



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL
ESTADO DE QUINTANA ROO

DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN
TURÍSTICA Y MERCADOTECNIA

DESPERDICIO DE ALIMENTOS Y SU RELACIÓN CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL, EL CASO DEL SECTOR HOTELERO

TESIS

PARA OBTENER EL GRADO DE:

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA

PRESENTA

SOFÍA VERÓNICA ESPÍNDOLA SANCHÉZ

MARÍA JOSÉ UÁN DURÁN



DIRECTORA

TANYA GABRIELA MAKITA BACLORTA

CANCÚN, QUINTANA ROO A 5 DE JUNIO DE 2023



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

Tesis elaborada bajo la supervisión del Comité de Tesis del programa de licenciatura y aprobada como requisito para obtener el grado de

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA

COMITÉ DE TESIS



Director: Dra. Tanya Gabriela Makita Balcorta

Asesor: Dra. Rosa Isela Fernández Xicotencatl

Asesor: Mtra. Ivette Medina Mata

Asesor: Mtro. Juan José Loria Mayer

Asesor: Ma. De Jesús Alonso Heras

CANCÚN, QUINTANA ROO, MÉXICO, 5 de JUNIO DE 2023

Agradecimientos y dedicatoria

Sofia Verónica Espíndola Sánchez

Dedico esta tesis a todas aquellas personas que han sido parte integral de mi formación académica y personal, que me han apoyado en todo mi camino.

A mis padres Verónica Sánchez Terrazas y Francisco Javier Espíndola Beristáin, por su amor incondicional, por creer en mi desde mi primer día, por sus sacrificios y el apoyo constante que ha sido la clave de mi éxito.

A mi querida abuela Nancy de los Ángeles Terrazas Hernández, que es una persona admirable y un gran ejemplo por seguir, que me ha impulsado a cumplir mis metas y me consentido, cuidado y guiado a cada paso de mi vida, sin su apoyo nada de esto sería posible.

A la memoria de mis mascotas Lucky y Titán, que mientras estuvieron conmigo me cuidaron, acompañaron y me hicieron muy feliz con su compañía.

A mi mascota Laika que me hace feliz todos los días, es mi luz en mis momentos oscuros, me anima a seguir adelante y perseguir mis sueños. Gracias por tu amor incondicional y tu compañía fiel e indispensable.

A mis mejores amigos Perla Marisol Ku Alfonso, Jennifer Pinacho Pinacho y Oliver Owen Herreros Vargas, quienes han sido un gran apoyo emocional durante todo el tiempo que escribía esta tesis, han sido mis confidentes y compañeros de aventura. Gracias por ser un faro de esperanza y amistad en mi vida académica y personal.

A las profesoras Tanya Gabriela Makita Balcorta y Rosa Isela Fernández Xicoténcatl y mentores, por su dedicación y pasión por la enseñanza, por la orientación y el apoyo que me han dado durante la realización de esta tesis. Sus conocimientos, experiencias y sabiduría me han inspirado y motivado en mi trayectoria académica.

A la Universidad Autónoma del Estado de Quintana Roo, de la cual me siento muy orgullosas de ser parte, ya que me brindaron una gran educación y oportunidades, con grandes docentes quienes con su apoyo y enseñanzas constituyeron la base de mi vida profesional.

María José Uan Durán

Me gustaría dedicar esta tesis a toda mi familia.

A mis padres Carlos López Ricardez y Verónica Durán de la Rosa, por su amor, comprensión y guía en mi camino al éxito. Me han enseñado que la perseverancia es no desfallecer y ver que a su debido tiempo tendré el fruto de lo que sembré. Me han dado todo lo que soy como persona, mis principios y mis valores; eso sin recibir nada más que mi propia felicidad. Nunca les podré estar más que agradecida.

Para mi abuela Ángeles De la Rosa Zetina, por ser tal y cómo es. Ella que me ha demostrado su fuerza, coraje y corazón, permitiéndome actuar con madurez ante cualquier situación. Sin su apoyo, no hubiera sido posible esto.

A mis hermanos Alex y Ángel que vivieron mis malos momentos y que me alegraron con su compañía y cuidado.

Para mis tías Elizabeth, Gabriela y Ángeles, quiénes me motivaron y me expresaron su orgullo hacia mi persona.

Agradecimiento;

Primero, agradezco a Dios por haberme permitido realizar otra meta más en mi carrera.

Me gustaría agradecer sinceramente a la asesora y directora de esta tesis, la Dra. Tanya Makita Balcorta, por su dedicación y empatía, porque no escatimó tiempo y esfuerzo para mejorar el trabajo. También mi reconocimiento a la Dra. Rosa Fernández Xicotencatl por sus orientaciones y sabiduría durante la realización del proyecto.

A mis amigos más cercanos, gracias por alentarme en esta complicada etapa. Me he divertido y formado profesionalmente con ustedes.

A mi Máxima Casa de Estudios la Universidad Autónoma del Estado de Quintana Roo, de la cual soy una orgullosa egresada, por convertirme en una profesional llena de conocimientos y grandes expectativas de la vida.

Sin más, a los involucrados que aportaron un granito de arena en el cumplimiento de mis objetivos.

A todos ellos, muchas gracias.

Resumen

El principal objetivo de esta tesis es analizar los procesos que generan el desperdicio de alimentos en el sector turístico, demostrando que si es posible la práctica de actividades que permitan la responsabilidad social en la prevención de estos. La metodología aplicada fue desde dos dimensiones, una cualitativa (empleo de entrevistas semiestructuradas) y cuantitativa (medición del desperdicio alimentario en un centro de hospedaje); lo resultante de tales instrumentos fue que, a los colaboradores del hotel, les hace falta reconocer la problemática y que los mandos gerenciales desarrollen medidas para evitar los excedentes de comida. Del mismo modo, el caso práctico demuestra que no existe algún distintivo o certificación acerca del tema, lo que ocasiona que no participen en programas de carácter humanitario como la donación de alimentos. Incluso, los hábitos de consumo de los huéspedes y el recurso humano en general marcan la diferencia en las cantidades de comida que se desperdician.

Palabras clave: Desperdicio de alimentos, Acciones de responsabilidad social, Desinformación, Donación de alimentos, Hábitos de consumo.

FOOD WASTE AND ITS RELATIONSHIP WITH CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY: THE CASE OF THE HOTEL SECTOR

Abstract

The main objective of this thesis is to analyze the processes that generate food waste in the tourism sector, demonstrating that it is possible to practice social responsibility actions in its prevention. The applied methodology was from two dimensions, a qualitative (use of semi-structured interviews) and quantitative (measurement of food waste in a lodging center); The result of such instruments was that the hotel employees need to recognize the problem and that the managers develop measures to avoid food surpluses. In the same way, the practical case shows that there is no distinctive or certification on the subject, which causes them not to participate in humanitarian programs such as food donations. Even the consumption habits of not only guests make a difference in the amounts of food that is thrown away.

Keywords: Food waste, Social responsibility actions, Misinformation, Food donations, Consumption habits.

Índice de contenidos

Contenido

Introducción general.....	1
CAPÍTULO I. NATURALEZA Y DIMENSIÓN DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN	2
1.1. Introducción	2
1.2. Marco contextual	3
1.3 Planteamiento del problema.....	6
1.4 Objetivos de la investigación	8
1.4.1 Objetivo general.....	8
1.4.2 Objetivos específicos	8
1.5 Hipótesis o preguntas de investigación	8
1.6 Justificación	8
1.7. Limitaciones y delimitaciones	8
1.7.1. Limitaciones	390
1.7.2. Delimitaciones	390
CAPÍTULO II. ASPECTOS TEÓRICOS Y CONCEPTUALES	40
2.1. Esquematización de las secciones o conceptos a elaborar	401
2.1.1 ¿Qué se considera desperdicio de alimentos?	401
2.1.2 Causas del desperdicio de alimentos.	456
2.1.3 Consecuencias del desperdicio de alimentos en el mundo	478
2.1.4 Consecuencias del desperdicio de alimentos en el sector hotelero	19
2.1.5 Medidas para contrarrestar el desperdicio de alimentos en el sector hotelero....	19
2.1.6 Qué es la Responsabilidad Social Empresarial y cuál es su utilidad.....	501
2.1.7 La importancia de la RSE en el hotelería	534
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO.....	545
3.1 Diseño de la investigación	545
3.2 Técnicas de investigación utilizadas.....	27
3.3 Diseño del instrumento de investigación.....	589
3.4 Exploración y manejo de datos.....	590
3.5 Caso práctico en centro de hospedaje	612
3.5.1 Contextualización del centro de hospedaje.....	612

CAPITULO IV. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	612
4.1 Análisis de los resultados	623
4.2 Análisis e interpretación de los resultados	623
4.2.1 Entrevistas.....	623
4.2.2 Caso de estudio	656
4.2.3 Cáritas Quintana Roo A. C.	37
4.3. Conclusiones	701
4.4. Recomendaciones	712
Referencias	723
Apéndices.....	790

Índice de tablas y/o figuras

Tablas

Tabla 1. Metodologías de medición de desperdicio de alimentos	14
Tabla 2. Posibles causas directas y factores indirectos de la pérdida y el desperdicio de alimentos	17
Tabla 3. Definiciones de RSE.....	22
Tabla 4. Diferencias entre el método cualitativo y cuantitativo.	26
Tabla 5. Métodos y técnicas de producción de datos de investigación cuantitativa.....	29
Tabla 6. Características de las personas entrevistadas.	34
Tabla 7. Resultados del inventario de desperdicio de alimentos	36

Figuras

Figura 1. Esquema de la Cadena de Suministro de Alimentos.....	13
Figura 2. Fases de las entrevistas.....	28
Figura 3. Pasos para el análisis de los datos	31
Figura 4. Logo Cáritas Quintana Roo A. C.	37
Figura 5. Programa Alimenta	38
Figura 6. Programa Comer en Familia.....	38
Figura 7. Programa Pacto por la Comida	39
Figura 8. Programa al Rescate	40

Introducción general

La presente tesis aborda el tema del desperdicio de alimentos entendido como un problema de tipo social, ambiental y económico, porque hace su aparición en estos contextos. Es un reto importante referirse a la pérdida y desperdicio de alimentos, por eso hay que distinguir los momentos en que ocurren a la hora del suministro alimentario; cuando las personas compran y consumen los productos, se habla de desperdicio, mientras que la pérdida implica todo el proceso de cosecha, distribución y almacenaje, es así como, las causas varían dependiendo de la forma de conservación, transporte, preparación, hábitos de consumo, entre otras más.

Con relación a ello, una empresa necesita adoptar acciones que beneficien a la comunidad y al medio ambiente, incluyendo la responsabilidad social como una ventaja competitiva. En el caso del sector hotelero, los centros de hospedaje y servicios de alimentación buscan desesperadamente dicho reconocimiento con certificaciones o distintivos, los cuales optimizan en su mayoría los diferentes tipos de recursos dentro de la empresa. En efecto, adentrarse en esta industria podría crear algo incierto, pero vale la pena intentar un cambio con estrategias certeras y posibles.

El principal interés del desarrollo de esta problemática se enfocó en analizar el sector hotelero y el desperdicio de alimentos desde una perspectiva responsable y social.

Entonces, en el capítulo I se exponen las cuestiones introductorias del análisis, más adelante, veremos la literatura encontrada que atribuye al trabajo, enfatizando los efectos y la medida para contrarrestar esta situación que nos acompleja. En los siguientes apartados, se expresa la metodología llevada a cabo y la interpretación de resultados, en estos se presentan las entrevistas a colaboradores, continuando con la cuantificación del desperdicio alimentario en un centro de hospedaje y finalizando con la propuesta que apoyaría a la disminución de excedentes de comida.

CAPÍTULO I. NATURALEZA Y DIMENSIÓN DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Introducción

Para la FAO (2011), el asunto de la pérdida de alimentos es de suma importancia cuando se trata de optimizar la seguridad alimentaria y de poner fin a la pobreza. Es así que las pérdidas de alimentos dependen de las condiciones y las situaciones que lidia un país. En tal sentido, ocurre mayor preocupación a la hora en que los seres humanos hacen la distribución, compra y consumo de estos productos. Es necesario una mayor conciencia que sea en el lugar que sea, la problemática está ahí y debe ser mínima.

El autor Aguilar (2019), señala que, de la literatura encontrada hasta ese instante, la Responsabilidad Social Empresarial tenía limitaciones en su concepto, ya que, para una empresa, su función únicamente era ofrecer bienes y servicios, dejando las cuestiones sociales a cargo de instituciones gubernamentales. Más adelante, la visión errónea de que los recursos naturales no debían tener restricciones empezó a impactar en los grandes negocios; ocasionando sensibilización respecto al tema y que cumplieran los acuerdos ambientales. Así, la RSE ha evolucionado, demostrando que las buenas prácticas hacen la diferencia dentro de la competencia empresarial.

Este último es un factor crítico para que la mayoría de los negocios basen sus ideas en acciones responsables. A fin de exponer el enfoque del sector hotelero en relación a la PDA, Caravedo y Bueno (2021) explican que algunas estrategias en combatir la pérdida y desperdicio de alimentos deberían ser: un empaquetado adecuado de alimentos, vehículos especializados (eso en la etapa de transportación), food sharing (colectivos que rescaten alimentos y preparen o comercialicen platos), e incluso un ejemplo claro que se nota en Latinoamérica, es concientizar a la población con el tema, y justamente esos días los hoteles y/o restaurantes aprovechan a realizar donativos de alimentos.

Durante este capítulo, es presentado todo un marco contextual que pretende identificar los enfoques de la pérdida y desperdicio de alimentos. Además, se explica que el propósito de la investigación es mostrar la realidad de los centros de hospedaje y la forma en qué los colaboradores manejan el desperdicio de los alimentos, y no solo actuar desde el punto ambiental, si no también más social y humanitario.

1.2. Marco contextual

La primera vez que el desperdicio de alimentos apareció como un problema económico y social fue durante 1943 cuando Estados Unidos entraba a la Segunda Guerra Mundial, donde se enfrentó con una necesidad de alimentar a centenares de miles de soldados, ciudadanos y territorios aliados. William Kling desarrollo el termino y lo definió como la destrucción o deterioro de alimentos, cultivos y ganadería, que deja poco valor alimentario o nutritivo al ser humano. Casi setenta años después la FAO se interesó por el concepto y lo definió como una masa de alimentos desperdiciados dentro de la cadena de suministro alimentario. La diferencia entre ambas definiciones es su enfoque, Kling se enfoca en los efectos de la nutrición y la energía, que abarca no solo los alimentos ya producidos, sino también los recursos que se usan para producir; mientras que la FAO se enfoca en la producción calculado en volumen (Gascón, 2019, p. 1-3).

