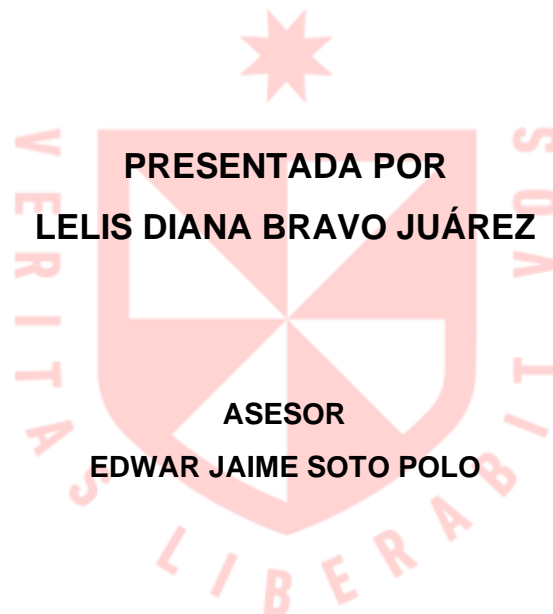


FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

**GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS Y LA
RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL EN LA PERCEPCIÓN
DE LOS USUARIOS DEL RESTAURANTE “INUTE LISTO
RESTOBAR” EN EL PERIODO 2019**



TESIS
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN
DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

LIMA – PERÚ
2022



CC BY-NC-SA

Reconocimiento – No comercial – Compartir igual

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

TESIS

**GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS Y LA RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL
EN LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DEL RESTAURANTE “INUTE LISTO
RESTOBAR” EN EL PERIODO 2019**

**PARA OPTAR
EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

**PRESENTADA POR:
LELIS DIANA BRAVO JUÁREZ**

ASESOR

MG. EDWAR JAIME SOTO POLO

**LIMA, PERÚ
2022**

DEDICATORIA

La presente investigación está dedicada a mi familia, sobre todo a mis padres y mi madrina que siempre me impulsaron y apoyaron desde que ingresé a la universidad motivándome para concluir exitosamente mis estudios.

AGRADECIMIENTOS

La presente investigación, agradezco tanto a mis padres y a mi familia en general por confiar en mí y hacer posible culminar una de las etapas más importantes de mi vida profesional.

También, agradecer al profesor Edwar Soto, quién fue mi asesor durante todos estos meses, donde me apoyo y estuvo dispuesto a compartir sus conocimientos.

De igual manera al restaurante INUTE LISTO RESTO BAR y a mi primo dueño y fundador, quién me permitió poder recabar la información vital y necesaria para concluir con mi investigación.

INDICE DE CONTENIDO

INDICE DE CONTENIDO.....	4
INDICE DE TABLAS	6
INDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....	13
1.1 Antecedentes de la investigación	13
1.1.1. ANTECEDENTES A NIVEL INTERNACIONAL.....	13
1.1.2. ANTECEDENTES A NIVEL NACIONAL	16
1.2. Bases teóricas.....	21
1.2.1. Residuos Sólidos.....	21
1.2.1.1. Clasificación de Residuos Sólidos.....	22
1.2.1.2. Minimización de residuos sólidos	24
1.2.1.3. Gestión Integral de Residuos Sólidos.....	25
1.2.1.4. Comercialización de Residuos Sólidos.....	26
1.2.1.5. Residuos Sólidos del ámbito de Gestión Municipal	27
1.2.1.6. Gestión de residuos sólidos – Ámbito no Municipal.	27
1.2.1.7. Política de tratamiento de Residuos Sólidos	28
1.2.1.8. Impacto y problemática de los Residuos Sólidos	28
1.2.1.9. Técnicas para la gestión de R.S.....	29
1.2.1.10. Recuperación de los Recursos.....	30
1.2.1.11. Relleno Sanitario	30
1.2.1.12. Principios para la Gestión de Residuos Sólidos	31
1.2.2. Responsabilidad Empresarial	33
1.2.2.1. Responsabilidad Empresarial Ambiental	33

1.2.2.2.	Responsabilidad Empresarial Económica	34
1.2.2.3.	Responsabilidad Empresarial Social	35
1.3.	Definición de términos básicos	35
CAPÍTULO II: HIPOTESIS Y VARIABLES		38
2.1.	Hipótesis de Investigación	38
2.1.1.	Hipótesis General	38
2.1.2.	Hipótesis Específicas:	38
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....		39
3.1	Diseño metodológico.....	39
3.2.1.	Población.....	40
3.2.2.	Muestra.....	40
3.3.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	41
3.3.1	Análisis de Confiabilidad	41
3.4.	Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información.....	42
3.5.	Aspectos éticos	43
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....		45
4.1.	Sobre la data estadística para la presentación de resultados	45
4.2.	Análisis descriptivos de los resultados	45
4.3.	Evaluación de las hipótesis de investigación.....	52
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN		56
5.1.	Discusión de Resultados.....	56
CONCLUSIONES.....		61
RECOMENDACIONES		62
FUENTES DE INFORMACIÓN		63
ANEXOS:		70
1.	Matriz de consistencia	70
2.	Matriz de Operacionalización de variables	70
3.	Instrumento de recopilación de datos.....	¡Error! Marcador no definido.

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Clasificación de residuos sólidos según su origen	19
Tabla 2	Confiabilidad Cuestionario mediante Alfa de Cronbach	41
Tabla 3	Correlaciones entre variables y dimensiones	50
Tabla 4	Operacionalización de la Variable 1	67
Tabla 5	Operacionalización de la Variable 2	68

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Manejo de Residuos sólidos.	44
Figura 2	Valoración de residuos sólidos	45
Figura 3	Política de manejo de residuos sólidos	46
Figura 4	Responsabilidad social Ambiental	47
Figura 5	Responsabilidad Económico-Social	48
Figura 6	Percepción de los usuarios	50

RESUMEN

La presente investigación se desarrolló con el objetivo de identificar la existencia de la correlación de la Gestión de residuos sólidos y la Responsabilidad social de la empresa INUTE LISTO RESTO BAR con la percepción que producía en sus comensales sobre su desempeño ambiental en el año 2019. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativa, de nivel aplicado y de tipo correlacional. Para ello se aplicaron cuestionarios validados por expertos y con confiabilidad buena a superior a un total de 50 comensales; los cuestionarios estuvieron conformados por 20 preguntas en escala de Likert. Los resultados mostraron que la empresa cuenta con acciones de gestión de residuos sólidos altamente valoradas y que influyen positivamente en la percepción de los usuarios; por otro lado, la responsabilidad social tenía una valoración superior ya que la falta de acción de entidades gubernamentales le brindaba a la empresa un mayor margen de acción y de recompensa al obtener mayor valoración en la percepción de la gestión de residuos sólidos. La investigación concluye que tanto la gestión de residuos sólidos como la Responsabilidad social de la empresa INUTE LISTO RESTO BAR tienen una correlación fuerte y significativa sobre la percepción del desempeño ambiental en sus comensales.

Palabras Clave: Gestión de Residuos sólidos, Planeamiento estratégico, Responsabilidad social, Impacto ambiental, Percepción del desempeño.

ABSTRACT

The present investigation was demonstrated with the objective of identifying the existence of the connection between Solid Waste Management and Social Responsibility of the company INUTE LISTO RESTO BAR with the perception that it produced in its diners about its environmental performance in the year 2019. The methodology applied was quantitative, applied level and correlational. To do this, questionnaires validated by experts and with good reliability are applied to more than a total of 50 diners; the questionnaires were made up of 20 questions on a Likert scale. The results showed that the company has highly valued solid waste management actions and that it positively influences the perception of users; on the other hand, social responsibility had a higher rating since the lack of action by government entities gave the company a greater margin of action and reward by obtaining a higher rating in the perception of solid waste management. The research concludes that both the management of solid waste and the Social Responsibility of the company INUTE LISTO RESTO BAR have a strong and significant influence on the perception of environmental performance in its guests.

Key Words: Solid Waste Management, Strategic Planning, Social Responsibility, Environmental Impact, Performance Perception.

32. TESIS LELIS DIANA BRAVO JUAREZ - ASESOR EDWAR SOTO.docx

Resumen de fuentes

39%

SIMILITUD GENERAL

1	www.minam.gob.pe INTERNET	5%
2	repositorio.ucss.edu.pe INTERNET	2%
3	www.munlima.gob.pe INTERNET	2%
4	librosctscafe.ctscafe.pe INTERNET	2%
5	repositorio.uladech.edu.pe INTERNET	1%
6	repositorio.unsaac.edu.pe INTERNET	1%
7	repositorio.utc.edu.ec INTERNET	1%
8	repositorio.puce.edu.ec INTERNET	1%
9	repositorio.ucv.edu.pe INTERNET	1%
10	repositorio.unjpsc.edu.pe INTERNET	<1%
11	repositorio.undac.edu.pe INTERNET	<1%
12	es.wikidark.org INTERNET	<1%
13	bibliotecavirtual.minam.gob.pe INTERNET	<1%
14	repositorio.uap.edu.pe INTERNET	<1%
15	www.monografias.com INTERNET	<1%
16	ojs.correspondenciasyanalisis.com INTERNET	<1%
17	webquery.ujmd.edu.sv INTERNET	<1%
18	repositorio.utea.edu.pe INTERNET	<1%
19	sinia.minam.gob.pe INTERNET	<1%
20	qdoc.tips INTERNET	<1%
21	redi.unjbg.edu.pe INTERNET	<1%
22	repositorio.urp.edu.pe INTERNET	<1%
23	docplayer.es INTERNET	<1%
24	fenixdetre.com INTERNET	<1%

25	blogposgrado.ucontinental.edu.pe	INTERNET	<1%
26	www.inei.gob.pe	INTERNET	<1%
27	portal.america.org	INTERNET	<1%
28	edoc.pub	INTERNET	<1%
29	repositorio.udh.edu.pe	INTERNET	<1%
30	s3a863c6ecbac33cc.jimcontent.com	INTERNET	<1%
31	lavictoriaelreciclajeylacontaminacion.blogspot.com	INTERNET	<1%
32	www.clubensayos.com	INTERNET	<1%
33	hdl.handle.net	INTERNET	<1%
34	vsip.info	INTERNET	<1%
35	repositorio.usmp.edu.pe	INTERNET	<1%
36	andina.pe	INTERNET	<1%
37	repositorio.une.edu.pe	INTERNET	<1%
38	www.researchgate.net	INTERNET	<1%
39	Repositorio.usmp.edu.pe	INTERNET	<1%
40	www.coursehero.com	INTERNET	<1%
41	repositorio.unp.edu.pe	INTERNET	<1%
42	repositorio.upn.edu.pe	INTERNET	<1%
43	repositorio.upsc.edu.pe	INTERNET	<1%
44	managementpolitico.blogspot.com	INTERNET	<1%
45	semanariofides.com	INTERNET	<1%
46	www.slideshare.net	INTERNET	<1%
47	www.keneamazon.net	INTERNET	<1%
48	Universidad Nacional del Centro del Peru on 2020-12-02	TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
49	myslide.es	INTERNET	<1%
50	pirhua.udep.edu.pe	INTERNET	<1%
51	www.osinerg.gob.pe	INTERNET	<1%
52	repositorio.uss.edu.pe	INTERNET	<1%
53	repositorio.espe.edu.ec	INTERNET	<1%
54	documents.mx	INTERNET	<1%

55	www.repositorioacademico.usmp.edu.pe INTERNET	<1%
56	eliezeralmaonline.blogspot.com INTERNET	<1%
57	repositorio.uigv.edu.pe INTERNET	<1%
58	Universidad San Ignacio de Loyola on 2020-09-26 TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
59	www.digesa.minsa.gob.pe INTERNET	<1%
60	Pontificia Universidad Catolica del Peru on 2015-04-13 TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
61	Universidad Continental on 2017-09-12 TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
62	dspace.uazuay.edu.ec INTERNET	<1%
63	repositorio.escuelamilitar.edu.pe INTERNET	<1%
64	repositorio.unc.edu.pe INTERNET	<1%
65	Universidad de San Martín de Porres on 2021-12-10 TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
66	tesis.pucp.edu.pe INTERNET	<1%
67	es.slideshare.net INTERNET	<1%
68	fr2.slideshare.net INTERNET	<1%
69	repositorio.lamolina.edu.pe INTERNET	<1%
70	repositorio.unh.edu.pe INTERNET	<1%
71	www.redrrss.pe INTERNET	<1%
72	"Tendencias en la investigación universitaria. Una visión desde Latinoamérica. Volumen XII", Alianza de Investigadores Internacionales SAS, 2020 CROSSREF	<1%
73	Universidad Cesar Vallejo on 2017-10-11 TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
74	infopublic.bpaprocop.com INTERNET	<1%
75	repositorio.utn.edu.ec INTERNET	<1%
76	creativecommons.org INTERNET	<1%
77	m.exam-10.com INTERNET	<1%
78	repositorio.unasam.edu.pe INTERNET	<1%
79	repositorio.unsa.edu.pe INTERNET	<1%
80	www.ombudsman.gob.pe INTERNET	<1%
81	www.rte.espol.edu.ec INTERNET	<1%
82	www.scribd.com INTERNET	<1%

Se excluyeron los depósitos de búsqueda:

Ninguno

Excluido del Informe de Similitud:

Bibliografía

Citas textuales

Citas

Coincidencias menores (10 palabras o menos)

Se excluyeron las fuentes:

Ninguno

OFICINA DE GRADOS Y TÍTULOS

CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO TURNITIN

FECHA	NOMBRE DEL DOCENTE	CORREO DEL DOCENTE
02/03/2022	MG. EDWAR JAIME SOTO POLO	ESOTOP@USMP.PE

NOMBRE DE LA TESIS
GESTION DE RESIDUOS SOLIDOS Y LA RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL EN LA PERCEPCION DE LOS USUARIOS DEL RESTAURANTE "INUTE LISTO RESTOBAR" EN EL PERIODO 2018-2019

NOMBRE DEL ASESORADO(A)	TELÉFONO Y CORREO	ESCUELA PROFESIONAL
LELIS DIANA BRAVO JUÁREZ	Lelis_bravo@usmp.pe 980643238	NEGOCIOS INTERNACIONALES

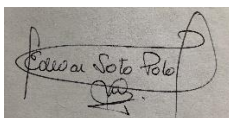
RESULTADO:

15% (EXCLUYENDO CITAS Y BIBLIOGRAFÍA)


CONCLUSIÓN:

LA TESIS SE ENCUENTRA APTA PARA CONTINUAR CON EL SIGUIENTE TRÁMITE.

