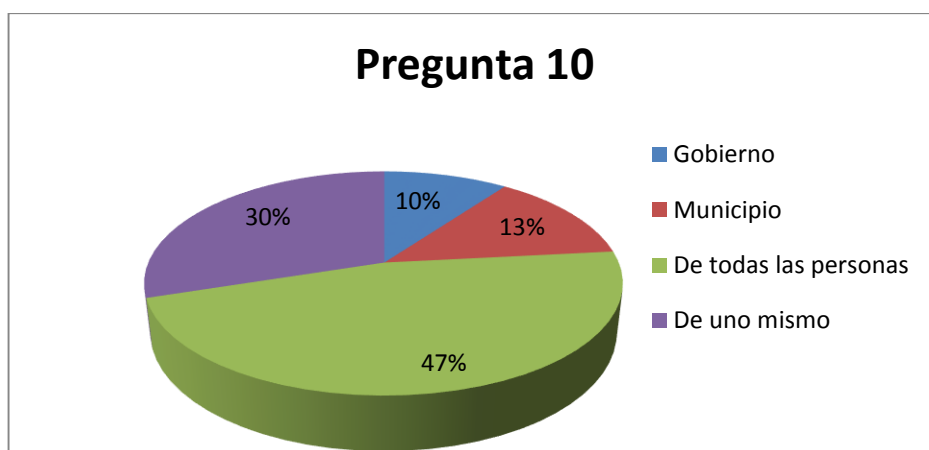
Tabla 14: Tabulación pregunta 10

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Gobierno	13	18
Municipio	15	21
De todas las personas	10	14
De uno mismo	35	48
Total	73	100

Elaborado por: ZAMORA, Zoila (2015)

Fuente: Administración Hotel

Gráfico 14: Representación gráfica pregunta 10



Elaborado por: ZAMORA, Zoila (2015)

Fuente: Administración Hotel

Análisis

Del 100% de las encuestas realizadas se obtuvo que el 10% el desempeño de un buen manejo de desechos sólidos depende del Gobierno, el 13% de los Municipios, el 47% de todas las personas, y en un 30% de uno mismo.

Interpretación

Se puede concluir que en la mayoría de los hoteles de cuatro estrellas, la responsabilidad de un buen manejo de desechos sólidos recae sobre todas las personas, cabe recalcar que también esta responsabilidad es del trabajo que uno mismo realiza y el trabajo que se realiza en grupo en base a una buena planificación.

Pregunta 11: ¿Los residuos sólidos que se generan en el hotel son: Almacenados y vendidos?

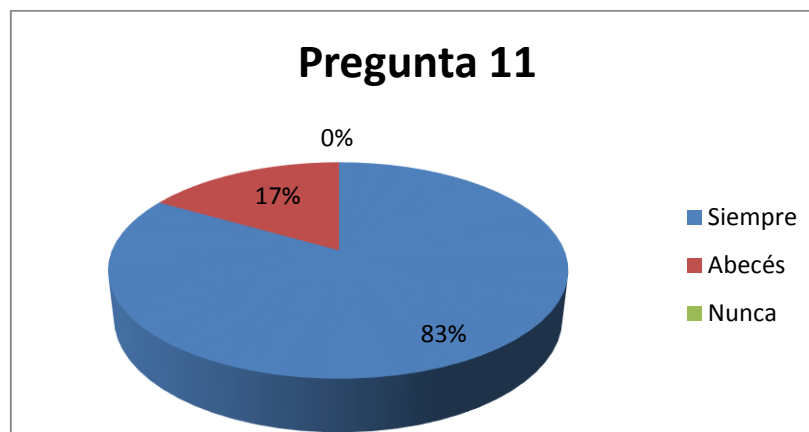
Tabla 15: Tabulación pregunta 11

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	25	83
Abecés	5	17
Nunca	0	0
Total	30	100

Elaborado por: ZAMORA, Zoila (2015)

Fuente: Administración Hotel

Gráfico 15: Representación gráfica pregunta 11



Elaborado por: ZAMORA, Zoila (2015)

Fuente: Administración Hotel

Análisis

En base a las encuestas realizadas en los hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Ambato, se obtuvo que en un 83% los residuos sólidos que genera el hotel son almacenados y vendidos mientras que un 17 % solo abecés.

Interpretación

Los datos obtenidos reflejan que en la mayor parte de los hoteles de cuatro estrellas siempre almacenan y venden los residuos sólidos por lo que un manual de manejo de desechos sólidos daría un mejor resultado y permitirá mejorar sus procesos.

Pregunta 12: ¿Los residuos sólidos que se generan en el hotel son: Almacenados y reutilizados?

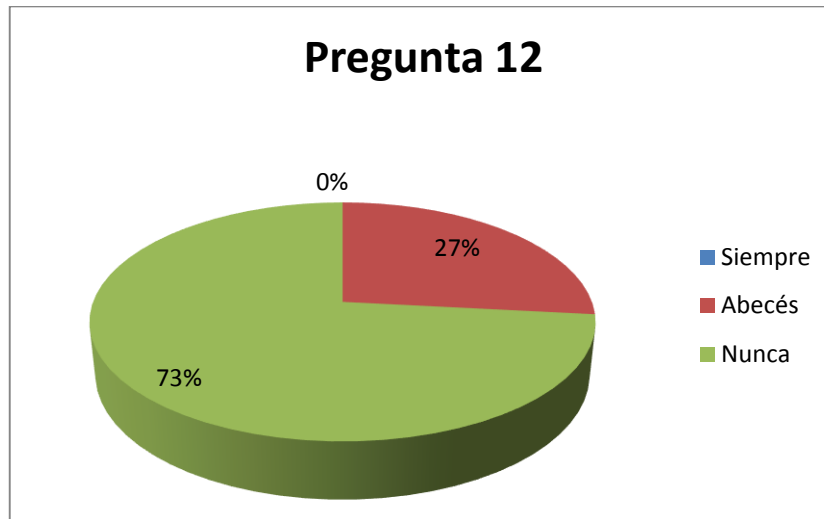
Tabla 16: Tabulación pregunta 12

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0
Abecés	8	27
Nunca	22	73
Total	30	100

Elaborado por: ZAMORA, Zoila (2015)

Fuente: Administración Hotel

Gráfico 16: Representación gráfica pregunta 12



Elaborado por: ZAMORA, Zoila (2015)

Fuente: Administración Hotel

Análisis

De un total de 30 encuestas se resolvió que el 27% de los residuos sólidos son almacenados y reutilizados pero sin embargo el 73% nunca almacena para luego reutilizarlo.

Interpretación

Existe un alto índice de hoteles de cuatro estrellas que no almacenan y reutilizan, circunstancia que es importante y por lo cual se necesita diseñar un manual de procesos para obtener mejores resultados.

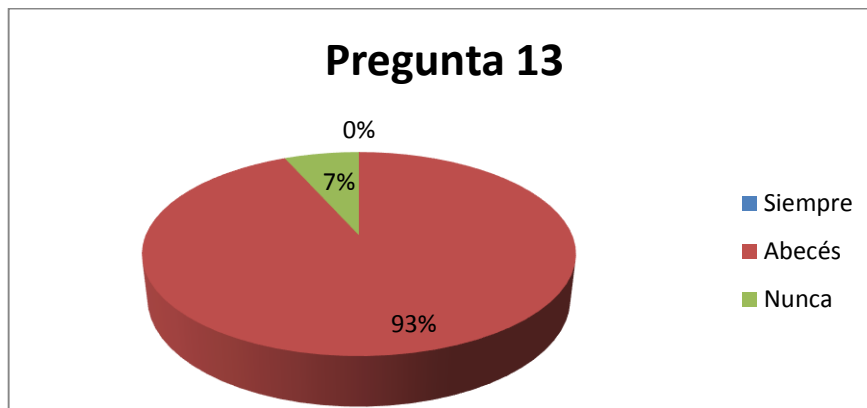
Pregunta 13: ¿Los residuos sólidos que se generan en el hotel son desechados a basura?

Tabla 17: Tabulación pregunta 13

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0
Abecés	28	93
Nunca	2	7
Total	30	100

Elaborado por: ZAMORA, Zoila (2015)
Fuente: Administración Hotel

Gráfico 17: Representación gráfica pregunta 13



Elaborado por: ZAMORA, Zoila (2015)
Fuente: Administración Hotel

Análisis

De acuerdo con la tabulación de las encuestas realizadas, en un 93% los hoteles de cuatro estrellas desechan los residuos a la basura sin embargo solo el 7% nunca desecha los residuos.

Interpretación

Se puede concluir de acuerdo con el análisis de los datos tabulados en la pregunta 13 la mayor parte de hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Ambato respondió que efectivamente desechan todo tipo de residuos a la basura sin hacer ningún tipo de separación y no los almacenan debidamente así también es evidente que no los reciclan, lo cual un manual de manejo de desechos sólidos inorgánicos ayudara a mejorar lo expuesto.

Pregunta 14: ¿Qué departamento genera más desechos?

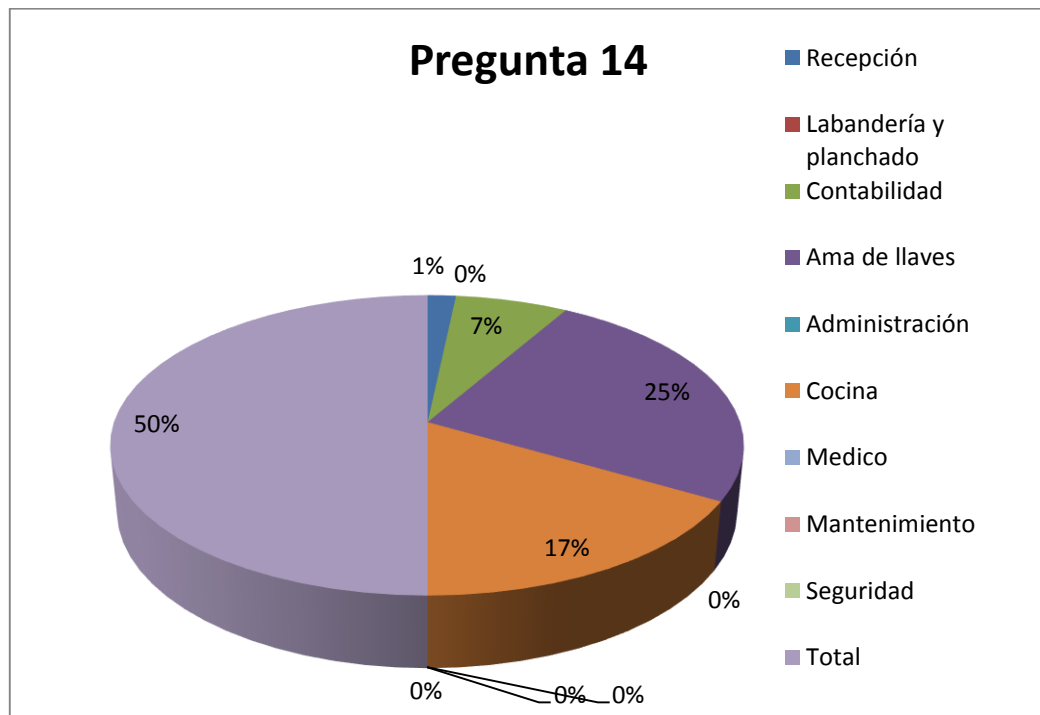
Tabla 18: Tabulación pregunta 14

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Recepción	1	3
Lavandería y planchado	0	0
Contabilidad	4	13
Ama de llaves	15	50
Administración	0	0
Cocina	10	33
Medico	0	0
Mantenimiento	0	0
Seguridad	0	0
Total	30	100

Elaborado por: ZAMORA, Zoila (2015)

Fuente: Administración Hotel

Gráfico 18: Representación gráfica pregunta 14



Elaborado por: ZAMORA, Zoila (2015)

Fuente: Administración Hotel

Análisis

De acuerdo con la tabulación realizada se ha llegado al siguiente análisis acerca de la pregunta 14 de la encuesta realizada a 30 personas que laboran en los hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Ambato, en el que el departamento de recepción genera desechos en un 3%, la cocina en un 10 % mientras que el que más genera es el de Ama de llaves.

