



INSTITUTO TECNOLÓGICO  
"CORDILLERA"

**CARRERA DE: ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA**

**ELABORACIÓN DE UN MANUAL PARA LA ADECUADA CLASIFICACIÓN  
DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS EN EL RESTAURANTE KNIFE STEAK  
HOUSE DE LA CIUDAD DE QUITO CON LA FINALIDAD DE PROPONER  
UN TURISMO LIBRE DE CONTAMINACIÓN.**

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Tecnóloga en:

Administración Turística y Hotelera

**AUTORA: BETTY GABRIELA GUZMÁN CORAL**

**TUTORA: Carolina Tapia**

QUITO – ECUADOR

2015



## ACTA DE APROBACIÓN DEL PROYECTO DE GRADO

Quito, 21 de enero del 2016

El equipo asesor del trabajo de Titulación del Sr. (Srta.) GUZMAN CORAL BETTY GABRIELA, de la carrera de ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA cuyo tema de investigación fue: "ELABORACIÓN DE UN MANUAL PARA LA ADECUADA CLASIFICACIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS EN EL RESTAURANTE KNIFE DE LA CIUDAD DE QUITO, CON LA FINALIDAD DE PROPONER UN TURISMO LIBRE DE CONTAMINACIÓN.", una vez considerados los objetivos del estudio, coherencia entre los temas y metodologías desarrolladas; adecuación de la redacción, sintaxis, ortografía y puntuación con las normas vigentes sobre la presentación del escrito, resuelve: APROBAR el proyecto de grado, certificando que cumple con todos los requisitos exigidos por la institución.

Lcda. Carolina Tapia  
Tutor del Proyecto

Ing. Rafael Elizalde  
Lector del Proyecto

Ing. Eriktzia Mendoza  
Director de Escuela

Ing. Cristian Prado  
Coordinador de Proyectos

## DECLARATORIA

Declaro que la investigación es absolutamente original, autentica, personal, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes. Las ideas, doctrinas, resultados y conclusiones a lo que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.

---

Betty Gabriela Guzmán Coral  
C.I.1721921425

---

## CESIÓN DE DERECHOS

Yo. Betty Gabriela Guzmán Coral alumna de la Escuela de Administración Hotelera y Turística, libre y voluntariamente cedo los derechos de autor de mi investigación en favor Instituto Tecnológico Superior "Cordillera".

---

172192142-5

---

## **CONTRATO DE CESIÓN SOBRE DERECHOS PROPIEDAD INTELECTUAL**

Comparecen a la celebración del presente contrato de cesión y transferencia de derechos de propiedad intelectual, por una parte, la estudiante **GUZMÁN CORAL BETTY GABRIELA**.

Por sus propios y personales derechos, a quien en lo posterior se lo denominará el **"CEDENTE"**; y, por otra parte, el **INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA**, representado por su Rector el Ingeniero Ernesto Flores Córdova, a quien en lo posterior se le denominará el **"CESIONARIO"**, Los comparecientes son mayores de edad, domiciliados en esta ciudad de Quito Distrito Metropolitano, hábiles y capaces para contraer derechos y obligaciones, quienes acuerdan al tenor de las siguientes cláusulas:

### **PRIMERA: ANTECEDENTE.-**

- a) El cedente dentro del pensum de estudio en la carrera de ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA, que imparte el Instituto Tecnológico Superior Cordillera, y con el objeto de obtener el título de Tecnólogo en Administración Turística Hotelera, el estudiante participa en el proyecto de grado denominado **"Elaboración de un manual para la adecuada clasificación de residuos sólidos en el restaurante Knife Steak House de la ciudad de Quito con la finalidad de proponer un turismo libre de contaminación"** el cual incluye capacitación para mejorar la calidad de vida de la población, para lo cual ha implementado los conocimientos adquiridos en su calidad de alumno.
- b) Por iniciativa y responsabilidad del Instituto Tecnológico Superior Cordillera se desarrolla la creación de la propuesta, motivo por el cual se regula de forma clara la cesión de derechos de autor que genera la obra literaria y que es producto del proyecto de grado, el mismo que culminado es de plena aplicación técnica, administrativa y de reproducción.

**SEGUNDA: CESIÓN Y TRANSFERENCIA.-** Con el antecedente indicado, el Cedente libre y voluntariamente cede y transfiere de manera perpetua y gratuita todos los derechos patrimoniales del programa de ordenador descrito en la cláusula anterior a favor del Cesionario, sin reservarse para sí ningún privilegio especial (código fuente, código objeto, diagramas de flujo, planos, manuales de uso, etc.) El Cesionario podrá explotar el recetario, por cualquier medio o procedimiento tal cual lo establece el Artículo 20 de la Ley de Propiedad Intelectual, esto es, realizar, autorizar, prohibir, entre otros:

- a) La reproducción del recetario por cualquier forma o procedimiento;
- b) La comunicación pública del recetario;
- c) la distribución pública de ejemplares o copias, la comercialización, de la propuesta;
- e) La protección y registro en el IEPI de la Ruta, a nombre del Cesionario;
- f) Ejercer la protección jurídica del recetario;
- g) Los demás derechos establecidos en la Ley de Propiedad Intelectual y otros cuerpos legales que normen sobre la cesión de derechos de autor y derechos patrimoniales.

**TERCERA: OBLIGACIÓN DEL CEDENTE.-** El Cedente no podrá transferir a ningún tercero los derechos que conforman la estructura, secuencia y organización, que es el objeto del presente contrato, como tampoco emplearlo o utilizarlo a título personal, ya que siempre se deberá guardar la exclusividad a favor del Cesionario.

**CUARTA: CUANTÍA.-** la cesión objeto del presente contrato, se realiza a título gratuito y por ende el Cesionario ni sus administradores deben cancelar valor alguno o regalías por este contrato y por los derechos que derivan al mismo.

**QUINTA: PLAZO.-** la vigencia del presente contrato es indefinida.

**SEXTA: DOMICILIO, JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA.-** las partes fijan como su domicilio la ciudad de Quito. Toda controversia o diferencia deriva de éste, será resuelta directamente entre las partes y, si esto no fuere factible, se solicitará la asistencia de un mediador del centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Quito. En el evento que el conflicto no fuere resuelto mediante este

procedimiento, en el plazo de diez días calendario desde su inicio, pudiendo prorrogarse por mutuo acuerdo este plazo, las partes someterán sus controversias a la resolución de un árbitro, que se sujetará a lo dispuesto en la Ley de Arbitraje y Mediación, al Reglamento del centro de Arbitraje y Mediación de la cámara de Comercio de Quito, y a las siguientes normas:

- a) El árbitro será seleccionado conforme a lo establecido en la Ley de Arbitraje y Mediación;
- b) Las partes renuncian a la jurisdicción ordinaria, se obligan a acatar el laudo arbitral y se comprometen a no interponer ningún tipo de recurso en contra del laudo arbitral;
- c) Para la ejecución de medidas cautelares, el árbitro está facultado para solicitar el auxilio de los funcionarios públicos, judiciales, policiales y administrativos, sin que sea necesario recurrir a juez ordinario alguno;
- d) El procedimiento será confidencial y en derecho;
- e) El lugar de arbitraje serán las instalaciones del centro de arbitraje y mediación de la Cámara de Comercio de Quito,
- f) El idioma de arbitraje será el español; y,
- g) La reconvenición, en caso de haberla, seguirá los mismos procedimientos antes indicados para el juicio principal.

**SÉPTIMA: ACEPTACIÓN.**- las partes contratantes aceptan el contenido del presente contrato, por ser hecho en seguridad de sus respectivos intereses.

En aceptación firman a los

f).....

f).....

C.C.N.- 172192142-5

Instituto Tecnológico Superior Cordillera

**CEDENTE**

**CESIONARIO**

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por permitirme seguir luchando en esta maravillosa vida y además por darme la bendición de tener una familia en la que puedo contar siempre. El agradecimiento de personas importantes involucradas en mi proyecto, que me brindaron su ayuda y conocimientos desinteresados.

De manera muy especial agradezco a mi tutora Carolina Tapia por su apoyo incondicional para la culminación de este proyecto, a mis padres por su constante esfuerzo y palabras de aliento para la culminación de mis estudios.

Finalmente debo agradecer al Instituto Tecnológico Superior Cordillera, por darme la dicha de estudiar y a la vez por haberme dado la oportunidad de obtener mi título de Tecnóloga. Gracias

## **DEDICATORIA**

Este proyecto se lo dedico a mis padres, los cuales han sido un pilar fundamental en mi vida, a mis dos grandes amores los cuales siempre estuvieron apoyándome día a día y a mi abuelito el cual siempre me dio su cariño y con sus consejos me ayudaron a lograr finalizar mis estudios.

---

## RESUMEN

Este proyecto se trata de la elaboración y difusión de un manual de clasificación de los residuos sólidos el cual se lo realizara en la provincia de Pichincha cantón Quito en el restaurante Knife Steak House de manera que las personas que laboran en el lugar y sus respectivos dueños se vean beneficiados con este proyecto.

Se ha visto la necesidad de implementar este manual en el restaurante, puesto que el manejo de sus residuos sólidos no es el correcto, problema el cual puede afectar imagen, o perfil de un buen restaurante y así también su economía.

Este proyecto tendrá como finalidad la educación y concientización a los empleados, de un adecuado manejo de sus desechos lo cual le ayudara al restaurante y sus colaboradores a tener un ambiente más ordenado y saludable, además también poder obtener beneficios económicos para la implementación de materiales en el establecimiento

---

## SUMMARY

This project is the development and dissemination of a manual sorting of solid waste which it held in the province of Pichincha in Quito Canton Knife Steak House restaurant so that people working at the site and their respective owners beneficiaries of this project are seen.

We have seen the need to implement this manual in the restaurant, since managing their solid waste is not correct, problem which can affect image or profile of a good restaurant and well its economy.

