

**Universidad Empresarial Siglo 21**

**Licenciatura en Gestión Ambiental**

**Trabajo Final de Grado**



**“Manual de Buenas Prácticas Ambientales – Empresa Redolfi SRL (James Craik –  
Provincia de Córdoba)”**

**“Manual of Good Environmental Practices - Redolfi SRL Company (James Craik  
– Córdoba Province)”**

**Gómez Gabriel Horacio**

**DNI: 28.156.121**

**Legajo: VAMB01258**

**Tutor: Hoyos Hernán Carlos**

## Resumen

En el presente reporte de caso, se desarrollará un manual de buenas prácticas ambientales para la empresa familiar Redolfi SRL, se irá describiendo la solución para problemáticas que suelen encontrarse en empresas de este tenor al momento de cumplir con los requisitos, medidas y estándares de procesos que cuiden el medio ambiente. Para ello, se tratará de saber e identificar cuáles son los aspectos e impactos ambientales principales dentro de la empresa, tanto en las formas de producción, los hábitos como en toda actividad dentro de la misma y asimismo los métodos que serán desarrollados para que la producción y los servicios que esta empresa presta tengan un control eficiente y procuren ser sustentables.

**PALABRAS CLAVE:** *Manual de buenas prácticas, Empresa Redolfi SRL, desarrollo sustentable, gestión ambiental.*

## **Abstract**

In this case report, a manual of good environmental practices will be developed in the family business Redolfi SRL, it will describe the solution for problems that companies of this tenor usually encounter when complying with the requirements, measures and standards of processes that take care of the environment. For this, it will try to know and identify what are the main environmental aspects and impacts within the company are, both in the forms of production, habits and in all activities within it and the methods that will be developed so that production and the services that this company provides have an efficient control and try to be sustainable.

**KEY WORDS:** *Manual of good practices, Redolfi SRL Company, sustainable development, environmental management.*

## **Introducción**

Lo que se propone en este proyecto es la confección de un manual de buenas prácticas ambientales dentro de la empresa Redolfi SRL con todas las acciones que fueran posible de realizar y cuyo resultado sean soluciones a las problemáticas que puedan ser encontradas desde el punto de vista ambiental dentro del a empresa. Así mismo se elaborará las oportunidades de mejora para la implementación y viabilidad de las mismas. También se hará un seguimiento para poder detectar posibles desvíos o proponer mejoras en todo momento.

La empresa de Alonso J y José A Redolfi SRL fue creada como una empresa familiar en el año 1990, aunque es oportuno mencionar que esta familia tiene una muy larga trayectoria en la localidad de James Craik (a unos 118 km aproximadamente de la Córdoba capital, han vivido ahí desde 1910) siendo precisamente allí, donde residen hasta nuestros días. Como dato curioso, el abuelo de José Redolfi ocupó el cargo de intendente de la ciudad en el año 1993.

Si bien, sus primeras actividades comerciales comenzaron en el año 1959, no es sino hasta 1990 cuando se constituye con el nombre como se conoce actualmente, luego de haber atravesado por diversos episodios de re estructuración comercial, tanto por división entre sus socios como por crecimiento a través de los años, comercialmente hablando.

La empresa se dedica básicamente a la comercialización y distribución de productos alimenticios, perfumería, limpieza y cigarrillos en el interior del país, teniendo en su estructura cuatro sucursales cuya Casa Central se encuentra en la ciudad de James Craik.

En la actualidad, la empresa Alonso J. & José A. Redolfi S. R. L. comercializa productos de grandes empresas, como Massalin Particulares, Unilever Argentina, Kraft Food Argentina, La Papelera del Plata, Arcor, Clorox, Procter & Gamble Argentina S. A., Johnson y Johnson, Maxi consumo S. A., Regional Trade, Pavon Arriba S. A., Las Marías S. A., Compañía Introdutora Bs. As., RPB S. A., Compañía General de Fósforos, Glaxo, Fratelli Branca y Kodak, entre las más importantes.

En lo referente a las pequeñas y medianas empresas que surgen en nuestros días (como esta empresa que es objeto de nuestro estudio) Echeverri Flórez comenta:

Estas empresas buscan afanosamente establecer estrategias de gestión ambiental, pues las buenas prácticas ambientales y su relación directa con los indicadores financieros están tomando fuerza y haciéndose cada vez más atractivas a los inversionistas, clientes, instituciones financieras y entes gubernamentales, a pesar de que lo que sucede en un medio a nivel físico, químico y biológico, donde se desechan residuos sólidos, se hacen vertimientos líquidos o hay emisiones atmosféricas, presenta dudas científicas, y dificulta a las empresas cuantificar las percepciones del cliente, los impactos y las consecuencias ambientales de sus actividades. (Echeverri Flórez et al. 2016).

Como se puede apreciar, se hace mucho hincapié en todo lo que es inherente a los residuos producidos, es que la generación de residuos día a día se va incrementando como un problema ambiental grave para la sociedad en la que se vive. Cuando no se presta la atención adecuada o se procede de manera errónea en el manejo de los mismos, se producen impactos muy notorios en el medio ambiente, causando así la contaminación del aire, suelo y agua, afectando también al cambio climático como así

también afectando negativamente a los ecosistemas y a la salud humana. En cambio, cuando éstos se gestionan de manera correcta, contribuyen al ahorro de materias primas, la eficiencia energética, la conservación de los recursos naturales, y al desarrollo sostenible.

Una gran parte de los residuos que hoy se producen son de origen inorgánico (como, por ejemplo, metales, plásticos o vidrios), y estos, poseen el problema de no poder reintegrarse de nuevo al medio ambiente por su naturaleza (a diferencia de los productos de origen orgánico) y su gestión inadecuada puede ocasionar un grave deterioro en el ambiente. Si a esto además se suma que, en nuestro planeta los recursos son de carácter finito (es decir, son limitados) resulta necesario que se sepan qué tipo de residuos son los que se generan para poder llevar a cabo una buena separación y gestión de los mismos, minimizando o eliminando así los daños futuros a nuestro entorno. En nuestros días, cuando se habla de buenas prácticas ambientales, encontramos muchos autores hablando sobre el tema, como en el siguiente caso:

Entendiendo que las buenas prácticas ambientales son instrumentos para la mejora medioambiental de la sociedad, encontramos que cuando un conjunto de acciones sencillas implica un cambio de actitud y de comportamiento en nuestras actividades diarias, promoviendo una relación amigable, cordial y respetuosa con el ambiente, se presenta un componente ético del cuidado de sí y del otro. (Arboleda López et al. 2015).

