

**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE TURISMO**

TEMA:

**Análisis del potencial de los restaurantes del sector Calle Larga,
ciudad de Cuenca, para certificarse bajo estándares de buenas
prácticas ambientales**

AUTORES:

**Knezevich Palacios, Maria Daniela
Giler Campos, Ricardo Juan**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de
Licenciado en Turismo**

TUTOR:

Aline Gutiérrez Northía, Mgs.

Guayaquil, Ecuador

2025



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA**

CARRERA DE TURISMO

CERTIFICACIÓN

Certifico que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por **Knezevich Palacios, Maria Daniela y Giler Campos, Ricardo Juan**, como requerimiento para la obtención del título de Licenciado/a en Turismo.

TUTOR (A)

Aline Gutiérrez Northía, Mgs.

Guayaquil, a los 01 del mes de septiembre del año 2025



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE TURISMO**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Knezevich Palacios, Maria Daniela**

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, **Análisis del potencial de los restaurantes del sector Calle Larga, ciudad de Cuenca, para certificarse bajo estándares de buenas prácticas ambientales** previo a la obtención del título de Licenciado/a en Turismo, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 01 del mes de septiembre del año 2025

EL AUTOR (A)

Knezevich Palacios, Maria Daniela



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE TURISMO

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Giler Campos, Ricardo Juan

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, **Análisis del potencial de los restaurantes del sector Calle Larga, ciudad de Cuenca, para certificarse bajo estándares de buenas prácticas ambientales** previo a la obtención del título de Licenciado/a en Turismo, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 01 del mes de septiembre del año 2025

EL AUTOR (A)

Giler Campos, Ricardo Juan



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE TURISMO**

AUTORIZACIÓN

Yo, **Knezevich Palacios, Maria Daniela**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Análisis del potencial de los restaurantes del sector Calle Larga, ciudad de Cuenca, para certificarse bajo estándares de buenas prácticas ambientales**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 01 del mes de septiembre del año 2025

EL (LA) AUTOR(A):

Knezevich Palacios, Maria Daniela



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE TURISMO**

AUTORIZACIÓN

Yo, Giler Campos, Ricardo Juan

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Análisis del potencial de los restaurantes del sector Calle Larga, ciudad de Cuenca, para certificarse bajo estándares de buenas prácticas ambientales**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 01 del mes de septiembre del año 2025

EL (LA) AUTOR(A):

Giler Campos, Ricardo Juan



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE TURISMO**

Certificación de Antiplagio

Certifico que después de revisar el documento final del trabajo de titulación denominado **Análisis del potencial de los restaurantes del sector Calle Larga, ciudad de Cuenca, para certificarse bajo estándares de buenas prácticas ambientales**, presentado por la/os estudiantes **Knezevich Palacios, Maria Daniela y Giler Campos, Ricardo Juan**, fue enviado al Sistema Antiplagio COMPILATIO, presentando un porcentaje de similitud correspondiente al (3%), por lo que se aprueba el trabajo para que continúe con el proceso de titulación.

CERTIFICADO DE ANÁLISIS
registro

TIC
Knezevich.Daniela_Giler.Ricardo

3%
Textos sospechosos

- < 1% Similitudes
 - 0% similitudes entre conexas
 - < 1% entre las fuentes mencionadas
- < 2% Idiomas no reconocidos
- < 1% Textos potencialmente generados por IA

Nombre del documento: TIC_Knezevich.Daniela_Giler.Ricardo.docx
ID del documento: 7c0b0cef12545621c265e676a80e834c3341e563
Tamaño del documento original: 1,13 MB

Depositante: Aline Gutiérrez Northia
Fecha de depósito: 19/8/2025
Tipo de carga: interfaz
Fecha de fin de análisis: 19/8/2025

Número de palabras: 20.720
Número de caracteres: 145.096

**ALINE GUTIÉRREZ NORTHÍA, MG
TUTOR**

Agradecimiento

Agradezco a Dios porque sin el nada sería posible.

A mi familia, quienes siempre han sido un pilar fundamental para lograr mis metas y siempre han estado alentándome a superar cada reto, también por inculcarme que la educación y el trabajo duro siempre serán el camino que conduce al éxito. Finalmente, pero no menos importante, a mis profesores que a lo largo de esta carrera me han impartido sus conocimientos, en especial, a nuestra tutora, por su guía y apoyo constante.

DANIELA KNEZEVICH

Agradezco a Dios por ser mi guía en cada paso de este camino.

Gracias a mi familia y seres queridos quienes me acompañaron en cada proceso y me alentaron a seguir adelante y superar cada desafío que la vida me puso, especialmente gracias nuestra tutora Aline Gutiérrez Northia por su guía en cada paso de nuestro proyecto

RICARDO GILER

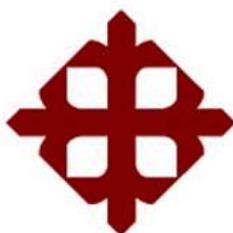
DEDICATORIA

A mi madre y hermana quienes me acompañaron con amor, fe y paciencia en este camino: gracias por darme la fuerza para llegar hasta aquí.
A mi padre, que con su esfuerzo diario y ejemplo me enseñó a seguir adelante pese a las dificultades que se presenten día a día.

DANIELA KNEZEVICH

Dedico esta tesis a mi madre quien me apoyo en cada paso que he dado al paso de la carrera acompañándome con amor y por darme la confianza de que yo podría con cada meta que me proponga.
A mi padre quien ya no se encuentra conmigo, pero desde el cielo sé que me guía y acompaña en cada paso que doy y me guía a hacer una mejor persona cada día.

RICARDO GILER



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE TURISMO**

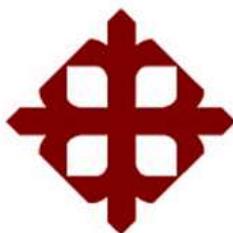
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

ALINE GUTIÉRREZ NORTHÍA, MGS.
TUTOR

Ing. Teresa Knezevich Pilay, Phd.
DIRECTORA DE CARRERA O DELEGADO

Lcda. Mariela Pinos Guerra, Mgs.
COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

Ing. José Alberto Medina Crespo, PhD.
OPONENTE



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE TURISMO**

Calificación

APELLIDOS Y NOMBRES	NOTA FINAL DEL TUTOR
KNEZEVICH PALACIOS MARIA DANIELA	
GILER CAMPOS RICARDO JUAN	

**ALINE GUTIÉRREZ NORTHÍA, MGS.
TUTOR**

Índice General

Introducción.....	2
Antecedentes	3
Justificación.....	4
Planteamiento del problema	5
Capítulo I: Fundamentación teórica	8
Marco teórico.....	8
Introducción a la teoría del desarrollo humano sostenible.....	8
Teoría de la Ecoeficiencia en el sector restaurantero	9
Triple Bottom Line (TBL).....	10
Marco conceptual	11
Turismo Sostenible.....	11
Centro Histórico	11
Buenas Prácticas Ambientales (BPA).....	11
Certificación Ambiental.....	12
Sistema de Gestión ambiental (SGA).....	12
Economía Circular	12
Organismo Evaluador de la Conformidad (OEC).....	12
Ecoeficiencia	12
Gestión Integral de desechos y residuos.....	13
Sostenibilidad.....	13
Plan de Manejo Ambiental (PMA).....	13
Marco Referencial.....	13
Casos de Estudio	13
Impacto ambiental y aplicación de buenas prácticas ambientales en restaurantes de Cuenca	14
Economía circular como modelo sostenible del sector gastronómico en Cuenca.....	15
Marco legal	16
Ley de gestión ambiental en el Ecuador.....	16
Ley orgánica para la racionalización, reutilización y reducción de plásticos de un solo uso	17
.....	19
Reglamento Turístico de alimentos y bebidas.....	19
Capítulo II:	22
Análisis del potencial de los restaurantes del sector Calle Larga.....	22

Certificación ambiental Punto Verde: Economía circular	23
Proceso de certificación.	24
Beneficios de la Marca Punto Verde	26
Metodología.....	27
Resultados de las entrevistas en relación a la guía de buenas prácticas ambientales	27
Motivación de los restaurantes.....	27
Obstáculos de los restaurantes	28
Criterios previos de Postulación.....	30
Criterios de eficiencia operacional	33
Gestión de procesos.....	34
Gestión de recursos	36
Gestión de residuos	38
Gestión Socioambiental	40
Circularidad	43
Análisis de los consumidores a tendencias sostenibles.....	46
Resultados de las encuestas.....	46
CAPITULO III	51
Propuesta de mejora	51
Objetivo general.....	51
Objetivos específicos.....	51
Mejora en la gestión de recursos: Enfoque en la reducción del agua	52
Mejora en la gestión de residuos: Enfoque en la reducción de residuos no peligrosos	54
Mejora en la gestión socio Ambiental	55
Conclusión.....	57
Recomendaciones	59
Referencias bibliograficas	60
Apéndices	65
Entrevistas a los encargados de los restaurantes.....	65
Requisitos previos	68
Autoevaluación de eficiencia operacional.....	70
Encuesta a los consumidores del sector Calle Larga	77

Índice de Tablas

Tabla 1.	<i>Tiempo de reducción progresiva para plásticos de un solo uso.....</i>	18
Tabla 2.	Definición de establecimientos según el reglamento de alimentos y bebidas	19
Tabla 3.	Población estudio, restaurantes del sector Calle Larga.....	22
Tabla 4.	Niveles de certificación para el sector de servicios	25
Tabla 5.	<i>Requisitos previos de postulación.....</i>	31
Tabla 6.	<i>Cumplimiento según la gestión de procesos</i>	34
Tabla 7.	<i>Cumplimiento en la gestión de recursos</i>	37
Tabla 8.	<i>Cumplimiento en la gestión de residuos</i>	39
Tabla 9.	<i>Cumplimiento en la gestión socioambiental</i>	41
Tabla 10.	<i>Cumplimiento en circularidad.....</i>	43
Tabla 11.	<i>Promedio final del cumplimiento general de los restaurantes ante los criterios de eficiencia operacional.....</i>	45
Tabla 12.	<i>Resultados con porcentajes de cumplimiento bajo, respecto a los veinticinco restaurantes</i>	51
Tabla 13.	<i>Plan de acción para la mejora en la gestión de recursos</i>	53
Tabla 14.....		55
	<i>Plan de acción para la mejora en la gestión de residuos</i>	55
Tabla 15.	<i>Plan de acción para la mejora socioambiental</i>	56

Índice de Figuras

Figura 1. <i>Causas y consecuencias de la escasez en practicas ambientales</i>	6
Figura 2.	18
<i>Porcentaje mínimo de material reciclable para la reducción de plástico</i>	18
Figura 3 <i>Flujograma del proceso de certificación Punto Verde con enfoque en economía circular</i>	25
Figura 4. <i>Análisis de la motivación para implementar buenas prácticas ambientales en los restaurantes</i>	28
Figura 5. <i>Análisis de los obstáculos presentados por los restaurantes para aplicar buenas prácticas ambientales</i>	29
Figura 6. <i>Frecuencia de visita a los restaurantes ubicados en Calle Larga</i>	47
Figura 7. <i>Asociación de términos con responsabilidad ambiental</i>	48
Figura 8. <i>Consideración en temas ambientales al seleccionar un restaurante</i>	49
Figura 9. <i>Importancia en la aplicación de buenas ambientales</i>	49
Figura 10. <i>Valoración de los consumidores según la práctica ambiental</i>	50

Índice de Apéndices

Apéndice 1. <i>Entrevistas a los encargados de los restaurantes</i>	65
Apéndice 2. <i>Requisitos previos</i>	68
Apéndice 3. <i>Autoevaluación de eficiencia operacional</i>	70
Apéndice 4. <i>Encuesta a los consumidores del sector Calle Larga</i>	77

Resumen

La investigación busca analizar el potencial de los restaurantes de la Calle Larga, en Cuenca, para certificarse en las prácticas ambientales mediante la Certificación Punto Verde bajo el estilo de Economía Circular. Mediante entrevistas a los administradores y encuestas a los clientes que frecuentan la zona, se evaluaron requisitos importantes, la gestión de recursos, el manejo de residuos, los aspectos socioambientales y las prácticas circulares.

Los resultados presentaron un mayor cumplimiento en permisos y una gestión responsable de desechos (100%), pero insuficiencias en la gestión del agua (38%), reducción de plásticos de un solo uso (48%), capacitación ambiental (42%) e inclusión comunitaria (0-42%). El 91,5% de los consumidores consideraron importante la sostenibilidad y el 56,4% pagaría más por establecimientos responsables, aunque persiste un bajo conocimiento en base a los términos técnicos.

Se concluye que la mayoría de los establecimientos cuenta con la base técnica para empezar el proceso de certificación, pero precisa fortalecer ecoeficiencia, circularidad y vinculación social para mejorar su competitividad y contribuir al desarrollo turístico sostenible de Cuenca.

Palabras clave: Economía circular, Cuenca, Certificación, Punto Verde, Sostenibilidad, restaurantes, Calle Larga, buenas prácticas ambientales.

Abstract

The research seeks to analyze the potential of restaurants on Calle Larga, in Cuenca, to obtain certification for environmental practices through the Green Dot Certification under the Circular Economy approach. Through interviews with managers and surveys of customers who frequent the area, important requirements, resource management, waste management, socio-environmental aspects, and circular practices were evaluated.

The results showed greater compliance with permits and responsible waste management (100%), but shortcomings in water management (38%), reduction of single-use plastics (48%), environmental training (42%), and community inclusion (0-42%). 91.5% of consumers considered sustainability important, and 56.4% would pay more for responsible establishments, although low awareness of technical terms persists.

It is concluded that most establishments have the technical foundation to begin the certification process, but need to strengthen eco-efficiency, circularity, and social engagement to improve their competitiveness and contribute to the sustainable tourism development of Cuenca.

Keywords: *Circular economy, Cuenca, certification, Punto Verde, sustainability, restaurants, Calle Larga, environmental best practices.*

Introducción

El sector de Calle Larga, Cuenca, es conocido por su alta relevancia histórica y contribución económica para la ciudad. El objetivo de este trabajo es analizar el potencial actual que tienen los restaurantes de este sector para certificarse bajo estándares de buenas prácticas ambientales, respaldando su compromiso con la sostenibilidad y el medio ambiente. Para su desarrollo, se llevó a cabo una metodología mixta basada en herramientas como la entrevista y encuestas. Las entrevistas se realizaron a veinticinco encargados de restaurantes, la misma que se dividió en dos partes: conocimiento o asociación de buenas prácticas ambientales y economía circular en su gestión diaria, complementado en la segunda parte con el anexo de autoevaluación para obtener la certificación Punto Verde. Mientras que para las encuestas se tomó como muestra de estudio a los consumidores de este sector, con la finalidad de conocer su percepción ante la adopción de prácticas sostenibles en los restaurantes.

Antecedentes

En el año 1972 las Naciones Unidas (ONU) despiertan por primera vez el interés global en el término “sostenibilidad” y a partir de ese año en adelante logran tomar medidas revolucionarias que vinculan la responsabilidad empresarial con el medio ambiente. Nace entonces, el cuestionamiento de los sistemas económicos tradicionales, donde se priorizaba únicamente el crecimiento capital sin considerar el uso responsable o limitado de los recursos naturales. Schumacher (1973), uno de los autores pioneros en este cuestionamiento, señala la urgencia del crecimiento económico a partir de un enfoque que respete los límites del entorno y que incorpore una evidente responsabilidad social corporativa. Estos antecedentes en la actualidad se han convertido en la estructura para el desarrollo de normas e incentivos que promueven una gestión responsable de los recursos, especialmente en sectores de relevancia económica como el de alimentos y bebidas, la sostenibilidad se ha convertido en una política en todos los planes de desarrollo turístico a nivel global.