Basso, N., Brkic, M., Moreno, C., Pouiller, P. y Romero, A. (2016) continúan con una distinción entre los conceptos de la perdida de alimentos (food losses) y que se genera en las primeras etapas de la cadena alimentaria: producción, procesamiento y distribución; y el desperdicio (food waste) que se produce en la cadena final de venta y consumo de los alimentos. El problema es importante, ya que afecta directamente al crecimiento económico, pobreza, hambre y la nutrición. Con la perdida de alimentos se permite observar que el problema es que los sistemas alimentarios y cadenas son ineficientes; mientras que con el desperdicio de alimentos se visualiza que el comportamiento de los consumidores, las normas y los estándares de calidad son el problema.

De acuerdo con la FAO (2019) la PDA es la disminución de la cantidad o calidad de los alimentos en la cadena de suministro alimentario (p.13). Existen dos enfoques que lo abordan: el enfoque nutricional, que busca disminuir la inseguridad alimentaria aprovechando alimentos perfectamente comestibles que son desperdiciados por su apariencia, para combatir el hambre y mejorar el nivel nutricional de la población; y el enfoque ambiental, que busca la prevención y gestión adecuada de los desechos para reducir las consecuencias ambientales y económicas como la contaminación, y el consumo de los recursos naturales (Alzate y Orozco, 2021).

La PDA es un problema a nivel mundial, pero sus causas son variadas dependiendo de cada país o ciudad, sus características geográficas, su producción, infraestructura, desarrollo e ingresos. Los países que reciben mayores ingresos perciben un mayor desperdicio en hogares, hoteles y restaurantes, donde la conducta de los consumidores es la principal causa del desperdicio de alimentos, además que en los servicios “todo incluido” se sirven porciones excesivas, se tiene una incorrecta manipulación de los alimentos o no se tiene una planificación al comprar. En los países con menos ingresos se pierde más alimento en los procesos de cultivo, cosecha y almacenamiento (Basso et al, 2016).

El último informe del Estado de la seguridad alimentaria y la nutrición en el mundo (SOFI) de la FAO, presenta que en el 2021 las personas que padecían hambre a nivel mundial oscilaban entre 702 y 828 millones (FAO et al, 2022). A este dato se le deben sumar los millones de personas que sufren hambre oculta; concepto creado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) que se refiere a la deficiencia crónica de micronutrientes como consecuencia de una ingesta inadecuada de vitaminas y minerales esenciales, esto también incluye a las personas que padecen de sobrepeso y obesidad (González et al, 2017).

De acuerdo con Qazi, Cova, Hussain y Khoso (2022) los impulsos de la adquisición de alimentos en gran cantidad están relacionado con el gusto y el entorno social del consumo, precio/cantidad estatus, entre otros. Conocer los factores que impulsan a la compra de alimentos de gran tamaño, permite crear emprendimientos sociales a través del marketing.

Debido a la pandemia del virus COVID-19, la inseguridad alimentaria grave aumento a nivel mundial, alrededor de 2 300 millones de personas padecían inseguridad alimentaria moderada o grave en 2021 y el 11.7% de la población mundial se enfrentaba a niveles graves de seguridad alimentaria (FAO, 2022). La FAO busca respaldar la Agenda 2030, mediante la mejora de los sistemas agroalimentarios y contribuyendo a los Objetivos de Desarrollo Sostenible 1 (fin de la pobreza), 2 (hambre cero) y 10 (reducción de las desigualdades) (FAO, 2021).

Existen oportunidad en América Latina y el Caribe (ALC) para reducir el desperdicio de alimentos relacionadas con sus recursos naturales, debido a que tiene muchos espacios turísticos

con gran actividad se puede implementar estrategias para evitar el desperdicio de como lo es el uso de los bancos de alimentos.(Berardo et al, 2020).

Actualmente son muy pocas las empresas hoteleras que aplican estrategias para disminuir el desperdicio de alimentos, ya que se enfocan en prácticas más sustentables como el cuidado de la energía y agua, separación de los residuos y la influencia social. En cambio, una posible estrategia sería que el sector hotelero mexicano se alié a los Bancos de Alimentos para capacitarse en el manejo correcto de los alimentos y con ello, donar alimentos que no consuman.

1.3 Planteamiento del problema

De acuerdo con la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO) en el 2012, un tercio de los alimentos que se producen se pierde o desperdician, esto es alrededor de 1,300 millones de toneladas de alimentos a nivel mundial. Esta Pérdida y Desperdicio de los Alimentos (PDA) inicia desde la producción hasta su consumo, en muchos casos la comida se tira, aunque aún sean adecuados por el consumo. El Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP) en 2021, estima que en el año 2019 se generó alrededor de 931 millones de toneladas de desechos alimentarios, un 17% de la producción total de los alimentos a escala mundial. Debido a los constantes cambios que ocurren a nivel mundial como la crisis climática, las nuevas guerras y conflictos, y las crisis económicas como la causada por la pandemia del coronavirus en el 2019; el hambre ha ido en aumento, ya que de acuerdo con el Programa Mundial de Alimentos (WFP) en el 2021 hay más de 270 millones de personas afectadas por la inseguridad alimentaria aguda y la carga de malnutrición a nivel mundial sigue creciendo.

En cuanto a América Latina y el Caribe, la FAO estima que generan el 6% de pérdidas mundiales, y cada año pierden y/o desperdician alrededor del 15% de los alimentos disponibles. En América del Norte se generan aproximadamente 168 millones de toneladas de alimentos perdidos y desperdiciados (APD) al año en todas sus etapas de producción, donde México genera 28 millones de toneladas. (CCA, 2017, p.9). Según Ma. Teresa García Plata (Directora General de RED BAMX) en el Primer Foro por el Día Internacional de la Concienciación sobre la Pérdida y el Desperdicio de Alimentos menciona que México es el país de continente americano que más desperdicia alimentos de manera anual, entre el 35-45% de los insumos producidos se tiran a la basura, esto equivale a más de 491 mil millones de pesos. Mientras tanto más de 828 millones de personas (10% de la población) van a sus camas con hambre cada noche (2022).

Cancún es uno de los principales destinos turísticos de México, tiene más de 140 hoteles, debido a esto tiene mucho valor en el desarrollo económico del país, ya que recibe más de 2 millones de visitantes, con una derrama superior a 600 millones de dólares y con 100 mil empleos directos e indirectos (Méndez, 2018). Esto tiene un gran impacto en el ambiente y los recursos naturales como las playas, áreas naturales protegidas, etc., que genera contaminación y daños ambientales al ecosistema y a las poblaciones que lo habitan. Actualmente existen muchas investigaciones sobre aspectos que preocupan al sector turístico como los protocolos de higiene y

la contaminación de los océanos, sin embargo, escasean registros o datos que hablen de la gestión de los residuos y desperdicios de los alimentos, lo que ocasiona que se siga desperdiciando los alimentos, especialmente en los hoteles resort “Todo incluido”.

La PDA es un problema mundial, que afecta al medio ambiente y la seguridad alimenticia, la pérdida se refiere a los alimentos que se desechan antes de llegar a consumirse y el desperdicio son las sobras de la comida. Este problema se abarca en dos enfoques: el enfoque nutricional que busca disminuir la inseguridad alimentaria aprovechando los alimentos comestibles que son desperdiciados por su apariencia, para cumplir el ODS 2 “Hambre Cero” y combatir el hambre. Y el enfoque ambiental, que busca la adecuada prevención y gestión de los desechos para reducir consecuencias ambientales y económicas, cumpliendo el ODS 12 “Producción y Consumo Responsable” (Alzate y Orozco, 2021). Las causas del PDA son variadas como lo son: el consumismo; la falta de infraestructura, medios de transporte y conservación de los alimentos; los estándares estéticos que se imponen a los productos; y las grandes porciones, grandes paquetes o buffets que se sirven en restaurantes, tiendas y hoteles. Si no se combate contra la PDA, se continuarán generando consecuencias negativas para el medio ambiente, además de consecuencias éticas, económicas y sociales (Hidalgo y Martín-Marroquín, 2020).

Por ello, esta investigación tiene como objetivo realizar una revisión de literatura sobre el desperdicio de alimentos en el sector hotelero identificando la importancia de la RSE para la disminución de la problemática, evaluando el conocimiento que tienen los trabajadores sobre el desperdicio de los alimentos en un centro de hospedaje para medir la importancia que se le da al tema e identificando los casos de éxito de centros de hospedaje que ya trabajan en resolver el problema. Esto a través de entrevistas al personal de centros de hospedaje que se encargan del manejo de áreas de sustentabilidad, calidad, alimentos y bebidas, entre otros.

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general

Analizar los procesos que generan el desperdicio de alimentos en los centros de hospedaje para evaluar cómo es que a través de programas de RSE es posible contribuir a la disminución de alimentos.

1.4.2 Objetivos específicos

1.-Realizar una revisión de literatura sobre el desperdicio de alimentos en el sector hotelero identificando la importancia de la RSE para la disminución de la problemática.

2.-Evaluar el conocimiento que tienen los trabajadores sobre el desperdicio de los alimentos en un centro de hospedaje para medir la importancia que se le da al tema.

3.-Cuantificar el desperdicio de alimentos en al menos un centro de hospedaje.

1.5 Hipótesis o preguntas de investigación

¿Es posible que a través de programas de RSE se logre disminuir la cantidad de desperdicio de alimentos que se genera diariamente?

1.6 Justificación

El desperdicio de alimentos se torna importante en cuanto se ve relacionado con coadyuvar al reto de disminuir el hambre mejorando a la seguridad alimentaria además de eficientizar recursos como la tierra, las semillas, el agua, el capital y la mano de obra mismas que están involucradas en el cambio climático y calentamiento global (Aguilar, 2018), mismo que se calcula entre el 8% y el 10% de las emisiones de gases de efecto y estas asociados al desperdicios de alimentos. (PNUMA, 2021)

De acuerdo con el Banco de Alimentos de México (BAMX, s.f.), se desperdician 38 toneladas que son igual a un tercio del alimento producido que alimentaría a 25.5 millones de personas que no tiene comida.

En el 2019 en Quintana Roo, diferentes centros de servicio de hospedaje y alimentos así como super mercados tiraron alrededor de 31 mil millones de toneladas de alimentos que todavía se podía consumir y por año 28 toneladas de sobras de cascaras de frutas , en total se vertieron al basurero 60 mil toneladas en este Estado, de acuerdo con cifra de la Secretaría de Ecología y Medio Ambiente, (Meganews, 2020)

La siguiente investigación pretende analizar los conocimientos que los centros de hospedaje y sus colaboradores tienen respecto al desperdicio de los alimentos, para identificar qué medidas toman los centros de hospedaje para combatir el desperdicio de alimentos, para así identificar los casos de éxito. Los beneficios que proporcionara esta investigación serán dar más reconocimiento al problema del desperdicio y aportar una revisión de la literatura sobre el desperdicio de alimentos, lo que beneficiaría no solo a los centros de hospedaje, sino también a las comunidades y personas que tienen más inseguridad alimentaria.

La seguridad alimentaria tiene cuatro dimensiones que son: la disponibilidad física (la oferta de alimentos), el acceso (económico y físico), utilización (la forma en que el cuerpo aprovecha los nutrientes y energía), y la estabilidad (acceso a los alimentos de manera periódica) (Aguilar et al, 2019).

La investigación prevé exponer la realidad e impacto del desperdicio de los alimentos que se generan en los centros de hospedaje, ya que no solo afecta el sector hotelero de manera económica, sino que afecta a todos los alrededores de manera ambiental y continúa con la hambruna a nivel mundial. Este trabajo expandirá los casos de estudio del desperdicio de alimentos dentro del sector hotelero.

Este problema es significativo, ya que los centros de hospedaje no toman en cuenta el problema de desperdicio de alimentos, y simplemente se deshacen de él, o solo aplican un enfoque hacia el medio ambiente, cuando se puede aplicar un enfoque humanitario, a través de la donación de los alimentos (WWF, 2019).

La PROFECO (s.f.), expresa que el artículo 199 Bis de la Ley General de Salud, dicta que aquellos organismos que integren en sus programas las donaciones de alimentos en busca de

aportar a los sectores más vulnerables de México, deberá pasar por inspecciones sanitarias, cumpliendo constantemente con las disposiciones demandadas en la Ley.

Los resultados podrán ayudar a futuras investigaciones y se apoya de la definición de PDA de la FAO. Esta problemática debe de ser estudiado desde todos los departamentos que entran en contacto con los alimentos como lo son el área de AyB, área de sustentabilidad y el área de calidad.

Se espera que el proyecto evidencie el conocimiento que tienen los colaboradores de los diferentes departamentos en un centro de hospedaje respecto a cómo se manejan los desperdicios generados, además de analizar las acciones y estrategias que actualmente emplean e identificar los casos de éxito, en los centros de hospedaje que ya trabajan en resolver el problema.

1.7. Limitaciones y delimitaciones

1.7.1. Limitaciones

Al desarrollar la investigación en cuanto a la revisión de literatura sobre el desperdicio de alimentos en el sector hotelero identificando la importancia de la RSE para la disminución de la problemática. se encontró baja producción científica a nivel nacional respecto al tema, sin embargo, de lo localizado si hay similitudes en las investigaciones encontradas y la información más relevante. Así mismo al evaluar el conocimiento que tienen los trabajadores sobre el desperdicio de los alimentos en un centro de la disponibilidad para la realización de las entrevistas y la actividad práctica para cuantificar el desperdicio de alimentos fue complicada de gestionar debido a que el centro de hospedaje tiene sus políticas y actividades propias.

1.7.2. Delimitaciones

Para el estudio que se realizó se utilizó una metodología cuantitativa y cualitativa debido a los instrumentos con lo que se contó y el corte de la investigación, así mismo el tiempo para desarrollarla fue de un año debido a las gestiones necesarias para realizar las actividades de campo, y debido a los obstáculos que se derivan de las políticas del sector hotelero el número de entrevistados dentro del centro de hospedaje fue reducido pero del área más significativa con la que se relaciona la investigación.

CAPÍTULO II. ASPECTOS TEÓRICOS Y CONCEPTUALES

La FAO (2020) menciona que la comida es una de las cosas más importantes que conectan a todas las personas, pues se depende de ella para sobrevivir, satisfaciendo las necesidades fisiológicas básicas de la pirámide de Maslow y aporta felicidad. Es parte de cómo el ser humano interactúa con la naturaleza y la supervivencia, además de formar parte de su cultura y hábitos; no obstante, actualmente los nuevos estilos de vida no valoran los recursos necesarios para su producción, ni el proceso que se necesita para generarlo.

Debido a esto, el desperdicio de alimentos es muy preocupante, de acuerdo con el Programa de Acción de Residuos y Recursos (por sus siglas en inglés WRAP) en el 2019, la cantidad de residuos alimentarios generados por los hogares y los sectores de servicio de hotelería y alimentación, como porcentaje de las cantidades de alimentos comprados, son similares entre 16% y el 18% respectivamente. El Banco Mundial (28 de septiembre de 2020) estima que cerca de un tercio de los alimentos producidos anualmente se perdían en las diferentes etapas de la cadena de suministro alimentario, la pandemia de COVID-19 alteró las cadenas de suministro nacionales, lo que llevó a destrucción, pérdida y desperdicio de cultivos no vendidos.