This project will aim at education and awareness to employees, proper management of their waste which will help the restaurant and its employees to have a more orderly and healthy environment, in addition also to obtain economic benefits for implementing materials the establishment

## ÍNDICE GENERAL

### Contenido

PORTADA.....	i
ACTA APROBACIÓN DEL PROYECTO DE GRADO .....	i
DECLARATORIA .....	ii
CESIÓN DE DERECHOS.....	iii
CONTRATO DE CESIÓN SOBRE DERECHOS PROPIEDAD INTELECTUAL .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	vii
DEDICATORIA .....	viii
RESUMEN .....	ix
SUMMARY .....	x
ÍNDICE GENERAL .....	xi
ÍNDICE DE TABLAS .....	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xiv
CAPÍTULO I .....	1
1.0 Antecedentes. ....	1
1.01. Contexto .....	2
1.02. Justificación.....	5
1.03 Definición del Problema Central Matriz T.....	8
CAPÍTULO II .....	11

---

2.0 ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS.....	11
2.01 Mapeo de Involucrados.....	11
2.02 Matriz de Análisis de Involucrados .....	13
CAPÍTULO III.....	15
3.0 PROBLEMAS Y OBJETIVOS.....	15
3.01 Árbol de Problemas. ....	15
3.02 Árbol de Objetivos.....	17
CAPÍTULO IV .....	19
4.0 ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS.....	19
4.01 Matriz de Análisis de Alternativas.....	19
4.03 Diagrama de Estrategias .....	22
4.04 Matriz de Marco Lógico .....	24
CAPÍTULO V .....	25
5.0 PROPUESTA.....	25
5.01 Antecedentes de la Herramienta. ....	25
5.01.01 Análisis FODA. ....	26
5.01.02 Investigación de Mercados .....	28
5.01.03 Instrumentos de la Investigación. ....	29
5.01.04 Población y Muestra .....	29
5.01.05 Análisis de la Información.....	30
5.03 Formulación del proceso de la aplicación de la propuesta.....	41

---

CAPÍTULO VI .....	44
6.0 ASPECTOS ADMINISTRATIVOS .....	44
6.01 Recursos .....	44
6.02 Presupuesto .....	45
6.03 Cronograma De Actividades .....	46
CAPÍTULO VII .....	47
7.0 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	47
7.01 Conclusiones .....	47
7.02 Recomendaciones .....	48

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No. 1 Rangos .....	8
Tabla N° 2 Definición del Problema Central .....	8
Tabla N° 3 Beneficiarios .....	13
Tabla No. 4 Matriz de Análisis de Involucrados .....	14
Tabla No. 5 Rangos .....	19
Tabla N° 6 Matriz de Análisis de Alternativas .....	20
Tabla No. 7 Matriz de Marco Lógico .....	24
Tabla N° 8 .....	26
Tabla No. 9 Muestra .....	30
Tabla N° 10 Pregunta 1 .....	31
Tabla N° 11 Pregunta 2 .....	32

---

Tabla N° 12 Pregunta 4.....	34
Tabla N° 13 Pregunta 5.....	35
Tabla N° 14 Pregunta 6.....	36
Tabla N° 15 Pregunta 7.....	37
Tabla 16 Pregunta 8 .....	38
Tabla N° 17 Pregunta 17.....	39
Tabla N° 18 Pregunta 18.....	40
Tabla N° 19 TALENTO HUMANO .....	44
Tabla N° 20 Recursos Económicos .....	44
Tabla N° 21 Recursos Materiales .....	44
Tabla N° 22 Presupuesto.....	45
Tabla No. 23 Cronograma .....	46

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico N° 1 Mapeo de Involucrados .....	11
Grafico 2 Árbol de Problemas .....	15
Grafico 3 Árbol de Objetivos.....	17
Grafico 4 Diagrama de Estrategias .....	22

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Pregunta 1.....	31
Figura 2 Pregunta 2.....	32
Figura 3 Pregunta 3.....	.....
Figura 4 Pregunta 4.....	34

---

Figura 5 Pregunta 5.....	35
Figura 6 Pregunta 6.....	36
Figura 7 Pregunta 7.....	37
Figura 8 Pregunta 8.....	38
Figura 9 Pregunta 9.....	39
Figura 10 pregunta 10.....	40

---

## CAPÍTULO I

### 1.0 Antecedentes.

Para la realización del presente proyecto se tomará en cuenta algunas tesis relacionadas a la problemática existente en la actualidad en el Restaurante Knife, a continuación se detalla algunos de estos ejemplos:

**Título:** “MANUAL PARA EL MANEJO DE DESECHOS SÓLIDOS, PARROQUIA CUNCHIBAMBA, CANTÓN, AMBATO, PROVINCIA TUNGURAHUA”

**Autor:** ANA PIEDAD YAULI LAURA.

**Edición:** Año 2011

**Institución:** UNIDAD EDUCATIVA DARÍO GUEVARA

**Conclusión:** De este proyecto tomaremos una pequeña parte para el contexto.

**Título:** Guía para la promoción del hábitat y la participación comunitaria en el barrio milagro de la parroquia de Cotogchoa, Cantón Rumiñahui.

**Autor:** Anna Paulina Cornejo Banasik

**Edición:** Diciembre 2012

**Institución:** Universidad Politécnica Salesiana sede Quito

**Conclusión:** De este proyecto se tomará unas generalidades sobre la constitución del buen vivir.

**Título:** Guía para el adecuado manejo de los residuos sólidos y peligrosos.

**Autor:** Natalia María Paniagua, Erika Cristina, Giraldo, Liliana María Castro.

**Edición:** Julio 2011

**ELABORACIÓN DE UN MANUAL PARA LA ADECUADA CLASIFICACIÓN DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS EN EL RESTAURANTE KNIFE STEAK HOUSE DE LA CIUDAD DE QUITO CON LA FINALIDAD DE PROPONER UN TURISMO LIBRE DE CONTAMINACIÓN**

**Libros:** Nombre: Gestión Integral de Residuos Sólidos

**Autor:** George Tchobanoglous, Hilary Theisen, Samuel A. Vigil

**Año:** 2010

Este libro servirá como material de apoyo para la elaboración del manual.

### **1.01. Contexto**

Una de las preocupaciones más importantes de la actualidad, es la presencia de basura y su manejo para mejorar la calidad de vida y el entorno natural.

“Los complicados problemas de contaminación ambiental, se debe al crecimiento poblacional, al desarrollo industrial no amigable con el ambiente, al inadecuado manejo de los desechos sólidos e infecciosos”, los cuales son provocados por los seres humanos, su vida cotidiana y las fuentes en los cuales se desempeñan como son: hogares, fábricas, mercados, centros educativos, hospitales, restaurantes entre otros.

Entre los residuos más comunes están los orgánicos los cuales en un corto tiempo de vida son amigables con el medio ambiente e inorgánicos los cuales tienen un daño al entorno natural y social.

“Las actividades que realizamos tienen que ver con el uso de los objetos que se añaden constantemente a lo cotidiano, como toda clase de materiales inorgánicos, plásticos y sustancias altamente tóxicas. Toda actividad implica un manejo de los desechos producidos. La búsqueda de un hábitat saludable involucra la perspectiva

---

de la armonía entre el paso de los objetos sobre la dinámica social, la vida cotidiana y el medio que lo rodea todo, nuestro ambiente” afirma la teórica (Laura, 2011,p.6)

En el Distrito Metropolitano de Quito los restaurantes no le dan una adecuada clasificación a los diferentes residuos, pese a que las leyes y permisos del medio Ambiente lo exigen para brindar a todos sus ciudadanos un ambiente sano, a través de una cultura ecológica que conserve y proteja el medio ambiente.

“En la constitución Ecuatoriana de 1978, y en la actual constitución del 2008, en su artículo 14 en la selección segunda perteneciente al capítulo segundo titulado “Derechos del Buen Vivir” se incluyó el derecho a vivir en un ambiente saludable, dando el estatus de un derecho constitucional, estableciendo la responsabilidad estatal de cuidar de esta.” (gob.ecu, 2010)

Como es la ordenanza N° “0332 en la cual exige vivir en un ambiente sano ecológicamente equilibrado que garantice la sostenibilidad del buen vivir.”

“El artículo N° 1 DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS, establece los derechos, deberes, obligaciones y responsabilidades, que son de cumplimiento y observancia de las y los ciudadanos, de las empresas, organizaciones, personas jurídicas, privadas, públicas y comunitarias, que habitan usan o transiten en su territorio.” (gob.ecu, 2010)

Artículo 2.- Fines del sistema de gestión integral de los residuos sólidos.

Fomentar la cultura de aseo y limpieza del Distrito Metropolitano de Quito, como uno de los pilares fundamentales para alcanzar el Buen Vivir de la población y garantizar el ejercicio de sus derechos y de la naturaleza;

---

Fomentar la organización social, consistente de su responsabilidad en el ciclo de residuos sólidos, mediante el aprovechamiento del mismo, su reutilización y reciclaje, generando economía de escala.

Además de que estas ordenas deben ser catadas ya que son leyes de salud y medio ambiente; estas normas nos ayudan a concientizar sobre el daño que realizamos tanto al medio ambiente como a nuestros hogares y lugar de trabajo.

### **Terminología**

**1.- Basura:** “Conjunto de cosas que se tiran porque son desperdicios, como restos de comida, envases, barreduras, etc. o cosas que se desechan por inservibles o inútiles.”

**2.-Entorno natural:** “El medio natural comprende todos los seres vivientes y no vivientes que existen de forma natural en la Tierra.”

**3.- Contaminación:** “Acumulación de sustancias en el agua, la atmósfera o el suelo que perjudican su estado y la salud de los seres vivos.”

**4.- Ambiente:** “es un sistema formado por elementos naturales y artificiales que están interrelacionados y que son modificados por la acción humana. Se trata del entorno que condiciona la forma de vida de la sociedad y que incluye valores naturales, sociales y culturales que existen en un lugar y momento determinado.”