En este contexto, resaltando su rol turístico y cultural en el país, la ciudad de Cuenca desde el año 2017 es un referente de liderazgo en sostenibilidad, pues se encuentra respaldada por la certificación internacional TourCert tras vincular la gestión del destino en general con prácticas responsables que cuidan el medio ambiente, apoyan a la comunidad y optimizan el uso de recursos, logrando convertirse en uno de los seis destinos en América Latina con esta distinción.

No obstante, aunque es referente en sostenibilidad turística los negocios del sector de alimentos y bebidas, particularmente los restaurantes en Calle Larga, un sector emblemático del Centro Histórico desde su época colonial por ser un sector altamente comercial, todavía no cuentan con certificaciones ambientales específicas ni han implementado estándares propios de gestión ambiental, lo que representa un marco de oportunidad para su análisis dada su carga simbólica, su legado histórico y su importancia en la ruta turística. Es prioritario indagar cuánto podrían estos locales alinearse con la responsabilidad ambiental, de forma que añadan un peldaño más a la construcción de un futuro en el que Cuenca se mantenga como un destino sostenible.

Justificación

Los efectos del cambio climático y la conciencia ambiental con la que se desarrollan las actividades turísticas dentro del país representan un desafío apremiante y a su vez una oportunidad de transformación hacia el modelo de destino sostenible que se está promulgando globalmente.

A pesar de la baja aplicabilidad y exigibilidad de buenas prácticas ambientales en el desarrollo de las actividades turísticas de nuestro país, Cuenca ha logrado convertirse en la primera ciudad sostenible del Ecuador según los Informes locales Voluntarios (ILV) presentados a la ONU sobre el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) durante el año 2024. Es por esto que debido a su reconocimiento se encuentra en la necesidad estratégica de seguir desarrollándose como un destino con buenas prácticas ambientales y certificarse bajo estándares que respalden su compromiso visible con el medio ambiente.

Se sabe que el sector de la restauración es primordial y clave en su economía turística, los restaurantes no son solo una fuente crucial de empleo, sino también un elemento esencial en la experiencia del visitante. Precisamente en la zona de Calle Larga, la cual es reconocida por su transcendencia histórica, cultural y turística, aquella zona consta de un considerable grupo de restaurantes que conduce un alto uso de materiales naturales y residuos, sin embargo, un reducido grupo de estos establecimientos han integrado la sostenibilidad en sus operaciones diarias o persiguen activamente como objetivo el reconocimiento formal por sus iniciativas de responsabilidad ambiental, por ende los esfuerzos de sostenibilidad de estos establecimientos justifican la adopción de medidas inmediatas.

Por otra parte, el aumento de costos operativos, derivado de la alta demanda turística, ofrece una oportunidad estratégica para mejorar la gestión económica del sector al implementar acciones destinadas a maximizar el uso de los recursos, se logra optimizar los márgenes de beneficio y asegurar una estabilidad financiera a medio y largo plazo.

De igual manera, la promoción y adopción de estándares internacionales de sostenibilidad en este destino de gran relevancia, contribuye a un mejor desempeño ambiental mientras refuerza la reputación de Cuenca como un lugar innovador, responsable y competitivo. Esta diferencia posiciona en un buen lugar a la ciudad, el favoreciéndola significativamente frente a otros destinos turísticos que también se

alinean con las tendencias globales del turismo responsable y los objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

De esta forma el propósito de la investigación es examinar el verdadero potencial de los restaurantes de Calle Larga para conseguir una certificación de buenas prácticas medioambientales, al mismo tiempo que reconoce los principales impedimentos para llevar a cabo estas acciones y la oportunidad de mejorar la gestión ambiental del sector, reforzando la reputación, competitividad y sostenibilidad de la ciudad. Además, esta evaluación proporciona datos esenciales para la toma de decisiones en los restaurantes, Gobierno Autónomo descentralizado (GAD) de Cuenca, entidades de turismo e instituciones gubernamentales para la elaboración de políticas públicas, programas de estímulo o estrategias de apoyo técnico; incluso aportará con resultados contundentes en la presentación de su próximo informe voluntario a la ONU.

Planteamiento del problema

Durante la última década, el desarrollo turístico sostenible se ha vuelto esencial, sobre todo en sitios con cultura propia y tan afluentes como Cuenca. El ingreso de turistas a gran escala produce el crecimiento y apertura de varios negocios, como la comida, donde los locales son importantes no solo porque las experiencias gastronómicas del turista generan una red de publicidad para el destino, sino que también figuran un gran aporte al producto interno bruto de los países, en este caso durante el año 2023 y 2024 el turismo para Ecuador represento el 46,3% de ingresos y específicamente las ventas dedicadas a la alimentación son las que representan el mayor promedio de ingresos con 53.0 (MINTUR, 2025). Entonces ante lo expuesto, la industria de alimentos y bebidas no solo satisface una necesidad básica de la población, sino que es una fuente clave de ingresos fiscales y divisas para los Estados.

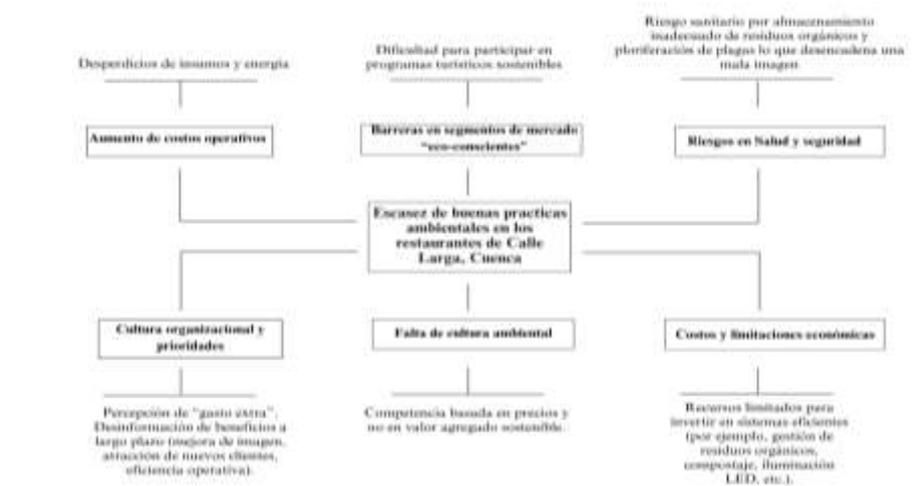
Calle Larga, un sitio bastante productivo y lleno de visitantes se caracteriza por tener comida variada, desde platos ecuatorianos hasta comida moderna o típica de otros países. Sin embargo, aunque este lugar siempre está movido por las ventas y los turistas, existe una responsabilidad ambiental y social en sus actividades diarias que debe ser analizada y evaluada.

A pesar del crecimiento de interés social por el medio ambiente, se observa una constante deficiencia en la ejecución de prácticas ecológicas y a la obtención del certificado ambiental en la gran parte de los establecimientos de Calle Larga, este desacuerdo entre la imagen de la marca y las acciones reales de los negocios pueden perjudicar la percepción de los turistas con conciencia ambiental y limitar el progreso del sector gastronómico local.

Los principales impedimentos para esta transición incluyen la falta de conocimientos técnicos, las restricciones financieras y la ausencia de incentivos que motiven los procesos de certificación, por ello, es importante examinar el potencial real de cada restaurante para adoptar prácticas sostenibles, así como identificar las condiciones que harían que este proceso sea viable, eficiente y rentable tanto para los dueños del negocio y la comunidad.

Este estudio pretende identificar todos los problemas y oportunidades para apoyar un plan ambiental que se ajuste adecuadamente a la naturaleza y contexto de la problemática identificada.

Figura 1.
Causas y consecuencias de la escasez en prácticas ambientales



Nota. El gráfico representa los posibles obstáculos o motivos que tienen los restaurantes para aplicar buenas prácticas ambientales en referencia al planteamiento del problema.

Formulación del problema

¿Cómo incide la certificación en estándares de calidad ambiental en la operación sostenible de los restaurantes del sector Calle Larga de la ciudad de Cuenca?

Objetivo General

Analizar el potencial de los restaurantes en el sector calle larga de Cuenca, en base a los obstáculos, nivel de conocimiento en términos sostenibles, su gestión ecoeficiente y su motivación, para certificarse en buenas prácticas ambientales.

Objetivos específicos

1. Fundamentar teórico-conceptualmente la relevancia de la certificación de los restaurantes de la Calle Larga en buenas prácticas ambientales.
2. Calificar el potencial de los restaurantes de Calle Larga bajo los principales parámetros para certificarse bajo un estándar de calidad ambiental.
3. Diseñar propuestas para conseguir la certificación de calidad ambiental en los restaurantes que tengan la disponibilidad.

Capítulo I: Fundamentación teórica

Marco teórico

Introducción a la teoría del desarrollo humano sostenible

El desarrollo humano debe centrarse en las personas, no solo considerando sus necesidades materiales, sino también fortaleciendo sus capacidades para vivir una vida plena, lo cual incluye el derecho a un entorno saludable (PNUD, 1990). Este planteamiento involucra que las políticas y prácticas de desarrollo sostenible no deben ajustarse únicamente a generar ingresos económicos, más bien deben garantizar que se tenga un equilibrio ambientalmente responsable.

Partiendo de aquel principio, en 1972 las Naciones Unidas convocaron una Conferencia en la que participaron 133 estados, y de la que emergieron 26 principios que sentaron las bases para un enfoque global: la conservación de los recursos naturales y el derecho a gozar de un ecosistema saludable y sostenible. La comunidad internacional entonces consideró la cuestión ambiental como una crisis que exigía respuesta inmediata a las amenazas ya identificadas como el cambio climático, la contaminación, la pérdida de biodiversidad y un crecimiento económico que sobrepasaba las fronteras de la capacidad del planeta.

Derivado de estos problemas, se desarrolló un hito importante en 1987, la comisión mundial del medio ambiente y el desarrollo publica el informe de Brundtland que señala satisfacer las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades (Bermejo et al., 2010: 7). Por ello, a finales de los 90, Amartya Sen y Mahbub ul-Haq proponen la creación de indicadores concretos para pedir dichas capacidades, surgiendo así el índice del desarrollo humano (IDH) y políticas de desarrollo sostenible.

También se llevaron a cabo diálogos internacionales posteriormente entre naciones con intereses comunes, contribuyendo a la evolución de la diplomacia ambiental con acuerdos multilaterales y tratados concluyentes que promueven el desarrollo mientras se respeta los límites ecológicos del planeta.

A pesar de los avances, muchos países en vías de desarrollo tenían un gran reto para integrar estos principios a sus políticas nacionales de desarrollo. El PNUD (1992) señalaba que efectivamente muy pocos países en desarrollo eran capaces de formular, planificar y administrar programas de carácter ambiental de manera efectiva. Siendo

así la escasez, una de las principales barreras para elaborar políticas sostenibles, esencialmente reduciendo la conexión entre el bienestar social y la gestión ambiental.

De forma reciente, en el año 2015, la ONU propone la agenda 2030, un método que promete abordar principalmente los problemas ambientales en conjunto a los sociales a través de los objetivos de desarrollo sostenible.

En base a ello se establece un enfoque integral que combina sostenibilidad y rentabilidad y es de crítica importancia económica para el sector de restaurantes, por lo que el crecimiento general de la economía solo puede asegurarse cuando las empresas adopten la responsabilidad social y ambiental como la piedra angular de su gobernanza. Dado que los restaurantes son inherentemente intensivos en recursos—desde la obtención de materias primas hasta la gestión de los desechos y las huellas de carbono producidas durante cada comida—su capacidad para traducir estos compromisos en estrategias aplicables se traduce en ganancias medibles en eficiencia operativa, credibilidad pública y resiliencia en el mercado.

La vinculación entre la teoría del desarrollo humano sostenible y la variable ambiental revela cómo los principios de sostenibilidad redefinen los patrones operativos de sectores económicamente maduros, entre los que destaca la industria de restaurantes. En el contexto ecuatoriano, caracterizado por ser un país en desarrollo que enfrenta retos estructurales tanto ambientales como sociales, la adopción de prácticas sostenibles en el servicio de comidas se convierte en un motor más que en un compromiso. Esta orientación provoca la optimización de costos, la fidelización de un cliente socialmente sensible y la orientación de inversiones hacia la justicia y equidad.

Como expresan Porter y Kramer (2011), la consolidación de un desarrollo sostenible en el seno de las empresas exige que la acción social y ambiental se inserte como un elemento estructural y no como aderezo de la estrategia, logros que han llevado a un creciente número de establecimientos a movilizarse como catalizadores de transformaciones sociales y ambientales positivas.

Teoría de la Ecoeficiencia en el sector restaurantero

La ecoeficiencia es la combinación de la eficiencia económica con la eficiencia ecológica, buscando aumentar la productividad del uso de los recursos naturales y reducir los impactos ambientales al mismo tiempo (Schmidheiny S, 1992). El término

de ecoeficiencia fue expuesto por el Consejo Mundial de Empresarios para el Desarrollo Sostenible por primera vez a inicios de los años noventa, con el compromiso de promover la competitividad en la gestión empresarial mediante la innovación y la sostenibilidad como herramienta fundamental.

En el caso del sector restaurantero- un sector de crecimiento e innovación gradual- se enfrenta constantemente a problemas relacionados con el uso efectivo de recursos como el agua, energía y la gestión de desechos. Considerando este punto, la ecoeficiencia surge como una respuesta sostenible a "crear más bienes y servicios utilizando menos recursos, generando menos residuos y contaminación" (World Business Council for Sustainable Development, 2000). Tal como señala Schmidheiny, la aplicación de esta teoría se alinea a la responsabilidad de mejorar el impacto de los restaurantes sobre el medio ambiente sin sacrificar su viabilidad económica, al contrario, prácticas verdes como el ahorro de energía, el uso razonable del agua y la selección de la oferta local responsable, dan como resultado una disminución en sus gastos operacionales y un aumento de su capital a largo plazo. Las regulaciones ambientales bien concebidas estimulan la innovación y, en consecuencia, mejoran la productividad, lo que puede más que compensar los costos de su implementación (Porter & van der Linde, 1995).

Triple Bottom Line (TBL)

El desafío más grande de las organizaciones sustentables es demostrar que lo que es bueno para la sociedad y el medio ambiente, también es bueno para los negocios. Bajo este contexto, se presenta la teoría del triple resultado establecida por John Elkington (1994), con el fin de medir el desempeño de las organizaciones bajo un nuevo sistema que involucra la sinergia de tres dimensiones fundamentales: gente, planeta y ganancias. Este marco va más allá del modelo tradicional capitalista e incluye las dimensiones ambiental y social señalando que, al implementarlas en sus estrategias, las empresas están mejor posicionadas para sobrevivir a largo plazo en un mundo cada vez más preocupado por la sostenibilidad.

Esta perspectiva se presenta como esencial para estudiar la sostenibilidad corporativa particularmente en sectores como el turismo y la gastronomía, donde las actividades impactan directamente los recursos naturales, las comunidades locales y la economía.

Con este punto de vista se puede estudiar no solo el enfoque TBL, sino también evaluar a fondo su capacidad para integrar prácticas respetuosas con el medio ambiente puesto que no hay un análisis aislado sobre la capacidad de frenar los impactos adversos en la naturaleza. También se considera el bienestar social (empleados, proveedores de servicios, comunidad), y si hacer cambios socialmente responsables incurre o no en cargas financieras. Así, el enfoque TBL sirve como base para analizar qué situación tienen los negocios de restaurantes en Calle Larga: si están de alguna manera restringidos o si poseen la oportunidad de transformarse hacia comportamientos más responsables, reforzando la hipótesis de que la sostenibilidad no es simplemente una opción ética; más bien, es una estrategia empresarial que es rentable e imperativa.

Marco conceptual

Turismo Sostenible

Se define como “El turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y ambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas”. (Organización Mundial del Turismo, Turismo sostenible, 2025.)