Se necesita una gestión adecuada de la cadena de suministro alimentario para que se logre alimentar a la población, mantener la seguridad alimentaria y reducir los impactos ambientales como las emisiones de gases de efecto invernadero al cultivar alimentos que no se consumen y la descomposición de materia orgánica, que es aproximadamente un 8% de las emisiones mundiales totales, el uso de recursos hídricos y la deforestación para la expansión agrícola. (FAO, 2020).

2.1. Esquematización de las secciones o conceptos a elaborar

2.1.1 ¿Qué se considera desperdicio de alimentos?

El desperdicio de alimentos se refiere a la pérdida de los alimentos en las etapas finales de la cadena de suministro de alimentos (distribución y consumo), y esta generalmente relacionada a los problemas de comportamiento y manejo de los alimentos. Las pérdidas posteriores al consumo de los alimentos incluyen alimentos desperdiciados por actividades y operaciones en el que se consumen los alimentos. El método para medir la cantidad de desperdicio de alimentos suele ser por peso, aunque también existen otras medidas como lo son el valor calórico, la cuantificación de

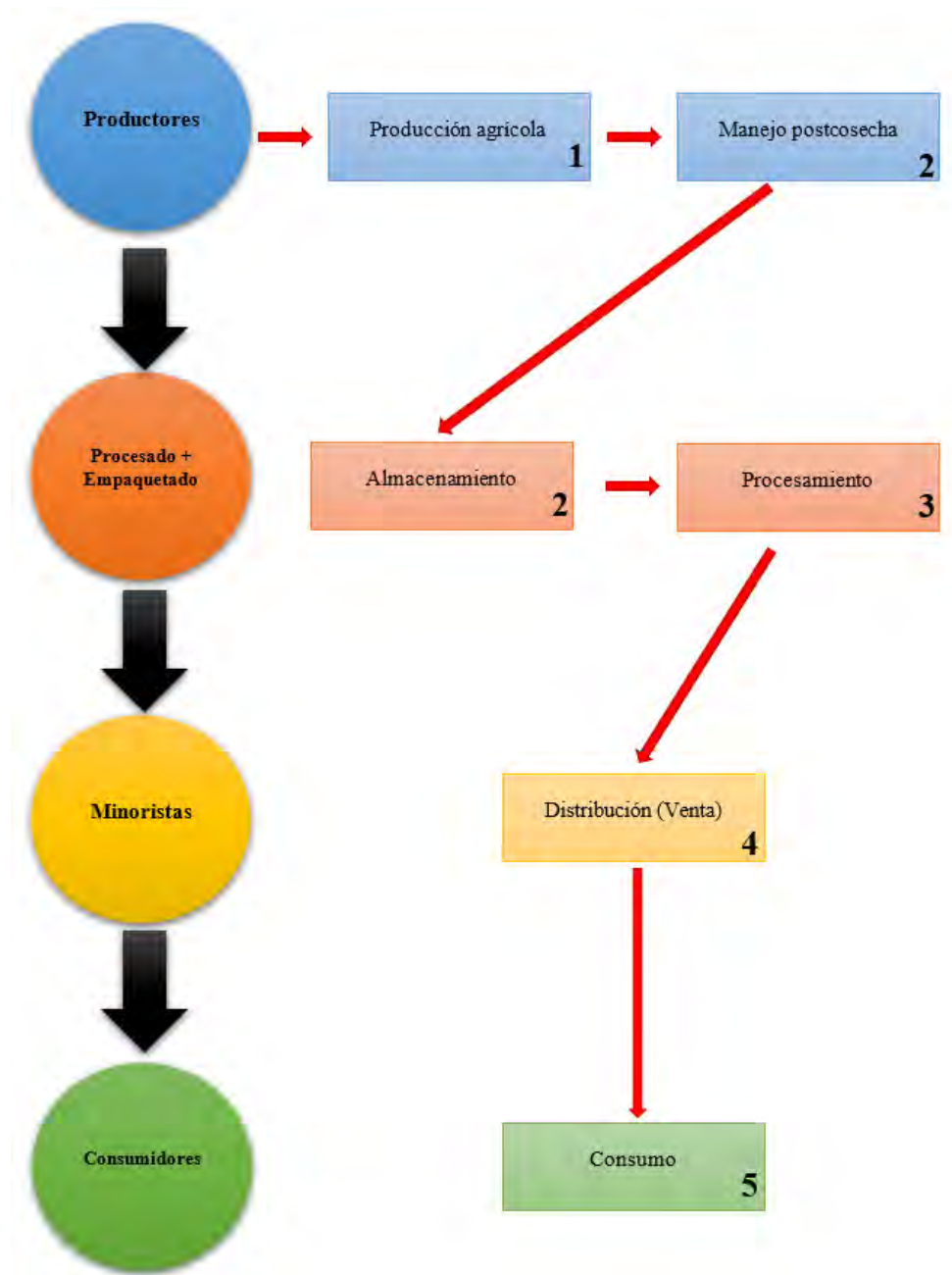
los impactos de los gases de efecto invernadero y la pérdida de insumos, como, por ejemplo, los nutrientes y el agua (Parfitt et ál, 2010).

De acuerdo con la FAO (2012), la pérdida de alimentos que se manifiesta al final de la cadena de suministros alimentaria está relacionado con las acciones de los vendedores minoristas los consumidores. A pesar de que los alimentos perdidos se usen posteriormente para unos no alimentarios como el pienso, la bioenergía, entre otros; se les considera como desperdicio de alimentos.

En la figura 1, se diferencian 5 límites de las Cadenas de Suministro de Alimentos (CSA), de los productos animales y vegetales, como son, producción agrícola, postcosecha , almacenamiento, el procesamiento, la distribución y el consumo. Las CSA son las etapas más importantes por las que pasan los alimentos antes de llegar a un consumidor, sus etapas son complejas y requieren de una correcta manipulación y gestión de los alimentos.

La producción agrícola es la fase donde se produce el alimento y tiene problemas como las pérdidas debido a daños mecánicos y/o derrames y a la muerte de animales durante la cría. El manejo postcosecha y almacenamiento es la fase en donde se maneja y guardan los alimentos para conservar los productos para su posterior comercialización o consumo, su propósito es mantener la calidad de los alimentos (frutas, verduras y productos de origen animal), esta fase suele tener problemas con derrames, deterioro y muerte del producto durante su manejo, almacenamiento y transporte. El procesamiento se refiere a las acciones a las que se someten los alimentos, que modifican sus condiciones naturales para una mejor conservación y apariencia; algunos de los problemas que se generan en esta fase es el derrame, deterioro, procesamiento industrial adicional, interrupción de procesos y la separación de productos que o son apropiados para el procesamiento. El consumo es cuando algún individuo ingiere cualquier cantidad de comida. Hay distintos agentes involucrados durante las fases, los productores se encargan de los procesos de producción agrícola y manejo postcosecha. El procesado y empaquetado se realizan en las etapas de almacenamiento y procesamiento. Los minoristas son los agentes encargados de los alimentos durante la distribución (o venta), ejemplos de estos son: supermercados, vendedores minoristas, carnicerías, panaderías, hoteles, entre otros. Y los consumidores son aquellas personas que consumen algún bien o producto, y se encuentran en la fase de consumo; el desperdicio se genera a través de las pérdidas y desperdicio durante el consumo en el hogar.

Figura 1. Esquema de la Cadena de Suministro de Alimentos



Fuente: Elaboración propia, basado en FAO (2012).

Como se muestra en la tabla 1, hay metodologías que permiten la estimación de PDA, éstas están vinculadas al sector de alimentos y sus prioridades, a continuación se muestran las que miden el desperdicio de alimentos.

Tabla 1. Metodologías de medición de desperdicio de alimentos

	Pesaje directo	Conteo (Básico, escaneo, escalas visuales)	Evaluación por volumen	Archivos	Balance de masa	Modelado	Datos de proxy
Descripción	Uso de dispositivo de pesaje para cuantificar masa desaprovechada de alimentos	Evaluación del número de elementos que componen PDA y usar los resultados para determinar el peso	Uso de dispositivos en combinación con desplazamiento de agua o evaluación visual.	Análisis frecuente de archivos, como residuos de transferencia de residuos, para cuantificar alimentos desaprovechados.	Medición de las entradas y salidas en las etapas de la CSA.	Uso de terminología y un enfoque matemático para estimar las PDA, con base en las interacciones de múltiples factores.	Pueden incluir datos que tengan mayor antigüedad respecto al alcance temporal del inventario, que provengan de una zona geográfica diferente, o que se extraigan de un sector distinto al definido
Ventajas	-Exactitud -Poca incertidumbre sobre los datos de inventario	-Bajos costos -Alto grado de precisión posible -Causas de las PDA podrían ser detectadas	Si las PDA están en un contenedor, es más fácil y barato evaluar el volumen que pesarlo.	-A menudo es más barato que nuevos estudios -Cuando los archivos se basan en mediciones reales, los datos pueden ser más precisos	-Flexibilidad de aplicación a productos o sustancia Procedimientos establecidos para su uso Software libre disponibilidad -Fácil acceso a la información	-Costos relativamente bajos -Puede generar datos provisionales susceptibles de mejoras con mediciones o aproximaciones	Menos costosos que los métodos que miden o estiman la cantidad de alimentos desaprovechados.
Desventajas	Esfuerzo requerido.	No es muy útil cuando las PDA están en una mezcla de múltiples elementos.	Requiere la aplicación de factores de densidad para convertir el volumen en peso, puede conllevar inexactitud.	El método utilizado para generar los datos podría no ser claro.	-Los datos de una gama de fuentes son necesarios y pueden requerir conversión. -Algunas reducciones de peso no	-Los supuestos no fundados pueden incluirse en el modelo. -Las relaciones matemáticas entre los elementos del modelo pueden aplicarse de	Menos exactitud, debido a la aplicación de supuestos.

					están relacionadas con PDA	manera inapropiada.			
Costo	Variable: Depende del número de instalaciones, transporte, logística y costos laborales.	Requiere del aplicación de factores de densidad para convertir el volumen en peso, puede conllevar inexactitud.	la de acceso a las PDA para el en puede	Variable: Depende del acceso a las PDA	Variable: Asociado principalmente con el tiempo empleado para obtener y analizar los registros.	Variable: Asociado principalmente e con el tiempo empleado por el analista en la obtención de los datos y en la realización del análisis del balance de masa.	Variable: Depende de los recursos humanos necesarios para desarrollar, poblar y utilizar el modelo.	Variable: Asociado principalmente con el tiempo dedicado por el analista en la obtención de los datos, realización de cálculos y redacción de los resultados,	
	La operación del dispositivo de pesaje y registro de los resultados no requiere conocimientos especializados.	-Los costos determinan el tamaño de la muestra. -El alto nivel de experiencia requerido. -No todos los flujos de residuos pueden ser analizados.	Alto: alquiler de equipo, gastos de traslado, gastos de eliminación/reciclaje, licencia para realizar la clasificación, etc.	No se necesita experiencia especial para el uso de los registros.	Requiere un mayor nivel de experiencia cuando los datos son presentados en diferentes unidades y necesitan interpretación es adicionales.	Requiere un profundo conocimiento y comprensión de la información utilizada dentro del modelo, en función del nivel de complejidad del modelo.	Variable; En función de la complejidad del enfoque.		

Fuente: FAO (2020).

De acuerdo a la Comisión para la Cooperación Ambiental [CCA] en 2019, una cantidad considerable de alimentos para consumo humano no cumple su propósito, lo que genera un nivel de ineficiencia, es por ello, que cuantificar la perdida y el desperdicio de alimentos, nos ayuda reducir la PDA y brinda beneficios en tres aspectos, que son: el aspecto económico, donde las empresas podrían tener cuantiosas ganancias económicas si diesen usos redituables a los alimentos

desperdiciados, en vez de destinarlos al flujo de residuos; el aspecto medioambiental, donde al reducir el PDA se genera una menor huella ambiental para una empresa, y por último en el aspecto social, donde los productos comestibles excedentes se pueden distribuir entre bancos de alimentos, organismos dedicados al rescata de alimentos y otras instancias de beneficencia, que puedan ser destinados a segmentos de población con carencia de seguridad alimentaria,

2.1.2 Causas del desperdicio de alimentos.

En teoría, los que actúan como productores toman decisiones de acuerdo a maximizar sus ganancias, por esto, es posible que dejen pasar ciertas pérdidas en los alimentos e incluso llega el grado en qué es inevitable. En tal sentido, parece ser razonable producir más de lo programado y arriesgarse de tener que descartar algunos alimentos, ya que el costo de no poder satisfacer la demanda sobrepasa el de generar en grandes cantidades los alimentos. No obstante, el consumidor enfoca sus decisiones objetivamente a su bienestar; lo que para uno puede resultar factible hacer las compras una vez por semana ajustándose a adquirir todo lo necesario, para otro es sencillo comprar productos diariamente.

Para ambos actores, la causa directa se determina por las medidas que ocasiona la pérdida de alimentos en las cadenas de suministro o los aspectos que están fuera de su control. A diferencia de lo anterior, los elementos indirectos son los múltiples escenarios que condicionan el proceso de la toma de decisiones y que intervienen en las medidas a fin de reducir la creciente problemática. En la Tabla 2, encontramos detalladas las bases directas e indirectas que ocasionan la PDA. (FAO, 2019).

Tabla 2. Posibles causas directas y factores indirectos de la pérdida y el desperdicio de alimentos

Producción agrícola y cosecha, sacrificio o captura	Almacenamiento y transporte	Elaboración y envasado	Venta al por mayor y al por menor	Consumo: Hogares y servicios alimentarios
FACTORES INDIRECTOS (la lista no es exhaustiva)				
Abandonados en el campo debido a las normas de calidad o a una caída brusca de los precios	Falta de instalaciones adecuadas de almacenamiento o transporte (por ejemplo, camiones refrigerados)	Capacidad insuficiente de elaboración para la sobreabundancia productiva estacional	Variabilidad de la demanda de productos perecederos	Numerosas etiquetas en las que se indica la fecha de consumo
CAUSAS DIRECTAS (la lista no es exhaustiva)				
Prácticas y elecciones productivas y agrónomas (p. ej., la elección de variedades de cultivos)	Gestión deficiente de la temperatura y la humedad	Deficiencias técnicas (tamaño inadecuado o envase dañado)	Exposición y envasado inadecuados de los productos	Confusión entre las etiquetas en las que se indica la fecha de vencimiento y de consumo
Daños causados por equipos o trabajadores	Almacenamiento prolongado (p. ej., debido a la falta de transporte)	Falta de gestión adecuada de los procesos	Eliminación de los productos con una apariencia “imperfecta”	Almacenamiento o administración inadecuados de las existencias en el hogar
Programación inadecuada de la cosecha	Mala gestión logística (manipulación inadecuada de productos delicados)	Recortes excesivos para conseguir una determinada estética	Sobrecarga	Porciones excesivas

Nota: La tabla demuestra de qué forma directa e indirectamente influyen los productores y consumidores en la PDA. Tomada de la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación, 2019.