A modo de antecedentes de la implementación de esta herramienta se puede encontrar la aplicación de buenas prácticas dentro del ámbito de la minería las cuales se ha convertido en algo esencial para beneficiar todo lo inherente a la continuidad de los

proyectos mineros como así también para minimizar cualquier riesgo de conflicto que sea producto de los impactos socio ambientales. Como dice Saade Hazin: “Existe evidencia que los países o jurisdicciones que han aplicado buenas prácticas mineras durante el completo ciclo de vida de los proyectos mineros, han resultado favorecidos”. (Saade Hazin, et al. 2014).

También en el rubro de farmacéutico y de laboratorios podemos encontrar que suceden casos similares:

El cumplimiento de aspectos legales internacionales, nacionales y/o provinciales, el compromiso en el nivel gerencial para implementar una política ambiental, una guía interna, la norma ISO 14000 y la formación de un equipo de trabajo que involucra a la alta dirección son los requisitos de partida para diseñar, desarrollar y mantener un Sistema de Gestión Medioambiental que contemple la gestión eficaz de residuos. En la actualidad, el Laboratorio, está trabajando en estricto cumplimiento de las buenas prácticas de fabricación y control (BPFyC), y en estas condiciones resulta no sólo factible, sino que aparece como una consecuencia lógica implementar un Sistema de Gestión Medioambiental (SGM). (Trecco Cecilia et. Al 2011)

También las buenas prácticas son inherentes al rubro del transporte como nos dice Cardona:

Con estrategias como ésta, se logra el fortalecimiento de la cultura de mejoramiento continuo, mediante el aprovechamiento de oportunidades de producción más limpia que incluyen capacitaciones en temas como legislación ambiental, mantenimiento preventivo, conducción eficiente,

ahorro de combustible, control de ruido, manejo integral y racional de residuos como aceites usados y todos aquellos generados en la cadena del sector transporte, específicamente en el transporte público y de carga. (Cardona Pareja et al. 2010).

El objetivo del presente trabajo es la confección de un manual de buenas prácticas ambientales, que permita generar una mejora sustancial en la sustentabilidad ambiental y la consecuente mejora de rentabilidad que pueda ser asociada de forma indirecta.

Asimismo, se pretende proporcionar al personal de la empresa la información básica sobre los residuos generados o que se puedan generar según los procesos que posee y conocer qué debe hacerse con cada uno de ellos. Además, se busca la difusión de una serie de buenas prácticas en su gestión, con el fin de reducir los impactos ambientales de las actividades desarrolladas y hacer énfasis sobre la importancia de cuidar nuestro medio ambiente.

### **Análisis situacional**

La empresa Redolfi S.R.L, posee en las ciudades de San Francisco, Río Tercero y Río cuarto, autoservicios mayoristas, como así también distribuidoras en James Craik, Río Tercero, San Francisco, Córdoba Capital y Río Cuarto. Se dedica a la distribución y a la comercialización de diversas marcas para minoristas de toda la Provincia de Córdoba y provincias vecinas. Para esto, cuenta con una flota propia de 3 automóviles para el uso de supervisión, 5 utilitarios pequeños, 23 utilitarios de mayor tamaño, 20 camiones y 5 montacargas; un plantel de 170 personas, cuatro autoservicios mayoristas que ya se han detallado.

Según una definición, las "Buenas Prácticas Ambientales" son un conjunto de recomendaciones prácticas, útiles y didácticas que sirven para modificar o mejorar los comportamientos personales habituales, ofreciendo alternativas de fácil comprensión. (Cruz Roja Española, 2008)

Sus características principales la podemos resumir en:

01) Contribuir a cambiar comportamientos y/o hábitos que son negativos para el funcionamiento general de la biosfera.

02) Proporcionan información práctica, fiable y actual sobre las posibilidades reales de mejora de la situación ambiental.

03) Facilitar la comprensión de los procesos ambientales unidos a nuestras acciones cotidianas.

Cuando se buscan formas, métodos o maneras de poder llevar a cabo esta implementación, varios autores dan su punto de vista, entre ellos, Lastra Bravo:

Esto se puede hacer a través de la inclusión de diferentes acciones como la definición del sistema de gestión de la operación, la mejora del desempeño ambiental, influir positivamente en el desarrollo socioeconómico de la instalación, controlar y evaluar sistemáticamente el desempeño de los indicadores económicos y ambientales y, renovar el competitividad e imagen corporativa. (Lastra-Bravo et al. 2010).

En este aspecto puntual, el objetivo que se pretende alcanzar es eliminar y/o minimizar los impactos ambientales negativos que sean propios de las actividades que se genera la empresa en su ámbito, de manera que no tengan impacto negativo sobre el

medio que lo rodea. Es por eso que, se hace necesario identificar dichos aspectos ambientales en sus diferentes actividades para poder llegar a detectar cuáles serían sus consecuencias desde el punto de vista del impacto ambiental.

Las buenas prácticas que se explican no tienden a ser acotadas o limitadas, muy por el contrario, se intenta querer mejorarlas de forma periódica, beneficiando así a una mejora continua. Es por eso que la intención es, a partir de todas las personas involucradas, obtener la participación de todos ellos.

Esto es lo que facultará a que la implementación no se torne compleja, sino que al hacerlo de maneja optima, se convertirá en una herramienta de gran importancia para facilitar y encauzar la participación activa. Además, si a esto se añade un seguimiento de su aplicación se podrá llegar a:

- Impulsar al personal para su mutua cooperación.
- Sugerir diferentes medidas para la mejora del medio laboral y ambiental.
- Corroborar el cumplimiento de las políticas planteadas para la empresa.
- Abrir diversos canales para la comunicación y el debate de las buenas prácticas medioambientales, buscando siempre el consenso del personal.
- Realizar informes y llevar registros con los avances en función del tiempo. Tener criterio de trazabilidad.

### **Diagnostico organizacional**

Con el objetivo de visualizar de manera organizada y crítica a la empresa se opta por realizar una Matriz FODA (fortalezas- oportunidades-debilidades- amenazas)

El análisis a través de una matriz de tipo FODA es conveniente hacerlo con frecuencia con el objetivo de poder diagnosticar el estado de la empresa, y es parte de la

planeación estratégica de la misma. Su objetivo principal radica en determinar en qué aspectos se es fuerte y en qué se necesita mejorar. Las fortalezas y debilidades, son de naturaleza interna a la empresa por lo que se encuentran bajo control de ella, así, será la empresa la que decida si puede mejorarlas o incluso eliminarlas si hicieran fuera posible. Estos factores les indicaran si se tiene un buen alcance con los usuarios o consumidores, y en caso de no tenerlo, estos también lo notarán. Las oportunidades y amenazas son factores externos, esto significa que ya no dependen de la empresa, pero nos dan la oportunidad de poder aprovecharlos o atacarlos. Esto hará la diferencia entre una empresa y la competencia, será la diferencia entre poder crecer o ir decayendo.