**5.- Residuos:** “es un material que se desecha después de que haya realizado un trabajo o cumplido con su misión.”

**6.- Sólidos:** “Es cualquier objeto, material, sustancia o elemento sólido resultante del consumo o uso de un bien en actividades domésticas, industriales, comerciales, institucionales, de servicios, que el generador abandona, rechaza o entrega y que es

---

susceptible de aprovechamiento o transformación en un nuevo bien, con valor económico o de disposición final.”

**7.-Materia:** “es todo aquello que tiene un lugar en el espacio, posee una cierta cantidad de energía, y está sujeto a cambios en el tiempo y a interacciones con aparatos de medida.”

**8.- Inorgánicos:** “Un compuesto químico sin carbono en su esqueleto atómico.”

**9.- Plástico:** “Se aplica al material sintético, obtenido mediante determinados procesos químicos, que forma estructuras flexibles y rígidas muy resistentes.”

**10.- Clasificación:** “es un concepto vinculado con el verbo clasificar, que se refiere a la acción de organizaros situar algo según una determinada directiva.”

**11.- Reciclaje:** “Recuperación o aprovechamiento al que se someten materiales usados o desechos paraqué puedan ser nuevamente utilizables, en su uso original u otro.”

**12.- Hábitat:** “Conjunto de factores físicos y geográficos que inciden en el desarrollo de un individuo, una población, una especie o grupo de especies determinados.”

**13.- Población:** “es un conjunto de seres vivos de una especie que habita en un determinado lugar.”

**14.- Naturaleza:** “Conjunto de las cosas que existen en el mundo o que se producen o modifican sin intervención del ser humano.” (residuos, 2011)

## 1.02. Justificación

La situación del manejo de los desechos en el restaurante “Knife Steak House” no es el correcto y el cual debería llevar para poder cumplir la normativa establecida por el

---

ministerio de ambiente y manejo de residuos sólidos por lo cual existe una falta de educación de parte de los involucrados.

Por lo que esta propuesta se trata de la Elaboración de un manual para la adecuada clasificación de los residuos y proponer un turismo libre de contaminación.

El manual tendrá como finalidad el estudio y efectos de estos desechos, así como también la presencia de la inadecuada clasificación de los restos que se realizan en el momento de la elaboración de alimentos y bebidas en un día activo.

Viviendo esta problemática la adecuada alternativa es realizando una educación y una concientización ambiental sobre el impacto realizado con el entorno, el cual incluirá un manual sobre la corrección de las malas prácticas realizadas dentro del restaurante, especialmente sobre la clasificación adecuada de la basura factor importante para el buen funcionamiento y progreso del restaurante.

Con la inducción de este material se pretende involucrar no solo a empleados, administrativos, sino también a dueños del establecimiento y clientes que visiten el lugar.

Los beneficios serian el cumplimiento de vivir en armonía con el medio ambiente dar a los clientes un entorno sano y así brindar mayor satisfacción a sus necesidades.

### **Definición del Problema**

En Restaurante Knife SteakHouse, se realiza un manejo inadecuado de los residuos sólidos ocasionando un impacto contaminante negativo para el medio ambiente y sus alrededores.

---

Puesto que esta institución privada diariamente genera una cantidad de distintos materiales desechables como son: fundas y botellas plásticas, servilletas, papel, cartón, restos vegetales, de frutas y desperdicios dejados por los comensales los cuales no son manejados adecuadamente puesto que son mezclados en un solo recipiente.

Este tipo de contaminaciones pueden favorecer a la proliferación de roedores e insectos y provocar una invasión de estas plagas, poniendo así en riesgo la salud de sus clientes a una posibles enfermedad y de esta manera también poner en riesgo el prestigio del restaurante.

En el establecimiento no cuentan con los basureros necesarios para las diferentes clasificaciones de los residuos y la adecuación de las áreas estratégicas para la colocación de estos. Sumando los malos hábitos y costumbres que los empleados que tienen diariamente.

Las autoridades competentes como son sus dueños y administrativos, por distintas causas no le han puesto la importancia necesaria al eminente problema ya existente en lugar.

### 1.03 Definición del Problema Central Matriz T

**Tabla No. 1 Rangos**

ESCALA	CATEGORÍA
1	Bajo
2	Medio Bajo
3	Medio
4	Medio Alto
5	Alto

**Elaborado por:** Betty Guzmán

**Tabla N° 2 Definición del Problema Central**

Situación Desmejorada	Situación Actual Problema Central				Situación Mejorada
Mala organización de los residuos en el restaurante Knife	Manejo inadecuado de los residuos sólidos				Realizar una separación adecuada de los desperdicios con los involucrados.
<b>Fuerzas Impulsadoras</b>	<b>I</b>	<b>PC</b>	<b>I</b>	<b>PC</b>	<b>Fuerzas Bloqueadoras</b>
Reducir el impacto ambiental.	3	4	2	4	Malas prácticas ambientales.
Involucrar a las autoridades.	3	4	2	5	Falta de Comunicación.
Brindar capacitación a los empleados	3	5	3	4	Carencia de información sobre el problema
Adecuar el áreas en el restaurante	2	4	3	4	Carencia de recursos económicos

**Elaborado por:** Betty Guzmán

---

## **Análisis de Matriz T**

### **Fuerzas Impulsadoras:**

Reducir el impacto ambiental tiene una intensidad medio y esto genera un potencial de cambio medio alto debido a que con los conocimientos adecuados se puede evitar la contaminación del medio ambiente, brindando una mejor calidad de vida para el entorno.

El involucrar a las autoridades dentro del proyecto tiene una intensidad media y un potencial de cambio medio alto puesto que las autoridades son parte fundamental del proyecto a desarrollar.

Brindar capacitación a los empleados tiene una intensidad media y un potencial de cambio alto, ya que a través de las capacitaciones las personas involucradas sabrán lo que deben y no deben hacer en beneficio del restaurante y resolver el problema.

Adecuar áreas estratégicas para la colocación de basureros tiene una intensidad medio bajo y un potencial de cambio medio alto, debido a que con la adecuación del restaurante se espera que los empleados se informen sobre las indicaciones básicas de distribución de los residuos.

### **Fuerzas Bloqueadoras:**

La destrucción del entorno natural tiene una intensidad medio y un potencial de cambio alta, evitar la destrucción del entorno nos ayudará a evitar las malas prácticas de manejo tiene una intensidad medio bajo con un potencial de cambio medio alto, esto ayudará a la buena reputación del restaurante.

---

La falta de comunicación tiene una intensidad medio bajo y un potencial de cambio alto, mantener la comunicación y capacitación entre empleados y autoridades es importante para poder dar solución a los posibles problemas del lugar.

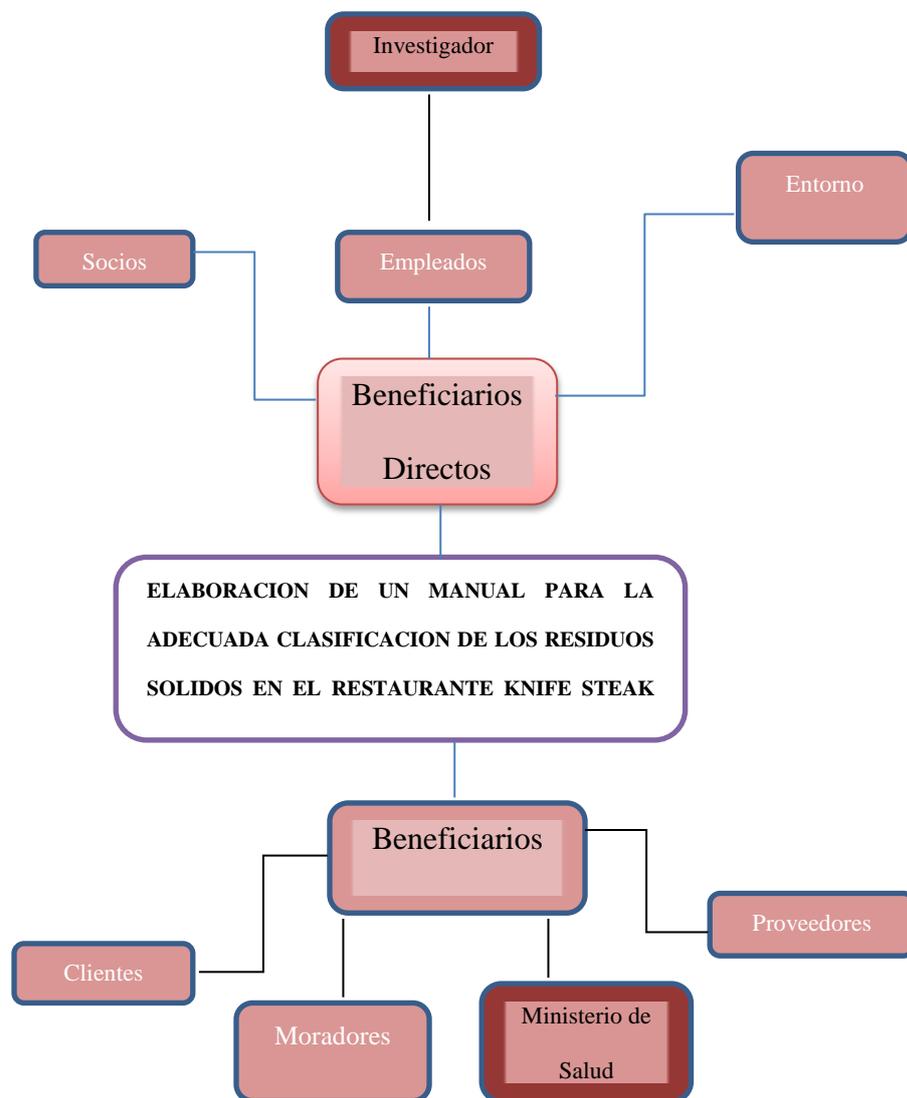
Falta de utilización de los recursos tiene una intensidad media y un potencial de cambio medio alto, se conservar los recursos para brindar un servicio óptimo y de calidad a todos los clientes.