Retomando el concepto de la Pérdida y el Desperdicio de Alimentos, está de más decir que la problemática es de orden mundial; no obstante, sus factores determinantes varían según el país, estado o ciudad, así como de las características del contexto, el tipo de producción o hasta la infraestructura que utilizan cada una de las cadenas de suministro de alimentos.

En los países mediana y altamente desarrollados, se ha revelado que tal desperdicio sucede comúnmente en hogares, hoteles y restaurantes, debido al cumplimiento de exigencias en

estándares de calidad donde únicamente dan importancia a la apariencia de la empresa u organización ante la verdadera razón social. En algunas ocasiones, misma pérdida se debe a los servicios de comida tipo buffet o a los grandes eventos que dirigen mismos organismos, en los cuales el éxito se mide en derroche. En contraste, cuando se habla de las regiones de menores ingresos desde la cosecha, post cosecha y almacenamiento se van desperdiciando los alimentos, adjudicándose por las restricciones estructurales y financieras, sumadas de las condiciones climáticas de los pequeños territorios, lo que se convierte en una desventaja sobre los ingresos de los agricultores pequeños y en un aumento del precio final para el consumidor. Un ejemplo claro, en Europa y América del Norte el desperdicio ocurre entre los 95 a 115 kilogramos al año por persona, a diferencia de África y Asia Meridional que representa unitariamente de 6 a 11 kilogramos anuales (Basso et al, 2016).

Los autores Hidalgo y Martín (2020), mencionan que la FAO identificó que tanto en los países de mayores ingresos como en los de menor riqueza, ocurre la pérdida y desperdicio de alimentos, sólo que en distintos momentos, es decir, las zonas industrializadas pierden el 40% de alimentos en las etapas de ventas y consumo debido a que las enormes cantidades de alimentos más la variedad de productos desencadenen que estos expiren antes de que se vendan; mientras que en el país en desarrollo sucede en la cosecha y producción por la falta de infraestructura e inadecuados medios de conservación. Por otra parte, la Comisión Europea ha revelado que en dicho contienen las principales causas de la problemática son los altos estándares de alimentos en el mercado, compras excesivas, ineficiente gestión de inventarios, sobreproducción, entre otras razones.

2.1.3 Consecuencias del desperdicio de alimentos en el mundo

El desperdicio de los alimentos es uno de los problemas más grandes que la humanidad enfrenta en la actualidad, ya que los alimentos que pueden ser usados para el consumo humano se desperdician y malgastan, creando problemas ambientales, problemas sociales, problemas económicos y continúa perpetrando el gran problema del hambre a nivel mundial.

En sí producir alimentos genera emisiones de dióxido de carbono que posiblemente determinan el cambio climático; una vez que estos son desechados se transforman en recursos que requieren esfuerzos para su gestión. Esto es que, el impacto mundial de la PDA se ve reflejado primeramente en el ambiente y sus recursos naturales. Por ejemplo, el consumo de la huella hídrica

es enorme y utilizar miles de hectáreas de tierra para las áreas de cultivo perjudica en gran medida la biodiversidad; más del 20% es lo que se estima que el desecho de alimentos ocasiona de daño a la diversidad biológica (Hidalgo y Martín, 2020).

Respecto al entorno financiero, siempre habrá pérdidas monetarias cuando se trata de qué los alimentos deben cumplir las imposiciones del mercado o quizás en el momento de su transportación u aspectos que no le resultan al productor. En cambio, en este mismo contexto a las familias no les conviene en el momento en qué desechan los productos por no identificar el funcionamiento del etiquetado y sus compras excesivas se echan a perder (Hidalgo y Martín, 2020).

El impacto social del desperdicio alimentario mantiene relación con el acceso de estos; mientras algunos adquieren productos en grandes cantidades a otros les cuesta conseguirlos por falta de recursos económicos, lo que ocasiona sean visibles las desigualdades entre las personas. (Mestre y Martínez, 2017).

De forma general, cualquiera de los efectos que traen la pérdida y desperdicio de alimentos dependen de las cantidades que se tiran, el contexto de producción y su paradero final.

2.1.4 Consecuencias del desperdicio de alimentos en el sector hotelero

De acuerdo con Externado (2017), el sector turismo a nivel global enfrenta un gran desafío con el tema del desperdicio de alimentos y las consecuencias que trae consigo, mismos que van de la mano con las demandas del mercado (platos que no son bien vistos, por su estética o componentes o la simple razón de que sirven comida que al final se tira).

Además, desechar los productos resulta contraproducente con el negocio y el medio ambiente, porque afecta directamente con la rentabilidad del hotel (Redacción, 2021).

2.1.5 Medidas para contrarrestar el desperdicio de alimentos en el sector hotelero

La Asociación Empresarial Hostelera de Benidorm, Costa Blanca y Comunidad Valenciana en el 2019, realizaron una guía para la lucha contra el desperdicio de alimentos en hoteles, a través de una serie de estrategias no exhaustivas, estas son:

- Planificación de menús: Usando ingredientes lo más versátiles posibles, disponer de recetas de aprovechamiento, disminuir la variedad de platos ofertados, adaptar

los menús a productos de temporada, poniendo a disposición cartas que sean a fin a grupos determinados como niños, deportistas, etc. Así como la elaboración de ensaladas al momento, así como menús especiales en caso de sobreocupación

- Administración de compras: Darle mayor continuidad al suministro de compras con la intención de que el almacenamiento decrezca, evitando la compra de productos de alta caducidad como los frescos, así como tener una comunicación fluida con los proveedores y revisar constantemente la materia prima.
- Recepción y almacenamiento: mantener la calidad de la materia prima regulando la temperatura, almacenado en tiempo y forma los productos perecederos, organizando los almacenes y llevando controla adecuado de los mismo administrando fechas de consumo.
- Elaboración de alimentos: Aprovechar las partes de alimentos descartadas en los procesos de acondicionamiento de materia prima, disponer adecuados utensilios de corte y personal, minimización de errores en la preparación culinaria, realizar un porcionado adecuado, reaprovechar sobrantes de platos, evitar sobreproducciones y usar tecnologías como el envasado al vacío.

Exposición y servicio: Dejando un tiempo menor los alimentos que están expuestos sin que se tenga que rellenar el espacio y proporcionando al cliente alimentos a la carta para tomar medidas que minimicen el desperdicio de comida servida por el propio cliente.

- Banquetes, reuniones y eventos: Solicitar información precisa de asistentes, optar por máquinas de cade y dispensadores de agua, informar adecuadamente sobre el tamaño de las raciones y ofrece distintos tamaños según las necesidades del cliente, ser flexible con aquellos clientes que, por gustos personales, quieran suprimir algún ingrediente de un plato, y ofrece bolsas y cajas para que los clientes puedan llevarse la comida sobrante.
- Donación de alimentos: Se plantea desde los principios de garantía sanitaria, cumplimiento normativo y con un sistema de control sanitario. Con tres modalidades: Cesión de comida para consumo en las instalaciones del propio establecimiento, cesión de partida de comida a los bancos de alimentos para su posterior reparto o cesión de comidas para llevar de forma directa por parte de las personas necesitadas.
- Implantación y gestión de programas de prevención de desperdicios de alimentos: estableciendo medidas o estrategias que se puedan implementar en cada fase del proceso

para prevenir desperdicios, priorizando la auditoria de excedentes e involucrando a los empleados, además de comunicación con los clientes, para hacerlos conocedores de las implicaciones de políticas de reducción de desperdicios de alimentos y hacerlo participe en las estrategias.

2.1.6 Qué es la Responsabilidad Social Empresarial y cuál es su utilidad

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) no existía como tal durante el siglo XIX y en la primera mitad del siglo XX se empezó a materializarse con la participación voluntaria por parte de las organizaciones en la comunidad, en la segunda mitad del siglo XX, se comenzó a tomar conciencia de la capacidad de influencia del sector privado en la solución de problemas sociales, al reconocer los daños y riesgos que su actividad ocasionaba en el entorno. A partir de la década de 1960 a la actualidad, las organizaciones, instituciones y el gobierno han buscado métodos y estrategias para afrontar los cambios sociales y medioambientales (Correa, 2007).

De acuerdo a Smith (1997), desarrollar actividades que impulsen los donativos, eleven la productividad y reduzcan costos dan una poderosa ventaja competitiva, En otras palabras, las compañías se han convertido en ciudadanos empresariales, que cultivan una amplia visión de su propio egoísmo al mismo tiempo que buscan formas de alinear ese egoísmo al bien de las mayorías, esto para generar un valor agregado a las compañías, dándoles un reconocimiento positivo.

De acuerdo a la investigación de Cancino y Morales (2008), se clasifico las teorías en cuatro enfoques: el primer enfoque son las teorías instrumentales cuyo eje es alcanzar los objetivos económicos sobre las actividades sociales y tiene cuatro argumentos que son la obligación moral, sustentabilidad, licencia para operar y la reputación; el segundo enfoque de teorías integradoras menciona que las actividades que genera la RSE son debido a demandas sociales; el enfoque tres la cual es una teoría de carácter político menciona que se desarrolla con base a la necesidad del uso responsable en el ámbito político; y el cuarto enfoque de las teorías sobre la ética y la moral en los negocios, que las actividades de RSE están fundamentadas en parámetros de derechos universales o espirituales y no en términos estrictamente económicos.

Como se observa en la tabla 3, a nivel mundial coexisten diversas definiciones de la RSE, la mayoría de estas definiciones entienden este concepto como una integración voluntaria, por parte de las empresas (sobre todo las grandes empresas, aunque también aplica a las pymes y las

cooperativas), a las preocupaciones y problemas sociales y medioambientales en sus operaciones y en sus relaciones, por ejemplo, a través de la inversión en su capital humano (colaboradores).

Tabla 3. Definiciones de RSE

Autor	Definición
Carroll (1991)	<p>Es posible distinguir al menos cuatro tipos de acciones en responsabilidad social que gestionan las empresas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidades Económicas: se busca ser rentable para los accionistas, entregar buenos trabajos a los empleados y producir productos de calidad para los clientes. • Responsabilidades Legales: se busca cumplir las leyes y las reglas del juego preestablecidas. • Responsabilidades Éticas: se debe conducir la moral de la empresa realizando lo que es correcto y justo, evitando generar daños a terceros. • Responsabilidad Filantrópica: se deben hacer contribuciones voluntarias a la sociedad, dándole tiempo y dinero como una buena obra.
Lantos (2001)	<p>Estudia cuatro focos de compromiso de recursos en actividades de responsabilidad social:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Visión de generación de ganancias como fin único: esta visión está enmarcada en el ámbito económico de la RSE, en donde la generación de ganancias es el fin único de la empresa y su único deber con la sociedad es respetar las leyes vigentes (normas explícitas). Aquí la idea es generar el máximo de utilidades mientras se respeten las leyes. • Visión de generación de ganancias en un ámbito limitado: también es una visión económica de la RSE, pero además de cumplir la ley, la empresa se entiende como una entidad que respeta tanto las leyes como las normas tácitas dadas por el entorno en que se desenvuelve. • Visión de bienestar social: en esta visión se lleva la ética a un nivel superior, donde la empresa debe estar consciente del daño que puede causar a la sociedad y hacerse responsable de él (gestión de externalidades negativas), integrando en esta visión las relaciones existentes con los diversos grupos de interés de una empresa. • Visión de empresa al servicio de la comunidad: esta visión corresponde a una visión altruista donde la empresa debe usar sus recursos de la manera más eficiente con el fin de generar bienestar en la sociedad (derramar beneficios sociales).

Verduzco (2006)	RSE es la capacidad de una empresa para escuchar, atender, comprender y satisfacer las legítimas expectativas de los diferentes actores que contribuyen a su desarrollo, orientando sus actividades a la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus miembros, de la sociedad y de quienes se benefician de su actividad comercial, así como al cuidado y preservación de su entorno.
Medina (2006)	RSE debe ser parte de la esencia de la empresa y estar inscrita en la misión y visión de esta, implicando un cambio integral e invirtiendo para ello los recursos y esfuerzos necesarios para realizar un proyecto de renovación de la imagen corporativa por convencimiento propio, permitiendo la participación activa de los involucrados debido a que se trata de la búsqueda de la calidad en todas sus acciones.
Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España (2007)	La RSE es un conjunto de compromisos de diversa orden, económica, social y ambiental adaptados por las empresas, las organizaciones e instituciones públicas y privadas y que constituyen un valor añadido al cumplimiento de sus obligaciones legales, contribuyendo a la vez al progreso social y económico en el marco de un desarrollo sostenible.
Cajiga (2009)	La RSE es el compromiso consciente y congruente de cumplir integralmente con la finalidad de la empresa, tanto en lo interno como en lo externo, considerando las expectativas económicas, sociales y ambientales de todos sus participantes, demostrando respeto por la gente, los valores éticos, la comunidad y el medio ambiente, contribuyendo así a la construcción del bien común.
ISO 26000 (2010)	RSE es la responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que: contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad; tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas; cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento; y este integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones.
Visser (2011)	RSE es la forma en que los negocios consistentemente crean valor compartido con la sociedad a través del desarrollo económico, el buen gobierno, la reacción o capacidad de respuesta de todos los actores involucrados y las mejoras en el medio ambiente.

Fuente: Carroll (1991), Lantos (2001)m Verduzco (2006),Medina (2006), Ministerio de trabajo y asuntos sociales España(2007), Cajiga (2009), ISO26000 (2010) Visser (2011).

Para apoyo de esta investigación, es preciso tomar en cuenta la definición que ofrece Cajiga (2009) acerca de la RSE, expresando que la misma, es una excelente práctica de negocios para las empresas. En relación añade que, aspectos desde una buena gerencia hasta el servicio al cliente son esenciales para ser un valor adicional e incluso posicionarse entre los competidores del mercado.

Esto da a entender que la responsabilidad social empresarial (RSE), no es ajeno o añadido a la función de la empresa, sino que es parte de sus funciones y que busca responder a los desafíos maximizando los impactos positivos y minimizando los negativos hacia grupos y comunidades vinculadas a su operación (Gómez et ál, 2019)

2.1.7 La importancia de la RSE en el hotelería

De acuerdo con Fernández y Cuadrado (2011), los centros de hospedaje son la base del sector turismo y gracias a su implementación de acciones de responsabilidad social traen consigo beneficios en favor del medio ambiente y el crecimiento económico-social.

Los centros de hospedaje deben de practicar la RSE, para proteger el medio ambiente y demostrar su preocupación por el bienestar de las comunidades para apoyar el desarrollo sustentable de la economía, el medio ambiente y la sociedad. Hay evidencia que indica que la RSE tiene un impacto positivo en las ventajas competitivas de los hoteles, literatura sugiere que la RSE afecta positivamente las actitudes, comportamientos de los colaboradores y su desempeño a través de la identificación basada en la teoría de la identidad social (que dice que los empleados tienden a identificar características individuales a través de la clasificación incluyendo intereses, valores y habilidades) , donde existe una conexión psicológica con la empresa y el empleado, construyendo una identificación organizacional donde el individuo se define en términos de su membresía en una organización particular, que hace que los empleados se sientan orgullosos de ser parte de la organización (He et ál, 2019).