MG. EDWAR JAIME SOTO POLO
NOMBRE Y FIRMA DEL ASESOR
DNI: 07496623



LELIS DIANA BRAVO JUÁREZ
NOMBRE Y FIRMA DEL ASESORADO
DNI 71404652



REVISADO POR: MG. CARLOS ANTONIO ESCUDERO CIPRIANI



INTRODUCCIÓN

El incremento constante de producción de residuos sólidos a nivel nacional ha originado que las acciones de gestión de residuos sólidos no sean más una tarea exclusiva de los diferentes niveles de administración del estado, pasando a ser una responsabilidad directa de las empresas y que juntamente con la responsabilidad empresarial, a nivel social, ambiental y económico, se ve reflejada directamente en la percepción sobre su desempeño y en la aceptación de los consumidores.

La OMS (2019) define la actividad turística como una actividad exportadora, por la característica de adquisición de divisas que esta actividad posee, incluyendo al sector de alimentos, el cual se caracteriza por ser una de las dos fuentes principales de ingresos en zonas turísticas, con un mercado mundial superior a los 1.7 billones de dólares americanos.

En el caso peruano, el turismo receptivo (extranjero) generó para el año 2015 un total de 4.151 millones de dólares de ingreso de divisas, el cual reflejaba un crecimiento anual del 7% desde el año 2010 (Mincetur 2016). Sin embargo, para el año 2020 el desarrollo del sector tuvo un retroceso del 54% respecto al año 2019, ocasionado por factores externos e internos referentes a la emergencia sanitaria (ComexPerú, 2020).

La relevancia del sector turístico como una actividad de exportación incluye a los servicios de alojamiento y restaurantes, existiendo una alta demanda de los turistas extranjeros por servicios que sean asociados al turismo sostenible, principalmente en el eje ambiental. (Red de periodistas de desarrollo sostenible, 2018)

La ciudad de Yurimaguas es un punto estratégico tanto a nivel comercial como turístico, al encontrarse en una carretera que une dos océanos (interoceánica) y que representa un gran atractivo por el bajo nivel de industrialización que posee frente a su alta riqueza natural en las zonas cercanas (Goluchowska, 2010).

Además, como un restaurante ubicado en una zona altamente turística, la demanda principal de los servicios es de clientes foráneos, a modo de turistas, los cuales son una de las fuentes principales de ingresos de la región, representando una de las fuentes más relevantes de ingresos de divisas a la economía nacional, así como de creación de empleo en zonas con baja industrialización.

Es por ello por lo que se plantea la investigación presente para evaluar cómo ha influenciado la gestión de residuos sólidos y la responsabilidad empresarial en la percepción de los usuarios del restaurante “Inute listo restobar” en el periodo 2019.

La presente investigación desarrolla un método: cuantitativo, correlacional, retrospectivo y transversal, para identificar la correlación de la gestión de residuos sólidos y la responsabilidad empresarial en la percepción de un restaurante de la ciudad de Yurimaguas, INUTE LISTO RESTO BAR, en el año 2019. Los resultados de la investigación permitirán no solo mejoras a nivel del restaurante, sino que también busca la generación de conciencia sobre el reciclaje y el impacto ambiental de los productos utilizados en la industria gastronómica.

En el primer capítulo de la investigación se abordan las teorías e investigaciones más actuales al respecto, considerando estudios académicos y análisis de proyectos implementados en municipios y gobiernos regionales.

El segundo capítulo presenta las hipótesis de investigación; el tercer capítulo hace un énfasis en las características metodológicas, cálculo de muestra, procesos a seguir en la determinación estadística de resultados y valores éticos seguidos.

El cuarto capítulo corresponde a los resultados, los cuales son presentados en una etapa descriptiva y un análisis correlacional de datos los cuales permiten la comprobación de hipótesis planteadas en la investigación.

Finalmente, el capítulo quinto presenta la discusión de resultados en base a las investigaciones pertinentes presentadas en el acápite primero. Las conclusiones y recomendaciones se presentan en base a los objetivos.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes de la investigación

El entendimiento de los estudios previos es primordial para el desarrollo de la presente investigación, tanto de autoría nacional como internacional, para que sirvan como ayuda y referencia para las futuras investigaciones sobre la gestión de residuos sólidos, y así determinar qué factores influyen en su proceso, teniendo en cuenta que la problemática en torno al manejo de los residuos sólidos es un tema que se encuentra siendo revisado constantemente por la Organización Mundial de la Salud (OMS), en temáticas como el tratamiento y disposición final de los residuos sólidos, con un enfoque de cuidado de la salud, considerando todas las fases de los desechos y la reducción de sus efectos negativos y riesgos hacia el ser humano y el medio ambiente.

1.1.1. ANTECEDENTES A NIVEL INTERNACIONAL

Pardo (2020), de **Ecuador**, realizó una investigación titulada “Investigación de las prácticas de responsabilidad social en establecimientos ubicados en patios de comidas en el sector norte del cantón Quito, Provincia de Pichincha”. Su investigación planteó como objetivo principal la identificación de las prácticas desarrolladas en 55 establecimientos de alimentos, desde los ejes ambiental, sociocultural y económico, aplicado sobre las partes involucradas. Sus resultados muestran una percepción positiva en la mayoría de los indicadores del eje sociocultural; mientras que las acciones de

manejo de residuos sólidos fueron identificadas en un 100% como negativas, sin diferenciación de basureros, con uso de materiales que no eran biodegradables en sus empaques. El estudio concluye que las prácticas de RSE tuvo una evaluación negativa a nivel ambiental y positivo a nivel sociocultural, con implicancia positiva en la percepción de los clientes respecto a las prácticas realizadas. Severino, *et al* (2020) **Chile**, plantearon una investigación titulada “perspectiva de la responsabilidad social empresarial de la salud pública chilena” en la cual evaluaron la relación que tiene la percepción de los usuarios sobre las empresas prestadoras de este tipo de servicios con respecto a sus acciones de RSE. Para ello aplico una metodología cuantitativa con la aplicación de un cuestionario en escala de Likert, aplicado a un total de 233 usuarios de los servicios. Los resultados de evaluación plantearon que a dimensión social con una valoración alta debido a las acciones de la empresa en coordinación con la comunidad para el desarrollo de actividades gratuitas y no gratuitas. A nivel de medio ambiente, la evaluación fue media, dado que no desarrollan una cantidad significativa de acciones positivas para la mejora del medio ambiente, teniendo un alto nivel de correlación con el Discernimiento ético ($R=0.68$), la cual recoge la percepción de los usuarios respecto a la actuación ética por parte de los establecimiento de salud evaluados, condicionado al adecuado ejercicio de su profesión y por ende a la satisfacción de los clientes, por lo que la relación de la responsabilidad social, especialmente del factor ambiental, tiene una alta relevancia para la satisfacción de estos.

Gran y Bernache (2016), de México, investigó sobre la “Gestión de residuos sólidos urbanos, capacidades del gobierno municipal y derechos ambientales en México”, el autor describe el funcionamiento del sistema de gestión de residuos sólidos urbanos

(GRSU) como uno tradicional y que se encuentra atado a la estructura tradicionalista de los organismos gubernamentales, con características de jerarquía vertical y centralismo, lo cual dificulta la acción eficiente a nivel de funciones y responsabilidades. Su investigación se centró en la descripción de la “incapacidad” de las entidades municipales de Guadalajara, específicamente en la Metrópolis, respecto a la GRSU. Su objetivo principal fue el análisis de la DRSU en la zona descrita con un enfoque social. La metodología utilizada en su investigación fue de tipo cualitativa, de igual forma que las herramientas de recolección como fueron las encuestas a ayuntamientos de la ZMG, cuestionarios y entrevistas a líderes de gobiernos municipales, dando como resultado que el gobierno municipal se cuenta con una eficiente gestión por lo que se llegó a la conclusión que el gobierno junto con la sociedad harán un mejor manejo de éstos y así preservar el medio ambiente, teniendo en consideración que la problemática central se desarrolla en el exceso de carga para la entidad de gobierno en las etapas y procesos de GRSU, con una participación de la ciudadanía que es casi inexistentes y se apoya casi exclusivamente en los usuarios del servicio de limpieza.

Niño, Trujillo y Niño (2018). Colombia, en su investigación titulada “Gestión de residuos sólidos domiciliarios en la ciudad de Villavicencio, una mirada desde los grupos de interés: empresa, estado y comunidad, en Colombia” tiene como objetivo de conocer la situación actual y establecer aspectos críticos como punto de partida para mejorar los procesos actuales en cuanto a la sostenibilidad de la gestión de residuos sólidos en la ciudad y conocer la percepción de los grupos de interés (Empresa, Estado y Comunidad), sobre aspectos relacionados con la gestión de residuos sólidos domiciliarios en la ciudad de Villavicencio, y así contribuir con información de base 3 que permita a los tomadores

de decisiones mejorar los procesos actuales. La investigación se desarrolló con una metodología cuantitativa mixta con la aplicación de encuestas, entrevistas y recopilación, de las cuales se analizaron y se tuvo como resultado que debido a la carencia de entendimiento de las entidades estatales sobre sus competencias basadas en la norma vigente existe una actividad de GRSU débil. Otro resultado relevante fue que los actores involucrados (Empresa, Estado y Comunidad) tuvieron como coincidencia la responsabilización principal del problema a la comunidad, siendo que las recomendaciones presentadas se centran en la mayor participación de la ciudadanía.

1.1.2. ANTECEDENTES A NIVEL NACIONAL

Respecto a investigación previas, Bernal (2020) en su investigación “propuesta de plan de manejo ambiental para la gestión de residuos sólidos en el mercado de abastos de Hermelinda, Trujillo 2019”, que tuvo como objetivo el análisis de la GRS aplicada al centro de abastos mencionado anteriormente y como esto influye en la percepción de los comerciantes que son los clientes del centro de abastos como un organismo central, así como la implementación de un plan de manejo ambiental con el objetivo de mejorar dicha gestión. Para su investigación aplicó una metodología cuantitativa-mixta, con la aplicación de un cuestionario a 30 comerciantes seleccionados al azar, el cual presentó estructura de preguntas cerradas. Sus resultados principales mostraron que el 100% de los residuos son recolectados por empresas particulares, mientras que la presencia estatal o municipal es nula, mientras que se identificó una nula actividad de manejo de residuos sólidos al no presentar separación de residuos (87% no los clasifica), alta presencia de residuos plásticos no biodegradables y métodos de almacenamiento de los

residuos de manera deficiente (74%), principalmente almacenados en costales y bolsas de plástico, conduciendo a una percepción negativa de la administración del centro de abastos con una alta correlación ($R=0.830$) en la que ambas variables tienen baja valoración. Las conclusiones de la investigación realizada muestran una elevada necesidad de capacitación en manejo y aprovechamiento de residuos sólidos, ya que a nivel estatal no existe presencia directa lo cual incrementa los costos de la administración del centro de abastos, así como la importancia de plantear clasificación de residuos sólidos mediante contenedores identificados para cada tipo de residuo. La investigación aporta una identificación profunda de las problemáticas de la Gestión de Residuos Sólidos frente a la percepción negativa por parte de los comerciantes del centro de abasto.

Asqui (2018) planteo una investigación titulada “Percepción de la RSE y su influencia en la satisfacción de los clientes de la empresa Electrosur S.A. Tacna, 2018”, en la cual se evaluó la influencia de la RSE en la satisfacción de los usuarios. Su metodología de investigación fue descriptiva correlacional, con la aplicación de un cuestionario estructurado en escala de Likert a una muestra de 383 clientes de la empresa. Los resultados más relevantes fueron que la percepción de la RSE tiene una correlación significativa con $Beta=0.886$ y $p<0.001$ con la satisfacción del cliente. Los factores específicos que guardaron correlación con la satisfacción del cliente fueron el buen gobierno corporativo ($Beta= 0.858$), el RSE hacia los trabajadores ($Beta=0.836$) y la transparencia de actividades de RSE ($Beta 0.411$). Siendo el buen gobierno corporativo evaluado por el cumplimiento de las normas, la contribución a la sociedad con acciones de alto impacto social y la difusión de sus acciones.