Interpretación

Con la ayuda de los datos tabulados, es evidente deducir que el departamento de ama de llaves es el que más genera desechos, pues es el servicio más habitual en uso, y en el que mayor tiempo pasa el huésped, la cocina es el segundo mayor generador de basura por todo lo que implica los procesos del servicio.

Pregunta 15: ¿Qué tipo de residuos sólidos genera más el hotel?

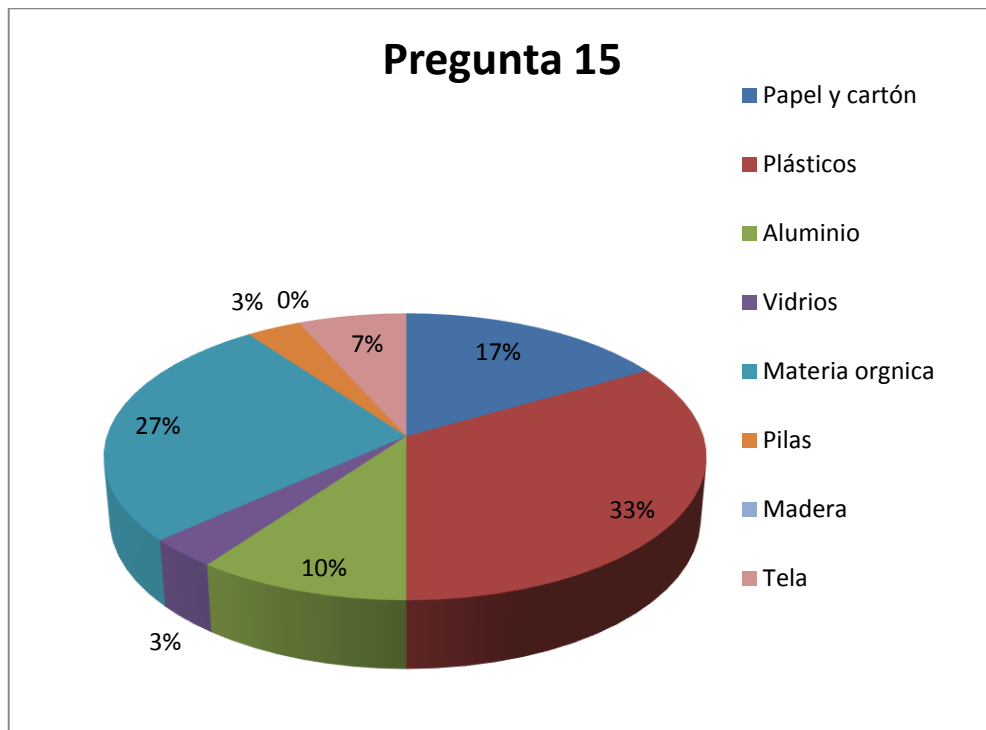
Tabla 19: Tabulación pregunta 15

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Papel y cartón	5	17
Plásticos	10	33
Aluminio	3	10
Vidrios	1	3
Materia orgánica	8	27
Pilas	1	3
Madera	0	0
Tela	2	7
Total	30	100

Elaborado por: ZAMORA, Zoila (2015)

Fuente: Administración Hotel

Gráfico 19: Representación gráfica pregunta 15



Elaborado por: ZAMORA, Zoila (2015)

Fuente: Administración Hotel

Análisis

En base a la encuesta realizada, el tipo de residuo sólido que se genera en los hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Ambato, corresponde el 5% al Papel y cartón, el 10% plástico, 3% al aluminio, 1% al vidrio, el 3% a la materia orgánica, el 1% a las pilas, el 2% a la tela.

Interpretación

Con los resultados obtenidos, se puede llegar a la conclusión que los plásticos son los residuos que más se generan en los hoteles de cuatro estrellas en la ciudad de Ambato, por tal razón es importante realizar una guía de cómo se deben manejar y clasificar para que se almacenen en lugares adecuados.

Pregunta 16: ¿Cuál de los siguientes aspectos es necesario para el buen manejo de los residuos sólidos?

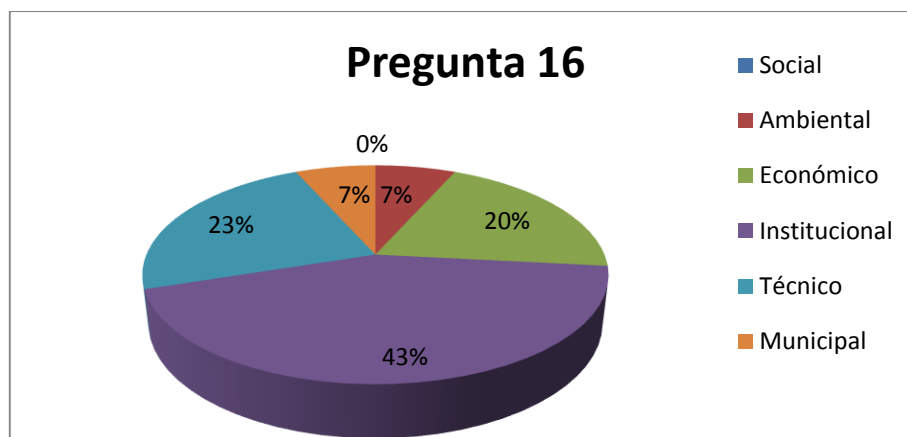
Tabla 20: Tabulación pregunta 16

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Social	0	0
Ambiental	2	7
Económico	6	20
Institucional	13	43
Técnico	7	23
Municipal	2	7
Total	30	100

Elaborado por: ZAMORA, Zoila (2015)

Fuente: Administración Hotel

Gráfico 20: Representación gráfica pregunta 16



Elaborado por: ZAMORA, Zoila (2015)

Fuente: Administración Hotel

Análisis

Según los datos obtenidos de la encuesta en un 7% el aspecto necesario para un buen manejo de residuos sólidos es el Ambiental, en un 20% depende de lo económico, el 43% depende de lo institucional, el 23% de lo Técnico así también el 7% el aspecto es municipal.

Interpretación

Se puede observar que el aspecto más importante que consideran los hoteles de cuatro estrellas es el institucional puesto que es el que más control se puede tener y el más efectivo, esto dependería de la decisión únicamente de los encargados y puede mejorar su gestión con ayuda de un manual de manejo de desechos

Pregunta 17: ¿Cuál de la siguiente opción practica?

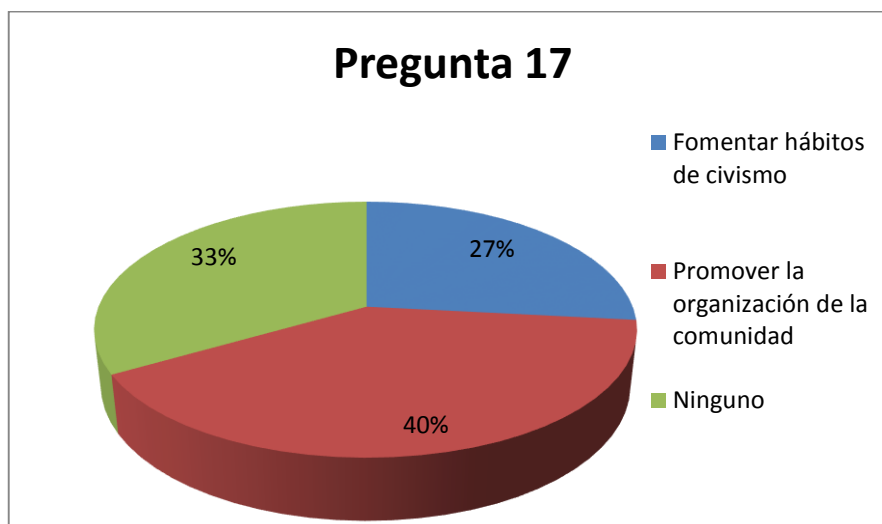
Tabla 21: Tabulación pregunta 17

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Fomentar hábitos de civismo	8	27
Promover la organización de la comunidad	12	40
Ninguno	10	33
Total	30	100

Elaborado por: ZAMORA, Zoila (2015)

Fuente: Administración Hotel

Gráfico 21: Representación gráfica pregunta 17



Elaborado por: ZAMORA, Zoila (2015)

Fuente: Administración Hotel

Análisis

De un 100% de personas encuestadas respondieron en un 27% que lo que más practican es fomentar hábitos de civismo, el 40% promueve la organización de la comunidad y en un 10% no practica nada.

Interpretación

Como podemos observar la mayoría de personas encuestadas organizan a la comunidad para que realicen prácticas a favor del medio ambiente, lo cual es importante y hay que aumentar el número de personas ya que ayudaríamos a concientizar, logrando buenas costumbres.

4.2 Verificación de la Hipótesis

Para la verificación de la hipótesis del siguiente trabajo de investigación se utilizó el método estadístico llamado el CHI cuadrado (χ^2)

4.2.1 Planificación de la Hipótesis

H0; El turismo sostenible **NO** aporta en el manejo de residuos sólidos inorgánicos de los hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Ambato.

H1; El turismo sostenible **SI** aporta en el manejo de residuos sólidos inorgánicos de los hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Ambato.

4.2.2 Selección del nivel de significación

Para la verificación de la hipótesis se utilizará el nivel de $\alpha = 0.01$

4.2.3 Descripción de la población.

La población sometida a la investigación es a la Administración y colaboradores del departamento de limpieza de los hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Ambato con un total de 30 personas.

En este caso de investigación el número del universo no es muy amplio, por tal razón fue necesario ampliar una muestra.

4.2.4 Especificación de lo Estadístico

Para la especificación estadística se expresara en un cuadro de 7 filas y 3 columnas, con el cual se determinarían las frecuencias observadas.

Tabla 22: Especificación de lo estadístico (Frecuencias observadas)

CATEGORIAS				
Pregunta	Opción 1	Opción 2	Opción 3	Subtotal
4	0	10	20	30
6	3	11	16	30
7	0	7	23	30
8	0	17	13	30
11	0	25	5	30
12	0	8	22	30
13	0	28	2	30
TOTAL	3	106	101	210

Elaborado por: ZAMORA, Zoila (2015)

Fuente: Encuestas

Una vez que se ha determinado las frecuencias observadas y con los resultados obtenidos, se procede al cálculo de las frecuencias esperadas.

Tabla 23: Especificación de lo estadístico (Frecuencias Esperadas)

FRECUENCIAS ESPERADAS
0,43
0,43
14,43

Elaborado por: ZAMORA, Zoila (2015)

4.2.5 Especificación de las Regiones de Aceptación y Rechazo.

Para expresar los grados de libertad se procede a realizar un cuadro que consta de 3 columnas y 7 filas.