El concepto de Responsabilidad Social Empresarial comúnmente es erróneo para las cadenas hoteleras que tratan de aplicarlo, debido a que confunden éste con las aportaciones que dirigen a comunidades u asociaciones; demostrando la inexistencia de una actitud estratégica en función de dirigir sus principios en todas las áreas departamentales y garantizando la disminución de los impactos de sus procesos, a través de una dirección sensata (Cardona y Hernández, 2011)

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo se aborda el protocolo del marco metodológico, para ello se presenta el diseño de la investigación, las técnicas de investigación utilizadas, contextualización del área de estudio, diseño del instrumento de investigación y la exploración y manejo de los datos, esto con la finalidad de detallar las características y metodología utilizada en la presente investigación, así como técnicas e instrumentos aplicados a los sujetos dentro del contexto de un centro de hospedaje, seguido del procedimiento de recopilación de información, el procesamiento y análisis de la misma.

3.1 Diseño de la investigación

La presente investigación implementa una triangulación metodológica, ya que, se aplicaron métodos cuantitativos y cualitativos, esto con el fin de sustentar la información recabada cualitativamente y tener una visión más amplia del fenómeno de estudio. En el ámbito de la navegación, la triangulación se refiere a identificar un plano desconocido desde varias referencias, sin embargo, en una investigación se trata de tomar múltiples procesos de estudio que cumplirán con los objetivos planteados, aportando directamente a la resolución de la problemática (Arias, 2000). Existen cuatro tipos de triangulación, la que nuestra investigación aplicó es la triangulación metodológica, ya que se tiene una triangulación dentro y entre los métodos.

La investigación es de tipo no experimental, puesto que no se tiene un control de las variables y se limitara a la observación de situaciones ya existentes. Es correlacional, ya que busca identificar las asociaciones entre las variables del fenómeno. También es exploratoria, debido a que busca recopilar información, identificar antecedentes generales, ubicar aspectos relevantes, que habrá que examinarse a profundidad en futuras investigaciones. Weiers (1998) argumenta que la investigación exploratoria ayuda a los investigadores a familiarizarse con el contexto de un problema, identificar las variables más importantes y reconocer otros cursos de acción. El propósito de la investigación exploratoria es ayudar a obtener información y comprensión de la situación con relativa rapidez (Lerma, 2011).

Tabla 4. Diferencias entre el método cualitativo y cuantitativo.

Método cualitativo	Método cuantitativo
Intenta comprender el comportamiento humano inmerso en el lugar donde éste se desenvuelve y actúa.	Estudia el comportamiento de los hombres desde afuera. Solo varias veces se introduce en el escenario que pretende definir y explicar.
Observa participativamente lo que estudia.	Observa controladamente lo que estudia.
Sabe que su presencia provoca efectos reactivos entre los sujetos que estudia.	Cree que a través del control de las variables contaminadores no provoca efectos reactivos en los sujetos que estudia.
Piensa que la única generalización que existe es que no existe ninguna generalización.	Piensa que puede generalizar a otros contextos similares.

Fuente: Murillo y Martínez-Garrido (2010).

Como se observa en la *tabla 4*, tomada de Murillo y Martínez-Garrido (2010), la principal diferencia entre los métodos de investigación es que el método cuantitativo se ocupa de los números y las estadísticas, al mismo tiempo que realiza una generalización de contextos similares; mientras el método cualitativo se emplean las palabras y significados, y no existe generalización.

La metodología cualitativa forma parte de la primera paret de este trabajo, la cual se enfocó en la producción de datos descriptivos: conducta que se puede observar y palabras de la propia persona. La investigación de tipo cualitativa se centra en recopilar los datos clave y acepta todas las referencias de información; adquiere que cualquier entorno o persona es potencial para desarrollar el estudio (Taylor y Bodgan, 1987).

El hecho de que la investigación utilice una metodología cualitativa representa un gran logro al tratar de comprender e interpretar las imágenes sociales, los significados y las dimensiones emocionales que guían el comportamiento de los actores sociales. Esto hace que el diseño sea abierto, ya que permite producir informaciones no preconcebidas en el diseño; y flexible, ya que las fases pueden ocurrir simultáneamente o invertirse en cualquier momento. Las herramientas cualitativas permiten registrar diferentes niveles de subjetividad (indicados por palabras, gestos, tono y silencio), ampliando la interpretación y comprensión de los significados que circulan en un explícito espacio. Ésta metodología se enfoca en las personas y sus discursos así como la comprensión de los mismos que expresan sus deseos, valores y creencias en su medio social. (Serbia, 2007).

Complementando el análisis, se hizo uso de la metodología cuantitativa, por lo que Neill y Cortez (2018) dicen que, esta técnica aprovecha los datos estadísticos, entendiendo las relaciones entre variables o en su caso confirmando las preguntas de investigación.

De acuerdo con Babativa (2017), el método cuantitativo mide anómalos, utiliza estadísticas, emplea experimentación y analiza causa-efecto, su proceso secuencial, deductivo, probatorio, objetivo y analiza la realidad. Entre los beneficios se encuentra la precisión, la predicción y el control. Ésta se adapta al conocimiento y permite, como es el de exponer la realidad desde la complejidad, organización y procedimientos.

3.2 Técnicas de investigación utilizadas

De acuerdo con Quecedo y Castaño (2002), los datos cualitativos son generalmente una elaboración detallada de carácter descriptivo que recopila información extensa y diversa durante un periodo de tiempo relativamente largo. Son ambiguos en el sentido de que ofrecen y ocultan múltiples significados. Se consideran válidos, pero poco fiables y difíciles de reproducir porque son específicos de un contexto y momento concretos. Se pueden explicar procesos mediante la descripción de fenómenos observados, identificado principios generales derivado del estudio de situaciones y comportamientos particulares, generalizándolos dentro de casos particulares y determinando resultados en diferentes casos. Se recogen como las técnicas: la observación participante, el análisis de documentos y la entrevista en profundidad, a continuación, se explican más detalladamente:

Sin embargo, en la primera parte de esta investigación se utilizará la entrevista semiestructurada, ya que ofrecen más flexibilidad que las estructuradas porque se basan en preguntas planificadas que se pueden adaptar al entrevistado

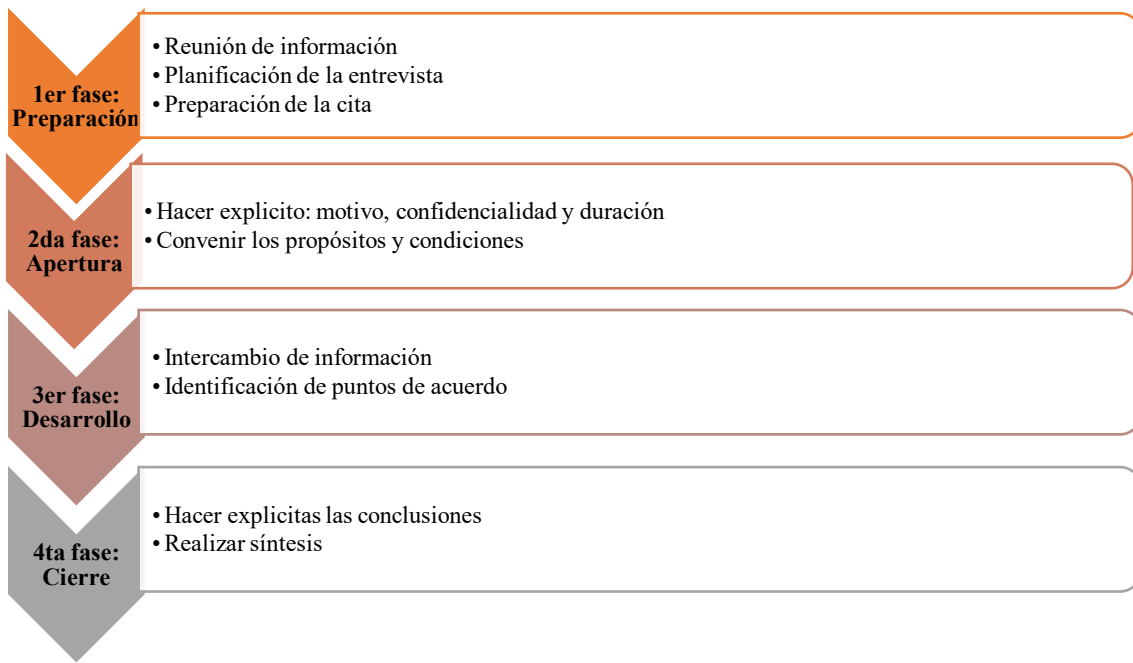
Para la recolección de datos, es importante señalar que Quecedo y Castaño (2002), señalan tres procedimientos efectivos:

1. La observación participante, que es una herramienta utilizada en un mismo espacio entre el investigador y el lugar, siendo un método no intrusivo.

2. Análisis de documentos, un ejemplo de ellos pueden ser registros orales y escritos: autobiografía, diarios, memorias, etc.

3. Entrevista, de las que clasifica en tres: experiencias de vida, sucesos no vistos personalmente y las que son orientadas a un número grande de participantes

Figura 2. Fases de las entrevistas.



Fuente: Elaboración propia, marzo 2023, basada en Díaz-Bravo et al (2013).

Como se aprecia en la *figura 2*, la entrevista cuenta de cuatro fases, en la primera fase se prepara la fecha, lugar, a las personas a entrevistar y la información necesaria, en la segunda fase el entrevistador y entrevistado explican sus propósitos y condiciones, en la tercera fase es en donde se lleva a cabo la entrevista y se intercambia la información; y en la cuarta fase se termina la entrevista y se realiza la síntesis.

Como se observa en la *tabla 5*, Se presentan los diferentes métodos de investigación cuantitativa como son: el experimental, la encuesta y el análisis de datos. Así mismo están las técnicas como el cuestionario y el análisis documental, (Dalle et al, 2005).

Tabla 5. Métodos y técnicas de producción de datos de investigación cuantitativa

Métodos	Técnicas
Experimental	Cuestionarios
Encuesta	Recopilación de datos existentes (censos, encuestas, estadísticas continuas)
Análisis cuantitativo de datos secundarios (estadística)	Análisis de contenido de documentos, textos, películas, etc.

Fuente: Elaborado a partir de Dalle et al, 2005, p. 47.

Gómez (2016), detalla el siguiente listado de técnicas de recolección de datos estadísticos:

- Experimento
- Observación
- Encuesta por internet
- Encuestas autoadministradas a personas o grupos

3.3 Diseño del instrumento de investigación

El primer instrumento para aplicar en esta investigación es la entrevista semiestructurada, usando el instrumento de la investigación de Okumus et ál (2020) en la investigación Tackling food waste in all-inclusive resort hotels. International Journal of Hospitality Management que trata sobre como los gerentes, chefs y colaboradores de los hoteles todo incluido ven el efecto del desperdicio de alimentos y la reducción de los residuos existentes en su lugar de trabajo, explora el porqué del desperdicio de alimentos, la percepción de los colaboradores sobre las razones detrás del desperdicio y como se puede reducir en los hoteles todo incluido. Usando entrevistas cara a cara semiestructuradas con 33 individuos.

En el *Apéndice 1*, se puede observar el diseño del instrumento.

El segundo instrumento, se trata de un caso práctico sobre el inventario de desperdicio de alimentos, usando el material de referencia de la CCA 2019, en su kit de acción “los alimentos

importan”. Las herramientas son: lonas o cubiertas de plástico lavables, guantes de hule, cubrebocas, 8 botes grandes, bolsas de plástico para basura, una báscula portátil, materiales de limpieza y un cuaderno de registro. El procedimiento fue el siguiente:

1. Acordar y discutir los planes de inventario de alimentos desperdiciados con los responsables del centro de hospedaje.
2. Elegir una hora y un lugar donde las personas ingieran los productos. Aquí, se preparan los materiales.
3. Después del horario de la comida, sacar todos los botes (tanto de desechos inorgánicos, orgánicos y para reciclaje) a un espacio abierto, amplio y bien ventilado.
4. Pesar y anotar el peso de los botes llenos y después vaciarlos en pilas separadas, uno por uno, sobre la lona o plástico. Pesar los botes vacíos y anotar el peso. Restar del total obtenido de las mediciones de todos los botes, el peso de los botes vacíos, a fin de obtener el peso de los desechos de los contenidos.
5. Clasifica los residuos en las siguientes clasificaciones: aluminio/latas, basura, comida, botellas, Tetrapak, unicef, vidrio y PEAD. Coloca los residuos clasificados en los botes limpios, revestidos con bolsas de plástico transparente con base en las categorías elegidas. Al terminar pesar cada categoría de desechos.

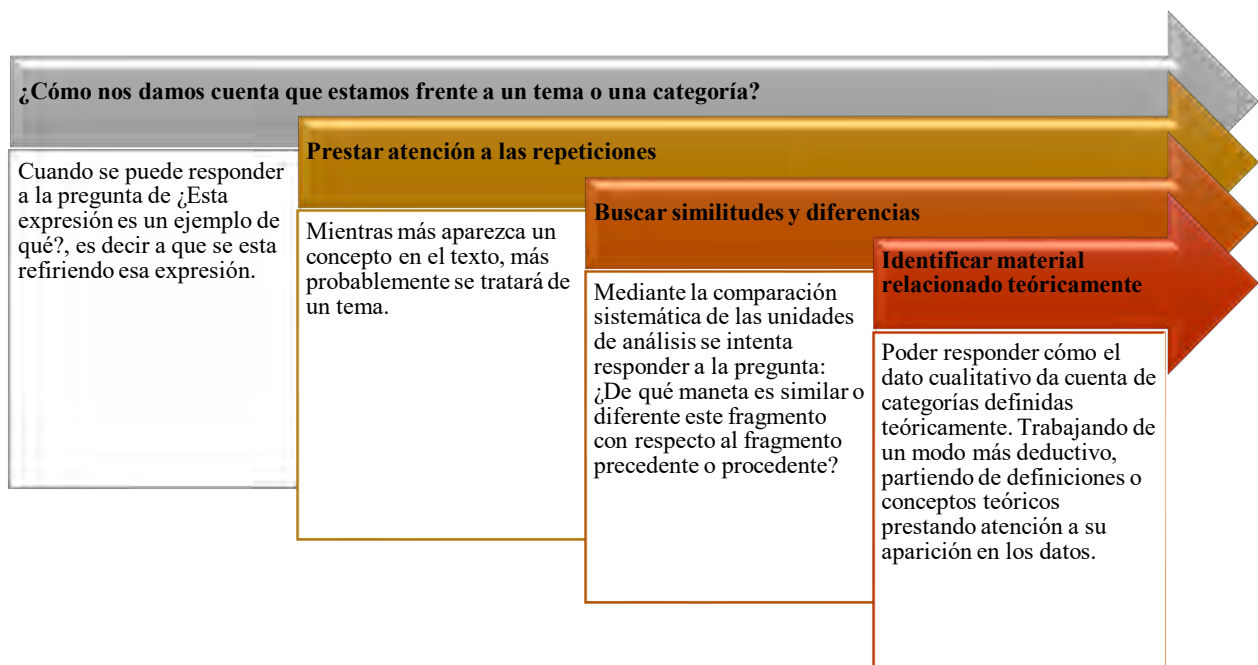
3.4 Exploración y manejo de datos

El primer instrumento se aplicó a 5 individuos, el enfoque de muestreo inicial fue hacia gerentes de hotel, chefs, gerentes de alimentos y bebidas y otros empleados relevantes con entrevistas realizadas en el sitio. Al completar cada entrevista, al entrevistado se le pidió que recomendará a otro participante potencial. Las entrevistas fueron grabadas por audio y se transcribieron palabra por palabra, las entrevistas duraron entre 40-60 minutos cada una. Las entrevistas se centraron en el conocimiento del entrevistado sobre la RSE, las causas del desperdicio de alimentos, la importancia de la reducción del desperdicio de alimentos, la comida que se desperdicia con regularidad, los desafíos de la reducción del desperdicio de alimentos y presentar estrategias para reducir el desperdicio de alimentos

De acuerdo con Flores-Kanter y Medrano (2019), el primer paso es la Identificación donde se identifica, detecta o encuentra el dato cualitativo, aspectos de interés o relevantes para la investigación, consiste en resaltar los fragmentos de respuesta que sean más relevantes para responder nuestra pregunta de investigación, en pasos posteriores, estos fragmentos se nombren (codifican) y se pueden agrupar en temas o categorías de acuerdo con el conocimiento previo del investigador. El segundo paso es la Agrupación de primer nivel, donde se detectan patrones o se codifica los fragmentos remarcados. El tercer paso es la Agrupación de segundo nivel, se pasa a una categorización más ligada a los datos y empiezan a interconectar las distintas categorías.