También se consideraron investigaciones previas relacionadas al desarrollo de la gestión de residuos sólidos en el Perú, dada la relevancia de estas se presentan a continuación:

De acuerdo con el informe del estado actual de la gestión de los residuos sólidos municipales en el Perú (año 2010-2011), se generan por día 20.000 toneladas de ellos. La región costera es la que tiene una mayor producción de residuos sólidos a nivel Nacional, donde la ciudad capital con sus más de 8 millones de habitantes tiene una generación anualizada promedio de 2,123 millones de toneladas de residuos sólidos, significando una producción de residuos diarios por persona de 610 gramos. La composición de residuos es orgánica (47%), plástica ($\approx 10\%$) y desechos peligrosos ($\approx 6\%$). Otros rubros son los de residuos del sector de construcción y elementos de equipos electrónicos desechados.

A nivel nacional, la reglamentación al respecto se encuentra definida por la Ley General de Residuos Sólidos, la cual indica que es responsabilidad de los gobiernos locales la orientación de la ciudadanía para el desarrollo de prácticas adecuadas de manejo de residuos. A nivel municipal, las acciones designadas se plantean mediante proyectos orientados al desarrollo de la capacidad de educación a la ciudadanía en la reducción, reusó y reciclamiento de residuos sólidos, integrado una educación hacia la prevención de generación de residuos sólidos y el efecto de estos. Los gobiernos municipales han logrado desarrollar acciones para la gestión de residuos sólidos con adecuada segregación de estos en su origen mediante la promoción de acciones educativas, sensibilizantes y de inclusión ciudadana para la gestión sostenible de los residuos sólidos. Este enfoque ambiental se encuentra siendo incorporado en el sistema educativo, con una óptica ecoeficiente de la gestión de residuos sólidos en los colegios

y otras instituciones, permitiendo una articulación con los municipios en la participación, comunicación y traslado de poder en asuntos de gestión de residuos sólidos hacia la ciudadanía para la mejora del medio ambiente.

Actualmente, son varios municipios que vienen aplicando acciones de segregación en la fuente y minimización de residuos sólidos, contribuyendo con la educación, sensibilización y participación ciudadana para una gestión eficiente, eficaz y sostenible de residuos sólidos. (MINAM, 2013).

La Municipalidad de Santiago de Surco (2000), inicia la ejecución del "Proyecto de Gestión Integral de Residuos Sólidos Reciclables y Especiales", que contaba como principal problema el recojo lento de los residuos sólidos de los espacios públicos y la contaminación generada por parte de terceros, por lo cual se tuvo como objetivo brindar un sistema eficiente de limpieza y recolección, comercializando los residuos sólidos reciclables, como el vidrio, metal, papel, plástico, y residuos orgánicos.

Siendo el distrito de Santiago de Surco uno de los pioneros en la segregación sistematizada de residuos sólidos, lo cual lo posicionó en una municipalidad de referencia a nivel nacional respecto a al desarrollo de políticas que se encuentran enfocadas en el manejo adecuado de residuos sólidos. En el año 199 se inició el manejo de residuos sólidos segregados bajo el nombre de "Programa de Segregación en Origen". Para el año 2001 la Municipalidad de Surco inicio la campaña "En surco la basura sirve", mientras que dio inicio en el año 2006 al "Programa de Segregación de Origen", lo cual impacto en el aporte de 50mil kilos mensuales de residuos sólidos reciclables, con un valor anualizado bruto de 360 mil Nuevos Soles. Estos programas se desarrollaron con un enfoque de concientización y educación en la adopción de una postura responsable de

la comunidad frente al incremento de los residuos sólidos, para la preservación medioambiental y la sostenibilidad de la calidad de vida de los residentes de Santiago de Surco.

La empresa Municipal de Santiago de Surco S. A. (EMUSSSA), tuvo como funciones la captación de vecinos para la participación en el recojo, diferenciación, segregación, la clasificación y el comercio de los residuos sólidos, siendo el administrador de la planta de operaciones, con la capacidad de 10 toneladas de material reciclado por día. La capacitación constante de los residentes es uno de los logros más resaltantes de EMUSSSA, a lo cual se le puede agregar hasta 360 toneladas de residuos sólidos eliminados.

El distrito de Surco viene implementando mejoras respecto a la GRSU, para el 2016 se inauguró la planta de tratamiento de residuos sólidos, con objetivo de segregar hasta 120 toneladas diarias. En el marco de este logro, la comuna de Surco realizó su suscripción como Socios Ecológicos en el “Proyecto de Energía, Desarrollo y vida” de la Cooperación Alemana con el objetivo de desarrollar labores conjuntas en materia de elaboración de programas, proyectos y acciones en pro del medioambiente.

Según Oldenhage (2016), en su investigación titulada “Propuesta de un programa de gestión para mejorar el manejo de los residuos sólidos en el distrito de San Juan de Miraflores”, dirigida principalmente al mal uso de los residuos, un servicio de recojo insuficiente y una cultura de manejo de los residuos no responsable e insostenible; se plantearon ideas como proponer un programa de gestión de manejo de residuos sólidos residenciales en SJM, con el fin de disminuir el impacto ambiental, mejorar el servicio de recojo y sensibilizar a la población. La metodología de su investigación fue analítica,

basándose en la evaluación de datos de la situación, los cuales fueron recopilados mediante un trabajo de campo y recopilación bibliográfica. Sus principales resultados fueron la propuesta de acciones de segregación y reciclaje de desechos, así como la mejora del “Factor personal y humano” para el servicio de recojo, así como la génesis de la conciencia social para el aseguramiento del manejo sostenible y responsable de los residuos domiciliarios.

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Residuos Sólidos

Se define a los residuos a la sección inútil, que resulta del proceso de materiales. Otra definición importante es la de ser cualquier producto en estado sólido, líquido o gaseoso, generado por la actividad humana en procesos de extracción, transformación o utilización, y que está destinado a hacer desechado al carecer de valor para su propietario (Vértice, 2008).

La Ley 27314, Ley General de Residuos Sólidos (2000), señala que los residuos sólidos se tratan de sustancias, productos o derivados en estado sólido o semisólido, dispuestos por su generador para su tratamiento mediante un sistema para la minimización de residuos, separación en el origen, el posible reciclamiento y su almacenamiento.

Usualmente suele hablarse de los residuos sólidos con la palabra basura o desecho, para todo aquello que no nos sirve más, sin embargo, hoy en día es importante saber que es conocido como “residuo” indicando así que aun poseen de valor y pueden ser reutilizados.

1.2.1.1. Clasificación de Residuos Sólidos

Según la ley 27314 LEY GENERAL DE RESIDUOS SOLIDOS, podemos encontrar la siguiente clasificación establecida, teniendo en consideración la que más guarda relación con la presente investigación. Esta ley los clasifica por su origen, gestión y peligrosidad; por ende, daremos mención a la clasificación por origen la cual es la siguiente: De tipo domiciliario, Comercial, Por limpieza de espacios públicos, provenientes de establecimientos de salud, de fuentes industriales, de actividades del sector construcción y residuos agropecuarios.

Tabla 1

Clasificación de residuos sólidos según su origen

Fuente	Definición	Tipo
Domiciliarios	Aquellos que son generados en viviendas o lo que se le parezca.	Residuos de la actividad culinaria, como restos de alimentos; empaques y desechos de materiales domésticos (papel, cartón, textiles, etc.)
Comerciales	Aquellos que se generan en centros comerciales, específicamente en la compra y venta de bienes o servicios.	Papel, cartón, plásticos, vidrio, madera, metales, restos de comidas, entre otros.

Limpieza de espacios públicos	de espacios	Aquellos generados por la limpieza general, barrido, limpieza de pistas, veredas.	Papeles, plásticos, envolturas, restos de plantas, etc.
Establecimientos de atención de salud	de	Generados en centros de salud, y en las actividades para la atención e investigación médica (hospitales, clínicas, entre otros)	Agujas, gasas, algodones, órganos patológicos, ropa de cama, desechables, etc.
Industriales		Aquellos generados por las actividades de las diversas ramas industriales (manufacturera, minera, química, energética, pesquera, artes gráficas, mecánicas, textiles).	Lodos, cenizas, escorias metálicas, vidrios, papeles, plásticos, que pueden estar incorporados con sustancias peligrosas.

Actividades de construcción	Considerados residuos inertes generados por la edificación o destrucción de obras.	Piedras, bloques de cemento, maderas, entre otros, (desmonte).
Agropecuarios	Residuos encontrados en actividades agrícolas o pecuarias.	Envases de fertilizantes, plaguicidas, agroquímicos, etc.
Instalaciones o actividades especiales	Se dan en ambientes de gran dimensión con el objeto de prestar servicios públicos o privados	Plantas de tratamiento de aguas residuales, puertos, aeropuertos, entre otros.

1.2.1.2. Minimización de residuos sólidos

La 27314 define la minimización de residuos sólidos como la: “acción de reducir al mínimo posible el volumen y peligrosidad de los residuos sólidos, a través de cualquier estrategia preventiva, procedimiento, método o técnica utilizada en la actividad generadora”.

Esta actividad conlleva una generación de residuos sólidos disminuida mediante el mejoramiento de los procesos productivos, esquemas de consumo y la cultura de uso de materiales en los hogares; difiriendo de las acciones de segregación y separación en el

origen, las cuales tienen el enfoque de reciclaje y reutilización de los residuos para su posterior comercio y re inserción en la industria a modo de materias primas.

La minimización de residuos, desde el punto de vista ambiental, es una herramienta que mejora la calidad del entorno ambiental, preservando recursos e incrementando la rentabilidad industrial y comercial; para ello debe incrementar el conocimiento de los procesos generadores de residuos con el fin de lograr una reducción mediante el incremento de la eficiencia de uso.

El logro de la minimización de producción de residuos sólidos tiene dos ejes principales: El diseño de procesos productivos novedosos o la modificación hacia la eficiencia de los ya existentes; o el reciclado de residuos durante la actividad industrial para su uso en otro proceso que pueda incluirse en el producto terminado.

Para tener un adecuado plan de minimización es importante tener en consideración que estas acciones ayudaran a preservar la vida de las infraestructuras protegiendo así los recursos naturales tanto como agua, suelo y aire; de igual manera una reducción considerable de los costos, ahorrando energía y recursos, a causa de lo mencionado se busca capacitar a la población para que sea participe de la concientización y se formen en ciudadanos responsables ambientalmente.

1.2.1.3. Gestión Integral de Residuos Sólidos

Según el MINAM (2008), "la gestión integral de los residuos sólidos, por su naturaleza es una problemática compleja, que para ser abordada requiere de concurso de diversos sectores y múltiples disciplinas", dicha gestión integral debe incluir la ejecución de actividades de índole técnica y administrativa sobre la planeación, coordinación,

acuerdos, esbozo, implementación y evaluación de políticas, estrategias, planes y programas sobre el correcto manejo de los RS.

La gestión integral de residuos sólidos implica considerar las etapas como un todo, mas no como un conjunto de partes buscando la eficiencia a través de la prevención y minimización de estos a través de la reutilización y reciclaje como también con el uso de tres estrategias principales como reciclar, reducir y reutilizar, con un solo objetivo de reducir los residuos sólidos tanto peligrosos como simples.

1.2.1.4. Comercialización de Residuos Sólidos

El CONAM promueve el mercado de subproductos y el desarrollo de la bolsa de residuos con la finalidad de facilitar la comercialización y el intercambio de residuos; por lo cual, la comercialización es realizada por empresas autorizadas y registradas para dicha actividad. La comercialización se realiza mediante sistemas para la seguridad y control de los riesgos de tipo sanitario y medio ambiental. Para ello las instalaciones deben poseer un sistema de iluminación y ventilación debidamente adecuado; superficies lavables y fáciles de desinfectar, una adecuada señalización basada en la seguridad y salud en el trabajo; sistemas para el control y vigilancia ambiental; y sistemas para combatir incendios funcionales y adecuados a las instalaciones.

Las instalaciones tienen operaciones de acondicionamiento de residuos sólidos que pueden incluir actividades de diferenciación de RS, su almacenamiento, limpieza, proceso de triturado y compactación, acciones para la neutralización de agentes químicos, empaque y embalaje de RS, recuperación y su reciclaje.

1.2.1.5. Residuos Sólidos del ámbito de Gestión Municipal

La GRSU es una atribución de los gobiernos locales que inicia desde la disposición del agente generador (domiciliario, comercial, industrial, etc.) frente a una entidad de prestación de servicios de manejo de residuos sólidos, o desde la disposición de los residuos por parte de la mencionada entidad en un lugar previamente establecido.

A nivel provincial, se desarrollan Planes Integrales de Gestión Ambiental de Residuos Sólidos (PIGARS), los cuales incluyen la participación ciudadana, llevada a cabo en acuerdo con las municipalidades locales, las autoridades que la ley prevé como competentes y la autoridad sanitaria. Los PIGARS establecen condiciones adecuadas para la administración de los RS, bajo una prestación de servicios y actividades para los RS eficientes, desde la generación de estos hasta que alcanzan su disposición final.

1.2.1.6. Gestión de residuos sólidos – Ámbito no Municipal.

Si bien los residuos sólidos poseen un ámbito municipal, existe un ámbito externo que se centra en los residuos de carácter peligroso y no peligroso que han sido generados por las actividades industriales, productivas o de carácter especial (Ver tabla 1). En este caso, existe un enfoque de parte de las autoridades en promover la reducción de la generación de residuos, así como su adecuada segregación para la prevención de riesgos y daños ambientales. Las actividades que se encuentran fuera del ámbito municipal también deben seguir los lineamientos de adecuación de ambientes para el manejo de RS adecuado, de acuerdo con los criterios de la Ley de Residuos Sólidos.