Tabla 24: Cálculo de grados de libertad

	Filas	Columnas
GL=	(7-1)	(3-1)
GL=	6	2
GL=	6*2	
	12	
	$\chi^2 \uparrow$	26,22

Elaborado por: ZAMORA, Zoila (2015)

La representación gráfica sería:

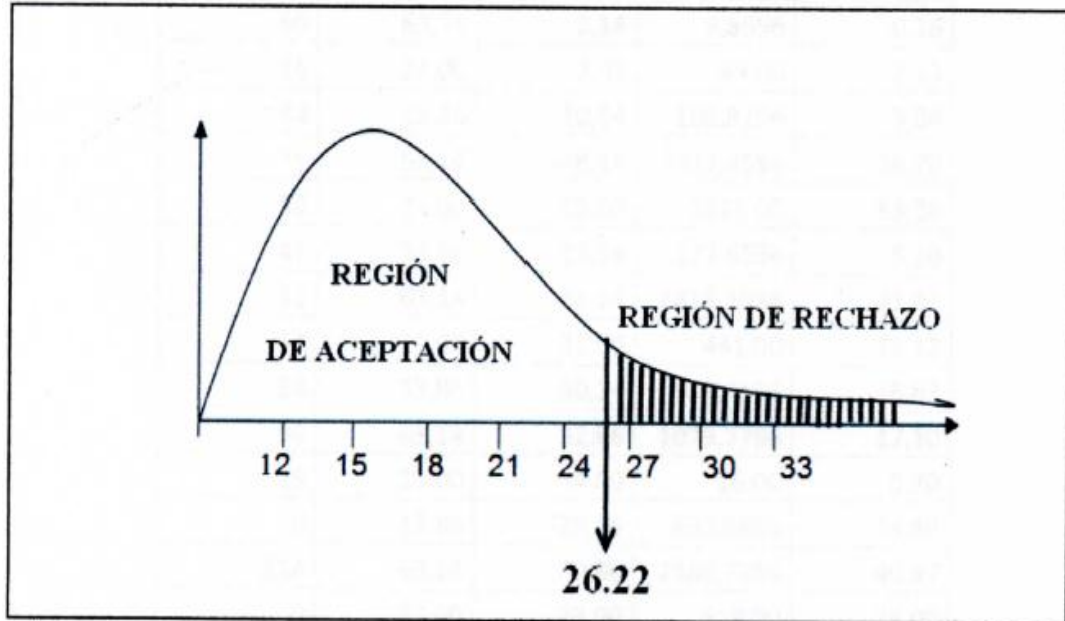


Gráfico 22: representación grafica CHI^2

Elaborado por: ZAMORA, Zoila (2015)

4.2.6 Recolección de datos y Cálculo de lo Estadístico.

Para el respectivo cálculo, a continuación se utilizara la siguiente formula:

$$X^2 = \frac{\sum(O - E)}{E}$$

Tabla 25: Recolección de datos (chi^2)

O	E	(O - E)	(O - E) ²	(O - E) ² /E
0	0,43	-0,43	0,1849	0,43
10	0,43	9,57	91,5849	212,99
20	14,43	5,57	31,0249	2,15
3	0,43	2,57	6,6049	15,36
11	0,43	10,57	111,7249	259,83
16	14,43	1,57	2,4649	0,17

0	0,43	-0,43	0,1849	0,43
7	0,43	6,57	43,1649	100,38
23	14,43	8,57	73,4449	5,09
0	0,43	-0,43	0,1849	0,43
17	0,43	16,57	274,5649	638,52
13	14,43	-1,43	2,0449	0,14
0	0,43	-0,43	0,1849	0,43
25	0,43	24,57	603,6849	1403,92
5	14,43	-9,43	88,9249	6,16
0	0,43	-0,43	0,1849	0,43
8	0,43	7,57	57,3049	133,27
22	14,43	7,57	57,3049	3,97
0	0,43	-0,43	0,1849	0,43
28	0,43	27,57	760,1049	1767,69
2	14,43	-12,43	154,5049	10,71
X^2c				4562,92

Elaborado por: ZAMORA, Zoila (2015)

Como se puede observar X^2c (4562,92) es mayor que χ^2_T (26,22), por tanto acepta la hipótesis alternativa **H1**. El turismo sostenible SI aporta en el manejo de residuos sólidos inorgánicos de los hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Ambato, con eso se ha verificado la hipótesis satisfactoriamente.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- Observando la realidad del entorno del campo de estudio, es necesario reconocer que los hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Ambato cumplen con el reglamento expuesto en la ley de turismo, dividiendo los servicios en áreas para la mejor atención al cliente, cada área este dirigida por un encargado y de esta manera distribuyen el trabajo atendiendo satisfactoriamente a cada cliente que los visita.
- Se concluye de acuerdo con la pregunta número 8 que en hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Ambato el 43%, no realizan ninguna actividad en beneficio del ambiente, no elaboran un plan de mantenimiento de la infraestructura.
- Con los resultados obtenidos, se concluye que en la mayoría de los hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Ambato, no usan aerosoles para la desinfección del hotel, sin embargo existe una minoría que los usa contaminando el ambiente al liberar elementos que dañan la atmosfera.
- Con la ayuda de los datos tabulados, es evidente deducir que la mayor parte de hoteles en estudio no concientizan a los turistas sobre lo importante que es cuidar el medio ambiente y como consecuencia no se fomenta las buenas prácticas ambientales, perjudicando al ornato de la ciudad así como la salud de sus habitantes.
- La mayoría de hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Ambato no ponen tachos de basura con distintivos gráficos y de color, dificultando el manejo de residuos sólidos.

- Se ha determinado que los procesos de manejo de desechos sólidos en los hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Ambato son realizados de forma incipiente, rudimentaria y hasta con cierto grado de peligro para el personal que los maneja.

5.2 RECOMENDACIONES

- Es importante implementar nuevos procesos para un mejor almacenamiento y reciclaje de los residuos sólidos inorgánicos de cada área en los hoteles de cuatro estrellas, mejorando la utilización de espacios y evitando contaminantes entre estas.
- Actualizar conocimientos e incentivar el mantenimiento de la infraestructura fomentando actividades que ayuden al medio ambiente, al tener personal informado y con buenos hábitos permite mejorar el manejo de los residuos sólidos.
- Realizar material informativo que en lo posible sea visual o auditivo, para facilitar la concienciación al visitante y personal de los hoteles incentivando el no uso de aerosoles pues estos contaminan al medio ambiente, toda institución con afluencia de personas debe exhibirlos de acuerdo con el ministerio de medio ambiente.
- Fomentar la cultura ecológica de los hoteles de cuatro estrellas, permitirá una interacción sensible y sensata con los ciudadanos.
- Renovar y actualizar los recipientes o tachos de basura de acuerdo a los nuevos procesos de manejo de desechos sólidos, esto aporta en el desarrollo de nuevos proyectos ambientales tanto en nuestra ciudad como a nivel nacional e internacionalmente.

- Es necesario implementar un manual técnico de manejo de desechos sólidos inorgánicos que permita seguir los procesos más adecuados, además de minimizar impactos y dar seguridad a quienes los manejan.

CAPÍTULO VI

LA PROPUESTA

6.1 Datos Informativos

TITULO: Elaboración de un manual digital de manejo de desechos sólidos inorgánicos para minimizar los impactos al medio ambiente e impulsar una buena práctica de turismo sostenible, ubicado en el cantón Ambato, provincia de Tungurahua.

Tabla 26: Datos informativos

Hoteles de cuatro estrellas:	Ambato, Florida, Miraflores, Emperador, Boutique Marycarmen, Novalux.
Provincia	Tungurahua
Cantón	Ambato
Parroquia	La matriz
Ubicación	Rocafuerte y Guayaquil, Av. Miraflores 11-31 Av. Miraflores y los Claveles Av. Cevallos 10-14 y Lalama Av. Cevallos s/n y Martínez Av. Cevallos 15-34 y Martínez
Beneficiarios	Propietarios de los hoteles Personal colaborador Clientes en general
Equipo técnico responsable	Estudiante de la Universidad Técnica de Ambato, Carrera de Turismo y Hotelería.
Fecha Estimada:	Inicio: abril 2015 Fin: Julio 2015

Elaborado por: ZAMORA, Zoila (2015)

6.2 Antecedentes de la Propuesta.

El turismo sostenible y su incidencia en el manejo de los desechos sólidos inorgánicos de los hoteles de cuatro estrellas en la ciudad de Ambato, el cual fue utilizado como una rama de investigación, se llegó a la conclusión de que los colaboradores de los hoteles manifiestan que manejan desechos sólidos inorgánicos con ciertos procesos como la separación, clasificación y almacenamiento del mismo, sin embargo faltan algunas de las técnicas importantes por poner en práctica y es necesario tomar cartas en el asunto, de lo contrario el problema no se corregirá a tiempo, por lo que se recomienda que los hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Ambato, deben en algunos casos implementar nuevos métodos y en otros mejorar su sistema, cabe recalcar que no en todas estas instituciones turísticas usan material contaminante como aerosoles para desinfección tales como ambientales o insecticidas pero es necesario eliminar el uso de los mismos y reemplazarlos por similares amigables con el ambiente, así como implementar material visual e informar al visitante sobre la importancia del cuidado al medio ambiente, poner los tachos de basura en la mayoría de lugares con el color y el logo pertinente, para que se vean cambios importantes tanto en el medio ambiente como para mejorar el turismo sostenible en la ciudad, basta con desarrollar un buen manual de manejo de desechos sólidos inorgánicos que sea preciso y eficiente, además se pudo identificar que se necesita crear conciencia ambiental en los administrativos y los demás colaboradores de los hoteles .

Cabe mencionar que el Gobierno Nacional a través del Ministerio del Ambiente, en abril del año 2010, crea el PROGRAMA NACIONAL PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DE DESECHOS SÓLIDOS (PNGIDS), con el objetivo primordial de impulsar la gestión de los residuos sólidos en los municipios del Ecuador, con un enfoque integral y sostenible; con la finalidad de disminuir la contaminación ambiental, mejorando la calidad de vida de los ciudadanos e impulsando la conservación de los ecosistemas; a través de estrategias, planes y actividades de capacitación, sensibilización y estímulo a los diferentes actores relacionados, este plan pretende desarrollarse a nivel nacional por lo cual el manual de manejo de

desechos sólidos inorgánicos para los hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Ambato propuesto y desarrollado permitirá un aporte importante por su particularidad en su aplicación de forma específica en nuestra ciudad.

6.3 Justificación

El presente trabajo investigativo, pretende desarrollar un manual de manejo adecuado para desechos sólidos inorgánicos encaminadas a darles el destino más apropiado desde el punto de vista medioambiental de acuerdo con sus características, que incluye entre otras las operaciones de generación, recogida, almacenamiento, tratamiento, transporte y disposición final.

Causará un impacto sustancial en el medio ambiente pues ayudará a determinar la posibilidad de brindarle un tratamiento integral a una gran mayoría de estas áreas de acción que conforman esta cadena de trabajo.

Los beneficiarios directos con el presente trabajo de investigación serán los propietarios de los hoteles, puesto que al poner en práctica un buen manual para manejar los desechos sólidos inorgánicos les permitirá ahorrar dinero, espacio, tiempo además que ayudan a mejorar la situación actual del medio ambiente, se practicará de mejor manera el turismo sostenible igualmente se dará cumplimiento el plan del buen vivir, la constitución y la ley de turismo.

Es por eso que nace la necesidad de desarrollar y aplicar los diferentes métodos y técnicas de un manual de manejo de desechos sólidos inorgánicos.

6.4 Objetivos de la propuesta

6.4.1 Objetivo general

Diseñar un manual digital de técnicas para el manejo de desechos sólidos inorgánicos para minimizar los impactos al medio ambiente e impulsar una buena

práctica de turismo sostenible, ubicado en el cantón Ambato, provincia de Tungurahua.

6.4.2 Objetivos Específicos

- Identificar los desechos sólidos que se generan en cada área de los hoteles.
- Escoger las técnicas más amigables con el medio ambiente para realizar un buen manejo de desechos sólidos inorgánicos de acuerdo a cada área de los hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Ambato.
- Seleccionar el diseño de manual más comprensible y de fácil manejo para quienes trabajan dentro de los hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Ambato.

6.5 Análisis de Factibilidad

6.5.1 Factibilidad Operativa

La presente investigación es factible realizarlo, ya que existe el interés y el apoyo de los beneficiarios, puesto que proporcionaron la información requerida para el desarrollo del plan de manejo de los desechos sólidos inorgánicos, y de esta manera llegar a dar el cumplimiento de los objetivos planteados.

6.5.2 Factibilidad Económica

Para poder analizar la factibilidad económica del presenta manual de manejo se realizara una matriz de indicadores económicos con sus respectivas ponderaciones en una escala de 1 al 5 siendo el 5 el número con mayor valor.

Tabla 27: Indicadores de posibilidad

Indicador	Escala				
	1	2	3	4	5
1. Aporte de organizaciones				√	
2. Aporte de otros al proyecto(ONGs)		√			
3. Suficiencia del conjunto de recursos(organizaciones y otros) para finalizar las actividades de la propuesta					√
4. Tendencia actual de apoyo económico a este tipo de proyecto				√	
5. Sostenibilidad del proyecto durante la etapa de ejecución					√

Resultado:

El presente proyecto tendrá altas posibilidades del respaldo financiero de diversas fuentes debido a la naturaleza innovadora.