Al finalizar la codificación de la información, los conceptos y temas se comparan y relacionan entre sí para identificar los vínculos que tienen y poder elaborar una explicación integrada.

Figura 3. Pasos para el análisis de los datos



Fuente: Elaboración propia, basado en Ryan y Bernard (2003) citado por Flores-Kanter y Medrano (2019).

El segundo instrumento se aplicó en el restaurante del centro de hospedaje en un tiempo intermedio entre el horario de desayuno y comida, donde asistieron 150 personas, se pesó un total de 55kg de residuos. Los datos se analizaron de la siguiente manera:

- Calculando el desperdicio por persona: Dividiendo el peso de una categoría entre el número de personas comiendo.
- Sumando el peso de todas las categorías de residuos.
- Calculando el porcentaje que cada tipo de desechos representa con relación a la totalidad de los residuos.

3.5 Caso práctico en centro de hospedaje

3.5.1 Contextualización del centro de hospedaje

El centro de hospedaje se encuentra en la Riviera Maya, en el estado de Quintana Roo, México ofrece alojamiento con un restaurante a la carta, aparcamiento privado gratuito, piscina al aire libre y bar. Este centro de hospedaje de cinco estrellas ofrece servicio de consejería y consigna de equipaje. Hay recepción 24 horas, servicio de enlace con el aeropuerto, servicio de habitaciones y Wifi gratuito en todas las instalaciones. Todas las habitaciones disponen de minibar. El resort sirve un desayuno americano.

Las zonas del hotel son: áreas públicas, de descanso, de esparcimiento y la playa, todas conectadas para los servicios, a través de puentes peatonales sobre el manglar. El área de descanso, emplazada al centro del conjunto, consiste en ocho edificios de tres y cuatro niveles, cada uno cuenta con cinco diferentes tipos de suites que van de los 60 hasta los 240 metros cuadrados, teniendo terrazas con jardín privado y en algunas habitaciones cuentan con pequeñas albercas. Estos volúmenes están inspirados en las edificaciones mayas de la zona, conformados por bloques escalonados con doble desplazamiento vertical y horizontal a distintos paños, creando plazas, circulaciones y terrazas que dan privacidad y sombra a los distintos espacios de las suites.

CAPITULO IV. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

En este capítulo se presentan los resultados del trabajo de campo realizado en el centro de hospedaje y en la Asociación Caritas Quintana Roo, esto para evidenciar, por un lado que el sector hotelero en Quintana Roo aún no ha encontrado el camino para contribuir a la disminución del

desperdicio de alimentos y que además existen diversas estrategias impulsadas a nivel internacional que pueden ayudar a minimizar el problema, como el caso de los bancos de alimentos, ya que son un puente entre los actos de humanidad y la necesidad de alimentos. Sin embargo, alrededor del 77% de las donaciones, provienen del campo y establecimientos de autoservicio, mientras que solo el 33% restante procede de restaurantes y hoteles (Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura, 2020), por ello Caritas Quintana Roo está ofreciendo como solución la donación de alimentos, una alternativa poco conocida entre el sector hotelero evidenciando un total desconocimiento de los beneficios que estas acciones pueden tener como parte de sus programas de Responsabilidad Social Empresarial.

4.1 Análisis de los resultados

Tomando en consideración el marco teórico y los resultados obtenidos al realizar los instrumentos, se verificará si es posible que a través de programas de RSE se logre disminuir la cantidad de desperdicio de alimentos que se genera diariamente. Consecuentemente, uno de los objetivos que se pretende alcanzar en este capítulo es mostrar, interpretar y generar las conclusiones pertinentes en base a los resultados. En primer lugar, se tratan de los resultados obtenidos con el primer instrumento: la entrevista. Seguidamente los resultados del segundo instrumento: caso práctico sobre el inventario de desperdicio de alimentos. Finalmente, los resultados que se obtuvieron con la visita a Cáritas Quintana Roo A. C.

4.2 Análisis e interpretación de los resultados

4.2.1 Entrevistas

Las entrevistas se aplicaron a 5 individuos, en un periodo de dos días in situ del centro de hospedaje. Se aplicó la entrevista semiestructurada que permitió una exploración más detallada de la experiencia de los colaboradores en su lugar de trabajo, ya que existe una gran cantidad de cadenas hoteleras que no manejan ningún programa, RSE o distintivo respecto al desperdicio de alimentos, por ende, no llevan registro de su desperdicio. En tabla 6, se distingue la información de los participantes, quienes tienen distintos cargos en los departamentos de alimentos y bebidas, con un rango de 1 a 20 años de experiencia en la industria hotelera.

Tabla 6. Características de las personas entrevistadas.

Características	Número	Porcentaje (%)
<i>Puesto de trabajo</i>		
Chef ejecutivo	1	20
Gerente de alimentos y bebidas	1	20
Cocinero A	1	20
Cocinero B	2	40
<i>Nivel educativo</i>		
Primaria	0	0
Secundaria	0	0
Bachillerato	1	20
Licenciatura	3	60
Posgrado	1	20
<i>Años de experiencia en el centro de hospedaje</i>		
Menos de un año	0	0
1-3 años	1	20
4-6 años	3	60
7-9 años	1	20
+10 años	0	0
<i>Años de experiencia en la industria</i>		
1-3 años	1	20
4-6 años	2	40
7-9 años	1	20
+10 años	1	20
<i>Género</i>		
Femenino	2	40

Masculino	3	60
-----------	---	----

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados encontrados en el Estado de Quintana Roo son semejantes a las investigaciones y experiencias en otros países. El comportamiento y hábitos de los huéspedes tienen impacto en los servicios ofrecidos en el centro de hospedaje, una de las soluciones sería la generación de conciencia sobre el desperdicio de alimentos. Uno de los aspectos que más se resaltaron es la procedencia de los huéspedes, ya que comparando las culturas de los huéspedes de México y Estados Unidos, que se sirven más de lo que van a consumir con la idea de probar todo, contra los huéspedes provenientes de Europa, que únicamente se sirven lo que van a comer, hay una gran diferencia en el desperdicio que se genera, y en los hoteles all inclusive no se le puede limitar cuanto se servirán, puesto que han pagado por un servicio todo incluido.

Desde la perspectiva de los colaboradores entrevistados, no están muy conscientes del problema, resultó que no realizan prácticas para el manejo del desperdicio de los alimentos, y que como proceso envían los desperdicios al drenaje o vertederos. El gerente de alimentos y bebidas del centro de hospedaje mencionó que cuenta con certificaciones como Earth Check y distintivo H. Esto demuestra que tienen prácticas relacionadas al cuidado del agua, energía y la conexión social, pero no cuentan con ninguna actividad donde se maneje el desperdicio de los alimentos.

Es importante la educación y capacitación para promover el uso eficiente de los alimentos, pero esto no siempre es posible debido a la operación en los centros de procesamiento de alimentos dentro de los centros de hospedaje. El reclutamiento, capacitación y el control de las operaciones de alimentos y bebidas son esenciales para reducir el desperdicio en los centros de hospedaje, mantener contentos a los colaboradores y reducir el desperdicio, además de reducir el problema de rotación que es común en Cancún. Por ello los procesos de contratación y formación son esenciales para garantizar las prácticas de gestión y manejo sólidas y minimizar el desperdicio de alimentos.

Concientizar sobre no desperdiciar alimentos es un problema que deben de comenzar desde los mandos operativos como gerentes, supervisores y quienes trabajan en la cocina. El ejemplo que dan los líderes pueden ayudar a eliminar el desperdicio de alimentos que puede convertirse en un hábito.

4.2.2 Caso de estudio

El inventario de desperdicio de alimentos se realizó en el transcurso de un día, en un tiempo intermedio entre el horario de desayuno y comida, donde asistieron 150 personas, se pesó un total de 55kg de residuos. Para poder analizar sus datos se utilizaron las siguientes formulas:

1. Desperdicio por persona:

$$\text{Desperdicio por persona} = \frac{\text{Total de residuos}}{\text{Total de personas}}$$

2. Desperdicio por categoría:

$$\text{Desperdicio por categoría} = \text{Bote lleno de residuos} - \text{Bote vacío}$$

3. Porcentaje de cada categoría:

$$\text{Porcentaje de cada categoría} = \frac{\text{Desperdicio por categoría}}{\text{Total de residuos}} \times 100$$

Al realizar la primera formula se obtuvo que el desperdicio por persona equivale a 0.36 kg.

$$\frac{55\text{kg}}{150} = 0.36 \text{ kg}$$

Al realizar la segunda y tercera fórmula se obtuvieron los resultados que se muestran en la tabla 6, donde se observa que de los residuos que más se generan son basura, equivaliendo a un 40%, y esto es algo notable, ya que había residuos como cartón que por su mal manejo dejaron de servir para reciclar y se convirtió en basura, esto nos permite apreciar que gran parte del problema del desperdicio de los alimentos, es el manejo inadecuado de los residuos. La comida fue el segundo residuo con mayor porcentaje teniendo un 18.33%, esto muestra que es necesario mejorar los procedimientos de la conservación de los alimentos y tener un correcto etiquetado de fechas de vencimiento. Podemos ver que el demás porcentaje que es 41.64% es de productos que pueden ser reciclados como el aluminio, Tetrapak, botellas, entre otros.

Tabla 7. Resultados del inventario de desperdicio de alimentos

Clasificación	Desperdicio por categoría	Operación	Porcentaje de cada categoría
---------------	---------------------------	-----------	------------------------------

Aluminio	1.83	$\frac{1.83}{55} \times 100 = 3.32$	3.32%
Basura	22	$\frac{22}{55} \times 100 = 40$	40%
Comida	10.083	$\frac{10.083}{55} \times 100 = 18.33$	18.33%
Plástico	9.16	$\frac{9.16}{55} \times 100 = 16.66$	16.66%
Tetrapak	1.83	$\frac{1.83}{55} \times 100 = 3.33$	3.33%
Unicel	3.66	$\frac{3.66}{55} \times 100 = 6.66$	6.66%
Vidrio	5.5	$\frac{5.5}{55} \times 100 = 10$	10%
PEAD	0.916	$\frac{0.916}{55} \times 100 = 1.665$	1.67%
Total	55	$\frac{55}{55} \times 100 = 100$	100%

Fuente: Elaboración propia 2023.

4.2.3 Cáritas Quintana Roo A. C.

Cáritas Quintana Roo A. C., una propuesta para el para el rescate del desperdicio alimentario.

Figura 4. Logo Cáritas Quintana Roo A. C.



La Red de Bancos de Alimentos de México (s.f.) en asociación con Cáritas, lleva a cabo cuatro diferentes programas:

- “Alimenta”, que consiste en una colecta a nivel nacional dedicada al día mundial de la alimentación (17 de octubre, según la FAO) en la que se obtienen productos no perecederos y enlatados (figura 5).

Figura 5. Programa Alimenta



Tomada de la página oficial de la Red de Bancos de Alimentos en México.

- “Comer en familia”, es un programa que permite educar en cuanto a la forma de alimentación, sembrando la forma correcta de seleccionar y preparar los alimentos que la misma comunidad proporciona, compartiéndolos en familia con la intención de que se hagan buenas prácticas sociales enfocadas a la nutrición (figura 6).

Figura 6. Programa Comer en Familia



Tomada de la página oficial de la Red de Bancos de Alimentos en México.

- “Pacto por la comida” (figura 7), es un acuerdo voluntario que pretende reunir organizaciones a lo largo de la cadena de alimentos, desde los productores hasta los consumidores, para hacer más sostenibles los sistemas de producción y consumo de

alimentos y bebidas, evitando la PDA. Operan en el marco de los ODS de las Naciones Unidas y animan a las empresas participantes a alcanzar las metas de producción y consumo responsables (ODS 12.3) y hambre cero (ODS 2). En la figura se puede observar el proceso para los acuerdos voluntariados, donde se establecen, miden metas y se toman acciones.

Figura 7. Programa Pacto por la Comida



Tomada de la página oficial de la Red de Bancos de Alimentos en México.

- “Al Rescate”, es el programa en el que por medio de una aplicación se rescatan excedentes de alimentos cocinados que hoteles y restaurantes no consumen. Esta iniciativa se lleva a cabo desde 2014, logrando que más de 5.000 personas se beneficien con el apoyo. Algunos de los establecimientos de servicio que participan en el donativo son; Hilton, Grand Palladium Costa Mujeres, Iberostar, Olive Garden, Red Lobster y otros más (figura 8).

Figura 8. Programa al Rescate



Tomada de la página oficial de la Red de Bancos de Alimentos en México.

Como resultado de la visita se encontró que el programa “Al rescate” es una gran estrategia en beneficio de las comunidades más vulnerables, porque este se basa en rescatar los alimentos que no son consumidos o el excedente de hoteles y restaurantes. Son cinco los pasos que se requieren para la participación de diferentes marcas: la firma de un convenio, la formación de un equipo, la capacitación con “Al rescate”, el reporte y la donación.

Este programa cuenta con la colaboración nacional de CDMX, Estado de México, Veracruz, Jalisco, Nuevo León, Guanajuato, Chiapas y Quintana Roo; además de que actualmente contribuyen 12 hoteles, 6 All inclusive y 6 en plan europeo; y 51 restaurantes, los cuales 32 son tradicionales, 13 son de fast food y 6 de especialidad (figura 10).