Según Kootnz, (Koontz, & Weihrich, 2008), con la información que es obtenida del análisis del ambiente tanto externo como interno es posible realizar la Matriz FODA

- Ambiente interno: es importante reconocer los puntos fuertes y los débiles que posee la estructura en cuanto a recursos, personal, tecnología, etc. ya que esta información servirá para afrontar y decidir de manera diferente ante la situación externa.
- Ambiente externo: se debe reconocer e identificar claramente las oportunidades y las amenazas.

La estrategia DA busca las Amenazas y las Debilidades como y suele llamarse estrategia “mini- mini” (que significa minimizar-minimizar). Puede significar para la empresa establezca una inversión de manera conjunta, la formación de una sociedad en participación, pueda atrincherarse o también se liquide.

La estrategia DO tiene por objetivo minimizar a las debilidades y mientras que al mismo tiempo busca maximizar las oportunidades. De esta manera, una empresa que posea ciertas debilidades en algunas áreas puede desarrollar esas mismas áreas, o bien

adquirir las competencias que sean necesarias (como tecnología o personas con las habilidades necesarias) que estén en el exterior, a fin de aprovechar las oportunidades que las condiciones externas le pueden ofrecer.

La estrategia FA usa las Fortalezas de la organización para poder tratar a las Amenazas en su entorno. El objetivo tiende a optimizar las primeras y minimizar las segundas. De este modo, una empresa puede aprovechar sus virtudes tecnológicas, de gerenciamiento, de marketing o financieras, para enfrentar a las amenazas de la introducción de un nuevo producto, por ejemplo, por parte de uno o varios competidores.

La estrategia FO es la que acumula las Fortalezas de una empresa para poder sacar provecho a las Oportunidades, es el escenario más grato. Es el objetivo de las empresas moverse dentro de la matriz a esta posición. Es decir, que a sus debilidades tratara de convertirlas en fortalezas y si tienen que enfrentar amenazas, lo harán para poder encaminarse en las oportunidades.

	<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
<b>Análisis Interno</b>	Ubicación estratégica de las cuatro locaciones de la empresa	Desperdicios en el proceso, ya sea de recursos o de tiempo, o falta de procesos eficientes.
	Gran desarrollo territorial	Posible disminución en la calidad del producto o servicio
	Empresa familiar	Cadena de distribución larga (costos posiblemente altos)
	Buena política de trabajo con visión y misión definidas	Carecer de un manual de buenas

		prácticas puede hacer ineficientes algunos procesos de la empresa.
	<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
<b>Análisis Externo</b>	<p>Debido a la situación del COVID 19 pueden incrementarse las ventas de productos de limpieza y desinfección.</p> <p>Gracias a la tecnología puede venderse más de manera online</p> <p>Un manual de buenas prácticas ambientales ayudaría a optimizar los recursos de la empresa</p>	<p>Debido al COVID 19 la gente sale poco y compra poco en locales (caída de ventas)</p> <p>Leyes o impuestos nuevos que afecten el producto o servicio</p> <p>Multas por posible incumplimiento con alguna ley ambiental vigente</p> <p>Economía nacional (Contexto inflacionario que dificulta poder planificar en el largo plazo)</p>

Tras realizar el análisis FODA el siguiente paso será establecer los objetivos a corto, mediano y largo plazo para mejorar o eliminar las debilidades, incrementar las fortalezas, aprovechar las oportunidades y hacer los planes de contingencia para atacar las amenazas. Para ello se considera fundamental elaborar un manual de buenas prácticas ambientales.

Las fortalezas que se plantean son de suma utilidad para poder reforzar las oportunidades y aprovecharlas, ya que, gracias a tener una amplia distribución de sus locales, todos ellos pueden implementar la opción de ventas online en estos momentos tan comprometidos con el COVID 19 y de ese modo, optar por tener una vía más

óptima en cuanto a ventas. Igualmente puede capacitarse al personal en cuanto a las buenas prácticas ambientales en el ámbito laboral, buscando el bienestar tanto de los empleados como de la comunidad como del entorno. Además, al ser una creación de índole familiar desde su fundación, posee un compromiso mucho más notorio que otro tipo de empresa, por lo que un manual de buenas prácticas ambientales ayudaría mucho a contrarrestar sus amenazas ya que tendrían mucho más prestigio que sus posibles competidores, tendrían organizado el todo lo inherente a una buena gestión de residuos y aprovechamiento máximo de sus insumos, y así se evitaría multas o sanciones por parte del Estado respecto de su proceder ambiental. (Estrategia FO y FA).

Del mismo modo, se puede tender a minimizar las debilidades que posee la empresa aprovechando las oportunidades de la misma. Ya que implementado buenas prácticas ambientales disminuirían la cantidad de desperdicios, optimizaría todos los procesos, mejoraría la calidad del servicio que brinda e incluiría mejoras de trabajo al personal. (Estrategia DO).

Por último, tendremos la intención de minimizar y evitar que se junten las debilidades y amenazas. Para esto, nuestro manual, servirá como una herramienta fundamental para hacer un seguimiento en los procesos apostando a un progreso de manera continua, sugiriendo revisiones, cambios y mejoras en todo momento que sea necesario. (Estrategia DA).

## Marco Teórico

Cuando se intenta hablar de precedentes sobre un manual inherente a buenas prácticas ambientales, se puede ver que existen muchos antecedentes de diversa índole aplicado en diversos campos ya que es una herramienta muy versátil como podrá verse más adelante. Obviamente, si bien es algo aplicable en muchos campos y áreas de la sociedad, es preciso adaptar cada manual que se confecciona al lugar específico donde se desea ser utilizado. A continuación, tenemos un ejemplo claro de lo que estamos hablando:

Las buenas prácticas son el primer estadio para la integración de sistemas ambientales en las empresas. Según su definición son un conjunto de pautas y recomendaciones que contribuyen a una mejor calidad de vida en el entorno; aplicadas, principalmente, a través de medidas preventivas que eviten riesgos ambientales asociados a cualquier acción realizada, así como por la ejecución repetida de experiencias positivas que reducen el impacto ambiental de las actividades cotidianas. (Camacho, Rocha, 2000) Como se cita en (Silveira Pérez et. Al 2012).