ELABORADO POR: ZAMORA, Zoila (2015)

6.5.3 Factibilidad Ambiental

El presente proyecto que tiene como propuesta desarrollar un manual de manejo de desechos sólidos inorgánicos para eliminar o minimizar los impactos al medio ambiente e impulsar una buena práctica de turismo sostenible, ubicado en el cantón Ambato, provincia de Tungurahua, contiene diversas medidas ambientales que permitan mitigar y evitar los impactos que sean identificados en la fase de Evaluación, debe ser entendido como una herramienta dinámica, y por lo tanto variable en el tiempo, la cual será actualizada y mejorada en la medida que los procedimientos y prácticas se vayan implementando, o se modifiquen las actividades productivas. Esto implica que la promotora del proyecto, primero durante la construcción y posteriormente en la operación del proyecto, deberá

mantener un compromiso hacia el mejoramiento continuo de los aspectos ambientales, sobre los cuales fueron identificados impactos en la sección correspondiente a la identificación de impactos potenciales del proyecto.

6.6 Fundamentación Teórica

Desechos inorgánicos

Los desechos sólidos son residuos que los seres vivos desperdician después de algún consumo, De acuerdo con PNUMA, (2003).” Manual de Ecología Básica y de Educación Ambiental” menciona:

“Proviene de cosas que fabricamos; éstos no salen de ningún ser vivo u organismo y el proceso para su descomposición es muy largo, en ocasiones pasan cientos de años para que se lleve a cabo este proceso, por tal razón, se les conoce como no biodegradables.”

Los desechos sólidos son temas que viene desde nuestros antepasados sin embargo con el pasar del tiempo se fueron creando desechos que son más difíciles de degradar por si solo en el ambiente por lo que se hace indispensable el trabajo del hombre para darles un uso diferente o a su vez procesarlo dando paso al manejo de los desechos con varias métodos, permitiendo a si clasificar por los elementos por los que están compuestos

Residuo

Los residuos provienen de algún tipo de desecho o una parte de algún desecho provocado por la mano del hombre Según la Real academia de la lengua, (2008). Menciona:

“Parte o porción que queda de un todo.”

“Aquello que resulta de la descomposición o destrucción de algo.”

Es de vital importancia conocer sus significados para la expresión correcta de las mismas y el desempeño correcto del presente proyecto, de acuerdo con el significado de estos términos podemos hacer uso de los dos indistintamente,

Desechos sólidos inorgánicos

Los desechos sólidos inorgánicos son aquellos que tienen la posibilidad de ser procesado para darle un nuevo uso Según, Marcos Alegre, Albina Ruiz, Gloria Acuña. (2004). En su investigación “Gestión integral de residuos sólidos”, menciona que: “Son aquellos residuos que no pueden ser degradados o desdoblados manualmente o bien, si esta es posible sufren una descomposición demasiado lenta. Ejemplos: metales, plástico, vidrio, cristales, cartones plastificados, pilas, etc.”

Los desechos sólidos inorgánicos son aquellos que se los puede reciclar para más adelante realizar ciertos procesos para reusarlos sin embargo se debe tener el conocimiento necesario para poderlos manipular porque no dejan de ser nocivos para la salud.

Generación y manejo de los desechos sólidos inorgánicos

La generación y el manejo de los desechos no es más que la forma de administrar correctamente los desechos para el uso total de los recursos según, María Gabriela Luna Lara (2007) en su libro “Factores involucrados en el manejo de la basura doméstica por parte del ciudadano”, menciona que:

“Se presentan los aportes de varias disciplinas al estudio y gestión de los residuos, las técnicas de pre-recolección, recolección, tratamiento y disposición final, así como la legislación y la infraestructura de cada ciudad. Además se muestran las teorías desarrolladas en la psicología para promover la conducta ecológicamente responsable en general y las técnicas que se han utilizado para fomentar las conductas relacionadas al manejo de la basura en particular,

realizando un análisis crítico del modelo de las 3 Rs (reducción, reuso y reciclaje). Se utilizó el modelo de las cuatro esferas de Pol (2001), el cual conjuga aspectos individuales (racionalidad, emotividad), con el contexto inmediato en donde se realizan las conductas (facilidades de funcionalidad) y la parte psicosocial (influencia social). Además de considerar las variables involucradas en la compra, manejo y desecho de basura por parte de los ciudadanos”.

Hoy en día podemos observar que la cultura para el manejo de los desechos sólidos en la ciudad de Ambato aun no es buena, pues su recolección se la realiza de manera conjunta sin realizar ninguna separación de las mismas, además que no se respeta las leyes que nos indican como deben ser manejadas

¿Qué podemos hacer para reciclar?

Para realizar un correcto reciclaje se debe seguir una serie de pasos debidamente planificados según, Ruiz Albina, Paloma Roldán (2004) en su investigación “Técnicas Teatrales para la Educación Ambiental”, menciona:

“Podemos iniciar las acciones para controlar el exceso de residuos. De igual forma que se nos educa en hábitos cómo lavarse las manos antes de comer o después de ir al baño, se puede aprender a almacenar los residuos por separado. En particular es importante inculcar en los niños conocimientos y normas encaminadas a formar hábitos y actitudes positivas respecto a los residuos sólidos que generan, así estas normas serán parte de su formación y perdurarán para toda la vida.”

Existen muchas cosas que podemos hacer para ayudar a resolver el problema de los residuos; de manera general las acciones que podemos llevar a cabo se puede englobar dentro del concepto de las 4 R's:

Facilitemos el reciclaje

Para minimizar el impacto ambiental que los desechos sólidos emiten debemos realizar un reciclaje fácil pero eficaz con el debido cuidado que este amerite de acuerdo con Eva Roben (2003) en su libro “El Reciclaje Oportunidades Para Reducir la Generación de los Desechos Sólidos y Reintegrar Materiales Recuperables en el Círculo Económico” afirma que:

“Para facilitar el reciclaje se sugiere separar los residuos inorgánicos en forma independiente, según su tipo.

- Junta y aplasta las latas de aluminio para reducir su volumen.
- Separa las botellas y frascos de vidrio y no los rompas. Los vidrios rotos deben manejarse por separado y con mucho cuidado para evitar accidentes.
- El vidrio se recicla las veces que sea necesario y no pierde propiedades.
- Amarra el periódico, las revistas, las hojas de papel y el cartón para facilitar su manejo y traslado. Consérvalos limpios y secos para que puedan reciclarse.
- Cada vez que se produce una tonelada de papel con papel reciclable se ahorra la tala de 30 árboles y el consumo de 200,000 litros de agua dulce.
- Enjuaga los envases usados de latas y cartón (atún, leche, jugos, purés, salsas y sopas).
- Junta, aplasta y quítales la tapa y etiquetas a todos los envases y botellas de plástico (PET), esto facilita su clasificación y reciclaje.
- Los diferentes tipos de plástico no pueden mezclarse entre sí para reciclarse. Uno de los plásticos que no debe convertirse en basura es el PET, ya que es 100% reciclable. Se utiliza para envases de refrescos, agua, aceites comestibles, entre otros. Identifícalo con el símbolo de reciclaje en la parte inferior con el número 1.”

Detalle de residuos generados por los hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Ambato

Los hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Ambato actualmente genera 3454 kilos de residuos al mes, de acuerdo con al conteo y cálculo que se realizó en conjunto con los colaboradores de los hoteles, el cual lo demostraremos en la siguiente tabla que consta de 7 columnas y 10 filas

Tabla 28: Detalle de residuos de los Hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Ambato

Descripción	H. Ambato	H. Miraflores	H. Florida	H. Mary Carmen	H. Novalux	H. Emperador
Papel y cartón	4	2,53	3,6	2,67	2,13	6,30
Plásticos	2,2	1,39	1,32	1,47	1,17	3,47
Aluminio	0,45	0,20	0,35	0,40	0,15	0,40
Vidrios	2,25	0,90	1	1,35	1,35	1,80
Materia orgánica	28	15,00	13,5	12,00	10,00	20,00
Pilas	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,10
Tela	0,12	0,30	0,6	0,30	0,30	0,60
DIARIO (Kg)	37,07	20,38	20,42	18,23	15,16	32,67
SEMANAL (Kg)	222,42	122,26	122,52	109,4	90,94	195,99
MENSUAL (Kg)	889,68	489,04	490,08	437,6	363,76	783,96

ELABORADO POR: ZAMORA, Zoila (2015)

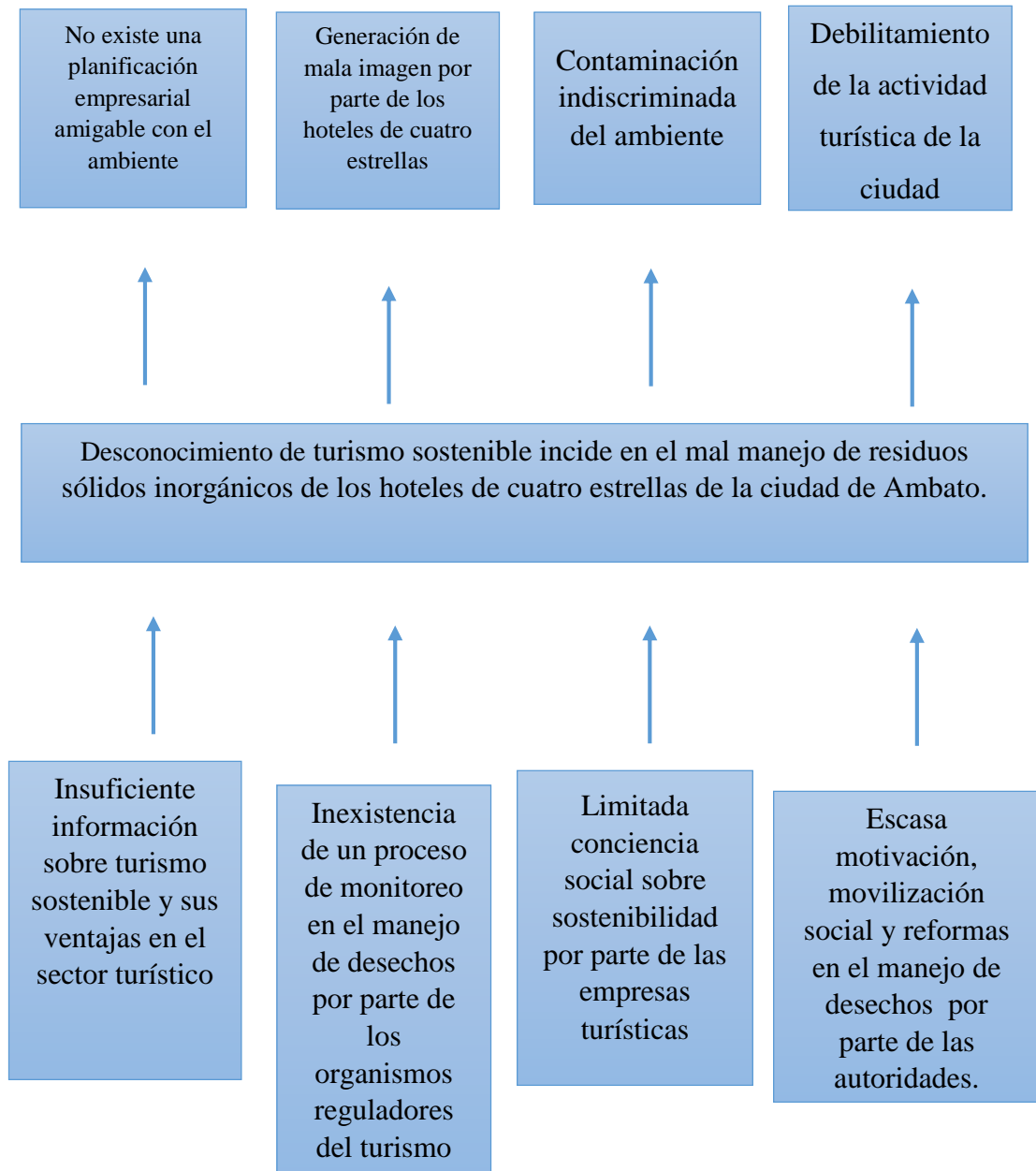
FUENTE: Administración de los Hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Ambato

6.7 Metodología de la propuesta

La presente propuesta será realizada mediante la utilización del sistema de marco lógico (SML) para lo cual sería necesario establecer el árbol de problemas, árbol de objetivos y la matriz de marco lógico.