Cabe mencionar que las operaciones del programa se hacen dentro de la institución, se trae a las personas de la comunidad a la institución, las personas de la comunidad que son beneficiadas tienen un registro con una credencial que está clasificada por colores y cada 15 días pueden ir nuevamente por su despensa. Cuando los hoteles realizan donaciones, la institución realiza un reporte y envía las evidencias al mismo. La institución esta aliada en términos de RSE, pues busca que las habilidades se puedan compartir a la comunidad, aprovechando el talento y usando como pregunta base: ¿Cuál es tu finalidad y propósito en la vida?

Además, durante nuestra experiencia en Cáritas, dejó en claro que la perspectiva de cada uno de los involucrados es importante porque para ejemplificar esto, en el segmento de

empaquetado de frutas y verduras, lo que para una persona pueda parecer inservible, otra reconoce que se le puede seguir dando uso; evitando que ocurra el desperdicio de alimentos en grandes cantidades. La categorización de alimentos envasados y/o enlatados indica que ciertos alimentos como galletas, pasta, refrescos, alimentos enlatados, etcétera aún pueden ser comestibles a pesar de la fecha de caducidad del envase. Resumiendo, la percepción del consumidor y las creencias de cómo se deben ver los alimentos genera la pérdida y desperdicio de los productos, que pueden ayudar a personas en situación de vulnerabilidad y a ponerle fin al hambre.

4.3. Conclusiones

Al revisar la recopilación bibliográfica desarrollada en este trabajo y con los hallazgos de los instrumentos de investigación, es evidente que la sociedad desconoce que alrededor de 1.300 millones de toneladas de alimentos son perdidos y desperdiciados en el mundo (estimación realizada en el 2011), tomando en cuenta que, si se hace algo al respecto, reduciría los índices de pobreza, dando paso a una mejor seguridad alimentaria. En contraste, el impacto ambiental de tirar los alimentos a la basura implica la creciente emisión de gases de efecto invernadero y el desgaste de recursos naturales, que hablando económicamente no resulta lo de producir alimentos que nadie consumirá (Basso et al, 2016).

La razón de esta desinformación es porque no hay tantos precedentes como quisiéramos del tema, ni mucho menos los actores socialmente responsables se hacen cargo de las consecuencias. Paralelamente, Navarro (2008) señala los beneficios de asumir la RSE: mejorar la imagen de la marca, reducir los costos operacionales de los recursos, difundir nuevas formas de gestión, reforzar la filosofía organizacional convirtiéndola en una forma práctica, fortalecer la fidelización del cliente; sólo por mencionar algunas de sus funcionalidades. Encima desarrollar acciones sociales y sostenibles, puede ser rentable para las empresas, y que, en este mercado competitivo, se distingan frente a otras.

Con relación a ello, le damos respuesta a nuestra pregunta inicial de la investigación ¿Es posible que a través de programas de RSE se logre disminuir la cantidad de desperdicio de alimentos que se genera diariamente? Efectivamente, ya que esto posibilita un aprovechamiento racional de lo que se produce. Sencillamente, reducir el desperdicio de alimentos en los establecimientos, es más

que alimentar a las personas y contribuir al medio ambiente; esto es dejar una huella a la humanidad (Hotel Kitchen, 2019).

El compromiso con la prevención de los desperdicios requiere incorporar una visión de cambio, que refleje la identidad cultural de la empresa, arraigada en todo el personal. Incluso, cuando no es posible la reducción de remanentes de comida, habría que optar por la donación. Sin tener alternativa, de evitar o donar los productos, Hotel Kitchen (2019), sugiere desviar los residuos, con la opción de que se convierta en nutrientes para el suelo.

Se necesita urgentemente que todos los sectores presten atención en el manejo de sus desperdicios; en particular la industria hotelera que, así como buscan incansablemente certificarse en todo tipo de actividades, cuenten con un distintivo en materia del desperdicio de alimentos, Dentro de este entorno, se observó que los centros de hospedaje y servicios de alimentación no cuentan con la capacitación y educación de los procesos de desecho. Por lo tanto, se vuelve imprescindible un plan acerca de la manipulación de residuos de comida, involucrando la participación de puestos gerenciales. Mismo caso, recurrir a asociaciones que lleven a cabo donaciones de alimentos o programas que apoyen a la salud alimentaria de las personas más vulnerables (Hotel Kitchen, 2019).

4.4. Recomendaciones

De la experiencia obtenida en este análisis, se sugiere que, desde un punto de vista metodológico, las futuras investigaciones desarrollen un instrumento completo para la medición o cuantificación del desperdicio de alimentos, que implique su relación dentro del sector turístico porque este es un punto detonante de excedentes de comida.

Sin duda, el trabajo aporta mucho al campo de investigación, debido a que la puesta en práctica en un centro de hospedaje demostró la incapacidad de los servicios de alimentación en la gestión de sus residuos; hace falta buenas prácticas en este asunto.

En el ámbito social, se pretende que haya muchos más interesados en la problemática, puesto que es una realidad que enfrentamos día con día; la capacitación debe iniciar en el hogar y aplicarla con nuestros grupos sociales más cercanos.

Referencias

- Agència de Residus de Catalunya. (2012). *Un consumo más responsable de los alimentos. Propuestas para prevenir y evitar el despilfarro alimentario*. https://www.ucm.es/data/cont/docs/3-2016-07-08-guia_consum_responsable_ES.pdf
- Aguilar Gutiérrez, G. (2019). *Responsabilidad Social Corporativa en las pérdidas y desperdicios de alimentos en México*. *Brazilian Journal of Latin American Studies*, 17 (33) p. 168-197. <https://doi.org/10.11606/issn.1676-6288.prolam.2018.133625>
- Aguilar-Estrada, A. E., Caamal-Cauich, I., Barrios-Puente, G. y Ortiz-Rosales, M. A- (2019) *¿Hambre en México? Una alternativa metodológica para medir seguridad alimentaria*. <https://www.ciad.mx/estudiosociales/index.php/es/article/view/625>
- Alzate Yepes, T., & Orozco Soto, D. M. (2021). *Pérdida y desperdicio de alimentos. Problema que urge solución*. *Perspectivas En Nutrición Humana*, 23(2), 133–139. <https://doi.org/10.17533/udea.penh.v23n2a01>
- Amorin Santos, P. H. y Martins R. A. (2020). *Food waste and performance measurement systems: A systematic review of the literature*. *Journal of Business Management*. <https://www.scielo.br/j/rae/a/xXDf475sddML5G3ftNxQwKL/?format=pdf&lang=en>
- Arias V., M. M. (2000). *La triangulación metodológica: Sus principios, alcances y limitaciones*. <https://www.uv.mx/mie/files/2012/10/Triangulacionmetodologica.pdf>
- Aristizabal Montes, N. y Restrepo J. D. (2019). *Gestión sostenible de alimentos para la industria hotelera*. [Trabajo de grado, Administrador del Turismo Sostenible]. Universidad Tecnológica de Pereira. Repositorio Institucional Universidad Tecnológica de Pereira – RIUTP. <https://repositorio.utp.edu.co/server/api/core/bitstreams/5fc88ce7-1009-49f9-9df6-df387774e29f/content>
- Asociación Empresarial Hostelera de Benidorm, Costa Blanca y Comunidad Valenciana. (2019). *Guía para la lucha contra los desperdicios alimentarios en hoteles vacacionales de la comunidad valenciana*. <https://www.turismecv.com/wp-content/uploads/2019/06/Guía-para-la-lucha-contra-los-desperdicios-en-los-hoteles.pdf>
- Babativa N., C. A. (2017). *Investigación Cuantitativa*. 1ª ed. Fundación Universitaria del Área Andina. <https://core.ac.uk/download/pdf/326424046.pdf>
- Banco Mundial (28 de septiembre de 2020). *Reducir la pérdida y el desperdicio de alimentos puede generar grandes beneficios para la seguridad alimentaria de los países y el medio ambiente*. Comunicado de prensa. <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2020/09/28/cutting-food-loss-and-waste-can-deliver-big-wins-for-countries-food-security-and-environment>
- Bancos de Alimentos de México [BAMX] y Nestlé (2022, 30 de septiembre). *Primer Foro por el Día Internacional de la Concienciación sobre la Pérdida y el Desperdicio de Alimentos*.

- [Foro]. Facebook Pacto por la comida, México. <https://www.facebook.com/PactoXlaComida/videos/1248372286003066>
- Bancos de Alimentos de México [BAMX]. (s.f.). *Datos que alimentan*. [Blog]. <https://bamx.org.mx/datos-que-alimentan/>
- Bancos de Alimentos de México [BAMX]. (s.f.). *Programas y proyectos*. <https://bamx.org.mx/programas-y-proyectos/>
- Barroso T., F. G. (2008). *La responsabilidad social empresarial: Un estudio en cuarenta empresas de la ciudad de Mérida, Yucatán*. Contaduría y administración, (226), 73-91. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422008000300005&lng=es&tlng=es.
- Basso, N., Brkic, M., Moreno, C., Pouiller, P. y Romero, A. (2016). *Valoremos los alimentos, evitemos pérdidas y desperdicios*. *Diaeta*, 34(155), 25-29 http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1852-73372016000200004
- Berardo, I., Campos, K., Ordoñez, R., Saravia, F., Sullivan, N. y Williner, F. (2020). Fighting food waste in the Tourism Sector. Challenges and opportunities for Latin America, the Caribbean and Beyond. IDB Invest. https://idbinvest.org/en/publications/fighting-food-waste-tourism-sector-challenges-and-opportunities-latin-america?_ga=2.132102087.93104873.1602078662-1096637165.1594974734#
- Cajiga C., J. F. (2009). *El concepto de responsabilidad social empresarial*. Cemefi. <https://www.cemefi.org/centrodedocumentacion/1426.pdf>
- Cancino y Morales (2008). *Responsabilidad Social empresarial*. Facultad Economía y negocios. Universidad de Chile. 1era edición. https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/122747/Cancino_Morales_2008.pdf
- Caravedo y Bueno. (2021). *Gestión del desperdicio de alimentos en el sector de Hoteles, Restaurantes y Cafeterías*. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/658612>
- Cardona y Hernández. (2011). *La responsabilidad social empresarial desde la perspectiva de los gerentes de los hoteles pymes de la ciudad de Cartagena*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3997354>
- Cáritas Quintana Roo. (s.f.). *Cáritas de Quintana Roo AC*. <https://www.caritasquintanaroo.org/>
- Carroll (1991). *The Pyramid of Corporate Social Responsibility: Toward the Moral Management of Organizational Stakeholders*. *Business Horizons* 34(4) pp. 39-48. https://www.researchgate.net/publication/4883660_The_Pyramid_of_Corporate_Social_Responsibility_Toward_the_Moral_Management_of_Organizational_Stakeholders
- CCA (2019). *Kit de acción "Los alimentos importan"*. Comisión para la Cooperación Ambiental. Montreal, Canadá. www.cec.org/files/documents/publications/11817-food-matters-action-kit-inspiring-youth-across-north-america-prevent-food-waste-es.pdf

- Comisión para la Cooperación Ambiental [CCA]. (2017). *Caracterización y gestión de la pérdida y el desperdicio de alimentos en América del Norte*. Comisión para la Cooperación Ambiental. <http://www.cec.org/files/documents/publications/11772-characterization-and-management-food-loss-and-waste-in-north-america-es.pdf>
- Comisión para la Cooperación Ambiental [CCA]. (2019). *Por qué y cómo cuantificar la pérdida y el desperdicio de alimentos: guía práctica*, Montreal, 72pp. <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwj3k7Gzp8D9AhVTL0QIHSCqAg8QFnoECACQAQ&url=http%3A%2F%2Fwww.cec.org%2Ffiles%2Fdocuments%2Fpublications%2F11814-why-and-how-measure-food-loss-and-waste-practical-guide-es.pdf&usq=AOvVaw33YKIrP4KvVDJT8JqUxhqS>
- Coneval (2020). *Medición Multidimensional de la Pobreza 2020*. https://www.coneval.org.mx/SalaPrensa/Comunicadosprensa/Documents/2021/COMUNICADO_009_MEDICION_POBREZA_2020.pdf
- Confederación de Consumidores y Usuarios [CECU]. (2015). *Responsabilidad Social Empresarial y Desperdicio de Alimentos*. <https://www.mercadona.com/estaticos/canal/pdf/responsabilidad-social-empresarial-y-desperdicio-de-alimentos-1.pdf>
- Correa J., J. G. (2007). *Evolución histórica de los conceptos de responsabilidad social empresarial y balance social*. Semestre económico, Vol. 10 No. 20 pp. 87-102. <http://www.scielo.org.co/pdf/seec/v10n20/v10n20a6.pdf>
- Dalle, P., Boniolo, P., Sautu, R. y Elbert, R. (2005). *Manual de metodología. Construcción del marco teórico, formulación de los objetivos y elección de la metodología*. 1ª ed. Buenos Aires: CLACSO, Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales. <https://www.fceia.unr.edu.ar/geii/maestria/2014/DraSanjurjo/8mas/Ruth%20Sautu,%20M anual%20de%20metodologia.pdf>
- Deslauriers, J. P. (2004). *Investigación cualitativa: guía práctica*. Editores Papiro. Colombia. <https://repositorio.utp.edu.co/items/f61b0ba9-b06e-4e9a-bb7e-8226719e14b3>
- Dhir A., Talwar S., Kaur P. y Malibari A. (2020). *Food Waste in Hospitality and Food Services: A Systematic Literature Review and Framework Development Approach*. Journal of Cleaner Production. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2020.122861>.
- Díaz Bravo, L., Torruco-García, U., Martínez-Hernández, M., y Varela-Ruiz, M. (2013). *La entrevista, recurso flexible y dinámico*. Investigación en Educación Médica, vol. 2 núm. 7, pp.162-167 <https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733228009.pdf>
- Economipedia. (s.f.) *Pirámide de Maslow*. <https://economipedia.com/definiciones/piramide-de-maslow.html>