Como dicen algunos autores, cuando no se capacita, ni se trabaja de manera sostenible con el medio ambiente podemos tener consecuencias muy negativas, un buen ejemplo de ello podemos encontrarlo aquí:

En este sentido, se denota la precariedad de los conocimientos y de las prácticas de la población sobre gestión de residuos sólidos urbanos y sus efectos sobre el medio ambiente y la salud humana; los cuales, son consecuencia de las acciones y actividades del hombre, quien utiliza los

recursos y produce o genera residuos (sólidos y líquidos) sin tener en cuenta las implicaciones o consecuencias ambientales que pueden generar sus actitudes inadecuadas. (Tumi Quispe, 2016).

Es decir, que con la implementación de un Manual de Buenas Prácticas Ambientales se quiere llegar a conseguir una actitud diferente y mejorada en el desempeño de cada miembro de la empresa, abarcando así, todas las áreas de la misma. Se tiene conocimiento de que en la empresa Redolfi SRL está conformada por 132 personas actualmente. Modificando algunos hábitos dentro del sector laboral propiciarán una mejora en cuanto a la calidad del ambiente como así también una mejora en calidad para la empresa. Además, estas medidas de cambio no serían de un costo elevado y resultarían de fácil aplicación dentro de la misma. Estas prácticas serían incorporadas en los hábitos de todos los días de los empleados y miembros, para ello es preciso valerse de una capacitación para la formación y adquisición de conocimientos.

Las Buenas prácticas ambientales se encuadran dentro del cumplimiento de la legislación ambiental vigente, alguna de las cuales son:

- Ley N° 3295 Gestión ambiental del agua
- Ley N° 24051 Residuos peligrosos
- Ley N° 1854 Residuos sólidos urbanos
- Ley N° 13592 Gestión integral de los residuos sólidos urbanos.
- Ley N° 1540 Control de la contaminación acústica
- Ley N° 12257 Código de aguas
- Leyes y normativas provinciales o locales que puedan ser aplicadas para tal fin
- Protocolos preventivos inherentes al COVID 19.

## Diagnóstico y Discusión

Si contemplamos algunos aspectos de la matriz FODA que fue realizada con anterioridad, dentro de la empresa podemos encontrar, entre las debilidades: Desperdicios en el proceso, ya sea de recursos o de tiempo, o falta de procesos eficientes, así también entre las amenazas podemos encontrar: Multas por posible incumplimiento con alguna ley ambiental vigente. Es en este punto donde un Manual de buenas prácticas ambientales permitirá mejorar los procesos de manera eficiente, continua y sostenible, haciendo una disminución notoria de sus amenazas y debilidades y mejorando las fortalezas y oportunidades para la empresa.

Es crucial enfocarse en ejes fundamentales que deben ser respetados y mejorados para lograr el éxito de las buenas prácticas ambientales, por eso se hará mención brevemente de los siguientes aspectos significativos que serán desarrollados posteriormente, pero que resultan de vital importancia conocer y tener en cuenta.

El uso del agua:

Este quizás, es uno de los aspectos más importantes de nuestro trabajo ya que, como se sabe, el agua dulce es un recurso limitado y finito, por tanto, es primordial que su uso sea el más óptimo posible. Es así que para su uso de manera sostenible se aconseja realizar prácticas que evitaren el consumo en exceso y el gasto innecesario de este preciado recurso.

El uso de la energía:

En este ítem, un uso apropiado de la energía dentro de la empresa se traduce en una disminución en las tarifas de energía dentro de la misma. Para ello, se evaluará la reducción en el consumo de energía, a través de medidas de ahorro energético, por citar

un ejemplo, aprovechar al máximo la luz natural, procurando una buena orientación de las zonas de trabajo como así también evitar dejar luces encendidas en los momentos que no sean necesarios.

El uso de los insumos:

En este ítem, estará enfocado a las instalaciones internas de la empresa como, por ejemplo: mobiliario de oficina, monitores, fotocopiadoras, cartuchos de tinta para impresoras, material de oficina o para embalajes que pueda generar residuos en papel o cartón, zonas de atención al público, zonas de cableado para redes o sistemas de comunicación por citar algunos. Y se observará que tipo de residuos son generados por los diferentes sectores como así también su posterior tratamiento de los mismos.

Los residuos generados:

Lo más apropiado en el tratamiento de los residuos es procurar reducir la producción de los mismos, para tal fin, se hará hincapié en reducir, reciclar y reutilizar los mismos en el caso de ser posible. Ello se logra mediante una planificación y correcta gestión que harán que se reduzcan lo más posible la cantidad para evitar una contaminación y ser amigable con el ambiente.

A grandes rasgos pueden ser divididos en residuos urbanos y residuos peligrosos los cuales tienen distinto tipo de tratamiento, para ello una herramienta importante será la ley N° 24051 de residuos peligrosos y la ley N° 13592 de la gestión integral de los residuos sólidos urbanos. En cada caso también se tendrá en cuenta si los mismos son de naturaleza sólida, líquida o gaseosa.

## **Justificación**

Si no se posee un sistema de gestión ambiental óptimo, implica un abandono o desdén por los aspectos inherentes al medio ambiente. Esto puede traducirse en un mediano o corto plazo en un desvío serio, no conformidad o incluso en una amenaza en caso de realizar una auditoría. También el no uso de buenas prácticas puede ocasionar multas de diversa índole e incluso clausura de alguna o varias de las instalaciones de la empresa, dando una mala imagen respecto de sus competidores como así también ocasionando posibles pérdidas en cuanto a clientes o ventas.

Es por eso que la elaboración de este manual para implementar su uso dentro de la empresa hará mejoras notorias y un adecuado uso de los insumos haciendo una mejora en la imagen y calidad del servicio que la empresa brinda a sus clientes, como así también pudiendo aprobar de manera satisfactoria una auditoria en caso de ser necesaria.

## **Conclusiones**

La elaboración del presente trabajo será para saber cuáles son los aspectos ambientales, hábitos laborales e impactos que se efectúan al medio ambiente y las medidas y protocolos que pueden llevarse a cabo para corregir los posibles desvíos que se encuentren, fortalecer las debilidades, mejorar y optimizar el uso de los recursos como así también poder mejorar la calidad e imagen de la empresa. Es por eso que este trabajo está orientado a todo el personal que trabaja dentro o para la empresa

Como segundo aspecto positivo, también este trabajo puede servir de antecedente para una empresa como Redolfi SRL y puede ser imitado a futuro por otras

empresas de índole familiar para lograr trabajar de manera sustentable y mejorada, estableciendo así una línea o manera de trabajo responsable con el medio ambiente.