6.7.1 Árbol de Problemas

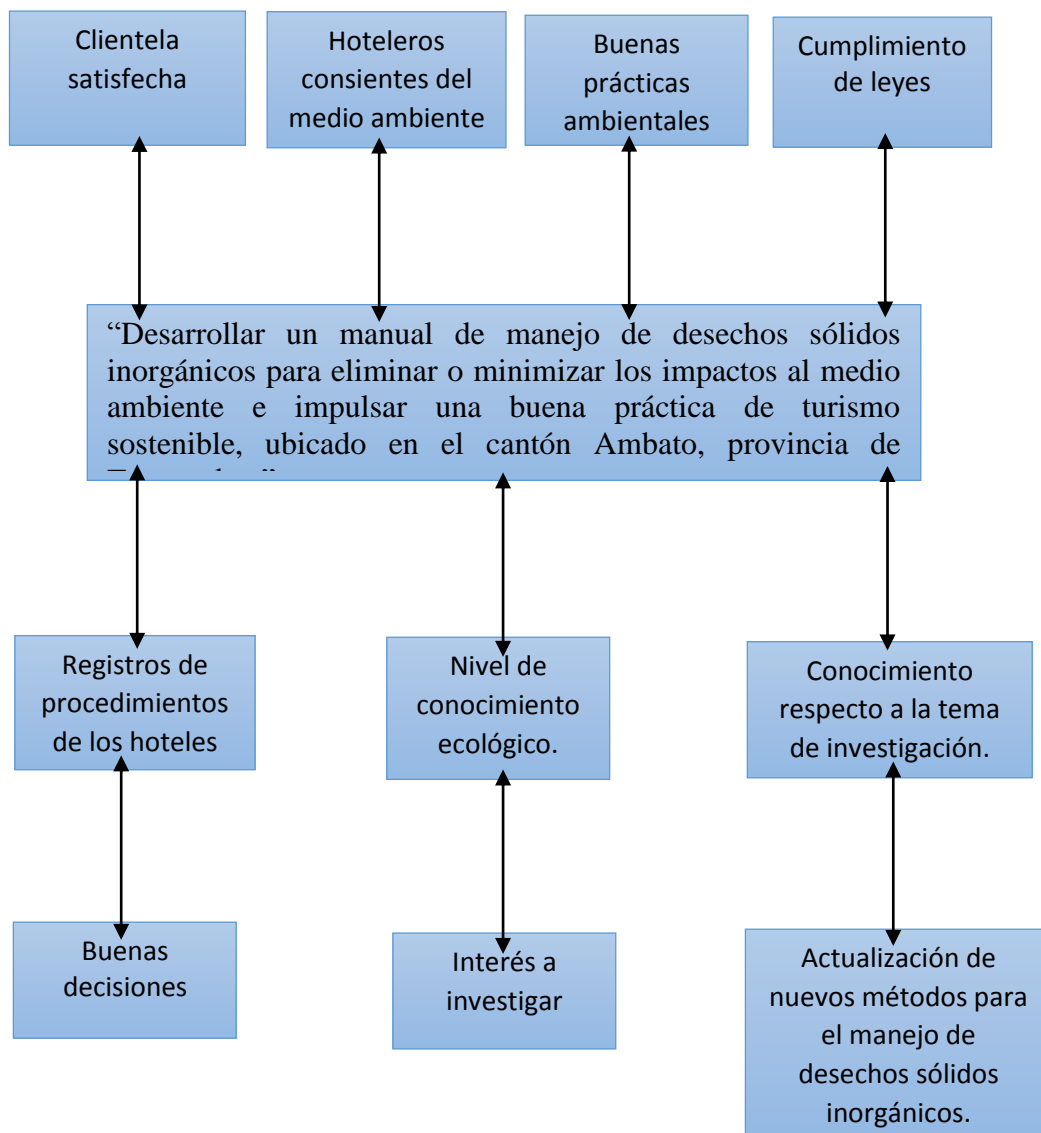
Gráfico 23: Análisis Crítico



Elaborado por: ZAMORA, Zoila (2015)

6.7.2 Árbol de objetivos

Gráfico 24: Árbol de objetivos



ELABORADO POR: ZAMORA, Zoila (2015)

6.7.3 Matriz de Marco Lógico

Tabla 29: Matriz de Marco lógico

	Nivel de Objetivo	Indicadores	Medios de verificación	Supuestos
Fin	1. Clientela satisfecha	1. Se estima que en un semestre el 90% de la clientela estará satisfecha con los métodos de manejo de residuos sólidos inorgánicos.	1. Encuestas de satisfacción	1. Reconocimiento y fidelidad de los clientes.
	2. Hoteleros consientes del medio ambiente	2. En el lapso de 20 días se lograran obtener al menos el 80 % de hoteleros consientes con el medio ambiente.	2. Registros de los hoteles	2. Mejor manejo de los residuos inorgánicos dentro de los hoteles.
	3. Buenas prácticas ambientales	3. Se estima que en el lapso de 5 meses, un 90% de administrativos de los hoteles estarán realizando buenas prácticas ambientales.	3. Estudios técnicos medio ambientales.	3. Mejor presentación y distribución de residuos sólidos.
	4. Cumplimiento de leyes	4. Se estima que en un lapso de 4 meses, se cumplirá las leyes en un 90%.	4. Medios visuales.	4. Utilizar normas y leyes vigentes.
Propósito	Desarrollar un manual de manejo de desechos sólidos inorgánicos para eliminar o minimizar los impactos al medio ambiente e impulsar una buena práctica de turismo sostenible, ubicado en el cantón Ambato, provincia de Tungurahua.	En un periodo de 6 meses se habrá implementado un Manuel de manejo de desechos sólidos inorgánicos en un 90% para el uso de los hoteles de cuatro estrellas.	Encuestas	Apoyo y ayuda de los propietarios o encargados para la ejecución del proyecto.

Componentes	<ol style="list-style-type: none"> 1. Registros de procedimientos de los hoteles 2. Nivel de conocimiento ecológico. 3. Conocimiento respecto a la tema de investigación. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se establece que para inicios del año 2016 habrá mejorado un 70% los métodos de manejo de desechos sólidos inorgánicos. 2. Se menciona que en 4 meses los hoteles mejoraran su conocimiento al 100%. 3. Se estima que en 2 meses el tema de investigación será conocida en un 100% por parte de los propietarios o encargados. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Libro de fichas de responsables. 2. Encuestas 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mejorar hábitos medio ambientales y amigables al medio ambiente. 2. Generar interés por el uso de nuevos métodos de manejo de residuos sólidos inorgánicos.
Actividades	<p>Componentes 1.1 buenas decisiones</p> <p>Componente 2 2.1 Interés a investigar</p> <p>Componente 3 3.1 Actualización de nuevos métodos para el manejo de desechos sólidos inorgánicos.</p>	<p>Se estima que para el 2016 la toma de decisiones beneficiara en un 70 % al manejo de residuos</p> <p>Para el primer semestre del año 2016 se habrá ejecutado una capacitación al personal de los hoteles.</p> <p>Se estima que para el año 2016 se habrá aplicado los métodos en un 90%.</p>	<p>Registro de planos en proceso de ejecución</p> <p>Registros de procesos del hotel</p> <p>Encuestas realizadas al personal</p> <p>Estudio medio ambiental.</p>	<p>Mejor manejo por parte del personal del hotel</p> <p>Implementación de herramientas para la recolección</p> <p>Mejor almacenamiento y cuidados</p>

ELABORADO POR: ZAMORA, Zoila (2015)

6.7.4 Elaboración de la propuesta

Guía para la elaboración del manual de procedimientos

La presentación de un procedimiento aislado, no permite conocer la operación de una dependencia o unidad administrativa, por lo que surge la necesidad de que todos los procedimientos se agrupen, en forma ordenada, en un solo documento, denominado “Manual de Procedimientos”.

Los manuales de procedimientos, como instrumentos administrativos que apoyan el que hacer institucional, están considerados como elementos fundamentales para la coordinación, dirección, evaluación y el control administrativo, así como para facilitar la adecuada relación entre las distintas unidades administrativas de la Dependencia.

I. Concepto

Los Manuales Administrativos son medios valiosos para la comunicación, y sirven para registrar y transmitir la información, respecto a la organización y al funcionamiento de la Dependencia; es decir, entenderemos por manual, el documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, la información y/o las instrucciones sobre historia, organización, política y/o procedimientos de una institución, que se consideren necesarios para la mejor ejecución del trabajo.

Por otra parte, entenderemos por procedimiento la sucesión cronológica o secuencial de actividades concatenadas, que precisan de manera sistemática la forma de realizar una función o un aspecto de ella. El Manual de Procedimiento es, por tanto, un instrumento de apoyo administrativo, que agrupa procedimientos precisos con un objetivo común, que describe en su secuencia lógica las distintas actividades de que se compone cada uno de los procedimientos que lo integran, señalando generalmente quién, cómo, dónde, cuándo y para qué han de realizarse.

II. Análisis y diseño de procedimientos

A través del conocimiento de los procedimientos puede tenerse una concepción clara y sistemática de las operaciones que se realizan en la dependencia o unidad administrativa; es importante que al emprender un estudio de esta naturaleza, se aplique una metodología que garantice la descripción de los procedimientos, de acuerdo con la realidad operativa y con las normas jurídico-administrativas establecidas al efecto. En tal virtud se presentan las etapas necesarias para desarrollar la identificación, el análisis y el diseño de los procedimientos.

El primer punto que debe concretarse cuando se investigan uno o varios procedimientos, ya sea para describirlos, implantarlos, mejorarlos o sustituirlos, es el definir con la mayor precisión posible los siguientes aspectos:

1. Delimitación del procedimiento

¿Cuál es el procedimiento que se va a analizar?

¿Dónde se inicia?

¿Dónde termina?

Una vez contestadas las preguntas anteriores, se podrá fijar el objetivo del estudio; éste servirá de guía para la investigación, el análisis y la propuesta del procedimiento o procedimientos en estudio.

2. Recolección de la Información

Consiste en recabar los documentos y los datos, que una vez organizados, analizados y sistematizados, permitan conocer los procesos tal y como operan en el momento, y posteriormente proponer los ajustes que se consideren convenientes.

Para recabar la información, es necesario acudir a diversas fuentes, entre las que destacan los archivos documentales, en los que se localizan las bases jurídico-

administrativas que rigen el funcionamiento y actividades; los funcionarios y empleados quienes pueden aportar información adicional para el análisis, diseño e implantación de procedimientos; y las áreas de trabajo que sirven para tener la visión real de las condiciones, medios y personal que operan los procedimientos.

Las técnicas que usualmente se utilizan para recabar la información necesaria son:

- a) Investigación documental.
- b) Entrevista directa.
- c) Observación de campo.

a) Investigación Documental:

Consiste en la selección y el análisis de aquellos escritos que contienen datos de interés relacionados con los procedimientos; para ello, se estudian documentos tales como bases jurídico-administrativas, diarios oficiales, registros estadísticos, actas de reuniones, circulares, oficios, y todos aquellos que contengan información relevante para el estudio.

b) Entrevista Directa:

Consiste básicamente en reunirse con una o varias personas, y cuestionarlas orientada mente para obtener información. Este medio permite adquirir información más completa, puesto que el entrevistador, al tener una relación directa con el entrevistado puede, además de recibir respuestas, percibir actitudes

Para que la entrevista se desarrolle con éxito es conveniente observar los lineamientos siguientes:

- Tener claro el objetivo de la misma.
- Concertar previamente la cita.
- Verificar la información a través de otras fuentes.