- FAO (2020). *La comida es más de lo que hay en nuestros platos*. <https://www.fao.org/faostories/article/es/c/1158574/>
- FAO. (2011). *Pérdidas y desperdicio de alimentos en el mundo. – Alcance, causas y prevención*. <https://www.fao.org/3/i2697s/i2697s.pdf>
- FAO. (2020). *El estado mundial de la agricultura y la alimentación 2020. Superar los desafíos relacionados con el agua en la agricultura*. Roma. <https://www.fao.org/3/cb1447es/cb1447es.pdf>
- Fernández A., M. T. (2011). *La Responsabilidad Social Empresarial en el Sector Hotelero: Revisión de la literatura científica*. Cuadernos de Turismo, n° 28, pp.47-57 <https://revistas.um.es/turismo/article/view/147181/131231>
- Fernández N., L. (2006). *¿Cómo analizar datos cualitativos?* Butlletí LaRecerca. [PDF] ISSN: 1886-1946
- Flores-Kanter, P. E. y Medrano, L. A. (2019). *Núcleo básico en el análisis de datos cualitativos: pasos, técnicas de identificación de temas y formas de presentación de resultados*. Interdisciplinaria, 36(2), pp. 203-215 [PDF]
- Fondo Mundial para la Naturaleza. [WWF]. (2019). *Lucha contra el desperdicio de alimentos en los hoteleros*. Hotel Kitchen. https://hotelkitchen.org/wp-content/uploads/2019/10/HKToolkit.FightingFoodWasteInHotels_Spanish.pdf
- Gascón J. (2019). *Comida no comida. Un análisis del desperdicio de alimentos desde la agroecología*. Polisemias de la alimentación: Salud, desperdicio, hambre y patrimonio. https://www.researchgate.net/publication/331555708_Comida_no_comida_Un_analisis_del_desperdicio_de_alimentos_desde_la_agroecologia_en_Observatorio_de_la_Alimentacion_ODELA_ed_Polisemias_de_la_alimentacion_Salud_desperdicio_hambre_y_patrimonio_pp_33-52
- Gómez X., G. A.; Delgado C., D, M. J.; Leon L., C. M. y Hernández A., G. (2019). *Responsabilidad social empresarial y la importancia de sus 4 líneas estratégicas*. <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiCm4GYi5T9AhUaOkQIHWyiB74QFnoECA0QAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.eumed.net%2Ffactas%2F19%2Ftrans-organizaciones%2F36-responsabilidad-social-empresarial-y-la-importancia-de-sus-4-lineas-estrategicas.pdf&usg=AOvVaw0QF3ZtTgSQ2Uugo2XisZzf>
- Gómez, M. (2016). *Elementos de Estadística Descriptiva*. 3ra ed. San José, Costa Rica: EUNED.
- González Hernández, N., Rodríguez González, S. y Arriola, A. (2017). *Hambre oculta*. Acta Pediátrica Hondureña, 8(1), 740-743. DOI: <https://doi.org/10.5377/pediatrica.v8i1.7593>
- González Vaqué, L. (2015) *El desperdicio de alimentos en la Unión Europea: ¿Un nuevo desafío para le Derecho agropecuario?*

- https://www.researchgate.net/publication/277328417_El_desperdicio_de_alimentos_en_la_Union_Europea_un_nuevo_desafio_para_el_Derecho_agroalimentario
- He, J., Zhang, H. y Morrison, A.M. (2019). *The impacts of corporate social responsibility on organization citizenship behavior and task performance in hospitality: A sequential mediation model*, International Journal of Contemporary Hospitality Management, Vol. 31 No. 6, pp. 2582-2598. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-05-2018-0378>
- Hidalgo M. y Martín-Marroquín J.M. (2020). *El desperdicio de alimentos, un problema global*. IndustriAmbiente: gestión medioambiental y energética. https://www.industriambiente.com/media/uploads/noticias/documentos/AT_Desperdicios_alimentarios.pdf
- Hotel Kitchen (2019). *Lucha contra el desperdicio de alimentos en hoteles*. Recuperado de https://hotelkitchen.org/wp-content/uploads/2019/10/HKToolkit.FightingFoodWasteInHotels_Spanish.pdf
- Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura. (Septiembre 29, 2020). Consorcio IICA-BAMX: Por el rescate de alimentos en México. [Archivo PDF].
- ISO 26000 (2010). *Guía de Responsabilidad Social*. Online Browsing Platform. <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>
- Lantos, G.P. (2001), *The boundaries of strategic corporate social responsibility*, Journal of Consumer Marketing, Vol. 18 No. 7, pp. 595-632. <https://doi.org/10.1108/07363760110410281>
- Lerma G., J. R. (2011). *Diagnóstico de comunicación educativa: padres de familia-docentes de la Escuela Primaria Profesor. Humberto Villela Lugo*. [TESIS] Universidad de Sonora. http://www.repositorioinstitucional.uson.mx/bitstream/20.500.12984/936/1/lermagrijalvaj_esusreyl.pdf
- Medina, L. M. (2006), *La responsabilidad social de la empresa*, Ponencia presentada en el X Congreso Anual de la Academia de Ciencias Administrativas A.C. (ACACIA). Universidad Autónoma de San Luis Potosí. San Luis Potosí.
- Meganews (2020) *Hoteles de Quinara Roo tiran toneladas de comida a la basura*. <https://meganews.mx/quintanaroo/hoteles-de-quintana-roo-tiran-toneladas-de-comida-a-la-basura/>
- Méndez S., M. C. (2008). *Desarrollo económico y calidad de vida en Cancún a partir del sector hotelero*. Universidad Autónoma del Estado de México. <http://www.teoriaypraxis.uqroo.mx/doctos/Numero5/Mendez.pdf>
- Migdal Arquitectos. (2023). *Etéreo Riviera Maya*. <https://www.migdal.com.mx/proyectos/etereo-riviera-maya/>

- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España. (2007). *La Responsabilidad Social de las empresas*. Dialogo social. https://observatoriorsc.org/wp-content/uploads/2014/06/rse_dialogo_social.pdf
- Murillo, F. J. y Martínez-Garrido, C. (2010) *Investigación etnográfica*. Madrid: UAM (UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID). https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24243w/I_Etnografica_Trabajo.pdf
- Navarro, F. (2008). *Responsabilidad social corporativa: Teoría y práctica*. Madrid: ESIC.
- Neill, D. A., y Cortez S., L. (2018). *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica*. (1ra ed.). Editorial UTMACH. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14232/1/Cap.4-Investigación%20cuantitativa%20y%20cualitativa.pdf>
- Okumus, B., Taheri B., Giritlioglu, I. y Gannon, M. J. (2020). *Tackling food waste in all-inclusive resort hotels*. International Journal of Hospitality Management, 88. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102543>
- Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura [FAO]. (2012). *Pérdidas y desperdicio de alimentos en el mundo – Alcance, causas y prevención*. Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura. <https://www.fao.org/3/i2697s/i2697s.pdf>
- Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura [FAO]. (s.f.) *Pérdidas y desperdicios de alimentos en América Latina y el Caribe*. en: <https://www.fao.org/americas/noticias/ver/es/c/239393/#:~:text=La%20FAO%20calcula%20que%20dichos,%20Dcosecha%2C%20almacenamiento%20y%20transporte>
- Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura [FAO], Fondo Internacional de Desarrollo Agrícola [FIDA], Organización Mundial de la Salud [OMS], Programa Mundial de Alimentos [PMA] y Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia [UNICEF]. (2022). *El estado de la seguridad alimentaria y la nutrición en el mundo 2022. Adaptación de las políticas alimentarias y agrícolas para hacer las dietas saludables más asequibles*. Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura. <https://www.fao.org/3/cc0639es/cc0639es.pdf>
- Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura [FAO]. (2019). *El estado mundial de la agricultura y la alimentación. Progresos en la lucha contra la pérdida y el desperdicio de alimentos*. Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura. <https://www.fao.org/3/ca6030es/ca6030es.pdf>
- Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura [FAO]. (2021). *Marco estratégico para 2022-2031*. Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura. <https://www.fao.org/3/cb7099es/cb7099es.pdf>

- ORTIZ, G. (2014). *La entrevista cualitativa o en profundidad. Técnicas de investigación cuantitativa y cualitativa*. Grado en Criminología. <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/47795/1/Tema%206%20La%20Entrevista%20Cualitativa%20Grado%202014-15.pdf>
- Pacto por la comida. (s.f.). *Acuerdos voluntarios*. <https://pactoporlacomida.org/acuerdo-voluntarios/>
- Parfitt J., Barthel M. y Macnaughton S. (2010). *Food waste within food supply chains: quantification and potential for change to 2050*. Royal Society, 365(1554), <https://doi.org/10.1098/rstb.2010.0126>
- Procuraduría Federal del Consumidor [PROFECO]. (s.f.). *Evita el desperdicio de alimentos*. <https://www.gob.mx/profeco/documentos/evita-el-desperdicio-de-alimentos?state=published>
- Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente [PNUMA]. (2021). *Informe sobre el índice de desperdicio de alimentos de 2021*. Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente. <https://www.unep.org/resources/report/unep-food-waste-index-report-2021>
- Qazi, A., Cova, V., Hussain, S. y Khoso, U. (2022). *When and why consumers choose supersized food?* Spanish Journal of Marketing – ESIC, 26(2). <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/SJME-10-2021-0187/full/html>
- Quecedo, R. y Castaño, C. (2002). *Introducción a la metodología de investigación cualitativa*. Revista de Psicodidáctica, núm.14, pp.5-39. España
- Red de Bancos de Alimentos de México. (s.f.). *Al rescate*. <https://bamx.org.mx/al-rescate/>
- Redacción. (2021). *¿Qué se hace con el desperdicio de alimentos en los hoteles?* <https://enlacocina.telemesa.es/gestion-administracion-restaurantes/que-se-hace-con-el-desperdicio-de-alimentos-de-hoteles/>
- Rubin, H.J. and Rubin, I.S. (1995) *Qualitative Interviewing: The Art of Hearing Data*. 2nd Edition, Sage Publications, London.
- Serbia, J. M. (2007). *Diseño, muestreo y análisis en la investigación cualitativa*. Hologramática – Facultad de Ciencias Sociales UNLZ. Año VI, número 7, v2, pp. 123-146 ISSN 1668-5024. <http://www.cienciared.com.ar/ra/doc.php?n=759>
- Sethi, G., Bedregal, L. P. A., Cassou, E., Constantino, L., Hou, X., Jain, S., ... & Kneller, C. (2020). *Addressing Food Loss and Waste: A Global Problem with Local Solutions*. Washington D. C., USA: World Bank. <https://openaccess.city.ac.uk/id/eprint/24990/1/Addressing-Food-Loss-and-Waste-A-Global-Problem-with-Local-Solutions.pdf>
- Smith, C. (1997). *La nueva responsabilidad social de las empresas*. Harvard Business Review Reimpression 94309. <https://www.cemefi.org/centrodedocumentacion/2878.pdf>

- Taylor, S. J. y Bogdan, R. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados*. España. Ediciones PAIDOS.
<https://pics.unison.mx/maestria/wp-content/uploads/2020/05/Introduccion-a-Los-Metodos-Cualitativos-de-Investigacion-Taylor-S-J-Bogdan-R.pdf>
- The Waste and Resources Action Programme [WRAP]. (2019). *UK progress against Courtauld 2025 targets and UN Sustainable Development Goal 12.3*.
https://wrap.org.uk/sites/default/files/2020-11/WRAP-Progress_against_Courtauld_2025_targets_and_UN_SDG_123.pdf
- Tomaszewska, M., Bilska, B., Tul-Krzyszczuk, A., y Kołożyn-Krajewska, D. (2021). *Estimation of the Scale of Food Waste in Hotel Food Services—A Case Study*. Sustainability, 13(1), 421. <http://dx.doi.org/10.3390/su13010421>
- Universidad Externado de Colombia. (s.f.). *Industria hotelera debe reducir los niveles de desperdicio de la comida*. <https://www.uexternado.edu.co/la-universidad/la-industria-hotelera-reducir-los-niveles-desperdicio-la-comida/>
- Universidad latinoamericana (2017). *Investigación exploratoria: Fundamentos básicos*. https://practicaprofesionales.ula.edu.mx/documentos/ULAONLINE/Maestria/MAN/HRM558/Publicación/Semana_3/Estudiante/HRM558_S3_E_Inv_explo.pdf
- Verduzco, A. (2006). *Responsabilidad social empresarial: de la dimensión corporativa a la personal*, The Anáhuac Journal, Vol. 6, núm. 1, pp. 100–111.
- Visser, W. (2011). *The ages and stages of CSR: Towards the future with CSR 2.0*. Social Space. https://www.researchgate.net/publication/318096937_The_Ages_and_Stages_of_CSR_T
o Red de Bancos de Alimentos de México. (s.f.). *Programas y proyectos*. https://bamx.org.mx/programas-y-proyectos/wards_the_Future_with_CSR_20

Apéndices

Apéndice 1. Diseño del instrumento de la investigación

Puesto del entrevistado:	
--------------------------	--

Área/departamento del entrevistado:	
Fecha de la entrevista:	

Por favor, responda las siguientes preguntas. La información que se obtenga en esta entrevista nos permitirá saber su postura sobre la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), así como lo que ésta significa para su empresa. Justifique sus respuestas. Los datos son confidenciales y exclusivamente para fines de investigación. ¡Muchas gracias!

1. Por favor hágamelo sobre ti y tus antecedentes.
2. Por favor cuéntame sobre tu rol y deberes en esta compañía.
3. ¿Qué es la responsabilidad social empresarial?
4. ¿Es necesaria la responsabilidad social para el éxito de la empresa? ¿Por qué?
5. ¿Es su empresa socialmente responsable? Si es así, ¿Qué acciones de responsabilidad social efectúa su empresa y obtienen beneficios por ser socialmente responsable?
6. Mencione tres empresas que, a su parecer, sean socialmente responsable.
7. En general, ¿Cómo se siente acerca del desperdicio de alimentos en el negocio de servicio de alimentos?
8. ¿Por qué se debe reducir el desperdicio de alimentos en las empresas de servicios de alimentos?
9. Con base en sus experiencias/observaciones, ¿Cuánta comida se desperdicia en las empresas de servicios de alimentos?
10. Si considera diferentes etapas, como pedir, recibir, almacenar, preparar, cocinar, servir a los huéspedes y después de servir a los huéspedes. ¿En qué etapa o etapas cree que se desperdician más alimentos y por qué?
11. Siguiendo las preguntas anteriores. ¿Qué tipo de alimentos se desperdician más y por qué?
12. En su opinión, ¿Cuáles son las principales causas del desperdicio de alimentos en las empresas de servicio de alimentos?
13. En su opinión, ¿Cuáles son los desafíos/barreras para reducir el desperdicio de alimentos en las empresas de servicio de alimentos?
14. ¿Cuáles son las mejores prácticas para gestionar y reducir el desperdicio de alimentos aquí en su organización (y en otras organizaciones)?

15. En general, ¿Cómo se puede reducir aún más el desperdicio de alimentos en las empresas de servicios de alimentos?
16. ¿Cómo puede ayudar la tecnología a reducir el desperdicio de alimentos en las empresas de servicio de alimentos? ¿Puedes dar algún ejemplo, por favor?
17. ¿Qué deben de hacer los altos directivos para reducir el desperdicio de alimentos en las empresas de servicios alimentarios?
18. ¿Qué deben hacer los chefs ejecutivos/jefes de cocina para reducir el desperdicio de alimentos?
19. ¿Qué deben hacer los chefs y empleados de primera línea en las cocinas para reducir el desperdicio de alimentos?
20. ¿Qué debe hacer el personal de servicio para reducir el desperdicio de alimentos en las empresas de servicios de alimentos?
21. ¿Qué deben hacer los clientes para reducir el desperdicio de alimentos?
22. ¿Tiene algún otro comentario/recomendación sobre la reducción del desperdicio de alimentos en los establecimientos de servicios de alimentos?

Observaciones y comentarios generales:

¡Muchas gracias por su colaboración!