Si bien la generación de residuos sólidos no peligrosos puede ser dispuesta por las empresas o industrias para que la gestión municipal se haga cargo mediante un acuerdo común entre el generador y la entidad prestadora de servicios municipales; esta

coordinación debe encontrarse previamente señalada en el plan operativo institucional de la instancia gubernamental local a la cual pertenezca, siempre y cuando esta última logre cumplir con los equipos, infraestructura y medios adecuados, así como una capacidad suficiente para integrar estos residuos sin perjudicar su actividad regular y con las autorizaciones pertinentes. Los tipos de infraestructura de manejo de RS no municipales pueden estar destinadas al tratamiento, reaprovechamiento o disposición final.

1.2.1.7. Política de tratamiento de Residuos Sólidos

El manejo de RS incluye el control, en la recolección, el traslado, tratamiento, reutilización o disposición final de residuos producto de la actividad humana, con el objetivo de disminuir sus efectos en la salud y el entorno ambiental

La gestión integral de residuos sólidos, normada en el Decreto Ley N° 1278, se desarrolla en 3 ejes: La generación de un cambio en el paradigma en la definición de los RS, no solo como desperdicios, sino como un posible insumo para otras actividades industriales; las bases de la industria del reciclaje a nivel nacional; y la vinculación de las autoridades a nivel nacional, regional y local, de manera conjunta con la comunidad (ciudadanos y empresas), ya que no corresponde a una actividad exclusiva del gobierno sino que debe iniciar por las personas.

1.2.1.8. Impacto y problemática de los Residuos Sólidos

Según Brown. D. (2003), el manejo inadecuado de los RS impacta de manera negativa en la salud de la comunidad, en el medio ambiente y la calidad de vida. Los recolectores

y recicladores ya sean formales o informales, son quienes se ven más afectados a nivel de salud, siendo mayor el efecto cuando se enfrentan a RS que no han sido apropiadamente separados de desechos peligrosos en su origen y que terminan siendo combinados con los desechos domiciliarios y comerciales que son el ámbito principal de la gestión Municipal.

Según Phillips. V. (2008), la basura, como comúnmente se conoce a los RS, se compone de desechos de tipo orgánico e inorgánico, los cuales producen riesgos directos e indirectos a la población si no son manejados adecuadamente.

Los riesgos directos se originan por el contacto directo con los RS, donde la población mezcla los desechos peligrosos y no peligrosos, exponiendo principalmente a los trabajadores del sistema de disposición de residuos sólidos, tanto formales como informales.

Los riesgos indirectos, están relacionados a la proliferación de vectores, transmisores de enfermedades y microorganismos nocivos, estos pueden ser insectos, roedores y otras especies como las palomas, los cuales encuentran condiciones adecuadas para su desarrollo poblacional.

1.2.1.9. Técnicas para la gestión de R.S.

El tratamiento de residuos sólidos de índole municipal se desarrolla siempre fuera de la fuente generadora de estos, mediante el uso de procesos de segregación, reciclaje y culmina con la disposición final. En el caso del manejo de R.S. de ámbito no municipal, existen también procesos, métodos y técnicas adecuadas. Cada tipo de gestión de R.S. es dirigida por una autoridad competente, dependiendo de la peligrosidad de los

residuos, su origen y proceso final, lo cual modifica cuáles serán los métodos y técnicas para utilizar. Las más comunes, según el MINAM (2017) son: la Solidificación (compactación enfocada en materiales peligrosos), la Neutralización (en caso de residuos con alteraciones químicas nocivas para el medio ambiente), la estabilización (neutralización de residuos mediante procesos bioquímicos), la incineración, la pirolisis, la esterilización y el preparamiento, además de otras específicas contempladas por las autoridades competentes según el caso.

1.2.1.10. Recuperación de los Recursos

La recuperación de los materiales puede ser extraída y reciclados, o el contenido calorífico de los residuos puede ser convertido en electricidad.

En algunos países en desarrollo, la extracción de recursos todavía se realiza mediante un trabajo manual que filtra los desechos sin separar para reciclar materiales que pueden venderse en el mercado de reciclaje. Estos trabajadores no identificados forman parte del sector informal, pero desempeñan un papel relevante en la reducción de los residuos sólidos municipales. Los actores informales del proceso de recuperación de los recursos vienen siendo reconocidos por su labor en la preservación del entorno, con esfuerzos diversos para su integración al sistema formal de gestión de residuos sólidos, lo cual tendría un impacto positivo en la reducción de la pobreza urbana.

1.2.1.11. Relleno Sanitario

Los rellenos sanitarios corresponden a una técnica para la disposición final de los residuos a nivel del suelo, con una base técnica y lineamientos sanitarios y ambientales,

pero que conlleva el uso intensivo de personal de baja calificación profesional. (Jaramillo, 2004).

Los beneficios de esta técnica son: La resolución de la disposición final de residuos de una manera más económica y con bajo impacto ecológico determinado; el fomento de la participación de la sociedad frente a la problemática sanitaria y ambiental; y la contribución para el desarrollo económico y social por medio de la generación de empleos para personal de baja calificación profesional.

1.2.1.12. Principios para la Gestión de Residuos Sólidos

Según el MINAM (2013) los principios para la gestión de residuos sólidos estipulados en la Ley General del ambiente son:

- a) Precautorio: Cuando exista un peligro de daño grave o irreversible, la falta de certeza no debe utilizarse como razón para postergar la adopción de medidas eficaces y eficientes para impedir la degradación del ambiente. (MINAM, 2013)
- b) Presunción de la veracidad: En la tramitación del procedimiento administrativo en relación con la gestión integral de residuos sólidos, se presume que los documentos y declaraciones formulados, responden a la verdad de los hechos que ellos afirman. (MINAM, 2013)
- c) Celeridad: Quienes participan en la gestión integral de residuos alcanzan una decisión en tiempo razonable, sin que ello reveles a las autoridades del respeto al debido proceso o vulnere el ordenamiento. (MINAM, 2013)
- d) Simplicidad: Los trámites establecidos deben ser sencillos y eliminarse toda complejidad innecesaria. (MINAM, 2013)

- e) Uniformidad: Se establece requisitos similares para trámites similares, garantizando que las excepciones a los principios generales no se conviertan en regla general. (MINAM, 2013)
- f) Protección de la salud pública y el ambiente: La gestión integral de residuos comprende las medidas necesarias para proteger la salud individual y colectiva de las personas, con el ejercicio pleno del derecho fundamental de vivir en un ambiente equilibrado y adecuado. (MINAM, 2013)
- g) Internalización de costos: Toda persona debe asumir el costo de los riesgos y daños que genere sobre el ambiente en relación con la gestión integral de los residuos sólidos. (MINAM, 2013)
- h) Prevención y Mejora Continua: La gestión de los residuos sólidos tiene como objetivo prioritario prevenir e implementar acciones progresivas a fin de evitar la degradación ambiental. (MINAM, 2013)
- i) Responsabilidad Compartida: Las personas naturales o jurídicas que intervienen en el ciclo de vida de los residuos, como generadores del ámbito municipal y no municipal, importadores, exportadores, comercializadores, empresas de servicios y otros, son legalmente responsables por sus acciones u omisiones sobre los mismos, debiendo manejarlos conforme a la legislación vigente y al interés público, considerándose en el marco de este principio el respeto del orden público, criterios de responsabilidad extendida y procesos de logística reversa para la minimización de residuos en el país. (MINAM, 2013)
- j) Principio de las 3R – Reducir, reutilizar y reciclar: Comprende acciones sobre hábitos de consumo, que desarrolla y maneja metodologías, procedimientos y

tecnologías a fin de disminuir el consumo de recursos, y la generación de residuos. (MINAM, 2013)

La reducción del volumen de residuos significa automáticamente la reducción del número de camiones de basura en nuestras carreteras, la reducción de residuos en vertederos o incinerados.

Reciclaje: aprovechamiento de materias de valor económico (transformación del material reincorporación al ciclo de producción).

La reutilización como una actividad donde le podemos dar un uso diferente para el que fue elaborado. (MINAM, 2015)

1.2.2. Responsabilidad Empresarial

El concepto global de la responsabilidad es tomado como parte de un nuevo paradigma para la gestión del desarrollo humano sostenible, a nivel de la nueva gestión pública bajo un sistema institucional flexible y concertador para procesar las demandas de los actores de la sociedad en su conjunto con valores como la eficiencia, transparencia y honestidad en el manejo de la administración de las políticas sociales públicas nacionales y locales. (Espinoza, 2013)

Para Pasquero (2000) “La responsabilidad social empresarial (RSE) es la totalidad de las obligaciones —legales y voluntarias— que una compañía debe asumir para ser percibida como modelo de buena ciudadanía en un ambiente dado”

1.2.2.1. Responsabilidad Empresarial Ambiental

La responsabilidad ambiental empresarial, según ECOSEG (2016), consiste en la aplicación de mecanismos para la minimización del impacto ambiental propia de la

producción de las empresas, reduciendo el efecto nocivo de su actividad en la población circundante a la ubicación donde realizan sus actividades productivas.

La responsabilidad empresarial ambiental no solo se desarrolla con campañas o apoyos a entidades de índole de protección ambiental, ni con donativos u apoyo económico, sino con la evaluación, modificación u renovación de actividades para la reducción del impacto en los recursos naturales y ambientales que son utilizados y afectados por su producción

El logro de dichos objetivos requiere tomar en consideración los diversos ejes del impacto ecológico que la empresa genera por su actividad o presencia, considerando mejores prácticas de producción con un enfoque ambiental y una producción “más limpia”, con la premisa de que el medio ambiente es un elemento siempre presente frente al desarrollo de su actividad productiva.

Según Aranda (2016) las empresas comprometidas con la aplicación de la Responsabilidad Ambiental Empresarial (RAE) obtienen beneficios tanto cualitativos como cuantitativos que son importantes destacar: a) Rendimiento económico y financiero, b) Reducción de costos de producción, c) Incremento de la reputación de la marca, d) Atracción de capital y e) Incrementa la innovación y competitividad de la empresa con una orientación hacia nuevos productos/servicios.

1.2.2.2. Responsabilidad Empresarial Económica

La responsabilidad económica consiste en producir bienes y servicios que la sociedad desea a un precio que perpetúe los negocios y satisfaga sus obligaciones hacia los

inversionistas; ésta es la prioridad de las organizaciones, puesto que va ligada con su subsistencia. (Aguilera, 2012).

Aguilera (2012) agrega que la responsabilidad económica empresarial está en la base de la salud material y económica de una comunidad, de un estado o de un país, siendo agentes con efectos laterales, hacia el desarrollo de una sociedad equitativa y justa o en detrimento hacia la agudización de las diferencias y el incremento de la pobreza.

1.2.2.3. Responsabilidad Empresarial Social

La responsabilidad social empresarial (RSE) es “el compromiso colectivo solidario que busca la justicia social y la reivindicación social de las personas y colectivos vulnerables a los daños de terceros” (Espinoza, 2013). La responsabilidad Social tiene como fin la introducción de la ética en las actividades empresariales hacia los ejes del desarrollo político, económico, tecnológico, ambiental, cultural y social.

1.3. Definición de términos básicos

Planeamiento estratégico: Acciones para la definición objetiva de la misión y visión de una organización en el mediano plazo. Herramienta que permite a la organización adaptarse a medios exigentes y dinámicos, para la mayor eficiencia, eficacia y calidad en el desarrollo de sus actividades.

Contaminación: acción de transmitir o difundir agentes nocivos, producto de la actividad humana, en el medio ambiente, ya sea de tipo líquido, sólido o gaseoso, hacia la atmosfera o los recursos hídricos y el suelo.

Impacto Ambiental: Según la Ley Federal de protección al ambiente (1982), es la alteración del ambiente ocasionada por la acción del hombre o de la naturaleza.

Gestión Ambiental: Según el INEI (2014), es el “proceso permanente y continuo, orientado a administrar los intereses y recursos relacionados con los objetivos de la Política Nacional Ambiental a fin de alcanzar, así una mejor calidad de vida para la población, el desarrollo de las actividades económicas, el mejoramiento del ambiente urbano y rural, así como la conservación del patrimonio natural del país, entre otros objetivos.”

Medio ambiente: Entorno de un objeto u entidad. Respecto al ser humano, corresponde al conjunto de condiciones físicas, químicas, biológicas, de índole socioeconómica y cultural que varía en base a la ubicación geográfica, temporalidad y actividad.

Derecho Ambiental: Regula las conductas humanas para prevenir que sus consecuencias modifiquen de manera definitiva las condiciones de existencia de los organismos vivos, con lo cual se trata de aceptar legalmente que la vida del planeta debe respetarse o no destruirse de manera significativa para que pueda seguir durante más generaciones (Caillaux 2008: 33).

Responsabilidad Empresarial: Conjunto de acciones innovadoras de una organización, basadas en el cumplimiento de las leyes y valores éticos, para institucionalizar un gobierno corporativo transparente que integre en las actividades en curso de la organización la generación de riqueza respetuosa de los derechos humanos con las responsabilidades de sus actividades sobre la sociedad y el medio ambiente. (Horacio, 2011)

Sostenibilidad Ambiental: Característica de la actividad humana que tiene como objetivo la preservación de los recursos naturales durante su uso en la generación del desarrollo, pero sin el compromiso de su disponibilidad para las futuras generaciones.