- Aclarar todas las dudas que existan.
- Saber escuchar.
- No hay que criticar, sugerir cambios o aconsejar durante ella

c) Observación de Campo:

Consiste en acudir al lugar u oficina en donde se desarrollan las actividades de los procedimientos y observar atentamente todo lo que sucede alrededor; para ello, es necesario anotar todo lo que se considere relevante; con esto es posible verificar o modificar la información recabada en las entrevistas.

3. Análisis de la Información y Diseño del Procedimiento

Para analizar la información recabada, es conveniente responder los cuestionamientos fundamentales que se mencionan a continuación:

¿Qué trabajo se hace?

Se cuestiona el tipo de actividades que se realizan en la unidad administrativa y los resultados que se obtienen de éstas

¿Quién lo hace?

Son las unidades que intervienen en el procedimiento y el factor humano, ya sea como individuos o como grupos, para la realización del trabajo.

¿Cómo se hace?

Se refiere a la secuencia de actividades que se realizan para cumplir con un trabajo o servicio determinado.

¿Cuándo se hace?

Es la periodicidad con la que se realiza el trabajo, así como los horarios y tiempos requeridos para obtener resultados o terminar una actividad.

¿Dónde se hace?

Se refiere a la ubicación geográfica y al domicilio de las oficinas.

¿Por qué se hace?

Busca la justificación de la existencia de ese trabajo o de su procedimiento; también se pretende conocer los objetivos de las actividades que integran el procedimiento

Elementos que integran el manual

En la actualidad existe una gran variedad de modos de presentar un manual de procedimientos, y en cuanto a su contenido no existe uniformidad, ya que éste varía según los objetivos y propósitos de cada dependencia, así como con su ámbito de aplicación; por estas razones, resulta conveniente que en la Administración Pública Federal se adopten normas generales que uniformen tanto el contenido de los manuales, como su forma de presentación.

A continuación se mencionan los elementos que se considera, deben integrar un manual de procedimientos, por ser los más relevantes para los objetivos que se persiguen con su elaboración:

- Identificación
- Índice
- Introducción
- Objetivo(s) del Manual
- Desarrollo de los procedimientos

Identificación

Se refiere a la primera página o portada del manual, en ella deberán aparecer y/o anotarse los datos siguientes:

1. Logotipo de la dependencia.
2. Nombre de la dependencia.
3. Nombre o siglas de la unidad administrativa responsable de su elaboración o actualización.
4. Título del Manual de Procedimientos.
5. Fecha de elaboración o en su caso, de actualización.

Índice

En este apartado se presentan de manera sintética y ordenada, los apartados principales que constituyen el manual. A efecto de uniformar la presentación de estos documentos, es importante seguir el orden que se describe a continuación:

- a) INTRODUCCIÓN
- b) OBJETIVO DEL MANUAL
- c) NOMBRE DE LOS PROCEDIMIENTOS DESARROLLADOS

a. INTRODUCCIÓN

Se refiere a la explicación que se dirige al lector sobre el panorama general del contenido del manual, de su utilidad y de los fines y propósitos que se pretenden cumplir a través de él. Incluye información de cómo se usará, quién, cómo y cuándo hará las revisiones y actualizaciones, así como la autorización del titular de la Dependencia.

Es recomendable que, al formular la introducción, se emplee un vocabulario sencillo, a efecto de facilitar su entendimiento; asimismo, que comprenda totalmente los rubros mencionados en el párrafo anterior.

- En síntesis, la introducción deberá:
- Señalarse el objetivo del documento.
- Incluir información acerca del ámbito de aplicación del documento.

- Ser breve y de fácil entendimiento
- b. OBJETIVO(S) DEL MANUAL**

El objetivo deberá contener una explicación del propósito que se pretende cumplir con el manual de procedimientos; su elaboración se ajustara a los lineamientos que se describen a continuación.

- Especificar con claridad la finalidad que pretende el documento.
- La redacción será clara, concreta y directa.
- La descripción se iniciara con un verbo en infinitivo.
- Se describirá en una extensión máxima de doce renglones.
- Se evitará el uso de adjetivos calificativos. Ejemplo: bueno, excelente, etc.

III. Procedimientos

Constituye la parte central o sustancial del Manual de Procedimientos, se integra por los siguientes apartados:

- El nombre del procedimiento debe dar idea clara de su contenido.
- La descripción del procedimiento debe redactarse en forma clara y sencilla.
- No se deben incluir dos procedimientos

Propósito del Procedimiento

Describe la finalidad o razón de ser de un procedimiento o bien que es lo que se persigue con su implantación:

1) Alcance

Se describe el ámbito de aplicación de un procedimiento, es decir, a que áreas involucra, puestos y actividades, así como a qué no aplica.

2) Referencias

Se enlista la documentación de apoyo que utilizamos para elaborar el procedimiento: Manuales internos, Normatividad, etc.

3) Responsabilidades

Aquí se debe indicar quien es el responsable de la elaboración, emisión, control, vigilancia del procedimiento; así como también, quien es el responsable de la revisión y aprobación del mismo.

4) Definiciones

Son los términos de uso frecuente que se emplean con sentido específico o restringido en comparación al conjunto de definiciones del diccionario.

5) Método de Trabajo

Dentro del método de trabajo se deberán tomar en cuenta los siguientes apartados:

- I) Políticas y lineamientos.
- II) Descripción de actividades

i. Políticas y lineamientos

Es conveniente que las políticas y lineamientos se definan claramente y prevengan todas o la mayor parte de las situaciones alternativas que pueden presentarse al operar el procedimiento; es decir, definir expresamente qué hacer o a qué criterios hay que ajustarse para actuar ante casos que no se presentan habitualmente, o que no son previstos en el procedimiento. Una Política para el procedimiento de comprobación de gastos de viaje sería: para el desempeño de comisiones en el extranjero, es necesario la autorización por escrito del Director General.

ii. Descripción de Actividades

La descripción del Procedimiento es la narración cronológica y secuencial de cada una de las actividades concatenadas, que precisan de manera sistémica él como

realizan una función o un aspecto de ella.

Cronograma de la puesta en marcha de la propuesta

Para verificar el cumplimiento de los objetivos de la propuesta se ha planificado un cronograma que se detalla a continuación

Tabla 30: Cronograma de cumplimiento de la puesta en marcha de la Propuesta

Actividades	Octubre				Noviembre				Diciembre			
	1ra Sem	2da Sem	3ra Sem	4ta Sem	1ra Sem	2da Sem	3ra Sem	4ta Sem	1ra Sem	2da Sem	3ra Sem	4ta Sem
Socialización con la administración del hotel	→											
Socialización con los colaboradores del hotel			→									
Tiempo de prueba					→							
Evaluación de resultados											→	
Conclusiones y recomendaciones												→

ELABORADO POR: ZAMORA, Zoila (2015)



MANUAL DE MANEJO DE DESECHOS
SÓLIDOS INORGÁNICOS PARA LOS HOTELES

HOTEL:

DIRECCION:

CIUDAD:

TELÉFONO:



*Por un mundo en equilibrio, amo conservo
y reciclo!*

PRESENTACIÓN

La aplicación del presente manual de manejo de residuos solidos inorgánicos es importante para los hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Ambato ya que de esta manera podrán llevar un mejor proceso y control de los mismos, aplicando normativas y leyes vigentes, generando hoteleros responsables y amigables con el medio ambiente he incentivando al desarrollo del Turismo sostenible.

INTRODUCCIÓN

El presente manual habla sobre métodos de manejo de desechos que se generan en los distintos departamentos que hay en el hotel de cuatro estrellas de la ciudad de Ambato, siendo este manual desarrollado de manera práctica, para que sea de fácil comprensión y todos los colaboradores puedan usarlo.

La idea del presente manual nace la necesidad de mejorar la situación medio ambiental de la ciudad, la mayoría de los hoteles de cuatro estrellas no manejan adecuadamente los desechos y el propósito es que pongan en práctica estos métodos que se exponen.

Objetivo

El presente manual tiene como objetivo principal promover una metodología adecuada para el manejo de residuos sólidos, salvaguardando, conservando y preservando la integridad de las personas y su interrelación con el medio ambiente en general.

Glosario

Almacenamiento: Es la acción de retener temporalmente los desechos sólidos, en tanto se procesan para su aprovechamiento, se entregan al servicio de recolección o se dispone de ellos.

Biodegradable: Propiedad de toda materia de tipo orgánico, de poder ser metabolizada por medios biológicos.

Caracterización de un desecho: Proceso destinado al conocimiento integral de las características estadísticamente confiables del desecho, integrado por la toma de muestras, e identificación de los componentes físicos, químicos, biológicos y microbiológicos. Los datos de caracterización generalmente corresponden a mediciones de campo y determinaciones de laboratorio que resultan en concentraciones contaminantes, masas por unidad de tiempo y masas por unidad de producto.

Contaminación: Es la presencia en el ambiente de uno o más contaminantes o cualquier combinación de ellas, en concentraciones y permanencia superiores o inferiores a las establecidas en la legislación vigente.

Desecho: Denominación genérica de cualquier tipo de productos residuales, restos, residuos o basuras no peligrosas, originados por personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, que pueden ser sólidos o semisólidos, putrescibles o no putrescibles.

Desecho sólido: Se entiende por desecho sólido todo sólido no peligroso, putrescible o no putrescible, con excepción de excretas de origen humano o animal. Se comprende en la misma definición los desperdicios, cenizas, elementos del barrido de calles, desechos industriales, de establecimientos hospitalarios no contaminantes, plazas de mercado, ferias populares, playas, escombros, entre otros.

Desecho peligroso: Es todo aquel desecho, que por sus características corrosivas, tóxicas, venenosas, reactivas, explosivas, inflamables, biológicas, infecciosas, irritantes, de patogenicidad, carcinogénicas representan un peligro para los seres vivos, el equilibrio ecológico o el ambiente.

Normas

La Ley de Gestión Ambiental establece que la Autoridad Ambiental Nacional la ejerce el Ministerio del Ambiente, instancia rectora, coordinadora y reguladora del sistema nacional descentralizado de Gestión Ambiental, sin perjuicio de las atribuciones que en el ámbito de sus competencias y acorde a las Leyes que las regulan, ejerzan otras instituciones del Estado.

Según la Nueva Constitución de la República del Ecuador indica:

TÍTULO VII

Régimen del Buen Vivir

CAPÍTULO SEGUNDO

Biodiversidad y Recursos Naturales

Art 395.- La Constitución reconoce los siguientes principios ambientales:

1. El Estado garantizará un modelo sustentable de desarrollo ambientalmente equilibrado y respetuoso de la diversidad cultural, que conserve la biodiversidad y la capacidad de regeneración natural de los ecosistemas, y asegure la satisfacción de las necesidades de las generaciones presentes y futuras.
2. Las políticas de gestión ambiental se aplicarán de manera transversal y serán de obligatorio cumplimiento por parte del Estado en todos sus niveles y por todas las personas naturales y jurídicas en el territorio nacional.
3. El Estado garantizará la participación activa y permanente de las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades afectadas, en la planificación, ejecución, y control de toda actividad que genere impactos ambientales.
4. En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales en materia ambiental, éstas se aplicarán en el sentido más favorable a la protección de la naturaleza.



PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA

NORMA DE CALIDAD AMBIENTAL PARA EL MANEJO Y DISPOSICIÓN FINAL DE DESECHOS SÓLIDOS NO PELIGROSOS

LIBRO VI ANEXO 6


0 INTRODUCCIÓN

La presente norma técnica es 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 y se somete a las disposiciones de éstos, es de aplicación obligatoria y rige en todo el territorio nacional.

Esta Norma establece los criterios para el manejo de los desechos sólidos no peligrosos, desde su generación hasta su disposición final. La presente Norma Técnica no regula a los desechos sólidos peligrosos.