## CAPÍTULO II

### 2.0 ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS

#### 2.01 Mapeo de Involucrados

Grafico N° 1 Mapeo de Involucrados



Elaborado por: Betty Guzmán

## **Análisis de Mapeo de Involucrados**

### **Beneficiarios Directos:**

Entre las principales personas favorecidas encontramos a los socios u dueños del establecimiento los cuales se beneficiaran ya que con la adecuada clasificación contarán con un establecimiento más ordenado además del pequeño crecimiento de su economía.

Los empleados se benefician directamente ya que con la respectiva separación de los residuos sólidos, tendrán beneficios económicos con la venta de los materiales reciclables.

El entorno natural es un beneficiario directo puesto que ya no se procederá a colocar todos los desechos en un solo recipiente y dañar la imagen del hábitat en el que se desempeña la población.

El investigador es otro beneficiario directo puesto que está expuesto al problema en el restaurante y poder dar solución con la introducir del manual de clasificación de sus residuos.

### **Beneficiarios Indirectos:**

Los Beneficiarios indirectos que aunque no estén directamente involucrados tienen un gran rol en el proyecto como son:

Moradores del Sector ya que se encuentran alrededor del restaurante y son observadores de lo que sucede con el manejo de los de sus residuos que se produce.

## 2.02 Matriz de Análisis de Involucrados

Tabla N° 3 Beneficiarios

<b>Beneficiarios</b>	<b>Directos</b>	<b>Indirectos</b>	<b>Porcentaje</b>
Socios de Restaurante	X		15%
Empleados	X		15%
Entorno Natural	X		15%
Investigador	X		15%
Ministerio del medio ambiente		X	10%
Moradores del Sector		X	10%
Clientes		X	10%
Proveedores		X	10%
TOTAL			100%

**Elaborado por:** Betty Guzmán

**Tabla No. 4 Matriz de Análisis de Involucrados**

<b>ACTORES INVOLUCRADOS</b>	<b>INTERÉS SOBRE EL PROBLEMA</b>	<b>PROBLEMAS PERCIBIDOS</b>	<b>RECURSOS Y MANDATOS</b>	<b>INTERÉS SOBRE EL PROYECTO</b>	<b>CONFLICTOS POTENCIALES</b>
<b>Socios</b>	Dar cumplimiento a las disposiciones dadas por las autoridades.	Falta de conocimientos del problema del lugar.	Realizar controles continuos	Aplicar la propuesta para la clasificación de residuos	Falta de ingresos para materiales.
<b>Empleados</b>	Realizar un trabajo en conjunto con las autoridades del lugar.	No existe conciencia sobre la desorganización de los residuos.	Elaborar un cronograma de vigilancia de las áreas de residuos	Aplicar capacitaciones para los empleados	Ausencia de clientes en el restaurante
<b>Entorno Natural</b>	Controlar el impacto ambiental que se registra en el medio ambiente.	Falta de participación y toma de decisiones.	Presupuesto con los dueños para dotar de basureros y de señalética adecuada.	Utilizar los objetivos del proyecto para cumplir expectativas	Seguir con el manejo de los residuos sólidos.
<b>Investigador</b>	Verificar la calidad de los servicios brindados a los residuos.	Desinterés de conocimiento del daño al entorno del lugar y sus alrededores.	Organizar inspección continua de las áreas específicas.	Utilizar el proyecto para el mejoramiento estético y salubre del restaurante.	Desinterés de las autoridades en solucionar el problema.

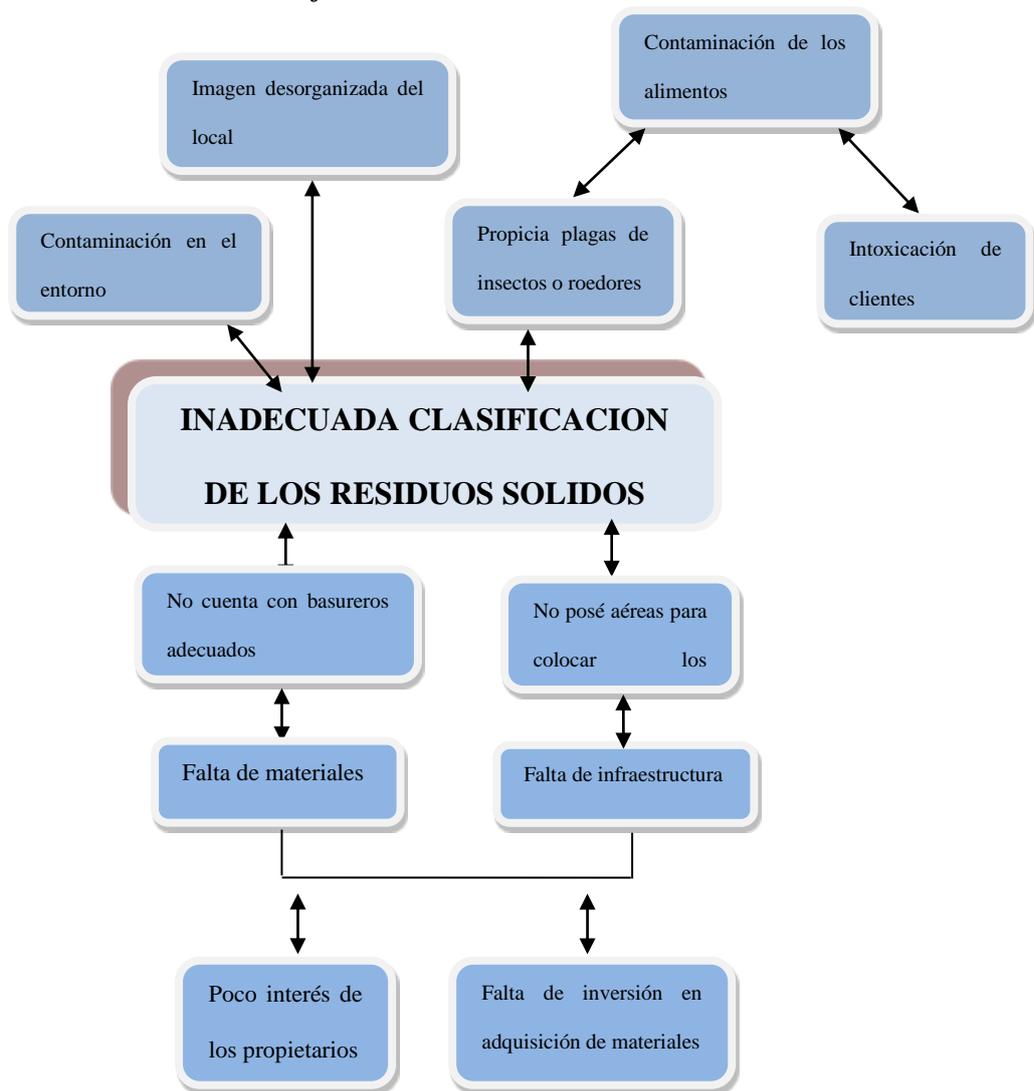
**Elaborado por:** Betty Guzmán

### CAPÍTULO III

#### 3.0 PROBLEMAS Y OBJETIVOS

##### 3.01 Árbol de Problemas.

*Grafico 2* Árbol de Problemas



**Elaborado Por:** Betty Guzman

---

### **Análisis del Árbol de Problemas:**

Luego de analizar cada uno de los diferentes problemas en el restaurante y los miembros del mismo, se observaron una gran desorganización de sus desechos como:

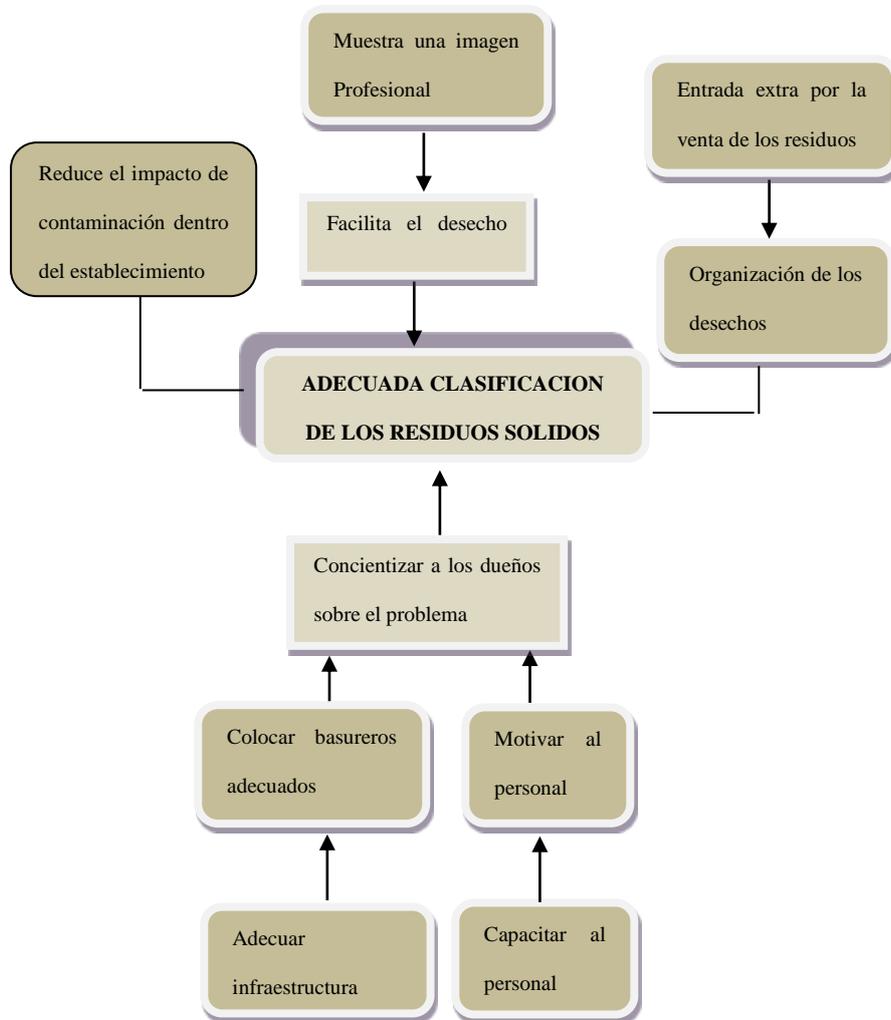
Los propietarios no ponen el interés necesario al problema que los está afectando en la actualidad, que es el mal manejo de los residuos ya que no cuentan con materiales necesarios como son basureros para cada área y cada desecho.