CAPÍTULO II

HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1. Hipótesis de Investigación

2.1.1. Hipótesis General

Hipótesis General: Existe correlación positiva y significativa entre la gestión de residuos sólidos y la responsabilidad empresarial, con la variable Percepción del desempeño de los usuarios sobre el desempeño ambiental del restaurante INUTE LISTO RESTO BAR en el año 2019.

2.1.2. Hipótesis Específicas:

Hipótesis Específica 1: Existe correlación positiva entre la dimensión Gestión de Residuos Sólidos y la variable Percepción de los usuarios sobre el desempeño del restaurante INUTE LISTO RESTO BAR en el año 2019.

Hipótesis Específica 2: Existe correlación positiva entre la dimensión Responsabilidad Social y la variable Percepción de los usuarios sobre el desempeño ambiental del restaurante INUTE LISTO RESTO BAR en el año 2019.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

La presente investigación se desarrolla bajo una metodología de enfoque cuantitativo, para describir y correlacionar las variables Gestión de residuos sólidos y responsabilidad social, con la percepción de los usuarios del restaurante INUTE LISTO RESTO BAR. Para ello se planteó una tipología de investigación aplicada, ya que los resultados serán utilizados para promover una mejora en la percepción de los usuarios, además de que forman parte de una evaluación a las acciones de gestión de residuos sólidos y de responsabilidad social del restaurante en cuestión.

Dada la metodología, la evaluación propuesta es transversal y el diseño es no experimental, ya que no se modificarán de manera intencional las variables de estudio.

Enfoque: cuantitativo

Tipo: Aplicada

Alcance: Descriptivo - Correlacional

Diseño: No experimental

Unidad de investigación: Cliente del Restaurante INUTE LISTO RESTO BAR

3.2 Población y Muestra

3.2.1. Población

La población de la presente investigación está constituida por los clientes del restaurante INUTE LISTO RESTO BAR, que acudieron a las instalaciones en el año 2019. Se toma en consideración solo comensales mayores de edad y que tengan un entendimiento completo del idioma en el que se presentan los instrumentos de evaluación, el español.

La población se cuantifica en un valor de 63 clientes diarios promedio en la fecha evaluada.

3.2.2. Muestra

La muestra se identificó mediante la fórmula para el muestreo aleatorio simple con un margen de error aceptable para el nivel de investigación del 5%.

$$n = \frac{Z_{1-\alpha/2}^2 \times P \times Q \times N}{E^2 \times (N - 1) + Z_{1-\alpha/2}^2 \times P \times Q}$$

Mediante la aplicación de la fórmula de muestreo aleatorio simple para una población (N) de 63 clientes diario promedio, con un porcentaje de acierto en la identificación de una muestra viable (P) de 50% y un fracaso (Q) del 50%, y un Z^2 de 1.95996 (para el error asignado) se obtiene que:

La muestra (n) se calcula en 50 personas.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

En la investigación se utilizó la técnica de la encuesta, aplicada en función de los objetivos de la investigación; su uso ha permitido obtener la información cuantitativa sobre comensales y turistas, para establecer su percepción sobre el restaurante y la temática de la gestión de residuos sólidos y responsabilidad social que este ejerce en el entorno observable. La presente investigación se encuentra estructurada de acuerdo con variables, dimensiones e indicadores, lo que permite obtener información para su posterior análisis.

Las encuestas están dadas para la recopilación de la información a través de preguntas cerradas en escala de Likert, las que fueron predefinidas considerando como base, el estudio de antecedentes y bases teóricas relevantes. Dicha técnica permitirá obtener información cuantitativa para poder desarrollar acciones de evaluación estadística y una evaluación sistemática de las hipótesis. Se gestionó y se obtuvo la autorización para aplicar las entrevistas en el restaurante INUTE LISTO RESTO BAR, a través de una carta dirigida al administrador del restaurante. Se procedió a la aplicación del instrumento uno por uno y en adición, se realizó el control de calidad del instrumento, a fin de validar la correcta entrevista.

3.3.1 Análisis de Confiabilidad

La confiabilidad estadística del instrumento fue evaluada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, para el cual se aplicaron pruebas en el software estadístico IBM SPSS 27, considerando la evaluación de confiabilidad de las Variables de estudio en base a las preguntas que componían su estructura y del instrumento en general en base a los promedios de las variables.

Según Hernández, et al. (2010) la confiabilidad se mide en base a la cohesión interna de los ítems que evalúan una variable, así como de las variables que son evaluadas dentro de un mismo instrumento. El coeficiente Alfa de Cronbach permite identificar una valoración cuantitativa de la confiabilidad en una escala del 0 al 1, donde los valores superiores a 0.600 son considerados como aceptables, mientras que los valores que superen el nivel 0.800 son considerados como buenos, siendo excelentes aquellos superiores al nivel 0.900.

Tabla 2

Confiabilidad Cuestionario mediante Alfa de Cronbach

Variable/dimensión	Alfa de Cronbach	N de preguntas
Gestión de residuos sólidos	0.694	8
Responsabilidad empresarial	0.654	8
Percepción de los usuarios sobre el desempeño ambiental de	0.707	4
Evaluación del instrumento	0.807	20

Como se puede observar en la Tabla 2, la evaluación del instrumento presento un Alfa de Cronbach superior al nivel 0.800, siendo considerado un nivel de confiabilidad bueno.

3.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

Las pruebas estadísticas utilizadas para la presente investigación, mediante el software estadístico IBM SPSS 27, inician con una evaluación de la normalidad de datos para determinar el método de correlación, para la prueba de normalidad se aplicó la prueba de Kolmogórov-Smirnov, la cual permite identificar la normalidad en muestras iguales o superiores a las 50 unidades. El resultado Arrojó que los resultados eran no normales, considerando el uso del coeficiente de correlación de Spearman.

Para la evaluación de las pruebas de hipótesis se utilizó la regla de significancia estadística, enfrentando el valor de significancia (p. valor) con el margen de error permitido de la investigación que es la unidad restada de la precisión ($1-0.95 \rightarrow \alpha = 0.05$)

3.5. Aspectos éticos

En la presente investigación se tuvo a bien considerar los siguientes aspectos éticos:

- Confidencialidad: se mantuvo en total reserva la identidad de los trabajadores y comensales que participaron en la entrevista, guardando en anonimato su identidad, así como a la privacidad de la información revelada.
- Consentimiento informado: Hubo autorización por parte de los entrevistados para que dicha información sea tomada como muestra para realizar el estudio fomentando una participación voluntaria.
- Respeto: Las personas entrevistadas y evaluadas fueron tratadas con respeto y amabilidad para sentirse cómodos mediante se hace el estudio de la investigación.
- Manejo de riesgos: se minimizaron los riesgos a los participantes en la investigación, para ello el investigador cumplió con cada una de las responsabilidades y

obligaciones adquiridas con los informantes manejando adecuadamente los datos proporcionados.

- Honestidad: todos los datos de la presente investigación fueron datos verídicos y si existe confusión alguna se derivará a corregir y ver el estudio.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Sobre la data estadística para la presentación de resultados

El presente acápite se desarrolla para declarar la información utilizada en la presente investigación como recopilada en el periodo 2019, fecha en la cual la presente investigación fue desarrollada, sin embargo, debido a circunstancias más allá de las posibilidades tanto de la autora como de la empresa objeto de estudio, no se logró la presentación de la misma, suponiendo un retraso adicional lo sucedido frente a la pandemia por el Covid-19, que retraso la presentación de la presente investigación y que por sus características de control no permitió el nuevo desarrollo del trabajo de campo.

4.2. Análisis descriptivos de los resultados

La gestión de residuos sólidos fue evaluada mediante los indicadores de Manejo de residuos sólidos, valoración de los residuos sólidos y política de manejo adecuado de residuos sólidos

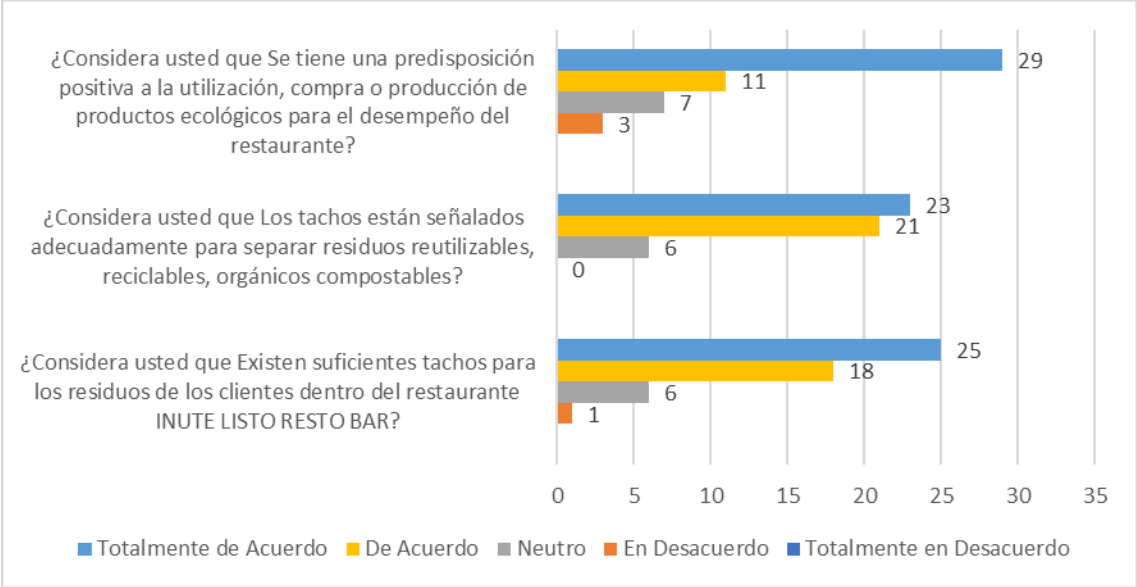


Figura 1 Manejo de residuos sólidos

El indicador manejo de residuos sólidos muestra que la mayoría de los encuestados se encuentra totalmente de acuerdo con la suficiencia de los tachos dentro del restaurante INUTE LISTO RESTO BAR; siendo un 50% de los encuestados, con un 36% de acuerdo y solo un 12% en posición neutral. Respecto a la señalización adecuada, un 46% se encontró totalmente de acuerdo y un 42% de acuerdo; finalmente, los encuestados se manifestaron totalmente de acuerdo con el 58% respecto a la predisposición de uso, compra o producción de productos ecológicos por parte del restaurante. No se identificaron respuestas en la categoría totalmente en desacuerdo en ninguno de los ítems evaluados para el indicador

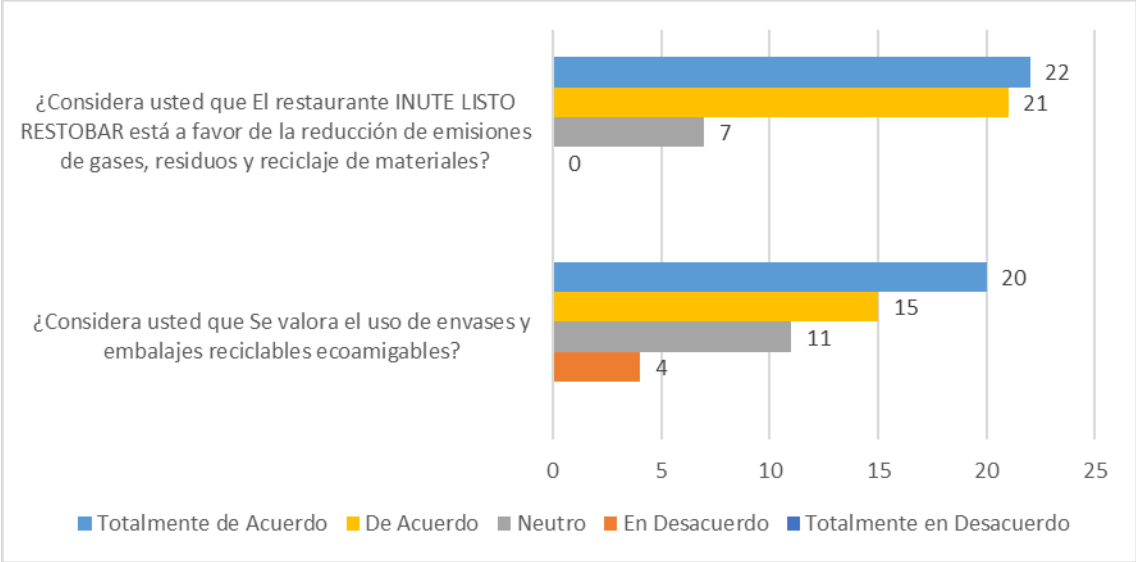


Figura 2 Valoración de residuos sólidos

Respecto al indicador Valoración de los residuos sólidos, los encuestados manifestaron estar en su mayoría de acuerdo o totalmente de acuerdo (70%) en relación con el uso de embalajes eco amigables en el establecimiento; además se identificó un 86% de encuestados de acuerdo o totalmente de acuerdo en que el restaurante INUTE LISTO RESTOBAR se encuentra a favor de la reducción de sumisiones de gases, residuos y del reciclaje de materiales.