La presente norma técnica determina o establece:

- De las responsabilidades en el manejo de desechos sólidos
- De las prohibiciones en el manejo de desechos sólidos
- Normas generales para el manejo de los desechos sólidos no peligrosos.
- Normas generales para el almacenamiento de desechos sólidos no peligrosos.
- Normas generales para la entrega de desechos sólidos no peligrosos.
- Normas generales para el barrido e limpieza de vías y áreas públicas.
- Normas generales para la recolección y transporte de los desechos sólidos no peligrosos.
- Normas generales para la transferencia de los desechos sólidos no peligrosos.
- Normas generales para el tratamiento de los desechos sólidos no peligrosos.
- Normas generales para el saneamiento de los botaderos de desechos sólidos.
- Normas generales para la disposición de desechos sólidos no peligrosos, empleando la técnica de relleno manual.
- Normas generales para la disposición de desechos sólidos no peligrosos, empleando la técnica de relleno mecanizado.
- Normas generales para la recuperación de desechos sólidos no peligrosos.



**NORMA
TÉCNICA
ECUATORIANA**

**GESTIÓN AMBIENTAL. ESTANDARIZACIÓN DE COLORES PARA
RECIPIENTES DE DEPÓSITO Y ALMACENAMIENTO TEMPORAL DE
RESIDUOS SÓLIDOS. REQUISITOS**

ENVIRONMENTAL MANAGEMENT. COLOR CODE CONTAINER DEPOSIT AND TEMPORARY
STORAGE, SOLID WASTE. REQUIREMENTS

5. REQUISITOS

5.1 Generalidades
La separación en la fuente de los residuos, es responsabilidad del generador, y se debe utilizar recipientes que faciliten su identificación

5.3 Centros de almacenamiento temporal y acopio
Los residuos deben ser separados y dispuesto en las fuentes de generación (Estación con recipientes de colores). De acuerdo al sector, los recipientes se colocarán en las áreas destinadas bajo el siguiente criterio:

- ❖ *Sector turístico:* Estación con recipientes de colores en áreas concurridas; y al menos reciclables, no reciclables y orgánicos en áreas internas





VERTIENTES DE LA ISO 14000

1. Certificación del sistema de gestión ambiental mediante el cual las empresas reciben el certificado
2. El sello ambiental se certificarán los productos "sello verde"

A QUIEN APLICA LA NORMA

A organizaciones y empresas cuya gestión afecte directa o indirectamente el medio ambiente. El demostrar responsabilidad mediante un sistema de gestión ambiental (SGA) o llámese también eco-gerencia





Requisitos del ISO 14001

Debe definirse una política ambiental de la organización que sea:

- Apropiaada a la magnitud e impactos ambientales de sus servicios o productos.
- Compromiso de mejora y continua prevención de la contaminación
- Cumplir con la legislación y reglamentación ambiental pertinente
- Documentada, implementada, mantenida y se comunica a todos los empleados

Razones para implementar ISO 14001

- Estándar internacionalmente reconocido y aceptado.
- Existe experiencia internacional en su implementación.
- Existencia de organizaciones auditoras y certificadoras de aceptación internacional.
- Flexibilidad de adaptación a la realidad de la empresa y su gestión general.
- Mecanismo eficaz para lograr los compromisos legales.
- Consistente con la política de Desarrollo Sustentable.



Quienes son

Las empresas turísticas con distintivo de calidad "Smart Voyager Express" forman parte de una gran comunidad que trabaja por el turismo sostenible y su mercadeo de manera directa y exitosa. La empresa con distintivo de calidad recibirá capacitación, promoción, intercambio de información, además de un cuidadoso acompañamiento para implementar procesos sostenibles.

objetivo




Con el objetivo de optimizar el proceso de actualización de la Norma Smart Voyager Tierra, solicitamos tu valioso aporte.

Forma parte de éste proceso que marcará un verdadero cambio en las buenas prácticas del turismo sostenible!!

Clasificación de los residuos sólidos




La identificación específica por colores de los recipientes de almacenamiento temporal de los residuos sólidos se define de la siguiente manera:

TIPO DE RESIDUO	COLOR DE RECIPIENTE	DESCRIPCIÓN
Orgánico / reciclables	 VERDE	Origen Biológico, restos de comida, cáscaras de fruta, verduras, hojas, pasto, entre otros.
Desechos	 NEGRO	Materiales no aprovechables: pañales, toallas sanitarias, Servilletas usadas, papel adhesivo, papel higiénico, Papel carbón desechos con aceite, entre otros. Envases plásticos de aceites comestibles, envases con restos de comida.
Plástico / Envases multicapa	 AZUL	Plástico susceptible de aprovechamiento, envases multicapa, PET. Botellas vacías y limpias de plástico de: agua, yogurt, jugos, gaseosas, etc. Fundas Plásticas, fundas de leche, limpias. Recipientes de champú o productos de limpieza vacíos y limpios.

TACHOS REGLAMENTARIOS PARA LA PRECLASIFICACIÓN DE RESIDUOS

Sector turístico: Estación con recipientes de colores en áreas concurridas; y al menos reciclables, no reciclables y orgánicos en áreas internas

Tachos con Logotipos y código de colores.



Métodos por Departamento



Lavandería y planchado
 CONTABILIDAD
 AMA DE LLAVES
 COCINA
 Médico
 MANTENIMIENTO
 RECEPCION
 SEGURIDAD

Recepción

- Manejo de papel y cartón
- Manejo de artículos plásticos
- Manejo de Aluminio
- Manejo de pilas

Tachos con Logotipos y código de colores.



Tacho para Papel reutilizable





Ama de llaves

- Manejo de papel y cartón
- Manejo de artículos plásticos
- Manejo de Aluminio
- Manejo de vidrios
- Manejo de material orgánico
- Manejo de pilas
- Manejo de maderas
- Manejo de tela



Mantenimiento

- Manejo de papel y cartón
- Manejo de artículos plásticos
- Manejo de Aluminio
- Manejo de vidrios
- Manejo de pilas
- Manejo de maderas



menú

Cocina

- Manejo de papel y cartón
- Manejo de artículos plásticos
- Manejo de Aluminio
- Manejo de vidrios
- Manejo de material orgánico
- Manejo de pilas
- Manejo de tela



menú

Lavandería y planchado


- *Manejo de artículos plásticos*
- *Manejo de tela*



menú

Medico

- *Manejo de papel y cartón*
- *Manejo de artículos plásticos*
- *Manejo de Aluminio*
- *Manejo de vidrios*



menú

seguridad

- Manejo de papel y cartón
- Manejo de artículos plásticos
- Manejo de Aluminio
- Manejo de pilas

menú

This slide features a light blue background with green hills at the bottom. On the right side, there is a stylized illustration of a security guard in a blue uniform and cap. Above the guard is an orange arrow pointing right with the word "seguridad" written inside. Below the guard is another orange arrow pointing left with the word "menú" written inside. On the left side of the slide, there is a bulleted list of four waste management topics, each underlined.

FICHAS

This slide has a light blue background with green hills at the bottom. The word "FICHAS" is centered in a large, dark brown, sans-serif font.

ALTERNATIVAS DE REUSO

- Utilizar siempre las dos caras de las hojas de papel, reutilizarlo al máximo.
- Utiliza hojas de re-uso (impresas por un lado), para borradores, tareas, fax, comunicación informal, comunicación interna, blocks de recados telefónicos, etc.
- Usar papel reciclado siempre que se pueda. Esto aumentará su demanda.
- Colocar las hojas que ya no se puedan reusar en el recipiente correspondiente.
- Los esferos, marcadores, etc., en desuso reunirlos en una botella realizando un corte en el cuello de la botella evitando su pérdida y posterior disposición en el recipiente correspondiente.

PAPEL Y CARTÓN



Tacho para Papel reutilizable



CUIDADOS A TENER

- El papel no debe tener manchas, estar sucio o mojado con restos de comida.
- Es de carácter sustancial eliminar cualquier elemento extraño (grapas, cintas adhesivas, plásticos, etc.)
- Apartar el papel y cartón reciclable del no reciclable.
- Catalogar y apartar los residuos reciclables, por ejemplo papel blanco, papel de colores, cajas de cartón, revistas, libros y cuadernos juntos, cada uno en el recipiente respectivo.

Recepción

Seguridad

contabilidad

Mantenimiento

Ama de llaves

Cocina

Medico

LOS RECICLABLES

Bidones de agua purificada, Botellas de limpiadores, Envases de champús, enjuagues, Envases de leche, Botellas de refrescos (naranjadas, etc.), Botellas de plástico de jugos, Botellas de plástico de gaseosa, Bolsas de detergentes, Bolsas de plástico, Manguera naranja y negra, Juguetes, Etc.

LOS NO RECICLABLES

Bolsitas de frituras, Bolsitas de productos snack por ejemplo de chitos, Bolsitas de galletas, Radiografías, Platos y envases desechables, Plumas, Discos, etc.

CUIDADOS A TENER

Enjuagar los envases y quitar todas las etiquetas y tapas, además cualquier resto de aluminio de sellos.

Tomar en cuenta que existen 7 clases de plástico:

- 1.- Polietileno Tereftalato PET (Envases de gaseosa)
- 2.- Polietileno Alta Densidad PEAD (Bidones, bateas, bolsas industriales y supermercados)
- 3.- Cloruro de Polivinilo PVC (muebles de jardín, tubos de caños, zapatillas)
- 4.- Polietileno Baja Densidad PEBD
- 5.- Polipropileno PP (Envases de yogurt, etc.)
- 6.- Poliestireno PS
- 7.- Otros

Medico

Lavado

Seguridad

Recepción

contabilidad

Mantenimiento

Ama de llaves

Cocina

siguiente

ARTICULOS PLASTICOS



Tacho para Plástico



ARTICULOS PLASTICOS DE OFICINA

- Ubicar en un recipiente especifico los artículos similares. (esferos, marcadores, tijeras, recipientes de Pegamentos)
- Desechar los artículos que han terminado su vida útil en el tacho para plásticos.

Tacho para Plástico



LOS RECICLABLES

Perfiles de puertas y ventanas, ollas domésticas, latas de refresco, platos, etc.

LOS NO RECICLABLES

Artículos de aluminio en combinación con otros metales o materiales, papel aluminio, charolas desechables, etc.

CUIDADOS A TENER

- Eliminar completamente el líquido de los envases.
- Reducir el volumen que ocupan, se compactan aplastándolas por los extremos y se colocan en bolsas o costales
- El aluminio es un metal muy ligero y difícil de oxidar, la prueba para saber si éste se encuentra puro o contiene hierro es acercar un imán, si es atraído quiere decir que contiene hierro y no debe ser reciclado como aluminio .

ALUMINIO



Tacho para Aluminio



Recepción

contabilidad

Mantenimiento

Ama de llaves

Cocina

Medico

Seguridad

VIDRIO

RECICLABLE

La mayor parte del vidrio es 100% reciclable, ya que éste no pierde sus propiedades en el proceso. Entre los que podemos reciclar están: Botellas de cerveza, gaseosa; Frascos y envases de vidrio; Frascos de medicina sin tapa; Potes de vidrio, etc.

LOS NO RECICLABLES

Lunas de ventana, cristales de automóviles, espejos, lentes, focos, cerámica y porcelana, cristal de plomo, pírex, faros de automóvil

CUIDADOS A TENER

- Clasificar de acuerdo a su coloración: En cristalino, ámbar, azul o verde
- Los recipientes deben estar limpios y sin tapas
- Al manipular el vidrio tener cuidado para evitar accidentes, se colocara en tachos resistentes.

Tacho para Vidrio



Mantenimiento Ama de llaves Cocina Medico

MATERIA ORGANICA

RECICLABLE

Restos de frutas y verduras; restos de café; cenizas, restos de jardinería (restos de pasto y hojas); cáscaras de huevo.

LOS NO RECICLABLES

No es recomendable añadir en el reciclaje de estos materiales, residuos de origen animal (carne, grasa, huesos), sin embargo los del pescado pueden ser aprovechados en las plantas productoras de harina de pescado.