Otro problema es la falta de infraestructura para colocar los basureros necesarios.

Uno de los problemas más importantes es la presencia de una contaminación en el entorno ya que esto puede causar un problema mayor, como es la proliferación de insectos o roedores que pueden provocar contaminación de alimentos y posteriormente una intoxicación a un comensal.

### 3.02 Árbol de Objetivos

*Grafico 3* Árbol de Objetivos



Elaborado Por: Betty Guzmán

### **Análisis del Árbol de Objetivos:**

En el árbol de objetivos podemos encontrar soluciones a los problemas que afectan al restaurante como son:

Concientizar a los dueños sobre el problema que afecta al restaurante para que así tomen decisiones como, adecuar las ares para colocar tachos de basura para los desechos, invertir en los basureros y así los empleados puedan clasificar los residuos que se producen en el mismo además de una capacitación sobre efectos que causan los desechos dentro de un restaurante.

Otro beneficio de la clasificación de los residuos es la venta del mismo, lo cual puede ser un ingreso económico extra lo cual será invertido para la compra de basureros y adecuación de las aéreas.

Reducirá el impacto de contaminación tanto dentro del establecimiento como en su entorno, y así demostrara una imagen pulcra y profesional lo cual le va bien para su imagen.

## CAPÍTULO IV

### 4.0 ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS

#### 4.01 Matriz de Análisis de Alternativas

**Tabla No. 5 Rangos**

ESCALA	CATEGORÍA
1 - 5	Bajo
6 - 11	Medio Bajo
12 - 17	Medio Alto
18 - 25	Alto

**Elaborado Por:** Betty Guzmán

**Tabla N° 6 Matriz de Análisis de Alternativas**

OBJETIVOS	Impacto sobre el Propósito	Factibilidad Técnica	Factibilidad Financiera	Factibilidad Social	Factibilidad Política	Total	Categoría
Concientizar a los dueños del restaurante KNIFE	4	3	4	3	-	14	Alta
Capacitación al personal y sus dueños.	4	4	3	4	2	17	Alta
Involucrar a los dueños del restaurante para mejorar la imagen	4	3	4	4	3	18	Alta
Incrementar recursos económicos para los empleados	4	4	5	4	2	19	Alta
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>14</b>	<b>16</b>	<b>15</b>	<b>7</b>	<b>68</b>	

**Elaborado Por:** Betty Guzmán

### **Análisis de la Matriz de Análisis de Alternativas**

Ya analizada cada alternativa propuesta para el desarrollo del manual se puede observar y trabajar para cumplir los objetivos propuestos con el apoyo de quienes conforma el “RESTAURANTE KNIFE STEAK HOUSE”, empezando con la concientización de su personal y que ellos se concienticen del daño causado tanto al entorno del medio ambiente como el del restaurante, este objetivo se puede complementar con una capacitación amplia y clara sobre el tema a los implicados el cual llevara a cumplir los objetivos planteados con un rango alto ya que con los conocimientos impartidos mejorara este problema.

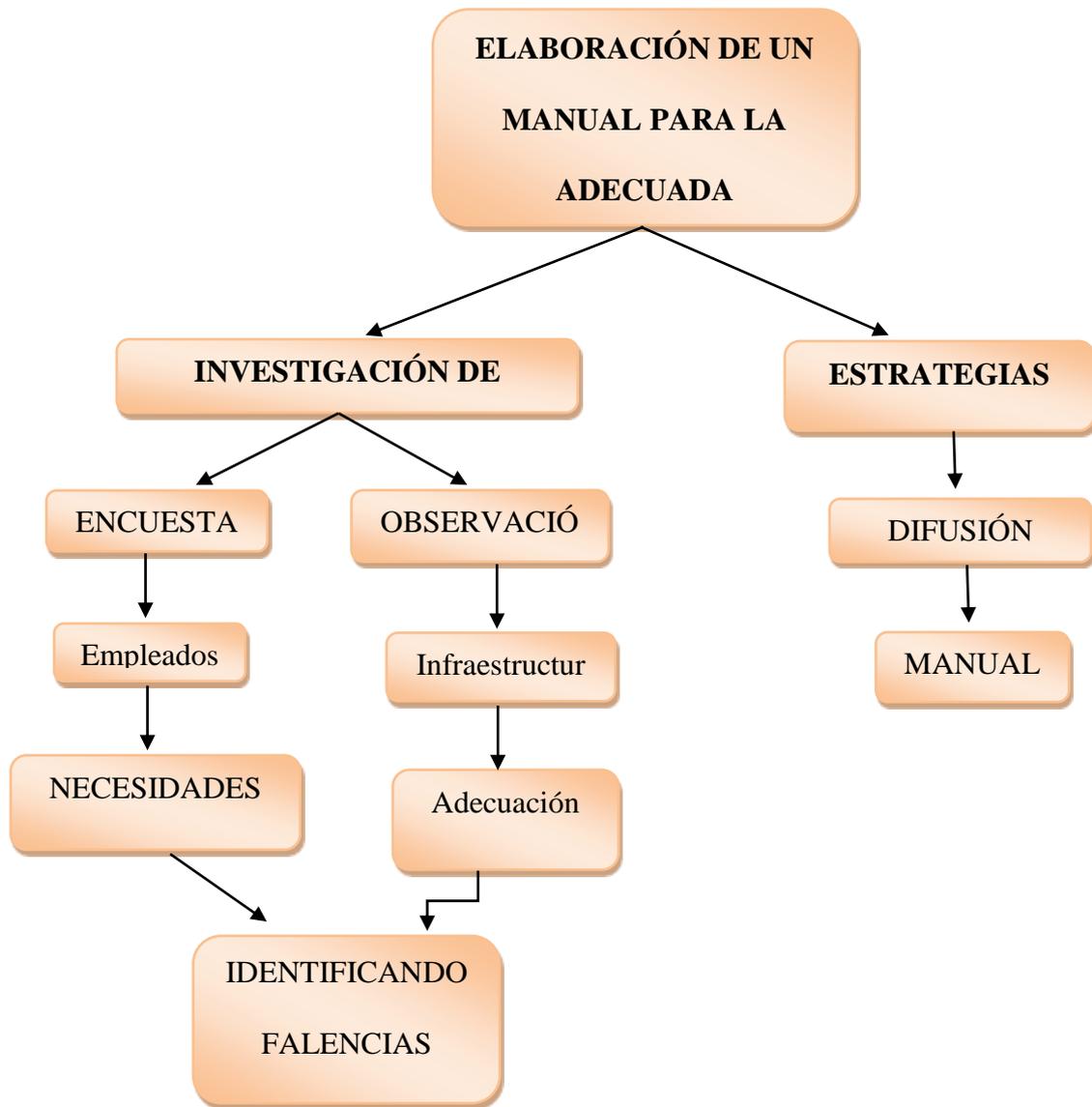
**ELABORACIÓN DE UN MANUAL PARA LA ADECUADA CLASIFICACIÓN DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS EN EL RESTAURANTE KNIFE STEAK HOUSE DE LA CIUDAD DE QUITO CON LA FINALIDAD DE PROPONER UN TURISMO LIBRE DE CONTAMINACIÓN**

La ayuda de los dueños es fundamental para el logro de este objetivo ya que su apoyo tanto moral y económico para la adquisición de materiales como: basureros, fundas adecuación de lugares para la colocación de estos residuos es fundamental, esto se lograra con la involucración al problema y una capacitación adecuada sobre la problemática a ocurrirse en el lugar con una mala manipulación de los distintos residuos elaborados en los días activos de servicio, con esta iniciativa podemos llegar a hacer un lugar ejemplo para el reto de restaurantes con adquisición del logo de reciclaje el cual daría una buena imagen del lugar.

El método de reciclaje que llevara este manual es el de poder ser una iniciativa y un incentivo para el personal puesto que con la clasificación correcta de los residuos sólidos, se pueden llegar a la venta de estos materiales y así el personal puede incrementar su economía y usar estos recursos para uso personal o grupal, y así el objetivo de la elaboración del manual tendrá un impacto positivo así los invocados y se llegara a un rango alto con el cumplimiento de esta meta.

#### 4.03 Diagrama de Estrategias

Grafico 4 Diagrama de Estrategias



Elaborado Por: Betty Guzmán

---

### **Análisis de Diagrama de Estrategias:**

Con el diagrama de estrategias encantararemos diferentes formas de resolver el problema que está atravesando el restaurante en la actualidad. Las encuestas a

Son una forma de investigación para los empleados en las se dará a conocer las necesidades que tiene el restaurante, tanto en conocimientos personales como en infraestructura del lugar y sus materiales y con el análisis de esta investigación poder lograr el objetivo de mejorar la recolección de los desechos sólidos del lugar y así de tal manera que sea beneficioso en todos los aspectos para mejorar el entorno natural de sus alrededores y la imagen del restaurante.

#### 4.04 Matriz de Marco Lógico

**Tabla No. 7 Matriz de Marco Lógico**

<b>FINALIDAD</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>MEDIOS DE VERIFICACIÓN</b>	<b>SUPUESTOS</b>
Fomentar correcta clasificación de los residuos al personal	Basureros fundas señalización y adecuación de los lugares	Higiene, salud e imagen	Apoyo del Ministerio de Salud y Medio Ambiente
<b>PROPÓSITO</b> Incrementar el interés sobre la importancia de los residuos sólidos y su adecuada clasificación.	Adquisición del manual e información sobre el tema	Motivación a los involucrados por medio del reciclaje.	Apoyo de las autoridades administrativas del Restaurante (KNIFE STEAK HOUSE)
<b>COMPONENTES</b> - Encuestas y entrevistas realizadas a los involucrados. - Infraestructura	Espacio suficiente	Mayor y mejor desempeño	Apoyo de financiamiento de los dueños del Restaurante KNIFE STEAK HOUSE
<b>ACTIVIDADES</b> - Determinar debilidades y fortalezas del lugar  - Publicidad visual	Infraestructura inadecuada No hay señalética  Manual	Aceptación y satisfacción por parte del personal.	Autofinanciamiento Apoyado por Dueños del restaurante.