Figura 3 Política de manejo de residuos sólidos

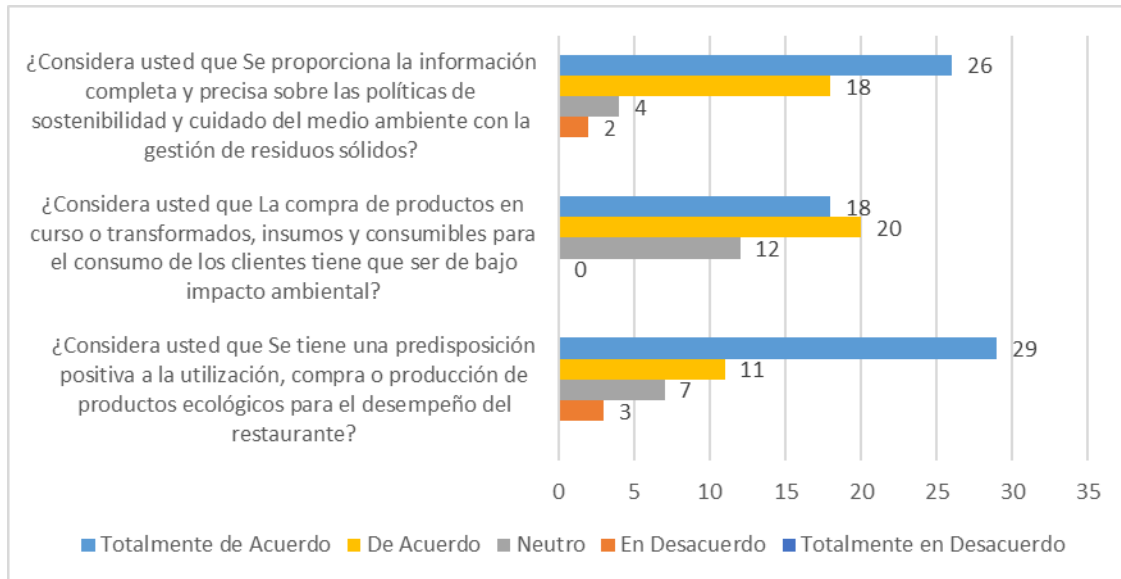


Figura 3 Política de manejo de residuos sólidos

La política de manejo de residuos sólidos también muestra resultados positivos respecto a la apreciación de los comensales encuestados. Se observa una mayoría del 58% totalmente de acuerdo con la predisposición positiva del restaurante en la utilización compra o producción de productos ecológicos para el desempeño del restaurante. Respeto a la característica de los productos ofrecidos y utilizados por el restaurante como de bajo impacto ambiental, un 36% está totalmente de acuerdo y un 40% se muestra de acuerdo. Finalmente, respecto a la información sobre políticas de sostenibilidad y cuidado medioambiental con la gestión de residuos sólidos del restaurante, un 52% está totalmente de acuerdo en que esta se brinda de manera completa y precisa, con un 36% de acuerdo con la consulta.

Respecto a la variable Responsabilidad social, esta fue evaluada por 3 indicadores, el social, el económico y el ambiental. Dada la relevancia del factor ambiental, este fue el principal componente de la evaluación.

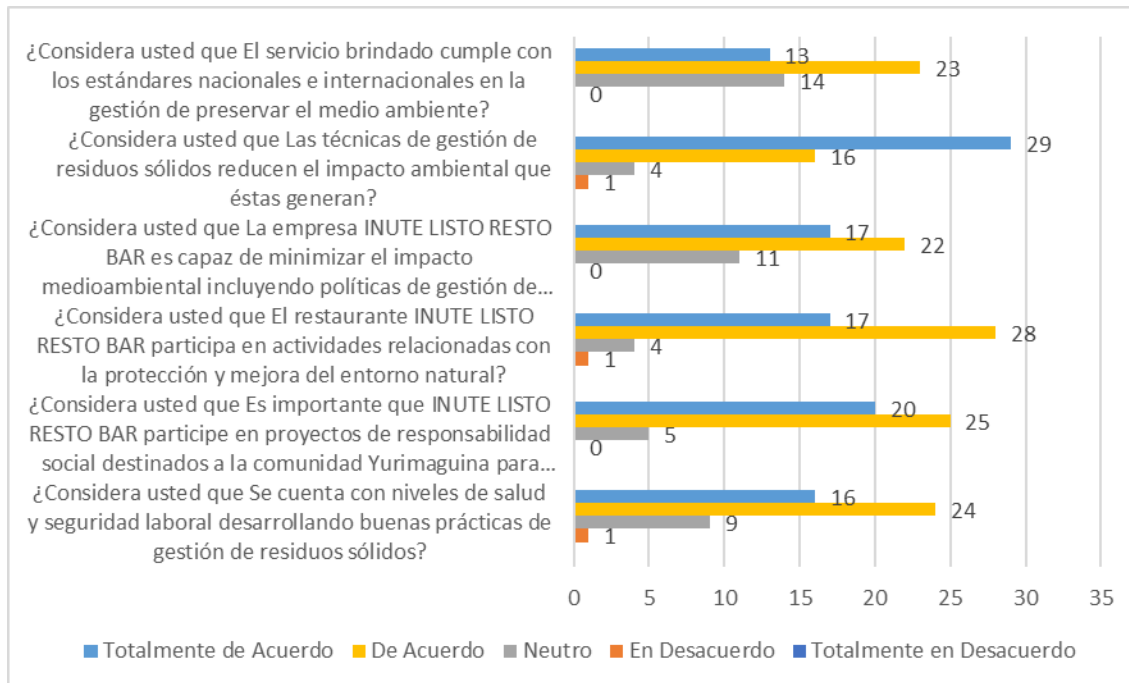


Figura 4 Responsabilidad social Ambiental

En la figura se observa es que la tendencia mayoritaria de respuestas positivas se mantiene; sin embargo, aparece un grupo sustancial de encuestados con respuestas neutras. Respecto al nivel de salubridad, seguridad laboral y buenas prácticas de residuos sólidos la mayoría (80%) respondió que está totalmente de acuerdo o de acuerdo en que se cumplen con los requerimientos.

Respecto a la participación en responsabilidad social para la comunidad de Yurimaguas por parte del restaurante, un 40% estuvo totalmente de acuerdo y un 50% de acuerdo en que INUTE LISTO RESTO BAR participa adecuadamente. Respecto a la participación

en actividades de protección y mejora del entorno natural un 34% estuvo totalmente de acuerdo y un 56% de acuerdo en que sí participaba. Al ser consultados sobre la minimización del impacto ambiental por parte del restaurante un 58% estuvo totalmente de acuerdo, un 34% de acuerdo y surgió un 2% que se manifestó en desacuerdo (1 encuestado). Finalmente. Al ser consultados sobre el cumplimiento con estándares internacionales y nacionales, un 26% estuvo totalmente de acuerdo, un 46% de acuerdo y un 28% neutro.

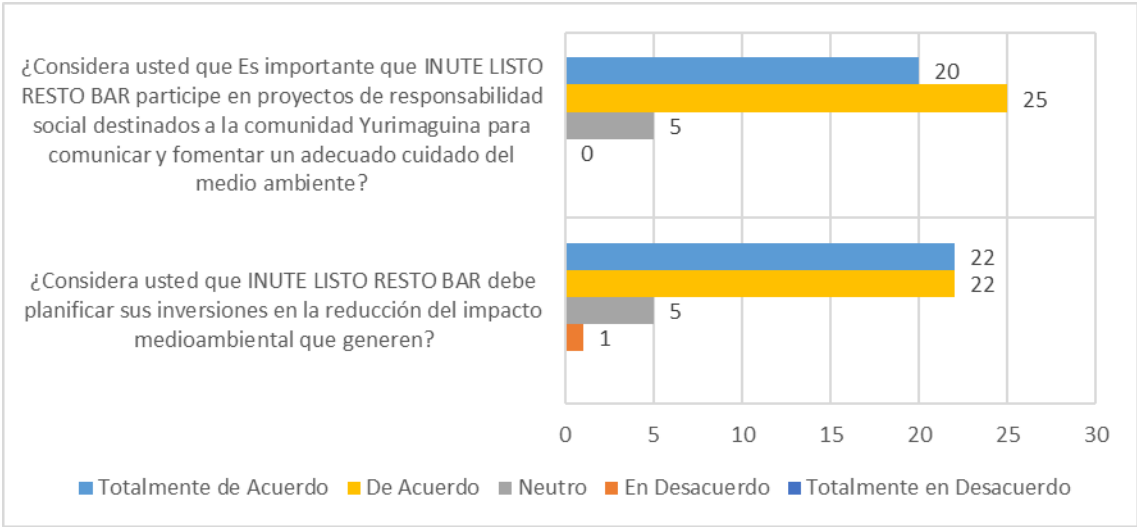


Figura 5 Responsabilidad Económico-Social

A nivel económico y social, se observa que la mayoría de los encuestados se encuentra totalmente de acuerdo (44%) o de acuerdo (44%) con que el restaurant debe planificar sus inversiones en la reducción del impacto ambiental generado; además, el 40% está totalmente de acuerdo en que es importante que el restaurante participe en proyectos de RSE centrados en la comunicación y fomento del adecuado cuidado medioambiental en Yurimaguas, con un 50% de acuerdo con ello.

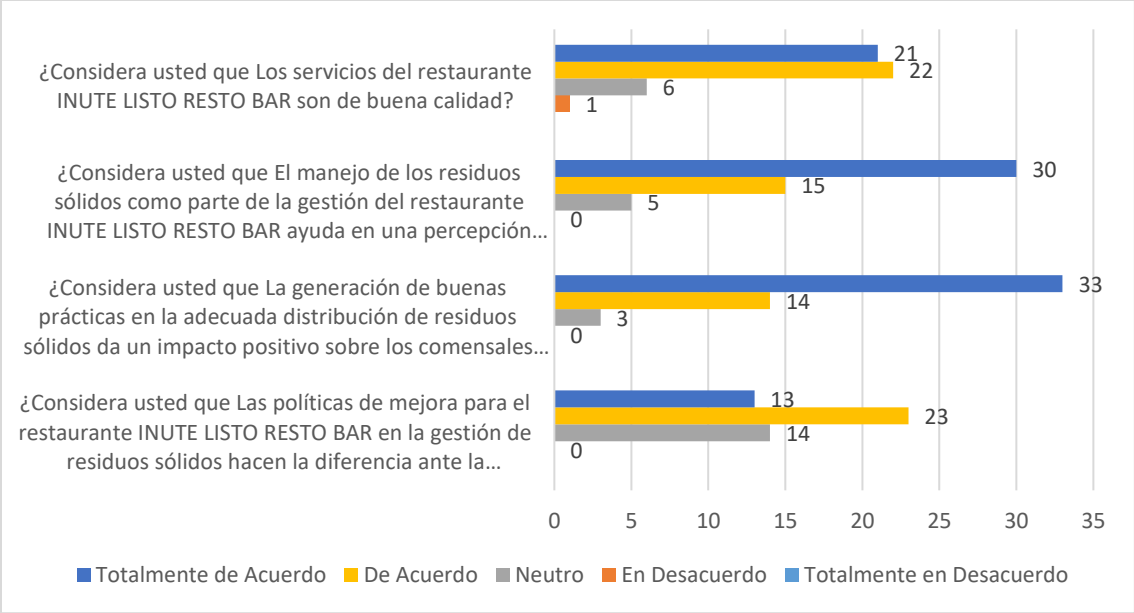


Figura 6 Percepción de los usuarios

Finalmente, la percepción de los comensales sobre el restaurante y sus servicios tuvo la siguiente valoración: un 26% se encuentra totalmente de acuerdo en que las políticas de mejora en gestión ambiental lo diferencian de la competencia, con un 46% de acuerdo con ello.

Respecto a la generación de buenas prácticas en gestión de residuos sólidos y su impacto positivo sobre los comensales, un 66% está totalmente de acuerdo y un 28% de acuerdo. Al ser consultados si consideran que el manejo de residuos sólidos como parte de la gestión del restaurante ayuda a mantener una percepción positiva un 60% estuvo totalmente de acuerdo y un 30% de acuerdo.

Finalmente, un 42% está totalmente de acuerdo en que los servicios de INUTE LISTO RESTO BAR son de buena calidad, con un 44% de acuerdo con ello.

4.3. Evaluación de las hipótesis de investigación

4.2.1 Resultados estadísticos de correlación

Tabla N° 3

Correlaciones entre variables y dimensiones

			Percepción De Los Usuarios
Rho de Spearman			
Gestión De Residuos Sólidos	Coeficiente de correlación		0.605**
	Sig. (bilateral)		<0.001
	N		50
Responsabilidad Social	Coeficiente de correlación		0.813**
	Sig. (bilateral)		<.001
	N		50
Promedio de las Dimensiones. Variable Independiente.	Coeficiente de correlación		0.771**
	Sig. (bilateral)		<0.001
	N		50

Frente a las pruebas de normalidad de datos, la correlación entre las variables se estableció mediante el coeficiente de correlación de Spearman (Rho Spearman).

Respecto a la gestión de residuos sólidos, la cual tuvo una percepción positiva por parte de los consultados en la muestra, se identificó que guarda una correlación de 0.605 con la percepción de los usuarios sobre el desempeño del restaurante INUTE LISTO RESTO BAR, lo que significa que tienen una correlación directa y fuerte.

La responsabilidad social evaluada con la percepción de los usuarios mostró obtener una correlación de 0.813 con la percepción de los usuarios, siendo una correlación directa y muy intensa.

A nivel de correlación de variable a variable, la sostenibilidad, compuesta por la gestión de residuos sólidos y la responsabilidad social, posee una correlación (Rho Spearman) de 0.771 con la variable percepción de los usuarios sobre el desempeño ambiental de INUTE LISTO RESTO BAR.

4.2.2 Comprobación de hipótesis.

Hipótesis General.