CUIDADOS A TENER

- Al preparar alimentos, separar los restos de frutas y verduras, restos de comida, sin mezclarla con el resto de residuos.
- Si se desea elaborar compost no se recomienda utilizar restos ni excrementos de animales, semillas grandes enteras (aguacate, mamey, coco, etc.) telas, plantas venenosas y plantas que contengan ácidos tóxicos para otras plantas (como el eucalipto, nogal, ciprés, etc.)

Tacho para Aluminio



Ama de llaves Cocina

RECICLABLE

- **Pilas Botón:** Se utilizan en relojes, calculadoras, sensores remotos. A pesar de su reducido tamaño son las más contaminantes
- **Pilas grandes:** Pilas cilíndricas o de pequeñas baterías, que contienen menos metales pesados, pero se producen muchas más.



PILAS

CUIDADOS A TENER

- Las pilas no son un desecho cualquiera, son un desecho de tratamiento especial, tóxico y peligroso
- Las pilas que se tiran con el resto de los desechos, pueden ir a parar a algún botadero o algún incinerador, liberándose el mercurio y otros metales pesados tóxicos que pueden llegar al medio ambiente y afectar a los seres vivos.
- Las pilas normales pueden ser almacenadas en previsión de que no se mezclen con el resto de desechos.
- Evitar verter las pilas en la alcantarilla, estas contaminan los ríos y dificultamos el buen funcionamiento de las plantas depuradoras
- Evitar quemarlas, al hacerlo en forma inadecuada contaminamos la atmósfera.

Tacho para Pilas



Recepción

contabilidad

Mantenimiento

Área de llaves

Cocina

Seguridad

RECICLABLE

- Proviene fundamentalmente de muebles viejos, escobas viejas, ciertos artículos para limpieza, restos de poda y jardinería, residuos de demolición (vigas, ventanas, puertas), restos de embalaje, etc.



MADERAS

CUIDADOS A TENER

- Puede procederse a una selección manual de aquellos elementos que tengan un valor en su forma y estado actual para su venta directa para reutilización y el resto puede pasarse a un triturador y previa adición de un aglomerante, convertirlas en briquetas para su venta como combustible.
- Las maderas son un combustible utilizado en muchos países y en los residuos originados ocupan un espacio y se desperdicia un bien escaso.
- Al momento de la manipulación de maderas hay que tener cuidado -podemos encontrar clavos o astillas.

Mantenimiento

Área de llaves

RECICLABLE

Los desechos textiles y procedentes de la recogida selectiva se separan por calidades (lana, algodón fibra sintética, etc.) se desguazan para su comercialización como trapos industriales, previo lavado y desinfectado.



TELA

Tacho para

Tela



Cocina

Almuerzo

Lavado

**Evaluación de uso del manual de los residuos sólidos inorgánicos de los hoteles
de cuatro estrellas**

**UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA**

Objetivo: Evaluar la funcionalidad del manual de manejo de desechos sólidos inorgánicos aplicado a los hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Ambato

Instrucciones: Marcar con una x en la respuesta pertinente, si su respuesta es afirmativa en el primer ítem, continuar con el siguiente ítem y a continuación poner la observación

DEPARTAMENTO	USO DEL MANUAL		DIFICULTAD EN EL USO DEL MANUAL		OBSERVACIONES
	SI	NO	SI	NO	
Recepción					
Contabilidad					
Lavandería y planchado					
Ama de llaves					
Cocina					
Medico					
Mantenimiento					
Seguridad					

GRACIAS POR SU AMABLE TIEMPO

6.8 Administración y evaluación.

La propuesta de la presente investigación que tiene como tema “Desarrollar un manual de manejo de desechos sólidos inorgánicos para eliminar o minimizar los impactos al medio ambiente e impulsar una buena práctica de turismo sostenible, ubicado en el cantón Ambato, provincia de Tungurahua”, tiene como finalidad potencializar los procesos y técnicas de los hoteles de cuatro estrellas.

Una vez que se ha cumplido las etapas de la propuesta de manera metódica, se debe evaluar el cumplimiento de dichas etapas, para lo cual realizaremos un cuadro operativo que reflejara de mejor manera los resultados.

Tabla 31: Operativo de la propuesta

Etapas de proyecto	Objetivos	Actividades	Responsables	Tiempo
Socialización	Socializar con los colaboradores de los hoteles de cuatro estrellas sobre la importancia de poner en práctica el manual de manejo de desechos sólidos	Brindar información sobre el manual de manejo de desechos sólidos inorgánicos	Investigador Gerente de los hoteles de cuatro estrellas.	Una hora diaria por una semana
Planificación	Planificar las actividades a ser ejecutadas	Tomar apuntes de la actual forma	Investigador	Dos semanas

	la propuesta	de manejar los desechos solidos		
Ejecución	Ejecutar actividades planificadas	Entregar el proyecto al gerente de los hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Ambato	Investigador	3 meses
Evaluación	Evaluar los procesos realizados como consecuencia de la ejecución de la propuesta	Realizar una encuesta de satisfacción, como consecuencia del uso del manual de desechos sólidos inorgánicos	Investigador	Tres meses

Elaborado por: ZAMORA, Zoila (2015)

Bibliografía

- 2020, P. (26 de septiembre de 2007). Cooperación Técnica n° ATN/FG-9903-EC.
- Capace, G. (1999). Turismo sostenible y Gestión Municipal. Agenda para Planificadores Locales. Madrid, España.
- Chacín, C. P. (2008). Manejo integrado de residuos sólidos. Caracas.
- Española, D. d. (2008). Real Academia Española. Obtenido de <http://drae2.es/residuo>
- <http://www.biocab.org/Ecologia.html>. (Marzo de 2008). Nahle, nasif.
- Lara, M. G. (2007). Factores involucrados en el manejo de la basura doméstica por parte del ciudadano. Barcelona, España.
- Luna Lara, M. G. (2007). Factores involucrados en el manejo de la basura doméstica por parte del ciudadano. (U. Barcelona, Ed.) Dialnet.
- Marcos Alegre, A. R. (septiembre de 2004). Gestion integral de residuos solidos. GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA PILOTO DE REAPROVECHAMIENTO DE RESIDUOS SÓLIDOS EN HUAMANGA, PUCALLPA Y TINGO MARIA. Peru, Lima.
- Medina, M. (2010). Investigador del Departamento de Estudios Urbanos y del Medio Ambiente y director de Eco parqué en El Colegio de la Frontera Norte. Frantera Norte, Mexico.
- Medina, M. (2010). Investigador del Departamento de Estudios Urbanos y del Medio Ambiente y director de Eco parqué en El Colegio de la Frontera Norte 2010. . Mexico.
- Montenegro Pérez, D. A. (2012). PROYECTO DE INSTAURACION DE UNA PLANTA DE INCINERACION DE RESIDUOS PELIGROSOS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO Tesis inédita. Quito, Ecuador.
- Palma, M. (2010). Definicion de investigación experimental.
- Peralta, W. (2011). La estrategia de servicio al cliente.
- Perugachi, M. V. (2010). ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLANTACIÓN DE UN MOTEL AL PASO EN LA CIUDAD DE IBARRA, PANAMERICANA SUR, SECTOR CHORLAVÍ. teis inedita. Ibarra, Ecuador.

- PNUMA. (2003). Manual de Ecología Básica y de Educación Ambiental. Programa ciudadanía ambiental. MEXICO-ZUIZA.
- Publicaciones, C. d. (2012). LEY DE TURISMO, REGLAMENTO. En LEY DE TURISMO, REGLAMENTO. Quito: Talleres de Corporacion de Estudios y Publicaciones.
- Ruiz Albina, P. R. (Junio de 2004). "Técnicas Teatrales para la Educación Ambiental" Guía metodológica para educandos". Peru.
- Toalombo Rojas, M. B. (2012). Estudio del proceso de clasificación de los desechos sólidos para reducir la contaminación residual en el mercado mayorista de Ambato. tesis inedita. Ambato.
- Unidas., A. G. (Abril de 1995). CARTA DEL TURISMO SOSTENIBLE.CONFERENCIA MUNDIAL DE TURISMO SOSTENIBLE. Islas Canarias, España.

Referencias de páginas web

- www.sadm.gob.mx/PortalSadm/jsp/prensa.jsp?id=84
- <http://drae2.es/residuo>
- <http://www.desechos-solidos.com/manejo-desechos-solidos.html>
- <http://www.desechos-solidos.com/manejo-desechos-solidos.html>
- http://www.ehowenespanol.com/roles-responsabilidades-del-departamento-limpieza-info_180218/
- <https://agrotravelturismoresponsable.wordpress.com/2012/10/08/turismo-y-desarrollo-sostenible-agenda-21/>
- <http://www.biocab.org/Ecologia.htm>

ANEXOS

Formulario de encuesta



MODELO DE ENCUESTA
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA

“EL TURISMO SOSTENIBLE Y SU INCIDENCIA EN EL MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS INORGÁNICOS DE LOS HOTELES DE CUATRO ESTRELLAS DE LA CIUDAD DE AMBATO.”

OBJETIVO: Identificar el conocimiento que tienen en el manejo de residuos sólidos inorgánicos los hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Ambato

INSTRUCCIONES: Lea atentamente las preguntas y responda con una **X** en la que usted considere, contestar las preguntas con sinceridad.

Variable independiente Turismo sostenible

1. ¿El ambiente del hotel está libre de contaminación?

Si

No

Parte

2. ¿Los servicios que ofrece el hotel se encuentran divididos en áreas?

Si

No

Parte

3. ¿Cada que tiempo da mantenimiento a la infraestructura y servicios básicos del hotel?

Cada mes

Cada seis meses

Cada año

Otro

4. ¿Utiliza aerosoles para la desinfección del hotel?

Siempre

Abecés

Nunca

5. ¿Dispone el hotel de material visual para la concientización a los turistas sobre la conservación del ambiente?

Si

No

Parte

6. ¿El hotel visibiliza ante los turistas los tachos de basura de acuerdo a la clasificación de desechos?

Siempre

Abecés

Nunca

7. ¿El hotel informa, concientiza al turista sobre el cuidado al medio ambiente?

Siempre

Abecés

Nunca

Variable dependiente manejo de residuos solidos

8. ¿En su institución se realizan actividades para la conservación del medio ambiente?

Siempre	<input type="checkbox"/>
Abecés	<input type="checkbox"/>
Nunca	<input type="checkbox"/>

9. ¿Conoce usted sobre alguna ley vigente para el manejo de residuos sólidos?

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>
Parte	<input type="checkbox"/>

10. ¿De quién depende el desempeño de un buen manejo de residuos sólidos?

Gobierno	<input type="checkbox"/>
Municipios	<input type="checkbox"/>
De todas las personas	<input type="checkbox"/>
De uno mismo	<input type="checkbox"/>

11. ¿Los residuos sólidos que se generan en el hotel son: Almacenados y vendidos?

Siempre	<input type="checkbox"/>
Abecés	<input type="checkbox"/>
Nunca	<input type="checkbox"/>

12. ¿Los residuos sólidos que se generan en el hotel son: Almacenados y reutilizados?

Siempre	<input type="checkbox"/>
Abecés	<input type="checkbox"/>
Nunca	<input type="checkbox"/>

13. ¿Los residuos sólidos que se generan en el hotel son desechados a basura?

Siempre

Abecés

Nunca

14. ¿Qué departamento genera más residuos?

Recepción

Lavandería y planchado

Contabilidad

Ama de llaves

Administración

Cocina

Medico

Mantenimiento

Seguridad

15. ¿Qué tipo de residuos sólidos genera más el hotel?

Papel y cartón

Plásticos

Aluminio

Vidrios

Materia orgánica

Pilas

Madera

Tela

16. ¿Cuál de los siguientes aspectos es necesario para el buen manejo de los residuos sólidos?

Social

Ambiental

Económico

Institucional

Técnico

Municipal

17. ¿Cuál de la siguiente opción practica?

Fomentar hábitos de civismo

Promover la organización de la comunidad

Ninguno

GRACIAS POR SU AMABLE TIEMPO