**Elaborado Por:** Betty Guzmán

---

## CAPÍTULO V

### 5.0 PROPUESTA

Elaboración de un manual para la adecuada clasificación de residuos sólidos en restaurante Knife Steak House ciudad de Quito con la finalidad de proponer un turismo responsable.

#### 5.01 Antecedentes de la Herramienta.

Para la ejecución de la propuesta, elaborare un manual el cual contara con información de buenas prácticas de separación de residuos sólidos.

##### ¿Que es un Manual?

En el diccionario de la lengua española define a un manual como el documento que contiene la descripción rápida y fácil para la comprensión del contenido.

Con estas definiciones se puede concluir que un manual es una herramienta, guía o documento el cual domina temas con información técnica y de rápido entendimiento.

Además es un documento guía eminentemente dinámico, de fácil lectura y manejo que transmite de forma completa, sencilla, ordenada información sistemática con una adecuada organización. Según la norma UNE 50-113-91/2.

##### ¿Para qué sirve un manual?

Un manual sirve como un documento de información técnica de fácil dominación, con medio de información y orientación o todo tipo de público en general.

También ayuda al estudio de diversos temas, dando posibilidad al lector de desarrollar correctamente una actividad sin temor a equivocarse.

### **Objetivo de un Manual**

El objetivo fundamental de este manual consiste en explicar a sus lectores de una manera comprensible y clara sobre prácticas e instrucciones del adecuado procedimiento de los residuos sólidos.

### **Características:**

- ✓ Es de fácil Comprensión
- ✓ Escrito en lenguaje claro y lógico.
- ✓ Se difundirán temas de intereses para los involucrados.
- ✓ Se detalla procesos a realizar en una determinada actividad.
- ✓ Se usaran gráficos, diagramas e ilustraciones.

### **Conformación del Manual**

A continuación se presentara la información que contendrá el manual:

#### **IDENTIFICACION:**

- PORTADA
- Nombre del manual: Manual para la adecuada clasificación de residuos Sólidos.
- Dirigido a miembros de restaurante
- Lugar y fecha de elaboración Quito

#### **5.01.01 Análisis FODA.**

Se realizará un análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, y Amenazas) del proyecto de la manejo de residuos sólidos en el restaurante.

#### **Tabla N° 8**

**Tabla No. 8 Análisis FODA**

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Reconocer el problema que afecta al restaurante	Aplicar el manual con aceptación de la población.
DEBILIDADES	AMENAZAS
Falta de recursos económicos	Falta de interés por parte de los involucrados

**Elaborado Por:** Betty Guzmán

**Interpretación:**

**Fortalezas:**

En este punto identificado los aspectos positivos de la propuesta para su ejecución como son:

- El restaurante cuenta con la infraestructura necesaria para una estación de colocación de basureros.
- Los empleados cuentan con el interés de ayudar a la institución.
- Apoyó por parte de los dueños del restaurante.
- Aumentar la concientización sobre la clasificación de los residuos en los hogares.

### **Oportunidad:**

En este punto identificaremos la factibilidad del proyecto en aspectos como:

- Aplicación del manual el cual será guía para la ejecución de cambio positivo para el restaurante.
- Existe interés por parte de los dueños y empleados para la ejecución del manual y su aplicación.
- Aumento de ingreso para la institución y sus empleados por la venta de sus residuos bien clasificados.
- Ser un restaurante certificado por el ministerio de turismo.

### **Debilidades:**

En este punto identificaremos los puntos negativos:

- Desconocimiento de una técnica para la clasificación de residuos sólidos.
- Desconocimiento de los beneficios del reciclaje.
- Falta de interés por parte los involucrados con el manejo de los residuos sólidos.

### **Amenazas:**

- Una amenaza eminente es que los empleados no apliquen al cien por ciento el manual en el futuro y la imagen del restaurante se vea afectada a la igual que su economía.

### **5.01.02 Investigación de Mercados**

Una investigación de mercado está basada en la recopilación de datos sistematizados, con su respectivo análisis acerca del objetivo del mercado, así como también de

**ELABORACIÓN DE UN MANUAL PARA LA ADECUADA CLASIFICACIÓN DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS EN EL RESTAURANTE KNIFE STEAK HOUSE DE LA CIUDAD DE QUITO CON LA FINALIDAD DE PROPONER UN TURISMO LIBRE DE CONTAMINACIÓN**

---

nuestros competidores y el entorno en donde nos desempeñamos para con ello poder tomar decisiones correctas.

La investigación de mercado es una herramienta importante para el éxito o fracaso de una empresa o proyecto, puesto que contaremos con información necesaria para establecer diferentes objetivos

### **5.01.03 Instrumentos de la Investigación.**

Para la siguiente investigación se utilizó estas herramientas:

**Encuesta.**-Según Stanton, Etzel y Walker, una encuesta consiste en reunir datos entrevistando a la gente, la encuesta es un instrumento de la investigación de mercados que consiste en obtener información de las personas encuestadas mediante el uso de cuestionarios diseñados en forma previa para la obtención de información específica. (THOMPSON, s.f.)

Encuesta la cual llevara información sobre la problemática que está atravesando la empresa en la actualidad y su posible solución.

### **5.01.04 Población y Muestra**

“El concepto de población en estadística va más allá de lo que comúnmente se conoce como tal. Una población se precisa como un conjunto finito o infinito de personas u objetos que presentan características comunes” (LEVIN & RUBIN, 1996).

Debido a que la población de involucrados es reducida no se aplicó la fórmula para la selección de muestra, por lo tanto se toma toda su población lo cual es de 11 individuos. (PADUA, 2006).

**Tabla No. 9 Muestra**

<b>POBLACIÓN DE:</b>	<b>NUMERO</b>
Restaurante KnifeSteak	11
<b>TOTAL</b>	11

**Elaborado Por:** Betty Guzmán

### **5.01.05 Análisis de la Información**

#### **Interpretación de datos y encuestas**

En la ciudad del Quito Provincia de Pichincha en restaurante Knife Steak House se realizaron las encuestas con la finalidad de elaborar un manual para la adecuada clasificación de los residuos sólidos.

#### **Análisis de la información:**

Es obtener ideas relevantes, de las distintas fuentes de información, lo cual permite expresar el contenido sin rodeos, con el propósito de almacenar y recuperar la información comprendida.

El análisis de información forma parte del proceso de interés y apropiación de los conocimientos latentes acumulados en distintas fuentes de información. El análisis busca identificar la información "útil", es decir, aquella que interesa al usuario, a partir de una gran cantidad de datos.

El análisis de información parte desde la simple recopilación y lectura de textos hasta la interpretación. Es decir, el análisis es una actividad intelectual que logra el arte o la virtud de perfeccionar capacidades profesionales por parte del analista; todo esto

**ELABORACIÓN DE UN MANUAL PARA LA ADECUADA CLASIFICACIÓN DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS EN EL RESTAURANTE KNIFE STEAK HOUSE DE LA CIUDAD DE QUITO CON LA FINALIDAD DE PROPONER UN TURISMO LIBRE DE CONTAMINACIÓN**

gracias al empleo de métodos y procedimientos de investigación (DOMÍNGUEZ, 2006).

### Pregunta N° 1

1.- ¿Recicla Usted en su lugar de trabajo?

**Tabla N° 10 Pregunta 1**

Recicla usted en su trabajo		
Opciones	Total	Porcentaje
Si	7	2%
No	4	23%
<b>Total:</b>	<b>11</b>	<b>25%</b>

**Elaborado Por:** Betty Guzmán



**Figura 1 Pregunta 1**

**Elaborado Por:** Betty Guzmán

#### **Análisis:**

Del siguiente cuadro da como resultado que el 70% de trabajadores del restaurante no recicla en su lugar de trabajo el cual es un porcentaje mayoritario y el 23% si realiza la labor de reciclar en su lugar de trabajo el cual representa un porcentaje mínimo.

Resultado que nos da a entender que no se le está dando un interés adecuado a los residuos que se producen en el restaurante

## Pregunta N°2

¿Conoce usted que tipos de residuos se pueden clasificar?

Tabla N° 11 Pregunta 2

Conoce que tipos de residuos se puede clasificar		
Variable	Valor Absoluto	Valor Relativo
Si	5	1%
No	6	23%
<b>Total:</b>	<b>11</b>	<b>24%</b>

Elaborado Por: Betty Guzmán

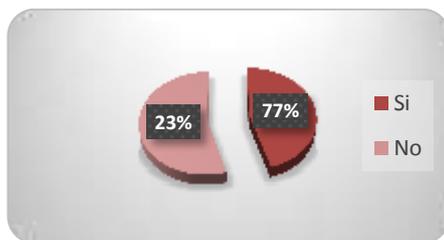


Figura 2 Pregunta 2

Elaborado Por: Betty Guzmán

### Análisis:

En esta pregunta los valores de las encuestas nos indica que el 77% de trabajadores si conoce que tipos de residuos se pueden clasificar el cual nos da un porcentaje mayoritario, y nos ayudara a que la inducción del manual sea más sencillo de entender. Mientras que el 23% de trabajadores el cual nos da como resultado de un porcentaje mínimo, que conoces que tipos de residuos se pueden clasificar.

### Pregunta N° 3

¿De los siguientes elementos señale cuales son reciclables?