Para la evaluación de la hipótesis general, se planteó un promedio de variables de la GRS y RSE, aplicando una evaluación del promedio mediante el coeficiente de correlación de Spearman, obteniendo el siguiente resultado.

H0: No existe correlación positiva y significativa entre la gestión de residuos sólidos y la responsabilidad empresarial, con la variable Percepción del desempeño de los usuarios sobre el desempeño ambiental de INUTE LISTO RESTO BAR en el año 2019.

H1: Existe correlación positiva y significativa entre la gestión de residuos sólidos y la responsabilidad empresarial, con la variable Percepción del desempeño de los usuarios sobre el desempeño ambiental de INUTE LISTO RESTO BAR en el año 2019.

Dado que la correlación identificada fue de Rho Spearman = 0.771 y la prueba estadística arrojó una significancia ($p < 0.001$) inferior que el margen de error permitido ($\alpha = 0.05$); se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna, por lo que existe correlación entre las variables principales de la investigación.

Hipótesis derivadas.

Hipótesis derivada 1:

H0: No existe correlación positiva entre la dimensión gestión de residuos sólidos y la variable Percepción de los usuarios sobre el desempeño del INUTE LISTO RESTO BAR en el año 2019.

H1: Existe correlación positiva entre la dimensión gestión de residuos sólidos y la variable Percepción de los usuarios sobre el desempeño del INUTE LISTO RESTO BAR en el año 2019.

Dado que la correlación entre la dimensión gestión de residuos sólidos y la variable percepción de los usuarios sobre el desempeño del restaurante fue de 0.605 con una significancia ($p < 0.001$) inferior que el margen de error permitido ($\alpha = 0.05$); se rechaza la hipótesis nula para el primer problema específico y se confirma la correlación entre la Gestión de Residuos Sólidos y la percepción de los usuarios sobre el desempeño del restaurante.

Hipótesis derivadas.

Hipótesis derivada 2:

H0: No Existe correlación positiva entre la dimensión responsabilidad social y la variable Percepción de los usuarios sobre el desempeño del INUTE LISTO RESTO BAR en el año 2019.

H1: Existe correlación positiva entre la dimensión Responsabilidad Social y la variable Percepción de los usuarios sobre el desempeño del INUTE LISTO RESTO BAR en el año 2019.

Dado que la correlación entre la dimensión responsabilidad social y la variable percepción de los usuarios sobre el desempeño ambiental del restaurante fue de 0.813 con una significancia ($p < 0.001$) inferior que el margen de error permitido ($\alpha = 0.05$); se rechaza la hipótesis nula para el primer problema específico y se confirma la correlación entre la dimensión Responsabilidad social y la variable percepción del desempeño, por parte de los usuarios del restaurante INUTE LISTO RESTO BAR en el año 2019.

El principal componente de la relación de la variable de estudio es la responsabilidad social, con un coeficiente de correlación de Spearman superior a 0.800, por lo que es un factor de alta influencia en la formación de la percepción del desempeño ambiental del restaurante INUTE LISTO RESTO BAR en el año 2019.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1. Discusión de Resultados

Correlación entre el promedio de las variables GRS y RSE con la Percepción de los usuarios sobre el desempeño ambiental de INUTE LISTO RESTO BAR en el año 2019

Los resultados de la presente investigación muestran que una buena calificación sobre la sostenibilidad ambiental, evaluada como las acciones de gestión de residuos sólidos (GRS) y las acciones de responsabilidad social, mejoran la percepción de los usuarios sobre el desempeño ambiental de la empresa INUTE LISTO RESTO BAR en el año 2019.

Pardo (2020) encuentra una relación mixta respecto a las variables con la percepción de los usuarios, puesto que en su evaluación de los restaurantes del patio de comidas de un centro comercial identifica que la RSE es evaluada positivamente y la GRS de manera negativa, sin embargo, los clientes perciben como positivo el desempeño de los restaurantes, ya que valoran de manera más alta el impacto sociocultural de estos que la gestión de residuos sólidos con muy baja calificación. Por otro lado, Severino, *et al.* (2020) concuerda con los resultados presentados debido a que identifica una correlación alta entre la Responsabilidad social empresarial y la Gestión de residuos sólidos frente a la satisfacción de los usuarios de establecimientos de salud,

planteando que estos tienen como principal requisito el cumplimiento de las normas relacionadas a la gestión adecuada residuos sólidos, así como una fuerte presión por ser socialmente responsables a nivel ambiental, social y económico.

Se encuentran resultados similares en la investigación de Niño, Trujillo y Niño (2018) quienes identifican una mejora en la percepción de los usuarios hacia las entidades encargadas de las acciones de sostenibilidad ambiental, que implica la GRS y la RSE a nivel ambiental, en Colombia. También se encuentran similitudes con lo investigado por Oldenhage (2016), ya que en su evaluación de las acciones que deben realizarse para conseguir la sostenibilidad ambiental son aquellas que han sido identificadas con valoraciones positivas por parte de los comensales de INUTE LISTO RESTO BAR y que a su vez mejoran la percepción sobre las acciones y la imagen de las empresas y organismos gubernamentales.

A nivel de evaluación de sostenibilidad ambiental, se encuentran similitudes de resultados frente a la evaluación realizada por la Municipalidad distrital de Surco en el año 2001, dichas similitudes se encuentran en el nivel de que la implementación de políticas adecuadas permitía un incremento en la percepción de las acciones de Gestión de residuos Sólidos.

Correlación entre la Gestión de Residuos Sólidos y la Percepción de los usuarios sobre el desempeño del restaurante INUTE LISTO RESTO BAR en el año 2019.

Pardo (2020) identificó que la gestión de residuos sólidos y la percepción de los usuarios es inversa, ya que en su investigación la población calificó con mayor relevancia

el aporte sociocultural de la RSE de los restaurantes evaluados al estar ubicados en un HUB social y plantear una fuente de trabajo para jóvenes de la localidad.

Bernal (2020) por su parte, concuerda al encontrar una relación positiva entre la gestión de residuos sólidos y la percepción de los clientes de la administración de un centro de abastos, pero con una situación negativa de evaluación de ambas variables, con un coeficiente de correlación de 0.830.

La correlación positiva y significativa de las acciones de gestión de residuos sólidos y la percepción de los usuarios fue probada estadísticamente, el resultado es similar al presentado por Gran y Bernache (2016), quienes también identifican que al existir una buena percepción sobre la gestión de residuos sólidos se mejora la preservación del medio ambiente, especialmente, porque está casi enteramente relegada a los servicios públicos, ya que se reporta una baja o nula participación ciudadana y problema de sobrecarga de funciones para el estado.

Por el contrario, Oldenhage (2016) encuentra resultados diferentes ya que la percepción de mejora de desempeño se evalúa sobre un plan de acciones de la Municipalidad distrital de San Juan de Miraflores, la cual incluye a los pobladores y dos factores fundamentales (personal y humano), quienes no se ven totalmente de acuerdo con formar parte de la solución, existiendo posiciones neutrales en promedio, es decir, no afectando de manera positiva a la percepción. El resultado de la presente investigación y de lo planteado por Oldenhage (2016) tienen un contraste que se marca ante la ley general de residuos sólidos, que menciona que la responsabilidad de las acciones de sostenibilidad ambiental corresponde a los organismos municipales, se puede identificar que la correlación entre la toma de acciones para la gestión de residuos

sólidos de INUTE LISTO RESTO BAR genera una mejora en la percepción de los usuarios ante la carencia de acciones de las entidades municipales, siendo un referente para la implementación de acciones de gestión de residuos sólidos adecuadas.

La correlación entre la Responsabilidad Social y la Percepción de los usuarios sobre el desempeño ambiental de INUTE LISTO RESTO BAR en el año 2019.

Al igual que la gestión de residuos sólidos, la responsabilidad social afecta positiva y significativamente a la percepción del desempeño ambiental del restaurante INUTE LISTO RESTO BAR, aunque con un mayor grado de correlación.

Severino, *et al.* (2020) Plantearon que la responsabilidad social es un factor relevante en el logro de la satisfacción de los usuarios, evaluado mediante el discernimiento ético, que conlleva el cumplimiento de las normas y la atención en su mejor calidad posible, ya que los usuarios que tuvieron una percepción más alta de la responsabilidad social de los establecimientos de salud también se encontraban más satisfechos. De igual manera, Asqui (2018) presentó resultados concordantes con la presente investigación, ya que identificó que los clientes que tenían una percepción positiva de la dimensión social de la RSE de la empresa Electrosur S.A. tenían también una más alta satisfacción, presentando una correlación positiva de 0.856.

El resultado es consistente con lo identificado por Gran y Bernache (2016) quienes identificaron que la responsabilidad social afectaba positivamente a la percepción de las ciudades de Guadalajara debido a las acciones consideradas socialmente responsables de los organismos municipales. A nivel de responsabilidad social, los resultados de la presente tienen similitud con lo recopilado por el MINAM (2013) sobre las acciones

positivas de apoyo a la comunidad que la EMUSSSA realizó entre los años 2001 y 2003 e incrementaron la valoración positiva de los vecinos sobre la gestión en la Municipalidad de Surco. El estudio también tiene similitud con lo estudiado por Londoño y Castagnino (2019), ya que la percepción de responsabilidad empresarial es positiva e influye en la percepción y en los resultados de las empresas, según lo recopilado de un programa de ejecutivos de la Universidad de Piura.

CONCLUSIONES

1. Las acciones de responsabilidad social de INUTE LISTO RESTOBAR tiene una relación significativa con la percepción de la empresa, de manera similar a lo identificado por investigaciones en zonas donde la acción de los organismos gubernamentales como las descritas en la experiencia de la Municipalidad de Santiago de Surco.
2. El seguir los principios de gestión de residuos sólidos planteados por organizaciones gubernamentales influye en la percepción positiva sobre la actividad empresarial de INUTE LISTO RESTO BAR, siendo la separación de residuos en tachos correctamente identificados uno de los factores con mejor percepción.
3. La sostenibilidad ambiental de las actividades de la empresa INUTE LISTO RESTO BAR han permitido que los comensales le identifiquen como una empresa socialmente responsable y que contribuye al desarrollo de la zona.

RECOMENDACIONES

Respecto a la implementación de acciones de gestión de residuos sólidos, las empresas deben tomar ejemplos de organismos gubernamentales, ya que, según la ley general de gestión de residuos sólidos, estas acciones están a cargo de las instancias de gobierno, sin embargo, como en la mayoría de los casos estas acciones no son implementadas y la población tiene un descontento constante, creando una oportunidad de mejora de percepción de la actividad empresarial.

Segundo, el convertirse en una empresa socialmente responsable debe llevar un adecuado balance entre lo social, lo ambiental y lo económico para los stakeholders, siendo finalmente la comunidad la que determine la permanencia de la empresa debido a que suelen ser sus consumidores.

Tercero, debe ser prioridad de las empresas lograr sostenibilidad ambiental en sus operaciones, aunque esta no se encuentre regulada de manera estricta o clara en el territorio nacional (Perú), ya que esto mejora significativamente la percepción de la comunidad sobre sus actividades.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Asqi, A. (2018) La Percepción De La Responsabilidad Social Empresarial Y Su Influencia En La Satisfacción Del Cliente De La Empresa Electrosur S.A. Tacna, 2018. Tesis de grado. Universidad Privada de Tacna, Tacna – Perú. Recupeado desde: <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/705>
- Agencia peruana de noticias (2011). Perú promoverá producción y uso de biodigestores y biogás. Recuperado de: <https://www.americaeconomia.com/negocios-industrias/peru-promovera-produccion-y-uso-de-biodigestores-y-biogas>
- Bernan, J. (2020) Propuesta de plan de manejo ambiental para la gestión de residuos sólidos en el mercado de abastos la Hermelinda Trujillo 2019. Tesis de ingeniería ambiental. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Trujillo – Perú. Recupreso desde: <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/2147>
- Brown, D. (2003) Manejo de Residuos Sólidos Municipales. Enfoque: Centro américa. Disponible en: <https://redrrss.minam.gob.pe/material/20090129005237.pdf>
- Carbonelli, N (2016). Manejo de los residuos sólidos hospitalarios en el servicio de enfermería, hospital regional, Hemilio Baldizan de Huánuco. Recuperado de: <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/658/CARBONILLI%20TUIRO%2C%20NOEMI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cardona, M (2007). Minimización de residuos: una política de gestión ambiental empresarial. Recuperado de: http://lasallista.edu.co/fxcul/media/pdf//revistalimpia/vol1n2/pl_v1n2_46-57_minimizaci%C3%B3n.pdf

CEMEFI (2000). El Concepto de Responsabilidad social empresarial. Recuperado de:
https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf

Cerda, H (1991). Los elementos de la investigación. Recuperado de:
<http://postgrado.una.edu.ve/metodologia2/paginas/cerda7.pdf>

Chung Pinzas, A. (2003). Análisis económico de la ampliación de la cobertura del manejo de residuos sólidos por medio de la segregación en la fuente de Lima Cercado. Recuperado de:
http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/ingenie/chung_pa/t_completo.pdf

ComexPerú (2020) Reporte trimestral del desempeño turístico del Perú T3 2020. Recuperado desde:
<https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-turismo-002.pdf>

Contreras Pasten, J. (2010). Plan de negocio reciclaje y gestión de residuos sólidos domiciliarios. Recuperado de:
<http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/102451/Plan-de-negocio-reciclaje-y-gestion.pdf?sequence=3>