Centro Histórico

El 29 de marzo de 1982, el Centro Histórico de Cuenca y sus áreas históricas, fueron declaradas como “Patrimonio Cultural del Ecuador”, al ser un complejo arquitectónico con centenares de edificaciones patrimoniales; obras de arte; vestigios arqueológicos; manifestaciones culturales que configuran su identidad. (Ministerio de cultura y patrimonio, s.f.)

Buenas Prácticas Ambientales (BPA)

De acuerdo con la definición del Ministerio de Educación (2018), las Buenas Prácticas Ambientales (BPA) son acciones, consejos prácticos y didácticos que tienen como objetivo generar cambios en los hábitos de consumo y estilos de vida. Las BPA están atadas a valores y comportamientos que se reflejan en las actividades cotidianas. Su práctica fomenta la cultura de consumo responsable y respeto por el ambiente. (Senplades, 2013).

Certificación Ambiental

La certificación ambiental es el instrumento previo que todo proyecto de inversión debe elaborar antes de ser ejecutado, previendo los impactos ambientales negativos significativos que podría generar (Ministerio del ambiente del Perú, Certificación Ambiental, s.f.)

Sistema de Gestión ambiental (SGA)

Un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) es un marco formal para mejorar el desempeño ambiental y desarrollar su trabajo de forma más eficiente en líneas generales. Un sistema de gestión ambiental es una poderosa herramienta para reducir los residuos y mejorar la eficiencia, sin sacrificar los beneficios. (nqa, s.f.).

Economía Circular

La economía circular es un modelo de producción y consumo que implica compartir, alquilar, reutilizar, reparar, renovar y reciclar materiales y productos existentes todas las veces que sea posible para crear un valor añadido. De esta forma, el ciclo de vida de los productos se extiende (Parlamento Europeo, Economía Circular, 2023.)

Organismo Evaluador de la Conformidad (OEC)

Organismos de certificación acreditados ante el Servicio de Acreditación Ecuatoriano (SAE) según la norma ISO/IEC 17065 encargados de otorgar la Certificación Ecuatoriana Ambiental Punto Verde. Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica, Certificación Ecuatoriana Ambiental Punto Verde, 2024.)

Ecoeficiencia

La provisión de bienes y servicios a precios competitivos que satisfacen las necesidades humanas y dan calidad de vida, al tiempo que reducen progresivamente los impactos ambientales y la intensidad de uso de los recursos a lo largo de su ciclo de vida, a un nivel por lo menos acorde con la capacidad de carga estimada de la Tierra. (Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica, Política nacional de producción y consumo sostenible, 2015.)

Gestión Integral de desechos y residuos

Conjunto de acciones que integran el proceso de los residuos y que incluyen la clasificación, almacenamiento, recolección, transporte, tratamiento y disposición final. Dichas acciones están encaminadas a proporcionar a los residuos el destino previo a la gestión final de acuerdo a la legislación vigente, así, por ejemplo, recuperación, comercialización, aprovechamiento, tratamiento o disposición final. (Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica, Política nacional de producción y consumo sostenible, 2015)

Sostenibilidad

El desarrollo sostenible es aquel que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer sus propias necesidades. (Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo, Nuestro futuro común, 1987.)

Plan de Manejo Ambiental (PMA)

Documento que contiene las acciones o medidas que se requieren ejecutar para prevenir, evitar, mitigar, controlar, corregir, compensar, restaurar y reparar los posibles impactos ambientales negativos, según corresponda, al proyecto, obra o actividad (Asamblea Nacional del Ecuador, Código orgánico del ambiente, 2019.)

Marco Referencial

Casos de Estudio

Como ya se ha mencionado, la industria de la gastronomía juega un papel crucial en la producción de impactos medioambientales, particularmente en lo que respecta a las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI). A nivel global, se calcula que los sistemas de aprovisionamiento alimentario son responsables de cerca del 31% de las emisiones de GEI originadas por actividades humanas, abarcando todas las fases que van desde la producción hasta el consumo y la gestión de residuos.

En el ámbito local, la ciudad de Cuenca debido a su creciente impulso en el turismo ha manifestado un notable compromiso con la promoción de prácticas sostenibles. En resultado, entidades educativas de la misma localidad han plasmado su interés de accionar sobre el impacto de esta problemática medioambiental en

diferentes actividades y entornos económicos en el que se desarrolla la ciudad. Por ello, la Universidad de Cuenca ha iniciado el Plan de Sostenibilidad 2025-2030, el cual establece metas a alcanzar en cinco áreas de actuación, entre las que se incluyen la gestión sostenible del campus y la relación con la comunidad. No obstante, especialmente en lugares representativos como la Calle Larga, aún existe un considerable margen de estudios por desarrollar para la adopción de prácticas y herramientas que beneficien el medio ambiente en el sector de la gastronomía.

Impacto ambiental y aplicación de buenas prácticas ambientales en restaurantes de Cuenca

Según un estudio realizado por el Instituto Tecnológico Sudamericano (ITS), en varios restaurantes del Barrio San Blas de Cuenca se evidenció la falta de conciencia local en términos ambientales reflejada en la gestión insuficiente de residuos, el consumo excesivo de recursos naturales y la ausencia de prácticas sostenibles. Los resultados enfatizaron la necesidad de implementar estrategias de marketing verde y prácticas ecológicas para reducir los efectos negativos en el medio ambiente y mejorar la conciencia del cliente. Además, la investigación reveló a través de encuestas que un significativo porcentaje de consumidores aún desconocen la normativa ambiental aplicable, lo cual representa un obstáculo para el avance hacia prácticas más responsables y sostenibles (Calderón, et al. 2024).

Asimismo, un análisis similar fue llevado a cabo por alumnos de la Universidad de Cuenca en un local de comida ubicado en el centro histórico, y allí también salieron a relucir carencias notables en lo que respecta a las correctas prácticas con el medio ambiente, demostrando un escaso interés por la sostenibilidad. Los inconvenientes más destacados fueron la incorrecta gestión del aceite usado de cocina, la inexistencia de separación y clasificación de los desechos, la carencia de normas apropiadas de seguridad para los empleados y unas instalaciones que no alcanzaban los niveles de limpieza deseables. Teniendo en cuenta que este negocio está en un área de gran importancia cultural y muy visitada por turistas, poner en marcha acciones ecológicas es crucial para brindar una atención responsable, confiable y alineada a los términos de sostenibilidad. De tal forma que la implementación de estas prácticas se convierta en un catálogo de oportunidades y un valor agregado para los establecimientos incentivándolos a para buscar una acreditación que respalde su compromiso voluntario con el medio ambiente y así posicionarse estratégicamente

frente a la competencia o formar parte de mercados internacionales donde la sostenibilidad ya forma parte de sus sistemas de gestión.

Estos casos solo demuestran que aún existe un gran nicho en el ámbito de responsabilidad y compromiso ambiental para ser analizado, el mismo que debe abarcarse a través de acciones estratégicas para lograr un verdadero cumplimiento en las oportunidades de mejora. El estudio constante, facilita reconocer tanto sus carencias presentes como las alternativas para avanzar hacia un diseño más considerado con el medio ambiente. No podemos ignorar que este requerimiento se torna aún más necesario al referirnos a negocios situados en áreas de gran importancia para la ciudad, como su centro histórico. Allí, la práctica culinaria afecta no solo al contexto urbano y ecológico, sino también a la representación turística y al patrimonio de Cuenca. Además, el integrar buenas prácticas ambientales debe asociarse a alcanzar certificaciones que respalden el compromiso de incrementar la calidad, la responsabilidad y la competitividad de la zona.

Economía circular como modelo sostenible del sector gastronómico en Cuenca

Según el ministerio del ambiente de Ecuador (2019), la economía circular propone un cambio profundo en la forma de producir y consumir, fomentando el aprovechamiento máximo de los recursos, la innovación, y la minimización de residuos y contaminación.

Siguiendo esta línea sobre la importancia en la implementación buenas prácticas ambientales, también se toma de referencia otro estudio efectuado por estudiantes de Cuenca que sustentan el valor de integrar la economía circular en restaurantes, como un método vanguardista que respalda la referencia de sostenibilidad en la ciudad. Su enfoque principal se basa en promover acciones eco amigables como la disminución de desechos, la reutilización de materiales, el consumo responsable, favorecer las compras verdes, incorporar sistemas tecnológicos no contaminantes y crear programas que promuevan el transporte sostenible entre los empleados.

Adoptar un modelo de economía circular en los restaurantes no debería ser únicamente opcional, debe priorizarse y exigirse, sobre todo al considerar áreas de gran interés turístico y cultural, como la Calle Larga. Además, representan una oportunidad de estrategia perfecta para impulsar iniciativas ecológicas y sostenibles que disminuyan el daño al medio ambiente y, a la vez, mejoren el nivel del servicio,

generando nuevas oportunidades de negocio o diferenciación en el mercado de alimentos y bebidas.

Marco legal

Partiendo desde la importancia que representa el turismo para la economía del Ecuador, al igual que todo país, debe estar regulado por leyes y normas que permitan que esta actividad se desarrolle con responsabilidad, organización y sostenibilidad. Por ello, desde 1992 el Ministerio de Turismo (MINTUR)- como actualmente es conocido- se define como el organismo que ejerce la rectoría, regulación, control, planificación, gestión, promoción y difusión, a fin de posicionar al Ecuador como un destino turístico preferente por su excepcional diversidad cultural, natural y vivencial en el marco del turismo consciente como actividad generadora de desarrollo socio económico y sostenible. (Mintur, s.f)

Tras la creación del MINTUR, en 1996 se instituyó también el ahora renovado Ministerio del ambiente, agua y transición, con el fin de reducir la vulnerabilidad ambiental, social y económica frente al cambio climático (MAATE, s.f.). A pesar de que ambas entidades estuvieron adscritas, durante el Gobierno de Gustavo Noboa se deroga el decreto ejecutivo N.259 y se crea total independencia de ambos organismos. De tal forma al presente año, existen varios acuerdos y normativas que regulan las diferentes actividades del sector turístico en el país. Sin embargo, el enfoque en este proyecto será específicamente bajo la legislación ambiental y el reglamento vigente de alimentos y bebidas, que explican como tal, el impacto de su relación y cómo estas determinan la actividad desarrollada por los restaurantes en el sector de Calle larga.

Ley de gestión ambiental en el Ecuador

Considerando el artículo 14 de la Constitución de la República del Ecuador (2008), dispone que: “(...) Se reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, *sumak kawsay*. Se declara de interés público la del ambiente, la conservación de los ecosistemas, la biodiversidad y la integridad del patrimonio genético del país, la prevención del daño ambiental y la recuperación de los espacios naturales degradados (...)”.

Sumado a esto, el reglamento al código orgánico del ambiente (2019) específicamente el artículo uno y tres, aborda el objetivo de la normativa que dispondrá políticas y sanciones por el incumplimiento de los principios universales del desarrollo sostenible, las mismas deben ser adoptadas responsablemente por el sector público y privado. El Estado deberá promover en los sectores público y privado, el desarrollo y uso de tecnologías ambientalmente limpias y de energías alternativas no contaminantes y de bajo impacto, que minimicen en todas las fases de una actividad productiva, los riesgos de daños sobre el ambiente, y los costos del tratamiento y disposición de sus desechos COA (2019). Por tanto, esta ley constituye un marco legal que busca prevenir, mitigar y controlar los impactos negativos que pueden generarse en los distintos sectores económicos.

Entonces, por la naturaleza de su actividad en el uso de recursos naturales y la generación significativa de residuos de manera diaria, los restaurantes deben acogerse a esta normativa obligatoriamente.

Asimismo, en el numeral 9 del artículo 15 el COA (2017), establece que los incentivos ambientales se constituyen como instrumentos para el ejercicio de la gestión ambiental, complementando con el inciso segundo del artículo 279 donde manifiesta además que esto propiciará el aprovechamiento sostenible de los recursos biológicos; se promoverá una cultura de prevención y reducción de la contaminación, y el cumplimiento de la normativa ambiental.”

Ley orgánica para la racionalización, reutilización y reducción de plásticos de un solo uso

Según lo aprobado y señalado en el registro oficial N.º 354 por la Asamblea Nacional (2020), esta normativa tiene por objetivo establecer el marco legal para regular la generación de residuos y reducción de plástico, apuntando al consumo responsable de productos biodegradables, evitando así, impactos negativos en la calidad de vida y del medio ambiente. Esta normativa, además, se basa en los principios de economía circular como: responsabilidad integral, mejores prácticas ambientales, desarrollo sostenible, prevención y la priorización a proteger la naturaleza “In Dubio Pro Natura”.

Tabla 1.
Tiempo de reducción progresiva para plásticos de un solo uso

12 meses	Se prohíbe la comercialización y uso de bolsas o envases de plástico de un solo uso para alimentos y bebidas en áreas protegidas o vulnerables al impacto negativo ambiental.
24 meses	Se prohíbe la fabricación e importación de bolsas, envases o recipientes de plástico para alimentos y bebidas que no contengan el porcentaje mínimo de material reciclado (Figura 1)
36 meses	Se prohíbe la fabricación e importación de plásticos para alimentos y bebidas que no sean reciclables o no contengan el porcentaje mínimo requerido.

Nota: Plazos establecidos a partir de la vigencia de esta ley. Tomado de la Ley Orgánica para la Racionalización, Reutilización y Reducción de Plásticos de Un Solo Uso, Registro Oficial N° 354, última modificación en el año 2020. Recuperado de: <https://www.produccion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2023/02/1.-Ley-de-plasticos-R.Oficial.-21.12.2020-Comprimido.pdf>

Figura 2.
Porcentaje mínimo de material reciclable para la reducción de plástico

	18 MESES	36 MESES	48 MESES
Fundas plásticas de acarros	50%	55%	60%
Recipiente de poliestireno expandido	8%	12%	18%
Vasos/tarritas	10%	25%	30%
Cubiertos	10%	25%	30%
Botellas PET (Tereftalato de Polietileno)	5%	15%	30%

Nota. Porcentaje mínimo de material reciclable que debe aplicarse según el tipo de productos plásticos y de forma progresiva. Ley Orgánica para la Racionalización, Reutilización y Reducción de Plásticos de Un Solo Uso, Registro Oficial N° 354, última modificación en el año 2020. Recuperado de: <https://www.produccion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2023/02/1.-Ley-de-plasticos-R.Oficial.-21.12.2020-Comprimido.pdf>

Reglamento Turístico de alimentos y bebidas

A través del artículo 1 del reglamento se describe su finalidad que es gestionar el funcionamiento de los restaurantes turísticos en Ecuador. El propósito de este Reglamento es salvaguardar como mínimo un nivel aceptable de calidad, seguridad e higiene que se tenga en los restaurantes para turistas nacionales y extranjeros. Por lo tanto, en Calle Larga, donde constantemente hay turistas que valoran la comida, así como el turismo histórico, su cumplimiento asegura que al menos todos los restaurantes funcionen bajo normas mínimas y competitivas.

Sobre esta base, el artículo 3 del reglamento establece una tipología dentro de los establecimientos de restauración y los clasifica como: restaurante, cafetería, discoteca, plaza de comidas, bar entre otros. Esta clasificación permite evaluar cada negocio en la Calle Larga por su categoría y servicios prestados; así un restaurante tradicional cuencano no será considerado con las mismas regulaciones que una cafetería o un bar temático.

Tabla 2.
Definición de establecimientos según el reglamento de alimentos y bebidas

Establecimiento	Definición
Cafeteria	Establecimiento donde se comercializa alimentos de elaboración rápida o precocinada, ya sean fríos y/o calientes y la venta de bebidas alcohólicas y no alcohólicas
Bar	Establecimiento de consumo para bebidas alcohólicas y no alcohólicas, alimentos ligeros. Su estructura debe contar con un mostrador para servir lo ordenado. No podrá contar con área de baile.
Restaurante	Establecimiento que ofrece alimentos preparados y comercializa bebidas alcohólicas y no alcohólicas. Ofrece, además, servicios de cafetería y dependiendo de su categoría podrá ofrecer autoservicio.