Tabla N°11 Pregunta 3

DE LOS SIGUIENTES ELEMENTOS CUALES SON RECICLABLES		
Variable	Valor Absoluto	Valor Relativo
Papel	11	3%
Restos Vegetales	2	1%
Vidrio	11	3%
Muebles	0	0%
Plásticos	11	3%
<b>Total:</b>	<b>35</b>	<b>11%</b>

Elaborado por: Betty Guzmán

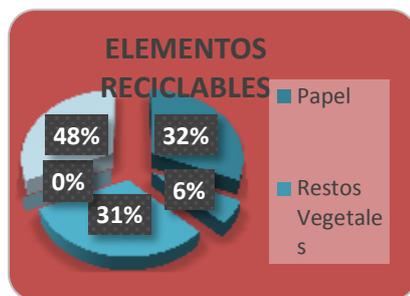


Figura 3 Pregunta 3

Elaborado por: Betty Guzmán

#### Análisis:

Con esta pregunta se pudo afirmar si los empleados conocen cuáles son los materiales que se pueden clasificar, los valores arrojados nos dieron un 3% al papel, un 3% al vidrio, otro 3% al plástico, los cuales son porcentajes positivos en la investigación.

El 1% a restos vegetales, el cual es un porcentaje mínimo que no afecta a la pregunta anterior, en la cual se refería si conoce que tipos de residuos se pueden clasificar.

### Pregunta N° 4

La información sobre la clasificación de los residuos la recibió por medio de:

Tabla N° 12 Pregunta 4

LA INFORMACIÓN DE LA CLASIFICACIÓN DE LOS RESIDUOS LA RECIBIÓ POR		
Variable	Valor Absoluto	Valor Relativo
TV	7	2%
MANUAL	2	1%
RADIO	2	1%
INTERNET	5	2%
<b>Total:</b>	<b>16</b>	<b>5%</b>

Elaborado por: Betty Guzmán

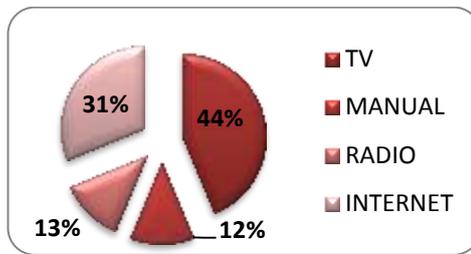


Figura 4 Pregunta 4

Elaborado por: Betty Guzmán

#### Análisis:

En este cuadro podemos observar que entre los medios donde se recibió la información encontramos que el 44% lo recibieron por medio del televisor el cual es un porcentaje mayoritario, 31% por medio de Internet que también es un porcentaje medio alto, el 13% por medio de la radio el cual representa un porcentaje medio bajo y 12% por medio de un manual que nos da un porcentaje bajo y nos lleva a la conclusión de que el manual puede ser aceptado de una manera positiva.

## Pregunta N°5

### 5. ¿Conoce sobre los beneficios del reciclaje?

Tabla N° 13 Pregunta 5

BENEFICIOS DEL RECICLAJE		
Variable	Valor Absoluto	Valor Relativo
MUCHO	3	1%
POCO	8	3%
NADA	0	0%
<b>Total:</b>	<b>11</b>	<b>4%</b>

Elaborado por: Betty Guzmán

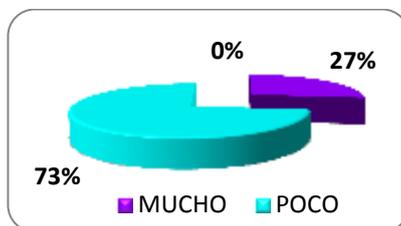


Figura 5 Pregunta 5

Elaborado Por: Betty Guzmán

#### Análisis:

En estas tablas se puede definir si los involucrados conocen de los beneficios del reciclaje y el porcentaje indica que el 73% un porcentaje alto conoce poco sobre los benéficos del reciclaje y el 27% que nos da una porcentaje medio alto mucho sobre sus beneficios y el 0% no conoce nada.

### Pregunta n° 6

¿Cree usted que en el restaurante da un manejo adecuado de sus residuos?

Tabla N° 14 Pregunta 6

EL RESTAURANTE DA BUEN MANEJO A SUS RESIDUOS		
Variable	Valor Absoluto	Valor Relativo
SIEMPRE	1	0%
FRECUENTEMENTE	3	1%
OCASIONALMENTE	2	1%
NUNCA	5	2%
<b>Total:</b>	<b>11</b>	<b>3%</b>

Elaborado por: Betty Guzmán

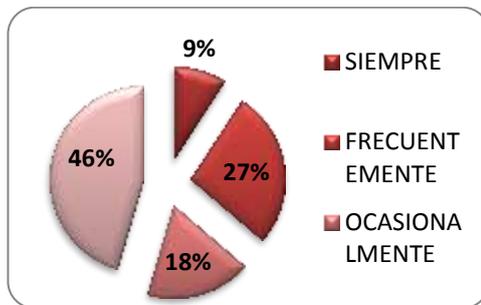


Figura 6 Pregunta 6

Elaborado por: Betty Guzmán

#### Análisis:

Con la encuesta pudimos concluir, que con el 46% en la opción de nunca los involucrados señalaron que se da un buen manejo a sus residuos con el 26% frecuentemente, ocasionalmente con el 18% y con el 9% siempre.

### Pregunta N° 7

¿Piensa usted que la imagen del restaurante se vería afectada por el mal manejo de sus residuos?

Tabla N° 15 Pregunta 7

IMAGEN DEL RESTAURANTE AFECTADA		
Variable	Valor Absoluto	Valor Relativo
Si	9	2%
No	2	1%
<b>Total:</b>	<b>11</b>	<b>3%</b>

Elaborado por: Betty Guzmán

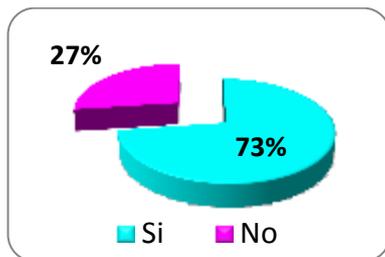


Figura 7 Pregunta 7

Elaborado por: Betty Guzmán

#### Análisis:

En la ilustración podemos observar que en referencia a la pregunta si el restaurante se vería afectado por su mal manejo de residuos el 73% dijo que Si y el 27% dijo que No.

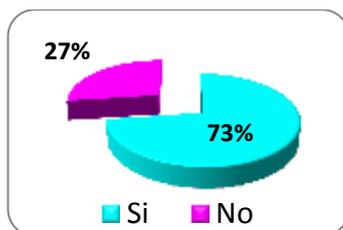
### Pregunta N°8

¿El restaurante cuenta con materiales necesarios para la adecuada clasificación de residuos?

**Tabla 16 Pregunta 8**

EL RESTAURANTE CUENTA CON MATERIALES NECESARIOS		
Variable	Valor Absoluto	Valor Relativo
Si	3	1%
No	8	2%
<b>Total:</b>	<b>11</b>	<b>3%</b>

Elaborado Por: Betty Guzmán



**Figura 8 Pregunta 8**

Elaborado por: Betty Guzmán

#### Análisis:

En este cuadro podemos observar los porcentajes de si el restaurante cuenta con materiales para una adecuada clasificación y el resultado de la encuesta es que el 75% de trabajadores cree que No y el 27% que Si.

### Pregunta N° 9

¿Cree usted que el restaurante debería tener un plan de manejo de residuos?

Tabla N° 17 Pregunta 17

EL RESTAURANTE DEBERIA TER UN PLAN DE MANEJO DE SESIDUOS		
Variable	Valor Absoluto	Valor Relativo
Si	9	2%
No	2	1%
<b>Total:</b>	<b>11</b>	<b>3%</b>

Elaborado por: Betty Guzmán

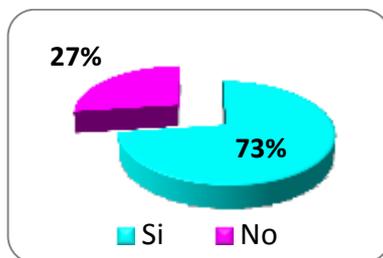


Figura 9 Pregunta 9

Elaborado por: Betty Guzmán

#### Análisis:

El resultado de la encuesta nos dice que el personal del restaurante en un 73% requiere un manual para la adecuada clasificación de residuos mientras el 27% piensa que no es necesario.

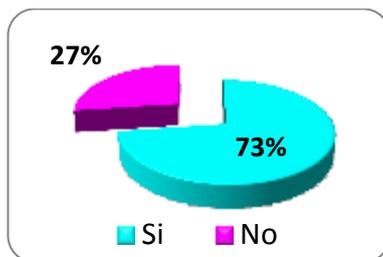
### Pregunta N° 10

¿Estaría usted de acuerdo con una capacitación de una clasificación adecuada de residuos?

**Tabla N° 18 Pregunta 18**

ESTARIA DE ACUERDO CON UNA CAPACITACION PARA UNA BUENA CLASIFICACION		
Variable	Valor Absoluto	Valor Relativo
Si	8	2%
No	3	1%
<b>Total:</b>	<b>11</b>	<b>3%</b>

Elaborado por: Betty Guzmán



**Figura 10 pregunta 10**

Elaborado por: Betty Guzmán

#### Análisis:

Con respecto a si estaría de acuerdo a una capacitación el 75% de involucrados dijo que, lo cual es una respuesta positiva que puede ayudar a desarrollar el proyecto de difusión del manual dentro del restaurante, mientras que el 27% de involucrados dijo que no cuyo porcentaje no es tan malo y no puede perjudicar el desarrollo del proyecto.

### **5.03 Formulación del proceso de la aplicación de la propuesta**

En este punto se explicara el contenido del manual los puntos y su puntos a tratar.

A continuación se detallara el contenido del manual:

#### **ÍNDICE DEL MANUAL**

1. Introducción.
2. Que son Residuos Sólidos.
3. Clasificación de residuos sólidos.
4. Causas de la mala clasificación de los residuos sólidos.
5. Manipulación de los residuos.
6. Como almacenar los residuos sólidos.
7. Evaluación

#### **INTRODUCCIÓN**

Observando la problemática en la actualidad como la contaminación que se produce a diario en el restaurante y su mala clasificación.