Defensoría del Pueblo (2005). Propuestas para la gestión de residuos sólidos municipales. Recuperado de:
[http://www2.congreso.gob.pe/Sicr/ApoyComisiones/comision2011.nsf/021documentos/71323365D2DB150305258154005B9CE1/\\$FILE/Informe_N_125.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/Sicr/ApoyComisiones/comision2011.nsf/021documentos/71323365D2DB150305258154005B9CE1/$FILE/Informe_N_125.pdf)

DIGESA (2011). Manual de Difusión Técnica N°1. Gestión de los residuos sólidos en el Perú. Recuperado de:
<http://www.digesa.minsa.gob.pe/publicaciones/descargas/MANUAL%20TECNICO%20RESIDUOS.pdf>

- Dulanto Tello, A. (2013). Asignación de competencias en materia de residuos sólidos de ámbito municipal y sus impactos en el ambiente. Recuperado de: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4689/DULANTO_TELLO_ANDRES_RESIDUOS_SOLIDOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- García, Z (2016). La gestión de los residuos sólidos urbanos (RSU): reflexiones para su estudio. Recuperado de: http://catalogo.unvm.edu.ar/doc_num.php?explnum_id=759
- Goluchowska, K. (2010). Ambiente y desarrollo sostenible: el caso de la ciudad de Yurimaguas. Espacio Y Desarrollo, (22), 53-63. Recuperado a partir de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/espacioydesarrollo/article/view/5352>
- Herrera, E (2015). Aplicación de la Ley general de residuos sólidos y sus efectos en la calidad de vida de la población de Chancay 2014. Recuperado de: http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/581/TFDCP_143.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- http://researchspace.ukzn.ac.za/xmlui/bitstream/handle/10413/3867/Odayar_Morganas_undran_A_N_2003.pdf?sequence=1
- Huigueras, L (2010). "RESIDUOS SÓLIDOS, CONTAMINACIÓN Y EFECTO DEL MEDIO AMBIENTE EN EL MUNICIPIO DE LA PAZ, CREACIÓN DE UNA NORMA ESPECÍFICA QUE REGULE SU TRATAMIENTO". Recuperado de: <http://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/12879/T3200.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

INEI (2014). Gestión Ambiental. Cap.8. Recuperado de:
https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1197/cap08.pdf

López Rivera, N. (2010). Propuesta de un programa para el manejo de los residuos sólidos en la plaza de mercado de cerete. Recuperado de:
<http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/eambientales/tesis64.pdf>

Martínez, H. (2011). Responsabilidad Social y ética empresarial. Recuperado de:
<https://books.google.com.pe/books?id=AZ3FAQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=responsabilidad+empresarial&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjxojnll7HeAhXFoFMKHdUrCecQ6AEILTAB#v=onepage&q=responsabilidad%20empresarial&f=false>

Méndez, J y Guarnizo, M (2016). Plan de gestión integral de residuos sólidos. Recuperado de:
<http://repository.udistrital.edu.co/bitstream/11349/7143/1/MendezOrtegonJuanSebastian2017.pdf>

MINAM (2008). Reciclaje y disposición final de residuos sólidos. Recuperado de:
<http://sinia.minam.gob.pe/download/file/fid/39052>

MINAM (2012). MINAM logra viabilidad de proyectos para mejorar gestión de residuos sólidos por más de 273 millones de soles. Recuperado de:
<http://www.minam.gob.pe/notas-de-prensa/minam-logra-viabilidad-de-proyectos-para-mejorar-gestion-de-residuos-solidos-por-mas-de-273-millones-de-soles/>

MINAM (2013). Guía metodológica para el desarrollo del plan de manejo de residuos sólidos. Recuperado de:
<http://redrrss.minam.gob.pe/material/20150302183324.pdf>

MINAM (2013) Ley general del ambiente. Recuperado desde:
<https://www.minam.gob.pe/wp-content/uploads/2013/06/ley-general-del-ambiente.pdf>

MINAM (2016). Residuos y Áreas Verdes, Recuperado de:
<http://www.minam.gob.pe/educacion/wp-content/uploads/sites/20/2017/02/Publicaciones-2.-Texto-de-consulta-M%C3%B3dulo-2.pdf>

Mincetur (2016) Medición económica del turismo. Disponible en:
https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/publicaciones/MEDICION_ECONOMICA_TURISMO_ALTA.pdf

Niño, A., Trujillo, J. y Niño AP. (2018) Gestión De Residuos Sólidos Domiciliarios En La Ciudad De Villavicencio. Una Mirada Desde Los Grupos De Interés: Empresa, Estado Y Comunidad. Revista Luna Azul. 44 (1), 177-87. Recuperado desde:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=321750362011>

OEFA. (2014). Fiscalización Ambiental en residuos sólidos de gestión municipal provincial. Recuperado de: https://www.oefa.gob.pe/?wpfb_dl=13926

Oldenhage, F. (2016). Propuesta de un programa de gestión para mejorar el manejo de los residuos sólidos en el distrito de San Juan de Miraflores con respecto al ambiente, el servicio de recojo y el comportamiento de la población. Recuperado de:
<http://industrial.unmsm.edu.pe/UPG/archivos/TESIS2018/MAESTRIA/tesis11.pdf>

ONU (2019) UNWTO: Las Exportaciones Generadas Por El Turismo Internacional Alcanzan Los 1,7 Billones De Dólares De Los EEUU. Recuperado el 14 de agosto de 2022 desde: <https://www.unwto.org/es/global/press-release/2019-06-06/las-exportaciones-generadas-por-el-turismo-internacional-alcanzan-los-17-bi>

Pardo, S. (2020) Investigación De Las Prácticas De Responsabilidad Social En Establecimientos Ubicados En Patios De Comidas En El Sector Centro Norte Del Cantón Quito, Provincia De Pichincha. Tesis de grado. Universidad UTE. Quito – Ecuador. Recuperado desde: <http://repositorio.ute.edu.ec/xmlui/handle/123456789/20987>

Red de periodistas de desarrollo sostenible (2018) La Importancia De Promocionar El Turismo Sostenible. Recuperado el 14 de agosto de 2022 desde: <https://www.comunicacionsostenible.co/site/la-importancia-de-promocionar-el-turismo-sostenible/#:~:text=El%20turismo%20sostenible%20es%20una,y%20conservaci%C3%B3n%20de%20los%20ecosistemas>

Rojas Estrada, I. (2017). “Propuesta de un sistema de gestión integral de residuos sólidos municipales en el distrito de Tarma de la provincia de Tarma”. Recuperado de: http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/272/Rojas_Irvin_tesis_bachiler_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ruiz, A (2010). Mejora de las condiciones de vida de las familias porcicultoras del Parque Porcino de Ventanilla, mediante un sistema de biodigestión y manejo integral de residuos sólidos y líquidos, Lima, Perú. Recuperado de:

https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/9296/Tesis_doctoral_ARR_version_final.pdf?sequence=1

Sáenz, A y Urdaneta, J. (2014). "Manejo de Residuos Sólidos en América Latina y el Caribe". Recuperado de: <http://www.redalyc.org/html/737/73737091009/>

Severino, P., Villalobos, J., Gonzáles, N. y Ramírez, R. (2020) Perspectiva de la responsabilidad social empresarial de la salud pública chilena. Revista venezolana de Gerencia. 25(92), 1397-45. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/290/29065286008/29065286008.pdf>

Torres Llatance, A. (2008). "Estudio de factibilidad para el manejo de residuos sólidos en la Universidad Ricardo Palma". Recuperado de: http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/188/1/torres_ac.pdf

DIGESA (2014). Marco Institucional de los residuos Sólidos en el Perú. Recuperado de: http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_RES.SOLID.pdf

Universidad Continental (2019). ¿Cómo se manejan los residuos sólidos en el Perú? Recuperado de: <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/como-se-manejan-los-residuos-solidos-en-el-peru>

Quichiz Romero, E. (2017). Normatividad, gestión y manejo de residuos sólidos en establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Recuperado de: http://www.digemid.minsa.gob.pe/UpLoad/UpLoaded/PDF/EAccMed/ReunionesTecnicas/PONENCIAS/2018/DIA2/RRSSEESS_SMA_NormatividadGestionManejoDIGEMID.pdf

MINAM (2015). Ley General de Residuos. Recuperado de:

[https://www.minam.gob.pe/wp-content/uploads/2015/11/LGR-versi%
c3%b3n-10-11-2015-VAdecuada-3.pdf](https://www.minam.gob.pe/wp-content/uploads/2015/11/LGR-versi%c3%b3n-10-11-2015-VAdecuada-3.pdf)

ANEXOS:

- 1. Matriz de consistencia**
- 2. Matriz de Operacionalización de variables**

TÍTULO DE LA TESIS:		GESTION DE RESIDUOS SOLIDOS Y LA RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL EN LA PERCEPCION DE LOS USUARIOS DEL RESTAURANTE “INUTE LISTO RESTO BAR” EN EL PERIODO 2019			
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN		SOSTENIBILIDAD			
AUTOR(ES):		BRAVO, JUÁREZ LELIS DIANA			
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Problema principal	Objetivo principal	Hipótesis principal			
¿Cómo se correlaciona la gestión de los residuos sólidos y la responsabilidad empresarial con la percepción de los usuarios del restaurante INUTE LISTO RESTO BAR en la ciudad de Yurimaguas en el año 2019?	Identificar la correlación de la gestión de los residuos sólidos y la responsabilidad empresarial en la percepción de los usuarios del restaurante INUTE LISTO RESTO BAR en la ciudad de Yurimaguas en el año 2019.	Existe correlación positiva y significativa entre la gestión de residuos sólidos y la responsabilidad empresarial, con la variable Percepción de los usuarios sobre el desempeño ambiental de INUTE LISTO RESTO BAR en el año 2019.	Sostenibilidad ambiental del restaurante INUTE LISTO RESTO BAR Percepción de los usuarios sobre el desempeño ambiental de INUTE LISTO RESTO BAR en el año 2019	Gestión de residuos sólidos Responsabilidad empresarial S/D	<ul style="list-style-type: none"> • Enfoque: cuantitativo. • Tipo: aplicada. • Alcance: descriptiva - correlacional. • Diseño: No experimental. • Unidad de investigación: Cliente del restaurante INUTE LISTO RESTO BAR
Problemas derivados	Objetivos derivados	Hipótesis derivadas		Indicadores	Fuente de Información
• ¿De qué manera se correlacionan la gestión de residuos sólidos y la percepción de los usuarios sobre el desempeño del restaurante INUTE LISTO	• Identificar la correlación de la gestión de residuos sólidos y la percepción de los usuarios sobre el desempeño del restaurante INUTE	Existe correlación positiva entre la dimensión Gestión de Residuos Sólidos y la variable Percepción de los usuarios sobre el desempeño del	Gestión de residuos sólidos	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de residuos sólidos. • Valoración de residuos sólidos. • Política de GRS 	Fuentes de información primaria: encuestas a los clientes del restaurante INUTE LISTO RESTO BAR

RESTO BAR en la ciudad de Yurimaguas en el año 2019?	LISTO RESTO BAR en la ciudad de Yurimaguas en el año 2019?	INUTE LISTO RESTO BAR en el año 2019	Percepción de los usuarios sobre el desempeño ambiental de INUTE LISTO RESTO BAR en el año 2019		
<ul style="list-style-type: none"> ¿Cómo se correlacionan la sostenibilidad ambiental y la percepción de los usuarios sobre el desempeño del restaurante INUTE LISTO RESTO BAR en la ciudad de Yurimaguas en el año 2019? 	<ul style="list-style-type: none"> Determinar la correlación de la sostenibilidad ambiental con la percepción de los usuarios sobre el desempeño del restaurante INUTE LISTO RESTO BAR en la ciudad de Yurimaguas en el año 2019. 	<p>Existe correlación positiva entre la dimensión Responsabilidad Social y la variable Percepción de los usuarios sobre el desempeño del restaurante INUTE LISTO RESTO BAR en el año 2019.</p>	<p>Responsabilidad empresarial</p>	<ul style="list-style-type: none"> Responsabilidad Ambiental Responsabilidad Económica Responsabilidad Social. 	
			Percepción de los usuarios sobre el desempeño ambiental de INUTE LISTO RESTO BAR en el año 2019		

ANEXO II: MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Tabla N.º 4
Operacionalización de variable 1

Variable: Sostenibilidad ambiental (gestión de residuos sólidos y la responsabilidad empresarial)		
Definición conceptual: Es la evaluación de los clientes del restaurante INUTE LISTO RESTOBAR sobre la gestión de residuos sólidos y las acciones de responsabilidad empresarial del restaurante evaluados de manera conjunta en una variable		
Instrumento: Cuestionario en Escala de Likert		Técnica: Encuesta
dimensiones	Indicadores	Ítems del instrumento
GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	Manejo de residuos sólidos.	1,2,5
	Valoración de residuos sólidos.	3,4
	Política de GRS	6, 7, 8
RESPONSABILIDAD SOCIAL	Responsabilidad Ambiental	9, 12, 13, 14, 15, 16
	Responsabilidad Económica	10
	Responsabilidad Social.	11

Tabla N°5
Operacionalización de variable 2

Variable: PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS			
Definición conceptual: Percepción de los usuarios sobre la calidad y funcionamiento del restaurante.			
Instrumento: Cuestionario en Escala de Likert		Técnica: Encuesta	
dimensiones		Indicadores	
		Ítems del instrumento	
GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS		Manejo de residuos sólidos.	17, 18, 19, 20