## **Propuesta de Trabajo**

### **Objetivo general:**

Implementar un manual de buenas prácticas ambientales en la empresa distribuidora familiar REDOLFI SRL a partir del 01 de enero de 2021 durante un periodo evaluado de seis meses, lo cual permitirá constituir los cimientos de un sistema de gestión integrado que pueda mantenerse a lo largo del tiempo.

### **Objetivos específicos:**

1. Introducir un plan de política ambiental sostenible dentro de la empresa REDOLFI SRL, para identificar los aspectos e impactos ambientales durante los procesos de trabajo dentro de la misma, documentando los mismos para su trazabilidad en el tiempo.
2. Constituir una metodología de gestión y tratamiento de residuos que incluya a los residuos urbanos como así también de otra procedencia en caso de ser identificados algunos de otro tipo (como, por ejemplo, residuos peligrosos) respetando las legislaciones vigentes y documentando su procedimiento.
3. Adicionar un plan para el uso eficiente de energía, orientado a sensibilizar y educar al personal respecto del cuidado y reducción de los gastos en cuanto al aprovechamiento óptimos de este recurso.

## Alcances

Al escribir y confeccionar un manual de buenas prácticas ambientales se podrá aclarar de manera concreta todas las acciones que sean necesarias para las diversas actividades que se desarrollen dentro del empresa, esperando una mejora tanto en los comportamientos de todos los integrantes como así también de la empresa en general, también en la reducción notoria de los impactos ambientales que resulten negativos para el entorno de la misma.

Es por eso que, para esta tarea, se deben conocer todas las actividades realizadas dentro de la empresa para poder identificar los posibles impactos ambientales que pueden producirse. Los alcances que la propuesta contempla son los siguientes:

- Tiempo: la propuesta de implementación abarca el período comprendido entre enero de 2021 a junio de 2021 (Las actividades desarrolladas durante cada mes se detallan más adelante en el diagrama de Gantt).
- Lugar: el manual de Buenas Prácticas Ambientales que se presenta en este trabajo será aplicado dentro de la empresa REDOLFI SRL en la localidad de James Craik (Casa Central) como así también en sus otras sucursales mayoristas ubicadas en la ciudad de Villa María, San Francisco, Río Tercero y Río Cuarto, todas pertenecientes a la provincia de Córdoba.
- Forma de trabajo: Parar la metodología de trabajo es fundamental realizar reuniones de trabajo, incluyendo la ejecución de un plan para poder capacitar a todo el personal, efectuar encuestas como así también entrevistas con los directivos de la empresa para poder crear lineamientos estratégicos y una pronta integración al negocio, entrevistas con las

diferentes áreas (oficinas, depósitos, etc.) para poder conocer los distintos tipos y cantidades de residuos que se generan en cada lugar, toma de datos de manera in situ y la elaboración de un sistema de documentos para obtener una trazabilidad respecto del tiempo donde se podrán realizar mejoras como al igual que sugerir cambios.

A modo de sugerencia, es aconsejable crear un puesto dentro de la empresa para dos o tres analistas ambientales o en su defecto, contratar temporalmente esta cantidad de personas afines para llevar a cabo toda la implementación que se propone, ya que será una dedicación de tiempo completo para las actividades que estos empleados tendrán que llevar adelante respecto de los planes y programas que se quieren poner en práctica, además esta medida sería muy conveniente ya que la empresa posee varias sucursales en distintas ciudades y de hacerlo una sola persona, podría tomar mucho más tiempo del previsto.

#### Metodología propuesta para cada objetivo:

Seguidamente se hará la descripción de las diferentes acciones que se deberán desarrollar para poder cumplir con los objetivos específicos detallados anteriormente.

Como herramienta para realizar la óptima gestión de buenas prácticas ambientales se utilizará los lineamientos que propone la norma internacional ISO 14001, aquí se hará hincapié en los requisitos legales aplicables, las actividades que se realizan y su posible impacto ambiental de las mismas, al igual que el compromiso en el cuidado y protección del medioambiente.

Esta política será revisada y consensuada con la parte jerárquica o gerencial de la empresa y aprobada por ellos mismos para su correcta implementación.

➤ Para el objetivo específico N°1: Plan de política ambiental

Se realizarán reuniones con la gerencia o jefatura de la empresa para poder trazar el plan de trabajo como así también, integrarlo a la misión y visión de esta misma para mejorar su calidad laboral y comercial respecto a sus competidores.

Posteriormente se hará un cronograma para realizar reuniones, que serán dirigidas por los profesionales a cargo y coordinadas por la jefatura o gerencia de la empresa, y serán dadas a todo el personal o en pequeños grupos por áreas de trabajo, cuando sea necesario, además se tendrá en cuenta en todo momento los protocolos y las medidas preventivas respecto al COVID 19. Estas charlas serán para instruir y difundir la política ambiental dentro del trabajo, tanto entre el personal como así también con el entorno donde se desempeñan las actividades laborales. En estas reuniones se realizará una lectura, exposición con los contenidos necesarios y ejemplos claros y concretos en los lugares de trabajo para su mejor entendimiento y al final de la reunión se realizará un debate con los empleados para aclarar dudas y resolver inquietudes que surjan durante la misma jornada.

➤ Para el objetivo específico N°2: Gestión de residuos

Se procederá a visitar los diferentes sectores que posee la empresa para tener una idea más clara de su organización (áreas administrativas, depósitos y almacenes, áreas técnicas, etc.) Se realizará un relevamiento para identificar el ingreso de insumos y la posterior generación de residuos, dejando todo registrado en planillas de trabajo debidamente confeccionadas para este proceso. Los diferentes residuos serán pesados de manera semanal en cada sector y anotados en las planillas para poder llevar una noción cuantitativa de los mismos. En caso de no poder ser pesados, se determinará su volumen, que también será registrado para el mismo fin.