Este manual está elaborado con la finalidad de educar a los empleados del restaurante Knife en conceptos básicos para un adecuado manejo de residuos de una manera práctica y efectiva, dando a conocer aspectos básicos de reducción, separación, clasificación de los residuos, dando también una educación de reciclaje al entorno de su vida.

#### **¿Que son residuos sólidos?**

En este punto daremos a conoces el significado de residuos para poder entender el tema a tratarse.

**ELABORACIÓN DE UN MANUAL PARA LA ADECUADA CLASIFICACIÓN DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS EN EL RESTAURANTE KNIFE STEAK HOUSE DE LA CIUDAD DE QUITO CON LA FINALIDAD DE PROPONER UN TURISMO LIBRE DE CONTAMINACIÓN**

---

Son materiales en estado sólido, líquido y gaseoso ya sea solo o mezclado con otros, resultante de una transformación, fabricación o consumo

Además de ser materiales que no poseen ningún valor económico en el ambiente donde se desempeñan.

### **Clasificación de los residuos sólidos**

En este otro punto importante en el cual explicaremos los tipos de residuos que existen y cuál es su adecuada separación.

Los cuales son resultados de las actividades que se realizan dentro del establecimiento, y poder entender que no es correcto la manipulación que se les da a todos los residuos por igual.

### **Causas de la mala clasificación de residuos**

En este punto es muy importante tomar en cuenta los riesgos y efectos que produce o estarían expuestos los dueños del establecimiento si no toman las medidas necesarias con respecto al mal manejo de sus desechos.

Entre los cuales podemos mencionar:

- ✓ Contaminación

Se reconocerá el tipo de contaminaciones que puede existir dentro en un lugar donde se manipula los alimentos.

- ✓ Enfermedades

- ✓ Aspectos de imagen

Estos temas se trataran para evitar posibles problemas en el futuro que afecte tanto estéticamente, salubrementemente y económicamente al restaurante.

### **Manipulación de residuos**

Otro punto importante y fundamental es la adecuada clasificación y colocación de los residuos sólidos.

---

Para esto ilustraremos con imágenes los distintos colores en los cuales deben ir los residuos de una forma ordenada todos los desechos sólidos de restaurante.

### **Almacenar los residuos solidos**

Una vez que los residuos se encuentran enfundados y cerrados en el lugar que corresponde se debe mantener en un lugar adecuado para que no contamine el medio en el que se encuentra; además debe tener una protección el cual lo cubra de la lluvia y sol para así evitar el deterioro de las fundas y posteriormente posibles malos olores, este lugar debe contar con una adecuada señalética que indique los tipos de residuos se encuentran.

### **Evaluación**

En el último punto se realizara una pequeña evaluación el cual nos servirá como información para conocer como recibió la información los involucrados y de que manera cambio su forma de manejar los residuos sólidos y así poder evaluar la captación de cada involucrado sobre el tema.

## CAPÍTULO VI

### 6.0 ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

#### 6.01 Recursos

Tabla N° 19 TALENTO HUMANO

<b>Talento Humano</b>	
<b>INVESTIGADOR</b>	Betty Guzmán
<b>TUTOR</b>	Lic. Carolina Tapia
<b>LECTOR</b>	Rafael Elizalde
Restaurante KnifeSteakHouse	PROPIETARIOS
Restaurante KnifeSteakHouse	EMPLEADOS

Elaborado por: Betty Guzmán

#### Tecnología

Tabla N° 20 Recursos Económicos

INTERNET
CAMA
LAPTOP
IMPRESORA
FLASH

Elaborado por: Betty Guzmán

#### Materiales

Tabla N° 21 Recursos Materiales

HOJAS DE PAPEL BOND
ESFEROS GRÁFICOS
CUADERNOS
ENCUESTAS
MATERIAL DE OFICINA

---

**Elaborado por:** Betty Guzmán

## 6.02 Presupuesto

**Tabla N° 22 Presupuesto**

PRESUPUESTO	
COPIAS	15,00
IMPRESIONES	25,00
ANILLADOS	5,00
EMPASTADOS	20,00
MANUAL	80,00
ALIMENTACIO	50,00
TRANSPORTE	30,00
RESMA DE PAPEL	5,40
INTERNET	20,00
OTROS IMPREVISTOS	-
<b>TOTAL</b>	<b>250,40</b>

**Elaborado por:** Betty Guzmán

### 6.03 Cronograma De Actividades

**Tabla No. 23 Cronograma**

Actividades	Abril			Mayo			Junio			Julio			Agosto			Septiembre			Octubre			
Presentación tema	X																					
Aprobación del tema		X																				
Asignación tutor			X																			
Desarrollo cap. I y II				X	X																	
Corrección capítulos						X																
Desarrollo cap. III y IV							X	X														
Corrección capítulos									X	X												
Desarrollo del capítulo V, VI y VII														X								
Presentación para corrección																		X				

**Elaborado Por:** Betty Guzmán

---

## CAPÍTULO VII

### 7.0 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 7.01 Conclusiones

- Este manual tiene como finalidad un cambio importante para la formación e información de procesos y procedimientos de clasificación de residuos sólidos los cuales pueden ser aplicados en el entorno social y económico del restaurante puesto que este ayudara a las buenas prácticas de clasificación y reciclaje en el restaurante.
- Se concluye que el manual tiene alcances de transición en el ámbito de educación, por lo tanto es importante evaluar el impacto social que causara y su análisis y métodos y procedimientos lo cual indicara si la respuesta es positiva y si hay respuestas negativas se las pueda corregir de una manera rápida.
- Otro factor fundamental en el proyecto es que las autoridades del establecimiento permitan difundir e innovar la implementación de nuevos planes mejoramiento del lugar.

---

## 7.02 Recomendaciones

- Es indispensable tener el interés de los involucrados para auto educarse y así obtengas el apoyo necesario, como esta en el manual y así ayuden en la difusión del mismo.
- Para el estudio de cualquier proyecto se debe contar con información clara y actualizada para la elaboración del mismo
- Ejecutar buenas prácticas ambientales para mantener un turismo saludable en las áreas naturales para su sostenibilidad.
- Se recomienda en un futuro la actualización de manula puesto que con el pasar del tiempo se puede encontrar nueva y actualizada información, la cual ayudara al desarrollo del restaurante y su personal.

# ANEXOS

Referencias Bibliográficas:

<http://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/08/IE-E.2.2-EST-42-A1-Manual-de-Practicas-Correctas-de-Higiene.pdf>

[www.minam.gob.pe/.../desarrollo-de-sistemas-de-gestion-de-residuos-sol...](http://www.minam.gob.pe/.../desarrollo-de-sistemas-de-gestion-de-residuos-sol...)

<https://www.uis.edu.co/.../gestionAmbiental/.../Capacitacion%20Gestin%...>

**Libros:** Nombre: Gestión Integral de Residuos Sólidos

**Autor:** George Tchobanoglous, Hilary Theisen, Samuel A. Vigil

**Año:** 2010



**Tomada Por:** Betty Guzmán



**Tomada Por:** Betty Guzmán



**Tomada Por:** Betty Guzmán

---

**INSTITUTO SUPERIOR CORDILLERA**

**La siguiente encuesta ayudara al proyecto, Elaboración de un manual para la adecuada clasificación de residuos sólidos.**

**Señale con una X las siguientes preguntas:**

1.- ¿Usted recicla en su lugar de trabajo?

SI

NO

2.- ¿Conoce usted que tipos de residuos se pueden clasificar y reciclar?

SI

NO

3.- ¿De los siguientes elementos señale cuales son reciclable?

- Papel
- Restos Vegetales
- Vidrio
- Muebles
- Plástico

<input type="checkbox"/>

4.- La información sobre la clasificación de los residuos la recibió por medio de:

- TV
- Manual
- Radio
- Internet

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

5.- ¿Conoce sobre los beneficios del reciclaje?

Mucho

Poco

Nada

6.- ¿Cree usted que en el restaurante se da un manejo adecuado de sus residuos?

Siempre

Frecuentemente

Ocasionalmente

Nunca

**ELABORACIÓN DE UN MANUAL PARA LA ADECUADA CLASIFICACIÓN DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS EN EL RESTAURANTE KNIFE STEAK HOUSE DE LA CIUDAD DE QUITO CON LA FINALIDAD DE PROPONER UN TURISMO LIBRE DE CONTAMINACIÓN**

7.- ¿Piensa usted que la imagen del restaurante se vería afectada por el mal manejo de sus residuos?

SI

NO

8.- ¿El restaurante cuenta con materiales necesarios para la actividad de clasificación de residuos?

SI

NO

9.- ¿Cree usted que el Restaurantes deberían tener un plan de manejo de residuos?

SI

NO

10.- ¿Estaría usted de acuerdo con una capacitación de una clasificación adecuada de residuos sólidos?

SI

NO



Quito, 26 de Octubre del 2014

## Carta de Aprobación de Proyecto

Señores

**INSTITUTO SUPERIOR CORDILLERA**

Presente

De mis consideraciones

Mediante el presente y ante solicitud de la Srta. Betty Gabriela Guzmán Coral con Cedula de Ciudadanía número 1721921425, estudiante de la carrera Administración Turística y Hotelera, damos a conocer nuestro apoyo para que la propuesta de Elaboración de un manual para la adecuada clasificación de los residuos sólidos en el restaurante Knife Steak House, se puede llevar a cabo con beneficios para nuestro

El presente certificado se expide para fines que estime conveniente el interesado

Atentamente

Pedro Ponce

Gerente General



**ELABORACIÓN DE UN MANUAL PARA LA ADECUADA CLASIFICACIÓN DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS EN EL RESTAURANTE KNIFE STEAK HOUSE DE LA CIUDAD DE QUITO CON LA FINALIDAD DE PROPONER UN TURISMO LIBRE DE CONTAMINACIÓN**