Discoteca	Establecimiento pensado para la diversión, entre sus servicios ofrece pista para bailar, la venta de bebidas y comida sencilla sin arte culinario.
Establecimiento móvil	Unidad móvil (como un camión de comida) que ofrece comidas y bebidas listas para comer Es conocido por su adaptabilidad y enfoque en áreas o reuniones públicas
Plazas de comida	Son consideradas como los sitios que agrupan diversos establecimientos turísticos de alimentos y bebidas y que no se encuentran dentro de un centro comercial(...)
Servicio de Catering	Es la prestación externa del suministro de comida preparada y puede abastecer de todo lo necesario para la organización de cualquier evento, banquete, fiesta o similares; y, es en general la prestación de servicios de preparación de comidas para ser vendidas o servidas en puntos de consumo separados del lugar donde se elaboran (...)

Nota: Con este se pretende explicar la definición de restaurantes según la normativa ecuatoriana Tomado del reglamento de alimentos y bebidas, acuerdo ministerial 53, última modificación 13 Oct- 2023 Recuperado de: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2023/10/2023-Reglamento-de-Alimentos-y-Bebidas.pdf>

Siguiendo esta línea, en Ecuador según el artículo 18 del reglamento turístico de alimentos y bebidas, con respecto a la categorización, también menciona que los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas se clasifican mediante un sistema de puntuación obtenida de acuerdo al cumplimiento de requisitos establecidos en este reglamento (Ministerio del Turismo, 2016). Analiza entonces, temas puntuales del servicio, infraestructura y hasta equipos de alta calidad más no se contempla términos correlacionados a la calidad gastronómica como la sostenibilidad y la ecoeficiencia a pesar de que es parte de una estrategia integral y contribuye al fortalecimiento de la reputación del establecimiento al generar un valor agregado tanto a nivel económico como social.

De la misma forma, la implementación de esta normativa encuentra un eje central en el Artículo 10, el cual establece condiciones higiénico-sanitarias obligatorias que incluyen la manipulación adecuada de alimentos, la limpieza de instalaciones y la disponibilidad de agua potable. Es importante resaltar este artículo ya que la autenticidad culinaria debe ir de la mano con la seguridad alimentaria, cumplir este artículo es fundamental para evitar riesgos de salud, reforzar la confianza del cliente y asegurar una experiencia turística de calidad.

La regulación también está alineada con el concepto de sostenibilidad ambiental a través del Artículo 20, que prescribe la gestión de residuos tanto sólidos como líquidos para los establecimientos de comida. Como se indica en la Ley de Gestión Ambiental, no hay duda de que gestionar los residuos de manera responsable es una obligación imperativa de la ley, el cumplimiento de las medidas legales y una de las formas más importantes de aliviar la carga creada por las actividades económicas. En este sentido, se enfatiza una vez más lo esencial que es implementar sistemas de clasificación en la fuente, reciclaje y la correcta disposición de aceites usados, tal como lo demandan las regulaciones turísticas y las leyes ambientales del país. Estos no solo sirven para cumplir con los requisitos; también reafirman el compromiso de la gastronomía hacia el respeto de la ciudad, la salud pública y el desarrollo turístico sostenible en Cuenca. En fin, términos relacionados a la sostenibilidad y la ecoeficiencia son parte de una estrategia integral que contribuye al fortalecimiento de la reputación del establecimiento al generar un valor agregado tanto a nivel económico como social.

Capítulo II:

Análisis del potencial de los restaurantes del sector Calle Larga

En su origen prehispánico Calle larga fue conocida como Calle del Usno un sector residencial habitado por personas de escasos recursos, luego, en la época colonial las viviendas fueron reemplazadas por construcciones de dos plantas lo que dio paso a la implementación de negocios en la planta baja. Desde ese entonces el comercio crea una nueva oportunidad de ingresos y relevancia económica al sector. No obstante, es a partir de su regeneración en el año 2006 a través del proyecto de la fundación El Barranco, que comienza una nueva etapa donde el turismo toma ventaja y da un nuevo enfoque potenciador al destino, siendo este exitosamente transformado y revitalizado.

Esta zona, se extiende alrededor de 1,9 k.m desde la calle Tarqui hasta la Av. Huayna Cápac y está compuesta principalmente por actividades culturales, artísticas, comerciales y de recreación. Según los datos obtenidos en el Catastro de establecimientos turísticos del MINTUR, se asientan aproximadamente 151 establecimientos dedicados al área de alimentos y bebidas donde específicamente 33 de ellos figuran como restaurantes de diferentes tipos: cocina mexicana, cocina tradicional, cocina fusión y cocina japonesa, italiana, etc. En su mayoría poseen un tiempo aproximado de apertura entre uno a tres años o más de siete años.

Pese que en el Catastro refleja un número de establecimientos, en campo se contabilizaron un total de treinta y ocho, de los cuales: cuatro se encontraban cerrados temporalmente y nueve de ellos no dieron apertura para realizar la investigación, quedando como objeto de estudio un total de veinticinco establecimientos.

Tabla 3.
Población estudio, restaurantes del sector Calle Larga

Restaurante	Tipo de cocina
Tifoizzi	Cocina tradicional
701 Bistro	Cocina tradicional
Amore restaurante	Cocina tradicional
Platos y tragos	Cocina tradicional
MB	Comida rapida
Ritz – Dinner and Drinks	Cocina fusion

Roll-It	Cocina Japonesa
Vroom	Cocina fusión
La esquina	Cocina argentina
Shiosuhi	Cocina japonesa
La bambola	Cocina italiana
Café Pumapungo	Cocina tradicional
Wunderbar Café	Cocina alemana
Bluess Restaurante	Cocina fusión
Vieja Diablos	Cocina fusión
El Popular	Cocina fusión
El Santo	Cocina fusión
7D Seven Days Restaurante	Cocina fusión
LaMaria	Cocina Contemporánea
La Enfrijolada Centro	Cocina Mexicana
Agave	Cocina Mexicana
Barney	Comida tradicional
CBC – Cuenca Beer Company	Cocina fusión
La sabrosura Cuenca	Comida tradicional
Carbonero	Parrilla

Nota: De estos veinticinco restaurantes, el 80 % se encuentran legalmente registrados en el catastro del MINTUR con fecha de actualización 2025.

Certificación ambiental Punto Verde: Economía circular

En cuanto a la selección de la certificación ambiental que respalden las buenas, se realizó un análisis en cuestión sobre el mercado de certificaciones nacionales e internacionales que respaldan las buenas prácticas ambientales y promueven una buena gestión operativa acorde a la sostenibilidad. Durante el proceso se consideraron factores fundamentales de los restaurantes como el perfil, tipo de cocina, target de su oferta, tiempo que lleva en la actividad, tamaño, rentabilidad, etc. Además, los factores decisivos fueron: requisitos y costos de implementación, puesto que para captar el interés deben ser alcanzables y ajustarse a las capacidades económicas y operativas de los establecimientos locales.

De esta forma se resolvió por la certificación nacional Punto verde, que actualmente tiene vigente el esquema de economía circular y es otorgada por el Ministerio del ambiente, agua y transición ecológica del Ecuador (MAATE). Según señala la ONU, la economía circular se basa en un modelo que preserva la naturaleza asumiendo la responsabilidad por acciones que causan el cambio climático y la contaminación, logrando extinguir el modelo económico “tomar-hacer-desechar” (ONU, 2021).

Así también expresa la marca, este incentivo se enfoca en promover principios sostenibles y criterios de economía circular, contribuyendo a la transición ecológica, mitigación del cambio climático y el desarrollo sostenible (MAATE, 2024). Por tanto, la certificación está dirigida a negocios del sector manufacturero, estratégico y de servicios que evidencian prácticas sostenibles en sus operaciones diarias.

Proceso de certificación

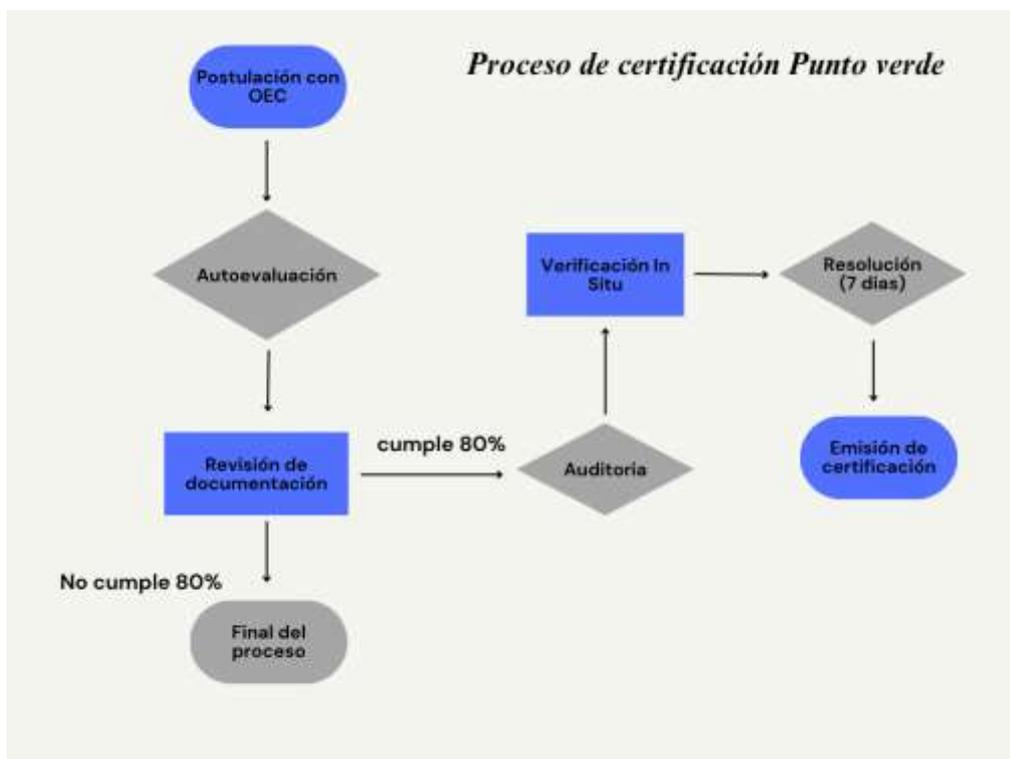
A pesar de que la inscripción es gratuita y voluntaria, el postulante deberá asumir los costos de contratación de un OEC (organismo evaluador de la conformidad). Esta entidad es de carácter necesario y obligatorio dentro del proceso, además deben estar acreditados por el SAE (sistema de acreditación ecuatoriana) para poder ejercer la función de evaluadores; actualmente se encuentran en el listado: CERES, Carbono Neutral e ICEA.

Como primer paso a la postulación, se debe presentar la solicitud con firma electrónica del representante legal al OEC como una revisión previa, adjuntando la siguiente documentación: formulario de inscripción y autoevaluación expedido en el Acuerdo 2024-001-A1 (Anexo 2).

Se debe presentar también un modelo de negocio o proceso productivo explicando cómo la economía circular se integra totalmente en el negocio y cuáles son sus ventajas económicas, ambientales y sociales. Además de lo anterior, también solicita un diagrama de flujo y un mapa de procesos que represente el funcionamiento interno de la empresa, desde la toma de decisiones hasta el servicio al cliente. (MAATE, 2024).

Figura 3

Flujograma del proceso de certificación Punto Verde con enfoque en economía circular



Nota. Explicación del proceso de certificación desde que se presenta la solicitud de postulación. Tomado del tercer suplemento N566-registro oficial, MAATE, 2024. Recuperado de: <https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2024/12/C-ECONOMIA-CIRCULAR.pdf>

Además de los requisitos contemplados, también existen criterios de evaluación según el nivel al que se desea postular.

Tabla 4.

Niveles de certificación para el sector de servicios

I Nivel: Eficiencia operacional

Otorgada a locales que cumplen con un mínimo del 80% respecto a los criterios básicos establecidos en el anexo II, y a la documentación previa requerida. Tiene una vigencia de dos años.

II Nivel: Desempeño circular

Aplicable en negocios que incrementan la mejora constante en buenas prácticas ambientales. Para acceder a este nivel se

necesita un cumplimiento del 85% del anexo II previa superación a la evaluación del nivel I. Tiene una vigencia de 3 años.

III Nivel: Creación de valor circular Establecimientos del sector “servicios” que han alcanzado altos estándares de sostenibilidad e innovación, prácticamente negocios ecoeficientes con un cumplimiento del 90% y con previa aprobación de los niveles anteriores. Tiene una vigencia de 4 años.

Nota: Para poder pasar al segundo nivel se debe aprobar previamente el primer nivel. En caso de querer aplicar para el segundo nivel de forma directa, se realizará una auditoria previa. *Tomado del tercer suplemento N566-registro oficial, (MAATE, 2024) Recuperado de: <https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2024/12/C-ECONOMIA-CIRCULAR.pdf>*

En cada nivel de evaluación el cálculo del puntaje final dependerá exclusivamente del OEC. Además, dentro del formulario se integran requisitos obligatorios y opcionales, que son un complemento extra para alcanzar la calificación mínima de postulación.

Beneficios de la Marca Punto Verde

Asociando lo anteriormente expuesto y con relación a los incentivos que la marca ofrece, es real que existen beneficios tributarios y económicos, que según lo percibido los restaurantes desconocen. Por ejemplo, el SRI (servicio de rentas internas) otorga una deducción adicional del 100% de depreciación por maquinaria, equipo o tecnología que sea destinado para el cumplimiento de producción más limpia y reducción del impacto ambiental en sus actividades (MAATE, s.f.)

Además, la ley orgánica de fomento productivo (Resolución 0001), también dispone incentivos fiscales al realizar nuevas inyecciones de capital, importar maquinaria de producción o aumentar la plantilla de empleo neto (MAATE, s.f.). Esta norma se traduce en la posibilidad de actualizar sus equipos e infraestructura mediante la compra de tecnología ecológica, paneles solares o instalaciones que respetan el medio ambiente, todo bajo la cobertura de exenciones impositivas, devoluciones de IVA o beneficios en la aduana.

Asimismo, otra ventaja estratégica a considerar es que forma parte del criterio para participar en procesos de contratación pública por el SERCOP (Servicio Nacional de Contratación Pública) sumando puntos para adjudicar un contrato (MAATE, s.f.). Esto sería favorable en un supuesto caso donde una entidad pública o algún organismo del estado desee contratar un servicio de catering, pues los establecimientos se verán favorecidos automáticamente en el proceso.

Metodología

Para el desarrollo del análisis obtenido en campo se utilizó una metodología mixta con herramientas que aportan una comprensión más completa y exhaustiva del problema: entrevistas y encuestas. La primera parte analiza la situación actual de los restaurantes mediante entrevistas, identificando si están encaminados a un sistema de economía circular y producción más limpia en su operación diaria, o al menos si logran asociar estos términos sostenibles. Los datos recopilados fueron a través de fuentes indirectas, puesto que las respuestas fueron brindadas por encargados, administradores y personal operativo como meseros o cocineros. En primera instancia, se abordaron preguntas con algunos ejes temáticos expuestos en el manual de buenas prácticas ambientales y que promueven una economía circular, entre ellos: uso de la energía y el agua, gestión de desechos y consumo responsable.