Confeccionar un sistema para la clasificación de los residuos, para ello se utilizará como referencia la Ley Nacional N° 24051 de Residuos Peligrosos (pudiendo ser complementaria alguna otra legislación vigente de índole provincial o local). Se incluirá a todos los diferentes tipos de residuos que se hayan identificado en el inciso anterior. Esta clasificación debe contar al menos con las siguientes categorías:

- Residuos de origen orgánico: restos de alimentos (por ejemplo, restos de fruta o verduras), residuos de jardín, fragmentos de madera, restos orgánicos, etc.
- Residuos que puede reutilizarse o reciclarse: cartón, papel, envases de plástico, vasos, platos y cubiertos descartables, telgopor, bolsas o cubiertas de nylon, envases de vidrio, etc. Los residuos de este tipo pueden ser donados a instituciones, jardines de infantes, escuelas o cooperativas que realicen programas de reciclado o reutilización de estos productos. En las oficinas se recomienda la utilización del papel ya usado por una cara para borradores y también fomentar el uso de correo electrónico para las comunicaciones internas, de ser posible. Además, se evitará el acopio a la intemperie ya que la lluvia daña el material a reciclar.
- Residuos peligrosos: de origen líquido como productos tóxicos caducados, disolventes, aceites y combustibles usados, y de origen sólido tales como trapos o guantes contaminados con aceites y solventes, cartones y papeles que posean vestigios de aceite o solventes, tubos fluorescentes, también pilas, baterías, computadoras antiguas, calculadoras, tóner y cartuchos de impresoras, estos residuos al ser

líquidos y sólidos y de distinta naturaleza, se depositarán por separado para su correcto tratamiento.

Se elaborará un sistema de colores para poder identificar a cada tipo o a cada categoría de residuo.

En caso de ser necesario, se procederá a gestionar a nivel provincial o municipal (según corresponda) una habilitación como generador de residuos peligrosos ya que la empresa posee un área de mantenimiento y reparación de su flota de vehículos.

Sabiendo que tipos y que cantidad de residuos se generan, se confeccionará en un plano de las instalaciones de la empresa (y de cada sucursal) los lugares donde son generados cada uno de los mismos para poder optimizar un circuito de recorrido a partir de su origen hasta el acopio transitorio, donde luego serán gestionados para su disposición final. Estos planos estarán colocados de forma visible en cada sucursal para el entendimiento de todos los empleados.

Se efectuará la compra de los diversos recipientes con tapa que serán ubicados en todos los sitios que hayan sido determinados en el plano de las instalaciones, además se procederá a la identificación de cada uno de ellos con el código de colores y cartelera correspondiente.

Es por eso que, para esto, se deberán proveer dentro todo el establecimiento la cantidad necesaria de recipientes para habilitar y garantizar la correcta disposición de cada fracción de residuos de forma diferenciada. Los recipientes deberán estar señalizados con claridad y deberán ser accesibles a fin de garantizar la calidad del material y evitar la mezcla de los residuos. Además, deberán arbitrar las medidas

necesarias para garantizar que los residuos permanezcan debidamente separados hasta la entrega al servicio de recolección o recepción que corresponda.

➤ Para el objetivo específico N°3: Gestión del recurso energía

Se realizará un estudio del consumo eléctrico en cada sucursal de la empresa con el fin de obtener las medidas de ahorro más adecuadas para cada caso. Asimismo, como ocurre con la gestión de residuos, se llevará un registro detallado del consumo de cada sucursal de manera mensual, medidos en KW por hora. Estas mediciones serán de suma utilidad para poder realizar una trazabilidad en cuanto al consumo más óptimo en cada lugar.

En las charlas y capacitaciones al personal se hará referencia a informar sobre las ventajas del ahorro energético y la concientización e importancia de cuidar de este recurso. Asimismo, para la ejecución de esta parte del plan de trabajo, se deberán tener en cuenta los siguientes ítems para aprovechar el recurso energético de manera sustentable:

- ✓ Aprovechar al máximo la luz natural en todos los ambientes de la empresa para evitar el uso innecesario del alumbrado en todos los sectores.
- ✓ Colocar interruptores con temporizadores en los baños
- ✓ Al sustituir maquinaria, introducir los nuevos equipos teniendo en cuenta el bajo consumo energético de los mismos.
- ✓ Apagar las computadoras cuando no se trabaje en periodos superiores a una hora, y fotocopiadoras, impresoras y faxes durante la noche y fines de semana si la empresa no funciona en esos momentos.

- ✓ Minimizar, en lo posible, la utilización de aire acondicionado y calefacción. Apagar los mismos cuando no sea imprescindible su uso y, cuando se usen, hacerlo de forma coherente.
- ✓ Mantenimiento adecuado y limpieza de los sistemas de aire acondicionado con el objeto de prolongar la vida útil del aparato y fomentar el ahorro de energía.
- ✓ Limpiar periódicamente los sistemas de iluminación para que la suciedad acumulada no impida su funcionamiento óptimo
- ✓ De ser posible, aprovechar las corrientes de aire para la refrigeración de las instalaciones

## **Recursos**

Para poder realizar con éxito la propuesta del manual de buenas prácticas dentro de la empresa REDOLFI SRL serán necesarios los recursos que a continuación se detallan:

- Recursos humanos: Para esto se debe contar con los servicios de dos o más profesionales como, por ejemplo, un licenciado o ingeniero que posea la idoneidad tanto en el ambiente técnico como así también poseer conocimientos de gestión adecuados para un correcto confeccionamiento y la implementación del proyecto mencionado. Por otro lado, también se solicitará la disponibilidad del personal que trabaja dentro de la empresa, tanto administrativo como operativo y gerencial para poder dar el soporte necesario a los profesionales mientras se familiarizan con las diferentes rutinas laborales.
- Recursos materiales: Se deberá proceder a la compra de contenedores de diversos tamaños y colores para la disposición transitoria de los residuos.

Asimismo, deberá comprarse la cartelería necesaria para la correcta identificación de cada uno de ellos como así también los elementos de protección personal que sean necesarios para tal fin.

- Recursos de infraestructura: Se deberá disponer dentro del predio de cada sucursal de la empresa un sector que sea exclusivo para el depósito de manera transitoria de todos los residuos para su posterior retiro y transporte final. El lugar será bien señalizado y provisto de extintores de incendio para prevenir cualquier situación de urgencia. Asimismo, se realizará el acondicionamiento correspondiente de estos lugares para evitar posibles derrames y acondicionarlo de alguna manera para que no quede a la intemperie, se deberá tener un acceso controlado al mismo y llevar registro de los tipos y cantidades de residuos generados.

También será importante contar con un lugar que será destinado para las charlas y capacitaciones del personal de la empresa, ya sea en general o en pequeños grupos.

- Recursos financieros: Se deberá contar con fondos económicos para la contratación de los profesionales que se ha mencionado anteriormente, también para la compra de cartelería y señalización, para la compra de los recipientes para residuos y para los EPP (elementos de protección personal).