Resultados de las entrevistas con relación a la guía de buenas prácticas ambientales

Motivación de los restaurantes

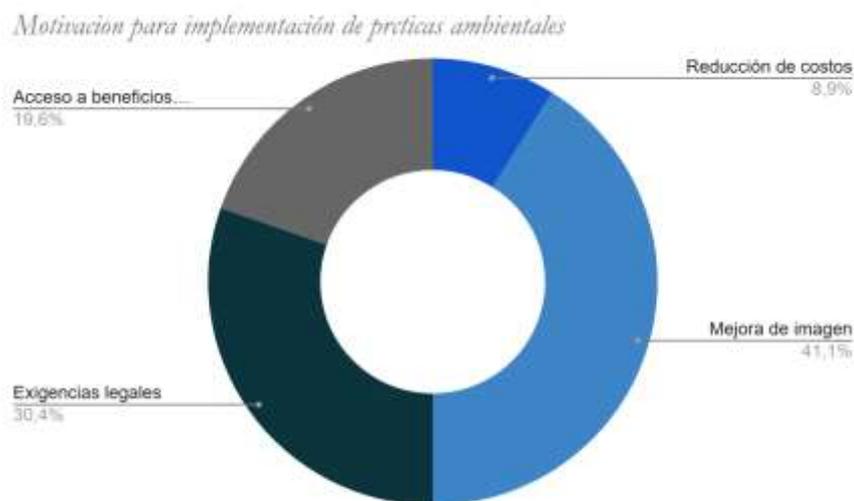
Básicamente el 100% de los restaurantes manifestaron que la aplicación de buenas prácticas ambientales debe ser de gran importancia puesto que repercuten claramente en el futuro del medio ambiente. Sin embargo, en cuestión de beneficios, no terminan de asociarlos más allá de actuar por convicción y responsabilidad ambiental. Por tanto, fue necesario considerar la variable motivacional dentro del análisis para conocer qué impulsa la acción ambiental. Veintitrés establecimientos, el equivalente al 41%, respondieron que el motor principal proviene de beneficios como la mejora de imagen, lo cual infiere que quieren construir una percepción positiva entre

los clientes apuntando hacia el Branding y un valor agregado, y este es exactamente uno de los beneficios principales que la certificación Punto verde ofrece.

Siguiendo en esta línea, muy cerca le sigue el cumplimiento legal con un 30% que muestra preocupación por evitar sanciones, este porcentaje equivale a la respuesta de diecisiete restaurantes. En tercer lugar y con un 19%, once encuestados señalaron el acceso a beneficios o certificación como parte de su motivación, lo que indica interés en obtener un reconocimiento formal por el esfuerzo en su compromiso ambiental. Para finalizar, un 8% identificado por cinco establecimientos, muestran interés por la reducción de costos. Análisis de la motivación para implementar buenas prácticas ambientales en los restaurantes

Figura 4.

Análisis de la motivación para implementar buenas prácticas ambientales en los restaurantes



Nota. Resultados en base a las entrevistas realizadas en campo a los encargados de los veinticinco restaurantes. Tomado de la guía de Buenas Prácticas Ambientales, comité de buenas prácticas ambientales, (MAATE,S.f)
Recuperado de:

<http://maetransparente.ambiente.gob.ec/documentacion/cursos/gbpa/GBPA.pdf>

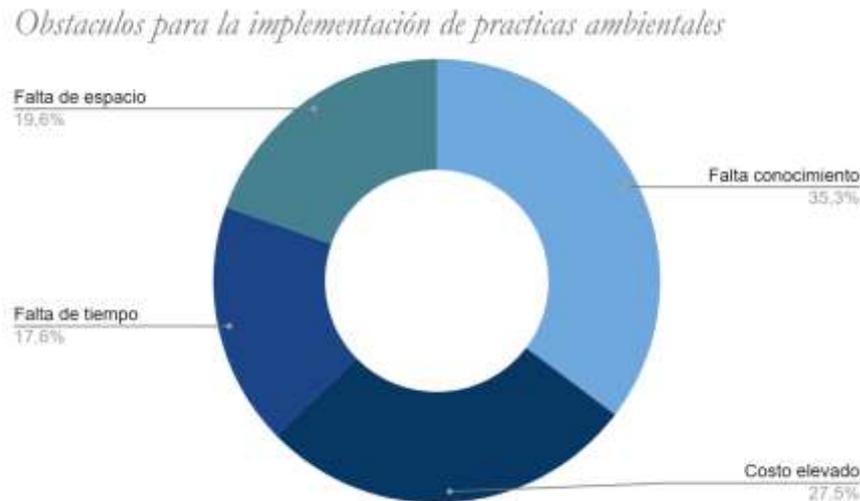
Obstáculos de los restaurantes

En cuanto al mapeo de los obstáculos que presentan los restaurantes a la hora de aplicar un buen manejo ambiental, el mayor porcentaje se da a raíz del desconocimiento, así lo consideraron dieciocho de los veinticinco restaurantes representados con un 35%. Seguido, catorce establecimientos (27%) manifestaron que se da por costos elevados pues no desean afectar su rentabilidad, diez restaurantes

(19%) hacen referencia a la falta de espacio o infraestructura y una minoría de nueve locales expresa que es por falta de tiempo (17%).

Figura 5.

Obstáculos presentados por los restaurantes para aplicar buenas prácticas ambientales



Nota. Resultados en base a las entrevistas realizadas en campo a los encargados de los veinticinco restaurantes. Tomado de la guía de Buenas Prácticas Ambientales, *comité de buenas prácticas ambientales, MAATE,S.f b* Recuperado de: <http://maetransparente.ambiente.gob.ec/documentacion/cursos/gbpa/GBPA.pdf>

Pese a los obstáculos, el 100% de los participantes respaldó su disposición a emprender acciones sostenibles si hay algún apoyo técnico y orientación especializada disponible. Esta respuesta sustenta que la falta de conocimiento o de una guía adecuada funciona como una barrera y que no se trata de un simple rechazo a la protección del medio ambiente.

Por otro lado, únicamente once de veinticinco restaurantes (44%) indicaron que habían implementado mejoras ambientales durante los últimos seis meses, un requisito importante para la solicitud de certificación Punto Verde. Según los hallazgos, cuatro restaurantes hacen referencia al uso de productos locales: entre ellos, uno implementó un huerto local al lado de la cocina, donde se cultivan ciertos vegetales de uso diario como el Tomate Cherry; y el resto a su vez, mencionó sobre la compra de productos locales, lo que conlleva a disminuir la huella de carbono asociada al transporte en ambos casos. Uno de estos restaurantes, además, aplica el concepto de economía circular y reducción de residuos orgánicos, pues informó que el sobrante de sus salsas es utilizado para condimentar otros platos e hizo énfasis en que este proceso

es debidamente ejecutado bajo condiciones adecuadas de higiene y control sanitario. Es importante considerar además que este restaurante ha sido galardonado recientemente con el sello Cuenca Capital Culinaria en la categoría de sostenibilidad, precisamente por llevar a cabo prácticas responsables con el medio ambiente.

La entrevista también reveló que la práctica más utilizada e implementada por los restaurantes es el cambio de iluminación a luces LED, incluso varios administradores expresaron que eran conscientes del proceso de reducción en el consumo energético y las emisiones indirectas de gases contaminantes al utilizar este tipo de iluminación; es más, informaron que a través de esta práctica habían observado una disminución de la tarifa en sus planillas. Otro restaurante de comida tradicional venezolana indicó que habían implementado una mejora en el manejo del aceite usado, pues contaban con una entidad especializada en el tratamiento del mismo y que siempre al finalizar el proceso les otorga un certificado que respalda la acción. Es fundamental mencionar que la credibilidad de estas supuestas acciones fue en un 60% confirmadas en el sitio.

También es preciso señalar que pese al tiempo de funcionamiento de los restaurantes superior a 1 año y su relación con términos sostenibles, únicamente un 8% correspondiente a dos restaurantes conocen sobre la certificación Punto Verde. El 92% restante, desconoce la existencia de esta certificación, pero no excluyen considerarla.

Criterios previos de Postulación

La segunda parte de esta investigación analiza a detalle el potencial de los restaurantes para acceder a la certificación, mediante la evaluación de los requisitos previos y los criterios de eficiencia operacional (nivel I); ambos extraídos del anexo II. Prácticamente los requisitos previos se basan en el cumplimiento de la normativa ambiental vigente, mientras que la eficiencia operacional evalúa el manejo de procesos, recursos, residuos, aspecto socio-ambiental y circularidad (MAATE,2024).

Respecto a este formulario de la normativa vigente, debe cumplirse en su totalidad (100%) para la postulación, y solo hay dos opciones de calificación: “cumple” o “no cumple”, es decir para iniciar el proceso cada punto debe ser cumplido. Asimismo, como método de verificación, la información otorgada debe ser sustentada con la documentación correspondiente. Entonces, aclarando esta información, los

resultados presentados a continuación reflejan el porcentaje de cumplimiento total y unificado de los veinticinco restaurantes ante cada punto.

Tabla 5.
Requisitos previos de postulación

Criterio de evaluación	Cumplimiento de los restaurantes
1.- La empresa dispone de certificado o permiso ambiental otorgado.	100%
2.- Reporta y cumple con la calidad de efluentes acorde a la normativa ambiental vigente.	84%
3.- Posee permiso actualizado del B.C. de Bomberos.	100%
4.- Posee registro y reporta periódicamente a la AAA la Generación de desechos peligrosos.	80%
5.- Dispone de los planos hidrosanitarios actualizados.	80%
6.- Cuenta con los correspondientes permisos de funcionamiento vigentes de acuerdo a lo estipulado por la institución local competente.	100%
7.- Posee el correspondiente Certificado de Uso de Suelo vigente	80%
8.-Si aplica, asigna oportunamente el presupuesto establecido en el PMA	0%
9.-Posee Comité de Seguridad	0%
10.- Si la empresa tiene hasta diez (10) trabajadores, debe presentar el Plan Integral de Prevención de Riesgos Laborales presentado en la plataforma	80%

del Ministerio de Trabajo. (Todos los restaurantes tienen un máximo de 10 trabajadores.)	
11.- Aplica la guía de buenas prácticas ambientales	100%
12.- Mantiene vigente y actualizado el plan de Contingencias	76%
13.- Se realiza al menos un simulacro anual sobre temas de accidentes químicos, incendios, manejo de desechos peligrosos, manejo de extintores o evacuación	0%
14.- En el caso de que aplique, cumple con la Norma INEN 2:266 de Transporte, almacenamiento y manejo de materiales peligrosos.	84%
15.- La bodega de materiales dispone de un kit completo de emergencia de derrames.	72%
16.- En el caso de que aplique, El almacenamiento temporal de los desechos peligrosos y/o especiales cumple con la normativa ambiental vigente	80%
17.- En el caso de que aplique, La entrega, transporte y recepción de los residuos o desechos peligrosos y/o especiales se lo realiza con gestores con autorización administrativa ambiental	80%
18.- Los lodos de las plantas de tratamiento de aguas residuales son dispuestos acorde a la normativa ambiental vigente.	80%

19.- Si produce, comercializa o utiliza plásticos de un solo uso e incorpora el (%) de material post consumo establecido en la Ley Orgánica para la Racionalización, Reutilización y Reducción de Plásticos de un solo Uso	44%
--	-----

Aunque en algunos ítems se presenta cierta limitación en el conocimiento por parte de los encuestados, de todas formas, se identificó que mantienen un

Nota: Datos obtenidos en el estudio de campo, el porcentaje de cumplimiento en los restaurantes se obtuvo con la cantidad de respuestas cerradas “Si” y “No”. Puntaje mínimo de postulación total 100%. Tomado del Anexo 2 de la certificación Punto Verde: Economía Circular. *Recuperado de:* <https://www.ambiente.gob.ec/certificacion-ecuatoriana-ambiental-punto-verde-para-economia-circular-en-sectores-manufacturero-estrategico-y-de-servicios-y-para-proyectos-de-economia-circular/>

cumplimiento alto en lo que a documentación básica respecta. Por ejemplo, el 100% de los establecimientos cuentan con certificado o permiso ambiental, permisos del Cuerpo de Bomberos, certificados de uso de suelo, y permisos municipales de funcionamiento.

Por otro lado, en lo que respecta a la seguridad laboral, los restaurantes no cuentan con un Comité ni suelen realizar simulacros para el manejo de accidentes durante su operación, por lo tanto, se debe implementar con urgencia un plan de conocimiento ocupacional. Pese a estos datos, se destaca 81% de cumplimiento en la Norma INEN 2:266 respecto al manejo correcto de productos riesgosos.

Entonces, con estos resultados y considerando que el primer filtro para la postulación es el cumplimiento de todos los puntos en la normativa, actualmente ninguno de los restaurantes está en capacidad para aplicar a la certificación, sin embargo, no están lejanos de poder hacerlo, puesto que se verifica la cantidad de requisitos faltantes es mínima y alcanzable.

Criterios de eficiencia operacional

De la misma forma que los requisitos previos, el siguiente formulario también forma parte de la herramienta “autoevaluación” para el postulante y se enfoca en la eficiencia operacional de los establecimientos, con el objetivo de analizar si sus acciones diarias alcanzan la ecoeficiencia y mitigan el impacto ambiental.

Está constituido por cinco criterios que contemplan los siguientes ejes: gestión de procesos, gestión de recursos, gestión de residuos, gestión socioambiental, y la circularidad, donde cada uno contiene entre cinco a seis ítems que detallan la actividad específica que se evalúa. Para aprobar y continuar con el proceso de verificación del OEC en el sitio, se deberá alcanzar un porcentaje igual o superior al 80% en el total de esta autoevaluación, mas no en cada criterio. El método de ponderación de los criterios es binario- a excepción de dos ítems en la gestión de procesos representado con cinco- y el cumplimiento está dictaminado de la siguiente forma: cero representa incumplimiento y uno o cinco (dos casos) el cumplimiento. Sin embargo, como el objetivo es conocer de forma general si se cumple o no lo solicitado en cada ítem, se dispondrá a registrar el número de forma porcentual según el número obtenido de respuestas positivas “Si” y negativas “No” de los restaurantes.

Gestión de procesos

Tabla 6.
Cumplimiento según la gestión de procesos

	Cumplimiento de los restaurantes	Puntuación Referencial
¿La organización cuenta con un mapa de procesos para la identificación de procesos jerárquicos, procesos agregadores de valor y procesos de apoyo?	100%	0-5

<p>¿La organización ha realizado al menos 1 (una) capacitación para su personal en temas relacionados con los tres ejes de sostenibilidad de economía circular tales como: gestión integral de residuos, ¿consumo responsable, bienestar laboral, el cuidado del ambiente o buenas prácticas ambientales u otros?</p>	42%	0-5
<p>¿La organización ha sustituido al menos 1 (un) insumo, material o similar no renovable por materiales renovables, reutilizados o reciclados?</p>	48%	0-1
<p>¿La organización ha incorporado al menos 1 (una) tecnología en el servicio seleccionado para mejorar sus procesos operativos o actividades agregadores de valor que anteriormente se realizaban de forma manual, con el objetivo de reducir el uso de recursos físicos y aumentar su eficiencia?</p>	84%	0-1

¿La organización ha implementado en al menos 1 (uno) de los procesos del servicio seleccionado alguna forma de digitalización para el procesamiento de la información?	84%	0-1
--	-----	-----

Nota: Datos obtenidos en el estudio de campo, el porcentaje de cumplimiento reflejado es en base a la cantidad total de respuestas cerradas “Si” y “No” que se obtuvieron por parte de los restaurantes mas no refleja el porcentaje con el cual se postula. Puntaje mínimo de postulación 80%. Tomado del Anexo 2 de la certificación Punto Verde: Economía Circular. Recuperado de: <https://www.ambiente.gob.ec/certificacion-ecuatoriana-ambiental-punto-verde-para-economia-circular-en-sectores-manufacturero-estrategico-y-de-servicios-y-para-proyectos-de-economia-circular/>.