### **Diagrama de Gantt**

A continuación, se muestra un diagrama de Gantt a modo de que resulte más fácil la comprensión de las tareas y actividades que se realizarán en cada semana durante los seis meses que dure la implementación del plan de trabajo.

**ACTIVIDADES A REALIZAR**

	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO			
	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20	S21	S22	S23	S24
Presentación de la propuesta y los honorarios del MBPA. Luego de que la empresa este de acuerdo, relevar en cada sucursal de la empresa los aspectos ambientales a tratar y sus principales características a tener en cuenta para cada caso.	■	■																						
Elaboración, revisión y aprobación de la política ambiental por parte de la gerencia.			■	■																				
Capacitar al personal de la empresa sobre todas las prácticas ambientales que serán implementadas y aplicadas dentro de la sucursal correspondiente.					■	■	■	■																
Identificar los tipos de residuos que se generan.			■	■	■	■	■																	
Diseño del sistema de clasificación de residuos conforme al marco legal y normativa vigente							■	■	■															
Gestionar ante el organismo correspondiente la inscripción de la empresa como generador de residuos peligrosos							■	■	■	■	■	■	■	■	■	■								
Diagramar los circuitos óptimos desde la generación de los residuos hasta su disposición transitoria dentro de la empresa									■	■														
Comprar contenedores con tapa de diversos tamaños, apropiados para la disposición de los distintos tipos de residuos que se generan en toda la sucursal de la empresa.							■	■	■	■	■	■												
Redacción, revisión y aprobación del documento Buenas Prácticas en Gestión de Residuos							■	■	■	■	■	■	■	■	■	■								
Relevar personal a capacitar en gestión de residuos y consumo óptimo de energía.																	■	■						
Diseño del contenido del Plan de Capacitación																		■	■					
Implementación del Plan de Capacitación																					■	■	■	■

## **Evaluación de la propuesta**

Con el objetivo de poder medir y evaluar la evolución de los objetivos planteados dentro de la propuesta de trabajo, se dejará establecido una serie de acciones a seguir para su monitoreo, además todas estas medidas serán registradas de manera escrita y ordenada en planillas confeccionadas para tal fin con el propósito de obtener una base de datos clara y un conjunto de valores que permitan realizar una trazabilidad en el tiempo.

- ✓ Tomar asistencia a todas las charlas y capacitaciones dadas dentro de la empresa para asegurarse la capacitación del total de los empleados. Garantizando de esa manera la difusión y comprensión de las políticas ambientales propuestas.
- ✓ Mediante reuniones realizadas de manera semanal por cada sector, entre los profesionales y los empleados se relevará si las buenas prácticas son cumplidas y se realizarán las observaciones correspondientes mediante informes. Esto será de suma importancia para identificar si han sido relevados todos los sitios y procesos de la organización.
- ✓ En caso de no haber logrado la comprensión de la implementación de las buenas prácticas ambientales se realizará un refuerzo de la capacitación de manera programada.
- ✓ Así mismo, a través de estas visitas a los diferentes sectores, se procederá a verificar si existe algún desvío de la metodología de clasificación de residuos. En caso de que se verifiquen estos desvíos, se deberá ajustar el plan de capacitación.

- ✓ Durante la implementación del plan de trabajo se realizará una encuesta cada quince días a todos los empleados para poder observar si los objetivos son entendidos e ir conociendo las opiniones y las inquietudes de los diferentes sectores. Esto servirá también para poder implementar correcciones en sus lugares de trabajo en caso de ser necesario.
- ✓ Elaborar diversos indicadores ambientales relacionados a la gestión de residuos, dejando mediante registro escrito, las cantidades que se producen de acuerdo a la clasificación definida, verificando si hay alguna reducción en las cantidades que se generan y a su disposición final. Este consumo será medido en Kilogramos por día o semana y de no ser posible esto, se realizará la medida de su volumen en metros cúbicos por día o semana según corresponda.
- ✓ De manera análoga se procederá de la misma manera con el consumo sostenible de la energía eléctrica, dejando anotado todos los valores en registros. Este consumo será medido en Kilowatts por hora consumidos de manera mensual.

## **Conclusiones**

La propuesta para el desarrollo y posterior implementación de un manual de buenas prácticas adaptado a las necesidades de la empresa REDOLFI SRL, la que, por sus dimensiones e información consultada permanentemente durante todo el trabajo, es una empresa de índole familiar.

Esto resultaría de suma importancia ya que en la actualidad la empresa no posee dentro de su forma de trabajo el ejercicio de las buenas prácticas ambientales y produciría una ventaja notoria respecto de sus competidores, posicionándose de mucha

mejor manera dentro del ámbito empresarial como así también dentro de la preferencia de sus clientes, demostrando la calidad del trabajo y el compromiso con su entorno.

Además, dentro de esta propuesta se hace hincapié de hacer en todo momento registros y controles de los mismos referidos sobre todo a la producción de residuos, su disposición como así también del consumo y cuidado de la energía. Estos registros darán la noción real de la situación de la empresa con estos aspectos ambientales y se podrá ir viendo paulatinamente la mejora de ellos al ir aplicando las buenas prácticas, por otra parte, nos alertarán si debemos hacer una corrección específica en algún aspecto y podrá ser mantenido y mejorado durante el tiempo.

La propuesta, por otra parte, se orienta a establecer la estrategia medioambiental con ayuda de una política interna para tal fin, y la implementación de buenas prácticas ambientales para la gestión de residuos representan una base fundamental para lograr el cambio de paradigma respecto de la relación entre la empresa y el entorno. Así mismo, sería de mucha utilidad si la empresa en un futuro no muy lejano quisiera dar un paso más e implementar dentro de sus instalaciones la certificación de calidad ISO 9001.

## **Recomendaciones**

Es fundamental como la incorporación de al menos dos profesionales de medio ambiente dentro de la empresa, ya que el trabajo se irá dando de manera más rápida al existir cinco sucursales distintas en diferentes localidades de la provincia de Córdoba. Esto servirá para conocer y relevar la situación de la empresa en su totalidad lo cual será utilizado para identificar y corregir las problemáticas que puedan surgir en cada lugar en particular, como para unificar criterios en las distintas actividades de trabajo.

Es importante entender que a través de la educación y de la concientización respecto al medio ambiente en cada miembro dentro de REDOLFI SRL se realizará una mejora sustancial también en el ámbito laboral, y que sus empleados dentro de la empresa replicaran estas buenas prácticas tanto dentro como fuera de la misma.