A partir del análisis de los criterios examinados en la categoría Gestión de procesos, se identifica que los restaurantes tienen un alto nivel organizativo y tecnológico. Por ejemplo, cuentan con una estructura organizativa de los procesos durante sus actividades, reflejando un cumplimiento del 100%. En cuanto a la incorporación de tecnologías y digitalización el 84% ha realizado un gran avance tecnológico en sus procesos, entre ellos la implementación de menús e inventarios digitales, lo que se traduce en una mejor calidad del servicio puesto que reduce errores operativos y mejora el tiempo de atención. No obstante, en la capacitación al personal respecto a temas de sostenibilidad, se presentan carencias (42%) al igual que en la gestión de materiales no renovables (48%). Esto demuestra que su sistema está más enfocado en la eficacia de la operación, por lo tanto, aunque se está avanzando en la modernización de procesos, se requiere trabajar en alinear los cambios implementados con potenciar la sostenibilidad ambiental y la economía circular de manera holística.

Gestión de recursos

Tabla 7.
Cumplimiento en la gestión de recursos

	Cumplimiento de los restaurantes	Puntuación referencial
¿La organización ha implementado estrategias e indicadores para medir el consumo de recursos como agua, energía y materiales?	88%	0-1
¿La organización mantiene un programa para la gestión del agua que incluye su reducción y fomento de la reutilización dentro de toda la organización?	38%	0-1
¿La organización ha implementado un programa y/o plan de reducción de consumo energético y la promoción de la eficiencia energética en las áreas operativas?	75%	0-1
¿La organización ha implementado un programa para reducir el uso de materiales desechables y promover el uso de alternativas reutilizables o sostenibles?	48%	0-1
¿La organización ha implementado un programa de gestión integral de residuos que incluye su reducción en origen y/o el fomento del reuso	20%	0-1

o reciclaje?

Nota: Datos obtenidos en el estudio de campo, el porcentaje de cumplimiento reflejado es en base a la cantidad total de respuestas cerradas “Si” y “No” que se obtuvieron por parte de los restaurantes mas no refleja el porcentaje con el cual se postula. Puntaje mínimo de postulación 80%. Tomado del Anexo 2 de la certificación Punto Verde: Economía Circular. Recuperado de: <https://www.ambiente.gob.ec/certificacion-ecuatoriana-ambiental-punto-verde-para-economia-circular-en-sectores-manufacturero-estrategico-y-de-servicios-y-para-proyectos-de-economia-circular/>

En este segundo criterio respecto a la gestión general de recursos reflejan los siguientes resultados: El 88% de los encuestados manifestó que se realiza un control mensual a través de indicadores relacionados al consumo de agua y luz reflejados en las planillas emitidas por las diferentes entidades, Etapa EP y la empresa Centro Sur. Referente al agua, su optimización, tratamiento y reutilización, los establecimientos (38%) han implementado acciones mínimas que sustentan el ahorro diario a través de grifos temporizados e inodoros con descargas mínimas en los baños, incluso el 11% de encuestados manifestó el uso de productos de limpieza bajo criterios ambientales, mismos que requieren menos enjuague favoreciendo la reducción en el uso del recurso.

Siguiendo con este enfoque del manejo y optimización de recursos, en cuestión de energía se identifican mejores resultados en comparación al agua. El 75% no es un porcentaje lejano a una cultura de eficiencia energética, para esto los establecimientos tomaron ciertas medidas: el reemplazo del sistema tradicional de iluminación por sistemas LED (80%), uso de electrodomésticos ecoeficientes (46%) y la buena costumbre de promover entre sus colaboradores el desconectar equipos eléctricos siempre y cuando no estén en funcionamiento (100%).

En lo que respecta al programa para reducir el uso de materiales desechables y usar alternativas sostenibles hay esfuerzos limitados. Únicamente el 48% de los restaurantes tiene prácticas de sostenibilidad, en este caso usan residuos orgánicos para abono o compost, utilizan insumos, sorbetes o demás materiales biodegradables y suelen reciclar los empaques de cartones.

Gestión de residuos

Tabla 8.
Cumplimiento en la gestión de residuos

	Cumplimiento de los restaurantes	Puntuación referencial
¿Los residuos no peligrosos reciclables que genera la organización son entregados a gestores ambientales, asociaciones de recicladores de base y/o recicladores de base?	100%	0-1
¿Los residuos y desechos peligrosos y/o especiales que genera la organización son entregados a gestores ambientales?	100%	0-1
¿La organización en al menos 1 (uno) de los procesos del servicio seleccionado, mantiene un programa de reducción en la generación de residuos y desechos, promoviendo el consumo responsable, reciclaje y reutilización, lo que ha resultado en una disminución de al menos el 50% de los mismos?	20%	0-1
¿La organización en al menos 1 (uno) de los procesos del servicio seleccionado cuenta con un estudio detallado sobre	0%	0-1

la generación de residuos sólidos no peligrosos, caracterización y su potencial de valorización?		
¿La organización propicia instalaciones que promuevan la clasificación y recolección diferenciada de residuos sólidos no peligrosos para uso de la comunidad?	52%	0-1 Requisito opcional

Nota: Datos obtenidos en el estudio de campo, el porcentaje de cumplimiento reflejado es en base a la cantidad total de respuestas cerradas “Si” y “No” que se obtuvieron por parte de los restaurantes mas no refleja el porcentaje con el cual se postula. Puntaje mínimo de postulación 80%. Tomado del Anexo 2 de la certificación Punto Verde: Economía Circular. Recuperado de: <https://www.ambiente.gob.ec/certificacion-ecuatoriana-ambiental-punto-verde-para-economia-circular-en-sectores-manufacturero-estrategico-y-de-servicios-y-para-proyectos-de-economia-circular/>

En este criterio se evalúan 5 puntos que reflejan un cumplimiento absoluto en el manejo de residuos. Los restaurantes cuidan totalmente que la disposición y entrega de desechos sea exclusivamente a la empresa pública que está tanto, encargada, como también estrechamente vinculada a la gestión ambiental, EMAC; entidad que promueve la cultura de economía circular y su educación a la sociedad. Sin embargo, en cuanto al origen de los desechos se refiere, existe una práctica de reducción escasa (20%) al igual que el control de la cantidad que se genera. En algunos casos (52%) los restaurantes mencionan que se intenta aplicar la separación de residuos (orgánicos, reciclables, aceite usado, etc.) mediante espacios aplicados para esta práctica (tachos o contenedores) pero no se realiza de forma constante ni se lleva un estudio detallado sobre el funcionamiento de estos procesos.

Gestión Socioambiental

Tabla 9.
Cumplimiento en la gestión socioambiental

	Cumplimiento de los restaurantes	Puntuación referencial
¿La organización cuenta con un código de principios corporativos, que incluya valores como: la honestidad, transparencia, el bienestar laboral, la responsabilidad social, el cuidado al medio ambiente; así como la integridad física, mental y emocional de sus colaboradores?	100%	0-1
¿La organización promueve y brinda oportunidades laborales y de crecimiento iguales para todos sus colaboradores?	100%	0-1
¿La organización apoya o patrocina programas o proyectos que generen beneficios sociales y ambientales para la comunidad cercana o la sociedad en general?	19%	0-1
¿La organización promueve la formalización de grupos de recicladores de base,	0%	0-1

para que puedan integrarse a la actividad del reciclaje de base u otros procesos, para así obtener beneficios económicos y sociales?		
¿La organización cuenta con iniciativas y/o actividades de inclusión de comunidades productoras, sectores rurales, grupos vulnerables en temas relacionados a buenas prácticas ambientales, consumo responsable, reciclaje, y otros temas relacionados al bienestar de la comunidad?	42%	0-1 (Requisito opcional)

Nota: Datos obtenidos en el estudio de campo, el porcentaje de cumplimiento reflejado es en base a la cantidad total de respuestas cerradas “Si” y “No” que se obtuvieron por parte de los restaurantes mas no refleja el porcentaje con el cual se postula. Puntaje mínimo de postulación 80%. Tomado del Anexo 2 de la certificación Punto Verde: Economía Circular. *Recuperado de:* <https://www.ambiente.gob.ec/certificacion-ecuatoriana-ambiental-punto-verde-para-economia-circular-en-sectores-manufacturero-estrategico-y-de-servicios-y-para-proyectos-de-economia-circular/>

En base a los criterios aplicados referente a la gestión socio-ambiental indican un buen manejo en aspectos internos de los establecimientos, en especial aquellos con relación a los principios corporativos, valores éticos y la igualdad de oportunidades laborales. Esto infiere una buena organización administrativa y jerárquica, con normativas que aseguran un buen entorno laboral y la preocupación en el bienestar de los colaboradores. A pesar de esto, se identifican falencias en los aspectos relacionados al entorno exterior o la responsabilidad empresarial, entre ellos se observa el apoyo escaso a programas sociales y ambientales, una gran brecha en la inclusión de gestores base de residuos y una limitación que involucra a los actores que forman parte de la cadena de valor como las comunidades productoras. Se demuestra entonces una oportunidad de mejora en el proceso socio-ambiental, ya que actualmente solo está enfocado en la estructura interna descuidando su responsabilidad como empresas con los actores externos. Por este motivo, se vuelve necesario fortalecer estos criterios con

acciones que integren a la comunidad, promuevan la economía circular y contribuyan a un enfoque más sostenible, en especial si se busca avanzar hacia certificaciones ambientales como Punto Verde.

Circularidad

Tabla 10.
Cumplimiento en circularidad

	Cumplimiento de los restaurantes	Puntuación referencial
¿La organización en al menos 1 (uno) de los procesos del servicio seleccionado cuenta con algún programa o convenio para la restauración, reparación, reacondicionamiento, reemplazo, limpieza y/o actualización de aparatos eléctricos, electrónicos u otros similares, con su proveedor o realiza gestión interna?	100%	0-1
¿La organización elimina los empaques, embalaje, envases plásticos de un solo uso de sus servicios conforme a la normativa legal vigente?	48%	0-1
¿La organización en al menos 1 (uno) de los procesos del servicio seleccionado promueve	100%	0-1

prácticas de economía circular como, por ejemplo: la reutilización o recirculación de recursos, la reparación y reacondicionamiento de equipos, recarga de cartuchos, ¿el reúso de hojas de impresión o la adopción de prácticas de economía circular en el mantenimiento de instalaciones u otras?		
¿La organización prioriza realizar las adquisiciones en sus insumos y/o materiales a proveedores locales o sostenibles?	100%	0-1
¿La misión y visión de la organización incluye la transición hacia un modelo de economía circular en el corto o mediano plazo?	55%	0-1 (Requisito opcional)

Nota: Datos obtenidos en el estudio de campo, el porcentaje de cumplimiento reflejado es en base a la cantidad total de respuestas cerradas “Si” y “No” que se obtuvieron por parte de los restaurantes mas no refleja el porcentaje con el cual se postula. Puntaje mínimo de postulación 80%. Tomado del Anexo 2 de la certificación Punto Verde: Economía Circular. *Recuperado de:* <https://www.ambiente.gob.ec/certificacion-ecuatoriana-ambiental-punto-verde-para-economia-circular-en-sectores-manufacturero-estrategico-y-de-servicios-y-para-proyectos-de-economia-circular/>

La circularidad es un modelo económico enfocado en reducir el consumo de recursos y en asimilar los procesos productivos de la naturaleza, donde los residuos son transformados en recursos (M. Vergés,2018). Desarrollando este punto y en relación a los datos obtenidos, se detecta que todos los restaurantes cumplen con al menos una práctica que le suma o da nueva vida útil a sus productos, recursos o equipos, cumpliendo con la teoría de economía circular. Las prácticas que también

aplican van desde compostaje de productos orgánicos, compras locales o con criterios sostenibles y hasta la optimización de recursos. A modo de continuar en esta línea, el segundo punto evaluado se vincula a la Ley Orgánica para la Racionalización, Reutilización y Reducción de Plásticos de un Solo Uso expedida en el año 2020. En pocas palabras esta ley suscribe regulaciones para el proceso de eliminación y sustitución de plásticos desechables que debe efectuarse en un determinado periodo de tiempo desde su expedición, y que según es aplicada en el 48% de los restaurantes del sector con la sustitución- en algunos casos no periódica- de bolsas, tarrinas y sorbetes biodegradables.

De esta manera se da entender que la economía circular es mucho más que reciclar, es replantar el ciclo de vida de todo producto o servicio para que se mantenga un desperdicio mínimo y los recursos se conserven en uso el mayor tiempo posible. Así también recordando que el requisito mínimo para postular a esta certificación es mínimo del 80% sobre el total de todos los criterios, el análisis es clave para identificar cuáles son las áreas que muestran un puntaje crítico y donde es evidente desarrollar la implementación de mejoras significativas para acceder a la certificación Punto Verde.

Los datos presentados a continuación se refieren al porcentaje global de los restaurantes que si aplican las buenas prácticas ambientales detalladas en cada criterio de evaluación. A pesar de que se necesita obtener un porcentaje mínimo del 80% en la nota final de la evaluación (abarca los cinco criterios), se identifica que ninguno de los restaurantes cumple todos los ítems evaluados por criterio. Más bien, se encontró brechas y oportunidades de mejora tanto en la gestión socioambiental como en la de recursos y residuos, por tanto, el siguiente capítulo desarrollará un plan de mejora enfocado en estas acciones.

Tabla 11.
Promedio final del cumplimiento general de los restaurantes ante los criterios de eficiencia operacional

Criterios	Promedio general de cumplimiento
Gestión de procesos	71%
Gestión de recursos	53%
Gestión de residuos	54%

Gestión socio ambiental	43%
Circularidad	80%

Nota. Los resultados reflejados corresponden al promedio general de cumplimiento de los 25 restaurantes por criterio. Tomado del Anexo 2 de la certificación Punto Verde: Economía Circular. *Recuperado de:* <https://www.ambiente.gob.ec/certificacion-ecuatoriana-ambiental-punto-verde-para-economia-circular-en-sectores-manufacturero-estrategico-y-de-servicios-y-para-proyectos-de-economia-circular/>.

Análisis de los consumidores a tendencias sostenibles Resultados de las encuestas

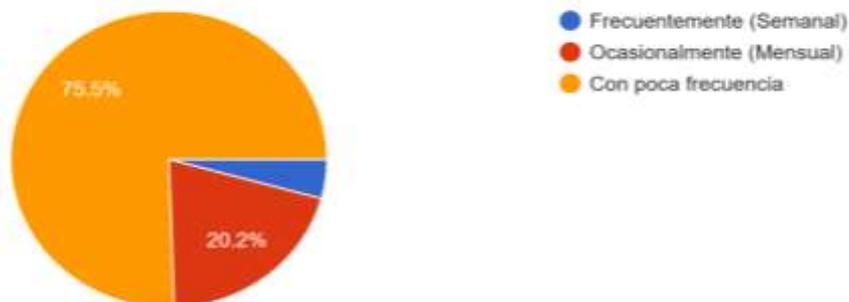
De manera complementaria, para una percepción más profunda sobre el comportamiento que tienen los clientes y sus expectativas frente a la sostenibilidad en el sector gastronómico, se realizó una encuesta a consumidores del lugar a través de la herramienta Google Forms con respuestas cerradas y de opción múltiple. Esta recolección de datos ayudó también a conocer su disposición en cuanto al apoyo a negocios que implementan acciones ecoeficientes y de la misma forma determinar si influyen en su decisión de consumo.

Por tanto, para determinar el tamaño de la muestra se consideró el número de consumidores diarios, sumados a un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%. Como resultado, se calculó una muestra de 80 encuestados conformados por residentes de la ciudad, turistas de otras ciudades y en menor cantidad por turistas extranjeros.

Se identificó que diariamente los establecimientos con mediana o pequeña capacidad en espacio e infraestructura (52%) reciben una fluctuación promedio de 40 a 60 comensales y en aquellos con mayor capacidad de espacio (48%) la fluctuación puede variar hasta 80 visitantes diarios. Esto sin considerar variables como feriados o “temporadas bajas y altas”.