Si se procede con una gestión eficiente tanto de los residuos como de la energía, esto se traducirá como el cuidado al medioambiente, y será muy beneficioso para la empresa ya que estaría manteniendo el cumplimiento de los requisitos legales, y podrá reducir costos dentro de sus instalaciones al realizar un seguimiento de todas las buenas prácticas de manera eficiente y mejorarlas continuamente si es necesario.

Debe entenderse en todo momento que las buenas prácticas que figuran en la propuesta son medidas muy sencillas que pueden implementarse con el fin de minimizar y reducir los impactos ambientales de las actividades, y como consecuencia mejorar la calidad de vida no solo con el entorno de trabajo sino con cada uno de los propios empleados.

Esta propuesta no es algo rígida e invariable, sino que pretende ser dinámica e irse actualizando y renovando en el transcurso del tiempo, en todo momento su implementación será en función de ayudar a la mejora continua de la empresa.

## Bibliografía

### Libros:

Koontz, Weihrich, y Cannice. (2008). Administración: una perspectiva global y empresarial. México: Mc Graw-Hill. Recuperado de: [https://www.academia.edu/38236911/Administracion\\_Una\\_perspectiva\\_global\\_y\\_empr\\_esarial\\_Koontz\\_LIBRO](https://www.academia.edu/38236911/Administracion_Una_perspectiva_global_y_empr_esarial_Koontz_LIBRO)

### Páginas Web:

Cruz Roja Española. (s.f.) Buenas prácticas ambientales. Recuperado de: [http://www.cruzroja.es/portal/page?\\_pageid=718,12640351&\\_dad=portal30&\\_schema=PORTAL30](http://www.cruzroja.es/portal/page?_pageid=718,12640351&_dad=portal30&_schema=PORTAL30)

### Revistas Científicas:

Echeverri Flórez, Heidi, & Paternina Uribe, Roberth. (2016). La madurez ambiental como estrategia para la competitividad en las pymes de salud. Revista Salud Uninorte, 32(2), 244-255. Recuperado de: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-55522016000200007&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522016000200007&lng=en&tlng=es).

Lastra-Bravo, Xavier, & Casares Morillo, Lesly Dayana. (2020). Clean technologies and green services' implementation in accommodation establishments at the urban area of Otavalo, Ecuador. Revista interamericana de ambiente y turismo, 16(1), 23-34. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.4067/s0718-235x2020000100023>

### Trabajos de grado:

Arboleda López, Adriana Patricia. (2015). Ethical environmental practices in the interdisciplinary practice of law. Producción + Limpia, 10(2), 135-141. Recuperado de: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1909-04552015000200013&lng=en&tlng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1909-04552015000200013&lng=en&tlng=en).

Cardona Pareja, Raúl Alexander, Flórez López, Luz Matilde, Silva Arroyave, Sandra Milena, & Arango Pérez, Isabel Cristina. (2010). Implementación de Buenas Prácticas Ambientales para reducir las emisiones atmosféricas aportadas por el

transporte público colectivo y de carga en el Valle de Aburrá. *Producción + Limpia*, 5(1), 75-94. Recuperado de: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1909-04552010000100006&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1909-04552010000100006&lng=en&tlng=es).

Saade Hazin, Miryam, 2014. "Buenas prácticas que favorezcan una minería sustentable: la problemática en torno a los pasivos ambientales mineros en Australia, el Canadá, Chile, Colombia, los Estados Unidos, México y el Perú," *Macroeconomía del Desarrollo* 157, Naciones Unidas Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Recuperado de: <https://ideas.repec.org/p/ecr/col037/37106.html>

Silveira-Pérez, Rodríguez-Clavijo, Ibar-Sánchez, & García-Díaz, M. (2012). La Mejora Continua De Las Buenas Prácticas en La Gestión Medioambiental. *Ciencia En Su* PC, 3, 63–78. <https://eds-a-ebshost-com.ebook.21.edu.ar/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=8&sid=7af7aff3-5679-41ea-a6db-ce6602acbd0d%40sdc-v-sessmgr02>

Trecco, Cecilia, Castello, Vanesa, Romina, Kedikian, Sobrero, Cecilia, Sisti, Ada, & Oviedo, Sergio. (2011). La gestión eficaz de los residuos en el entorno de las buenas prácticas de la industria farmacéutica. *Producción + Limpia*, 6(2), 32-46. Recuperado de: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1909-04552011000200004&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1909-04552011000200004&lng=en&tlng=es).

Tumi Quispe. (2016). Actitudes y prácticas ambientales de la población de la ciudad de Puno, Perú sobre gestión de residuos sólidos. *Espacio Abierto. Cuaderno Venezolano de Sociología*, 25(4), 267–284. <https://eds-a-ebshost-com.ebook.21.edu.ar/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=7&sid=3c29c0d5-35fa-4b11-9aed-a6b5b46bc9c8%40sdc-v-sessmgr01>

#### Legislación Argentina:

Ley N° 1540 Control de la contaminación acústica (2004). Recuperado de: <http://www2.cedom.gob.ar/es/legislacion/normas/leyes/ley1540.html#:~:text=El%20objeto%20de%20esta%20Ley,y%20vibraciones%20en%20el%20%20C3%A1mbito>

Ley N° 1854 Residuos sólidos urbanos (2007). Recuperado de: <http://www2.cedom.gob.ar/es/legislacion/normas/leyes/anexos/dr11854.html>

Ley N° 3295 Gestión ambiental del agua (2009). Recuperado de: <http://www2.cedom.gob.ar/es/legislacion/normas/leyes/ley3295.html#:~:text=La%20presente%20ley%20regula%20la,Art%C3%ADculo%202%C2%B0.&text=Proveer%20al%20uso%20y%20aprovechamiento,gesti%C3%B3n%20de%20procesos%20ambientalmente%20adecuados>

Ley N° 12257 Código de aguas (2015). Recuperado de: <https://normas.gba.gob.ar/documentos/xbROJHGx.html>

Ley N° 13592 Gestión integral de los residuos sólidos urbanos (2006). Recuperado de: <http://www.opds.gba.gov.ar/sites/default/files/Ley%2013592.pdf>

Ley N° 24051 (1991). Residuos peligrosos. Recuperado de: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/450/texact.htm>

#### Normas Internacionales:

Organización Internacional de Normalización. (2015). Sistemas de gestión ambiental: Requisitos con orientación para su uso (ISO 14001: 2015). Suiza: Secretaría central de ISO. Recuperado de: <https://www.nueva-iso-14001.com/pdfs/FDIS-14001.pdf>