Figura 6.

Frecuencia de visita a los restaurantes ubicados en Calle Larga



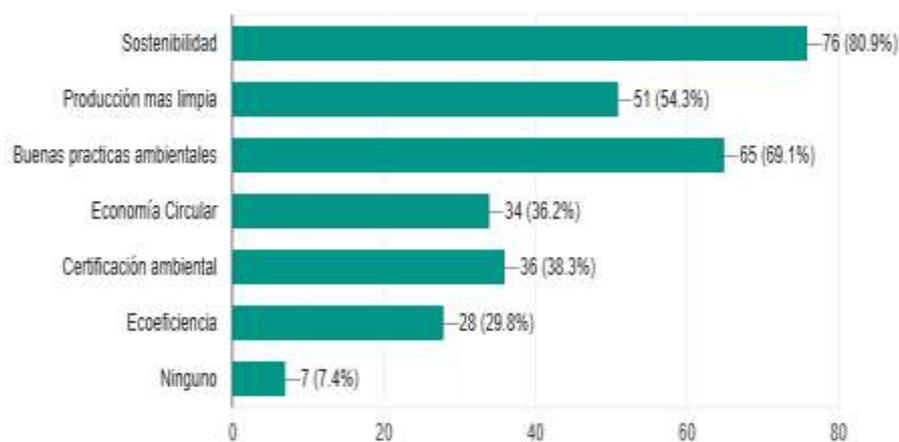
Nota. Datos obtenidos en el estudio de campo, corresponde a la frecuencia de visita de los consumidores encuestados.

De acuerdo con los datos obtenidos en la encuesta, se observa que un 75,5% de los encuestados visitan los restaurantes con poca frecuencia, en segundo lugar, un 20,2% lo hace de manera ocasional (mensual), mientras que sólo un 4,3% acude frecuentemente (semanalmente) a los restaurantes.

En cuanto al nivel de familiarización con los términos (Sostenibilidad, producción más limpia, Buenas prácticas ambientales, economía circular, etc.), se evidencia que las personas se encuentran familiarizados con los términos "sostenibilidad" en un 80,9% siendo el más conocido por los consumidores, continuando con "buenas prácticas ambientales" con un 69,1% y "producción más limpia" con un 54,3%, lo que demuestra un nivel de conocimiento aceptable en referencia a los conceptos más generales del desarrollo sostenible.

Por otro lado, términos más técnicos tales como "certificación ambiental" con un 38,3%, "economía circular" con un 36,2% y "eficiencia" con un 29,8% fueron menormente reconocidos, lo cual indica una falta de conocimiento en aquellos términos más técnicos que podrían ser abordados a través de campañas de sensibilización ambiental en el sector turístico y gastronómico. Por último, un 7,4% de los encuestados indicó no reconocer ninguno de los términos, lo que reafirma la necesidad de estrategias con la finalidad de fortalecer la cultura ambiental.

Figura 7.
Asociación de términos con responsabilidad ambiental



Nota: Datos obtenidos en el estudio de campo. Corresponde al porcentaje de asociación de los consumidores con términos sostenibles.

En cuanto a las preferencias en el tema ambiental al momento de escoger un establecimiento el 51,1% de los encuestados respondieron “Sí”, lo cual indica un buen recibimiento hacia este tipo de restaurantes. Mientras tanto un 40,4 % mencionó que “No lo había considerado”, lo que indica un porcentaje que podría ser convencido con una apropiada comunicación sobre los beneficios de estas prácticas.

Por el contrario, sólo el 8,5 % indicó que no visitaría establecimientos con un enfoque ambiental, una proporción baja pero significativa que demuestra que aún existen personas impasibles ante estos temas. Sin embargo, el balance general sugiere que existe un potencial considerable para fomentar la sostenibilidad como valor distintivo en la oferta gastronómica del sector de Calle Larga.

Figura 8.

Consideración en temas ambientales al seleccionar un restaurante

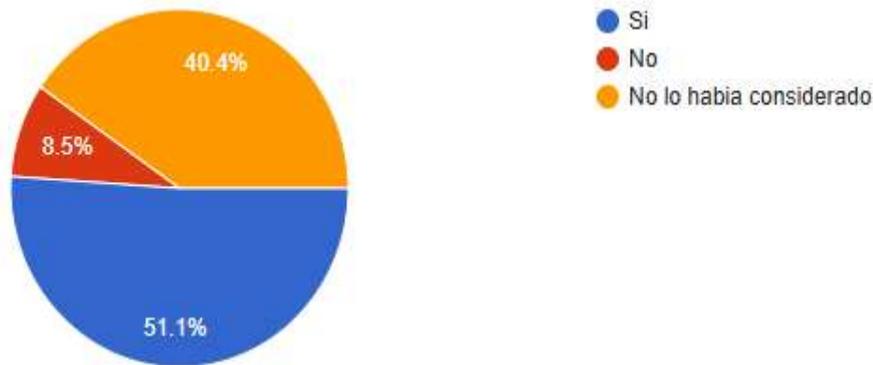
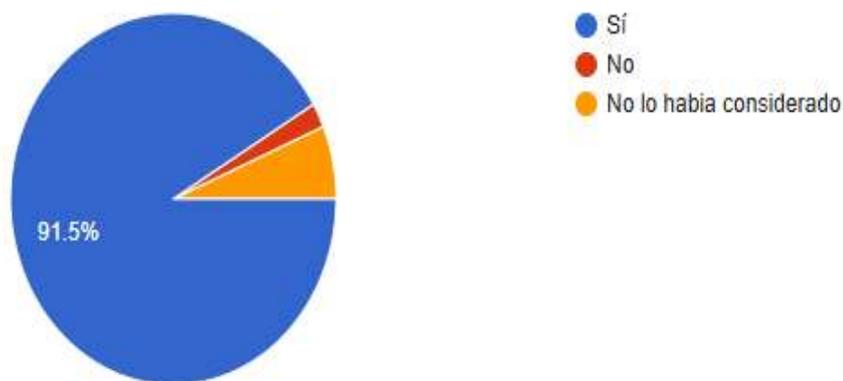


Figura 9.

Importancia en la aplicación de buenas ambientales

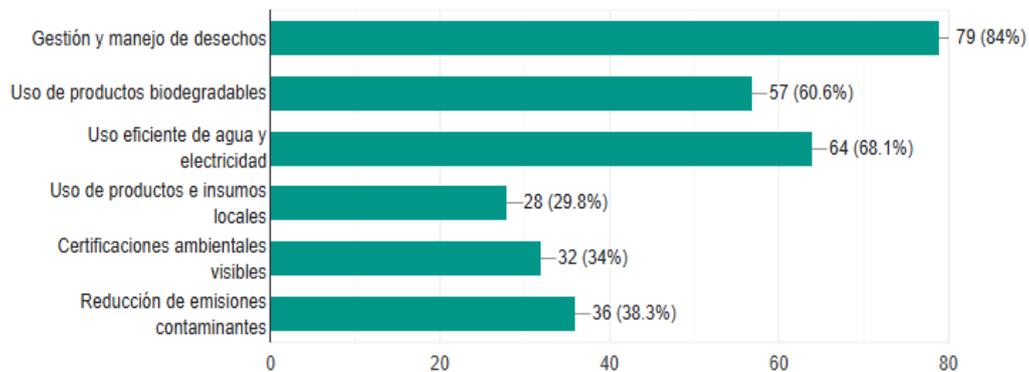


Otro punto considerado, es la importancia que un restaurante aplique buenas prácticas ambientales en su gestión. El 91,5 % de los encuestados respondió asertivamente, lo que indica una clara conciencia ambiental y valoración hacia los restaurantes. Aunque un 5,3 % nunca lo había considerado y un 3,2 % no lo considera importante, la mayor parte de los encuestados muestran una actitud positiva que resalta el compromiso ambiental en la selección del consumidor.

En cuanto a las buenas prácticas ambientales más valoradas en los restaurantes según la percepción de los consumidores, la más destacada con un 84% es la gestión y manejo de desechos; la segunda acción es el uso eficiente de agua y electricidad con un 68,1 %; y el uso de productos biodegradables con un 60,6 %.

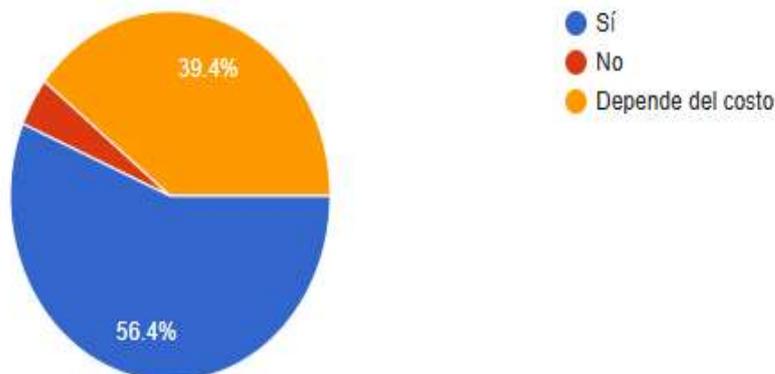
Mientras que otras prácticas como el uso de productos locales (29,8 %), las certificaciones ambientales (34 %) y la reducción de emisiones contaminantes (38,3 %) tienen porcentajes menores pero relevantes. Esto sugiere que son acciones que valoran principalmente las acciones que pueden observar en su visita a los restaurantes.

Figura 10.
Valoración de los consumidores según la práctica ambiental



Otro tema de interés es la disposición a pagar un costo más alto por un restaurante sostenible. El 56,4 % de los encuestados afirmó estar de acuerdo, lo que refleja una actitud positiva hacia el consumo responsable; un 39,4 % señaló que dependería del costo, demostrando sensibilidad al precio, pero apertura si se percibe un valor añadido; y para finalizar sólo un 4,2 % no pagaría más, lo que indica una baja resistencia ante propuestas ambientalmente responsables.

Figura 11.
Aceptación de los consumidores al valor agregado



CAPITULO III

Propuesta de mejora

A partir de los resultados del capítulo anterior y con el objetivo de acceder a la certificación Punto Verde, se desarrolla una propuesta de mejora con estrategias a implementar en los criterios que obtuvieron un menor promedio de calificación.

Objetivo general

Desarrollar un plan de mejora integral con acciones que promuevan la cultura de economía circular a través del uso eficiente de recursos, la reducción de residuos desde el origen y el fortalecimiento del nexo con los actores involucrados en el proceso.

Objetivos específicos

1.-Aplicar medidas alternativas sostenibles durante los procesos operativos para la reducción o reutilización notable del agua y materiales desechables.

2.- Implementar el control y análisis técnico operativo en base a la generación inicial de residuos hasta su potencial de valoración y reducción.

3.-Promover la responsabilidad social y sostenible en comunidades locales que cooperan en el proceso de actividades diarias en los restaurantes.

Por tanto, en base a lo expuesto y fundamentado en los principios de economía circular, se propone lo siguiente:

Tabla 12.
Resultados con porcentajes de cumplimiento bajo, respecto a los veinticinco restaurantes

<i>Categoría</i>	<i>Criterio de evaluación</i>	<i>Cumplimiento (%)</i>
Gestión de procesos	Capacitación del personal en sostenibilidad y economía circular	42%
Gestión de procesos	Sustitución de materiales no renovables por renovables o reciclados	48%

Gestión de recursos	Programa para la gestión y reutilización de agua	38%
Gestión de recursos	Reducción de materiales desechables y uso de alternativas sostenibles	48%
Gestión de residuos	Reducción del 50% de residuos generados	20%
Gestión de residuos	Estudio detallado sobre generación y valorización de residuos	0%
Gestión de residuos	Instalaciones para clasificación de residuos para la comunidad	52%
Gestión socioambiental	Apoyo o patrocinio a programas sociales y ambientales	19%
Gestión socioambiental	Inclusión de comunidades productoras o grupos vulnerables	42%
Gestión socioambiental	Promoción de la formalización de recicladores de base	0%

Nota. En base a estos criterios se elabora el plan de mejora integral para cada criterio correspondiente.

Mejora en la gestión de recursos: Enfoque en la reducción del agua

Se propone a los restaurantes adoptar las siguientes medidas con la finalidad de transformarse en un establecimiento sostenible, innovador y competitivo. La acción primordial- aunque bastante práctica y en muchos casos vista- es la instalación de tecnologías ecoeficientes: aireadores y sensores de movimiento en los grifos para que no se “gaste” agua sin necesidad Igual o más importante al equipamiento es la formación del personal. Por ejemplo, comenzar con la enseñanza de pequeñas acciones que pueden volverse rutinas como cerrar la llave mientras se enjabonan los utensilios,

instalar señaléticos o recordatorios en los baños u otras áreas similares, e incluso proponer incentivos estratégicos a los colaboradores por ahorro mensual del agua ya que esta práctica a largo plazo genera rentabilidad económica en la empresa. El uso del agua gris también está contemplado en las estrategias, puesto que pueden reutilizarse para proceso de limpieza en los pisos o exteriores de los establecimientos. Estas medidas, aunque parezcan mínimas o de bajo impactos si se realizan con una planificación adecuada e indicadores medibles podrán observarse realmente los beneficios.

Tabla 13.
Plan de acción para la mejora en la gestión de recursos

Acción	Tiempo estimado	Responsable	Indicador
Instalación de tecnologías ecoeficientes y señaléticas (aireadores, grifos con sensor de movimiento, inodoros de bajo consumo, aguas grises)	7 meses	Restaurante	Reducción del consumo de agua en un 50%
Capacitación al personal	7 meses	Personal encargado	100% de restaurantes con estaciones de separación activas Porcentaje de reducción de residuos en origen y/o fomento del reciclaje de toda la organización.

Nota. El plan de acción fue desarrollado en base al análisis de los restaurantes para la certificación Punto Verde, criterios de eficiencia operacional.

Como punto a considerar, el tiempo estimado corresponde a 7 meses debido a que para poder acceder a la certificación debe comprobarse que la acción se ha realizado con un mínimo de 6 meses.

Mejora en la gestión de residuos: Enfoque en la reducción de residuos no peligrosos

Para gestionar el manejo de los desechos con criterios de circularidad, y la reducción de su origen en un 50%, se plantea primero incluir charlas de capacitación al personal operativo sobre valoración y categorización de los mismos, ya que si no se da importancia a la educación cualquier idea a mejorar no tendrá frutos. Esta acción se podría realizar a través de los estudiantes de las universidades, quienes deben realizar -como parte de su malla curricular- prácticas de vinculación con la sociedad.

Se podría establecer convenios para que los estudiantes de carreras como Turismo o Ingeniería ambiental puedan otorgar estas charlas respecto a la gestión adecuada de residuos y el impacto que tendrían para el sector. Asimismo, pueden solicitarlo con EMAC, quienes como parte de su misión colaboran activamente con la comunidad otorgando capacitaciones de educación ambiental.

Como siguiente paso y en caso de no contar con ello, se deberá implementar espacios de categorización para los desechos en diferentes áreas y lanzar un programa interno de control diario, con el fin de generar una base de datos interna que permita evaluar tendencias, detectar ineficiencias y adoptar medidas correctivas profundas. Se escogerá por semana un encargado del personal -sistema rotativo y obligatorio- que al finalizar su turno llene una ficha donde detalle el origen o área, peso y tipo de residuo generado. Esta acción soluciona la falta de control en la generación de residuos y el desconocimiento del personal en la aplicación de estas prácticas ecoeficientes.

Con ello se espera no solo cumplir con los criterios establecidos por la certificación del punto verde, si no consolidar una cultura operativa que priorice la reducción de desperdicios.

Tabla 14.
Plan de acción para la mejora en la gestión de residuos

Acción	Tiempo estimado	Responsable	Indicador
Instalación de estaciones para la categorización de residuos (orgánicos, reciclables, peligrosos) en áreas estratégicas, además implementar el control diario a través de fichas de seguimiento.	7 meses	Personal operativo bajo supervisión de administradores	100% de restaurantes con estaciones de separación activas.
Capacitaciones personal por estudiantes de la Universidad o solicitar a EMAC.	7 meses	Administradores	Personal 100% capacitado

Nota. El plan de acción fue desarrollado en base al análisis de los restaurantes para la certificación Punto Verde, criterios de eficiencia operacional.

Mejora en la gestión socio Ambiental

En el eje de gestión socio ambiental se plantea un conjunto de acciones orientadas a fortalecer la integración de la comunidad y el compromiso social de los restaurantes. Primero se propone la inclusión, dentro del reglamento interno o código de principios, la implementación de compromisos explícitos de responsabilidad social y ambiental, garantizando que estos lineamientos se conviertan en parte de la cultura organizacional y en un criterio de referencia para la toma de decisiones.

De manera similar, se desarrollarán programas de capacitaciones ambientales dirigidos por los mismos colaboradores hacia sus proveedores locales, con el fin de difundir los conocimientos prácticos ya adquiridos previamente por las universidades sobre buenas prácticas ambientales.

Se debe complementar con la participación activa de los restaurantes en proyectos vinculados con el reciclaje, la reforestación o la educación ambiental, ya sea mediante el patrocinio o colaboración directa, la ejecución de este eje, coordinada por administradores y propietarios en conjunto con organizaciones locales.

Tabla 15.
Plan de acción para la mejora socioambiental

Acción	Tiempo estimado	Responsable	Indicador
Implementación de políticas de responsabilidad social dentro del reglamento interno y capacitaciones por el personal.	7 meses	Administradores	Porcentaje de personal capacitado en políticas de responsabilidad social
Patrocinio o participación en proyectos comunitarios vinculados al reciclaje, reforestación o educación ambiental.	7 meses	Propietarios y administradores	Participación anual en al menos dos proyectos comunitarios

Conclusión

El análisis realizado permitió identificar elementos fundamentales que determinan la viabilidad y el potencial del sector Calle Larga para alcanzar la certificación ambiental “Punto Verde” otorgada por el Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica. Entre los hallazgos más relevantes destaca que, aunque el 92 % de los restaurantes desconoce los requisitos y procedimientos para obtener dicha certificación, el 100 % manifestó una clara disposición a implementar mejoras, siempre que se cuente con asesoría técnica y un acompañamiento especializado que oriente cada etapa del proceso, este aspecto evidencia que las barreras actuales no están relacionadas con la falta de interés o compromiso, sino principalmente con la ausencia de información clara y con limitaciones en la capacidad de gestión interna.

Otro hallazgo relevante es el perfil demográfico de la clientela del sector, que se compone de un 54% de visitantes nacionales, un 34% de extranjeros y un 12% de residentes locales, estos datos demuestran que el sector no se limita al mercado local, sino que también permite una significativa proyección internacional, esta situación aumenta su responsabilidad y lo posiciona estratégicamente para convertirse en un modelo de turismo gastronómico sostenible, especialmente para los turistas internacionales que suelen reconocer el compromiso ambiental, lo que podría traducirse en una mayor fidelización, recomendaciones positivas y una mejor reputación del destino a nivel global.

No obstante, se han identificado obstáculos que restringen la implementación integral de buenas prácticas ambientales, estas limitaciones se explican principalmente por dos factores, primero la persecución que las medidas de sostenibilidad conllevan costos elevados, lo cual desincentiva la inversión inicial y segundo la carencia de conocimientos técnicos y metodológicos necesarios para que los propietarios y la administración apliquen estrategias sostenibles de manera sistemáticas y no como acciones aisladas, esto explica porque aunque exista iniciativas positivas como el uso de luminarias LED o la adquisición de insumos locales, no configuran un sistema de gestión ambiental que cumpla con los estándares de certificación.

La alta valoración que los clientes otorgan a las prácticas sostenibles (91 % considera importante que un restaurante las implemente) refuerza la necesidad de superar estos obstáculos, el plan de mejora sugerida en esta investigación representa un plan práctico de mejora sugerida en esta investigación, al establecer acciones en la

gestión de recursos, manejo de desechos, participación comunitaria y comunicación sobre el medio ambiente, la ejecución de esta propuesta no solo facilitaría el cumplimiento de los criterios para la certificación “Punto Verde”, sino que también generaría beneficios directos como la optimización de costos operativos, la diferenciación competitiva, el incremento en la satisfacción y fidelización de clientes, y la contribución a la imagen de Cuenca como destino turístico comprometido con la sostenibilidad.

En conclusión, los hallazgos demuestran que el sector de la Calle Larga posee las condiciones necesarias para integrar la sostenibilidad como un pilar de su modelo de gestión, para lograrlo, es importante contar con capacitación, una planificación estética adecuada y un seguimiento continuo, finalmente la obtención de la certificación ambiental no debe percibirse solo como requisito normativo, si no como una oportunidad para promover una transformación culturales y operativa que asegura la resiliencia económica, la protección del medio ambiente y el bienestar de la comunidad local, beneficiando a las generaciones presente y futuras.

Recomendaciones

Se recomienda desarrollar e impartir capacitaciones dirigidas al personal de todos los niveles jerárquicos de los restaurantes, enfocadas en la gestión de recursos, manejo integral de residuos, economía circular y beneficios de certificación “Punto verde”, estas capacitaciones deben tener componentes prácticos y evaluaciones que permitan medir la aplicación de los conocimientos adquiridos.

Se recomienda la compra de insumos a proveedores y comunidades productoras locales que cumplan con ciertos criterios de sostenibilidad, reduciendo la huella de carbono asociada al transporte, igualmente se sugiere participar activamente en proyectos comunitarios relacionados con el reciclaje, la reforestación y la educación ambiental

Se recomienda organizar jornadas informativas en coordinación con el Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica para explicar los requisitos, beneficios e incentivos de la certificación, así como presentar casos de éxito.

Se recomienda crear un sistema de seguimiento con revisiones trimestrales, para medir el avance de los indicadores establecidos en el plan de mejora, identificando áreas críticas y ajustando las estrategias según los resultados obtenidos.

Referencias bibliograficas

- Asamblea Nacional del Ecuador (2020). Tercer Suplemento – Registro Oficial N° 354. Ley Orgánica para la Racionalización, Reutilización y Reducción de Plásticos de Un Solo Uso. Recuperado de: <https://www.produccion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2023/02/1.-Ley-de-plasticos-R.Oficial.-21.12.2020-Comprimido.pdf>
- Aragundi, J. A. G. (2022). El Triple Bottom Line en las acciones de responsabilidad social universitaria. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 24(2), 1–15. <https://doi.org/10.36390/telos242>
- Bedoya, C. (2010) Amartya Sen y el desarrollo humano. Recuperado de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/56737391/desarrollo_humano_amartya_disposition=inline%3B+filename%3DDesarrollo_humano_amartya_sen.pdf&Expires=1754605653&Signature=O~jhJwbSb5Vj~8XH8q5hFMMpOMI0lf79Z6kyj8b~fHMLGuW1ajOzMgMSPipw0DR2p9HA6WqcU30Saaleb1aVy u9jUQp3RNoYBmbp2b5kH9nhNKR1LW0T6r3S7ZIQNRn7dUZJX1Dsk9I6JZrA0082aZp6JmheoR~kgOzs6c6cdMFgKqc5xQWHcg0Q4r5~WmLSxkPJ J31NunGE-FJ5VmQI1yR6p4EUgM6Z3yH0LB8HgiE2UbVp~6fJelxLMyqbebTheVBa2TkOfb8LGEEnsJmg3EIOZP7Y3Xzh3-6KxxakhG6qnzM2J7XKM2WNfLDLubG9PTCWbRRKZHTkwDesmhgA__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA
- Calderón, M. M., Sojos, E. P., Sarmiento, Ángel B., Ulloa, J. S.,&Molina (2024). Estudio del impacto ambiental en restaurantes del barrio San Blas de Cuenca y su efecto en la calidad de vida. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(5), 9221-9237. Recuperado de: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i5.14306
- Comisión de Gestión Ambiental & Universidad del Azuay. (s.f.). Manual de buenas prácticas ambientales en restaurantes. Universidad del Azuay. Recuperado de <https://biblioteca.uazuay.edu.ec/buscar/item/88047>
- Dormido L, Garrido I, Hotellerie P, Santillán J. (2022) El cambio climático y la sostenibilidad del crecimiento: iniciativas internacionales y políticas europeas. Banco de España. España; Recuperado de:

[https://www.bde.es/f/webbde/SES/Secciones/Publicaciones/PublicacionesSer
iadas/DocumentosOcasionales/22/Fich/do2213.pdf](https://www.bde.es/f/webbde/SES/Secciones/Publicaciones/PublicacionesSer
iadas/DocumentosOcasionales/22/Fich/do2213.pdf)

- El Triple Bottom Line en las acciones de responsabilidad social Universitaria: Caso Universidad Técnica de Machala. *Telos*, vol. 24, núm. 2, pp. 430-444, 2022
- Elkington, J. (1994) *Towards the Sustainable Corporation: Win-Win-Win Business Strategies for Sustainable Development*. *California Management Review*, 36, 90-100.
- Esquivel, M. J., & Valencia, W. S. (2022). Importancia de la ecoeficiencia en las organizaciones empresariales en Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 2281–2299. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2024
- Fernández, Vallejo (2023). La economía circular como modelo de producción y consumo en el crecimiento sostenible en el sector industrial gastronómico en el cantón Cuenca. Editorial Innova. Recuperado de: <https://dspace.ucacue.edu.ec/server/api/core/bitstreams/201634ff-a30a-4780-807c-98e1ea1be510/content>
- GAD Municipal de Cuenca. (2023). Certificado ambiental y guía de buenas prácticas. Recuperado de <https://www.cuenca.gob.ec/content/certificado-ambiental>
- GAD Municipal de Cuenca. (2023). Plan de desarrollo y ordenamiento territorial del cantón Cuenca 2023–2027. Recuperado de https://www.cuenca.gob.ec/sites/default/files/planificacion/Anexo%202.2%20PROPUESTA%20PDOT%202023-2027_0.pdf
- García M. (2015). *Revista de Contabilidad y Dirección*. La Cuenta del Triple Resultado o Triple Bottom Line. Recuperado de: https://accid.org/wp-content/uploads/2018/11/LA_CUENTA_DEL_TRIPLE_RESULTADO.pdf
- García-Lirios, C. (2019). Dimensiones de la teoría del desarrollo humano. *Ehquidad: Revista Internacional de Políticas de Bienestar y Trabajo Social*, (11), 27–54. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/6721/672174444002.pdf>
- Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Cuenca. (2024). Informe Local Voluntario del cantón Cuenca frente al cumplimiento de los ODS [PDF]. Recuperado de: https://www.cuenca.gob.ec/sites/default/files/archivos/Informe_Local_Voluntario_Cuenca_08-11-2024.pdf

- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Cuenca. (2020). Actualización del Plan de Turismo 2020–2024 (Libro 2). Recuperado de <https://cuencaecuador.com.ec/sites/default/files/2%20Actualizacion%20Plan%20de%20Turismo%202020%20-%202024%20Libro%202.pdf>
- Grasa, R (2021). Desarrollo humano, desarrollo sostenible y Agenda 2030: el estado de la teoría y estudios de casos prácticos. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8696976.pdf>
- Herrera F (2020) Encuentros y desencuentros entre el desarrollo humano y el desarrollo sostenible. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=287280>
- López Vanegas, V. N. (2018). Análisis de la teoría de ecoeficiencia y su efecto en la industria manufacturera ecuatoriana (Trabajo de grado). Universidad Técnica del Norte. Recuperado de: <https://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/9708/2/02%20IEF%20231%20TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf>
- Merchán-Gómez, J., & Vegas-Meléndez, H. (2020). Importancia de la teoría de la ecoeficiencia en las organizaciones empresariales. Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional, 5(10), 145–162. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7659421>
- Ministerio del Ambiente (s.f), comité de buenas prácticas ambientales. Recuperado de <http://maetransparente.ambiente.gob.ec/documentacion/cursos/gbpa/GBPA.pdf>
- Ministerio del Ambiente, Agua y Transición (MAATE) (2024). Tercer Suplemento N° 566 - Registro Oficial. Recuperado de: <https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2024/12/C-ECONOMIA-CIRCULAR.pdf>
- Ministerio del Ambiente, Agua y Transición (MAATE). Código orgánico del ambiente (2017). Recuperado de: https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/01/CODIGO_ORGANICO_AMBIENTE.pdf
- Organización de Naciones Unidas (ONU) (2021). La economía circular: un modelo económico que lleva al crecimiento y al empleo sin comprometer el medio ambiente Recuperado de: <https://news.un.org/es/story/2021/03/1490082>
- Pache Durán, M. (2017). La teoría de la ecoeficiencia: Efecto sobre la performance empresarial (Tesis doctoral). Universidad de Extremadura. Recuperado de:

<https://dehesa.unex.es/server/api/core/bitstreams/79deebc7-d50a-4dd8-8edf-05f725881449/content>

- Porter, M. E., & Van der Linde, C. (1995). Toward a New Conception of the Environment Competitiveness Relationship. *Journal of Economic Perspectives*, 9, 97-118. <https://doi.org/10.1257/jep.9.4.97>
- Programa De Las Naciones Unidas (PNUD) (1992) Desarrollo Humano: Informe 1992. Recuperado de: <https://mapa.do.undp.org/files/publications/Informe%20sobre%20Desarrollo%20Humano%201992.pdf>
- Rendón. J (2007). El desarrollo humano sostenible Un concepto para las transformaciones. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/957/95700707.pdf>
- Schmidheiny, S. (1992) *Changing Course: A Global Business Perspective on Development and the Environment*. MIT Press, Cambridge.
- UNIR Ecuador. (2023). El turismo sostenible en Ecuador: clave para el desarrollo responsable. UNIR Actualidad. Recuperado de <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/turismo-sostenible/>
- Universidad del Azuay. (2019). Diagnóstico de los sistemas de gestión ambiental en hoteles de Cuenca. Repositorio Institucional. Recuperado de <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/4843/1/11288.pdf>
- Vidal. I (2011). CIESS. El principio compartido de Porter y Kramer. Recuperado de: https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/45781184/El_principio_de_valor_compartido-libre.pdf?1463681387=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DEl_principio_de_valor_compartido_de_Port.pdf&Expires=1754603090&Signature=KFTnhVjw2wGXaVNRJ2uk1TuvDu5teM-Ru5Ng9v4Ph3oZjFxFV6kmipxnZ-mqVCt~4jrjSo9VE4fyvuxYD4~~hNZ8g3Av63FyXhfseFy7RAUhyP6GA1EAveG4sPTvIzsXRhKfj8J11MMf5s2MT93GRx6YmHz9c35~zztqBZenwrpDBLnPmFpVKRTs8bHcDcaxXAI5K9-C2FgTr90UIYgi35Si5GJoN6m4IHqakUpVJaCdpwiqI7eGKdD2TjR5zPrVBgHo7uQQjqJDgCTJKsXNNLkp8tMA5xV1Q9Hkofx5wmCHIn5u~dYuamU7A~FDp80716GO2nNVYhCRMPTJGySRG1g__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA

World Business Council for Sustainable Development WBCSD (2000) Corporate Social Responsibility: Making Good Business Sense. Geneva: WBCS

Zapata, A. (2021). Guía general para la gestión de residuos sólidos domiciliarios. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Recuperado de <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/a5f80abc-8063-4e19-b871-e954f1db5bf6/content>

Apéndices

Entrevistas a los encargados de los restaurantes

"La presente entrevista tiene como objetivo conocer las prácticas ambientales actuales de su restaurante y su percepción sobre la posibilidad de adoptar certificaciones ambientales. La información será utilizada únicamente con fines académicos."

DATOS GENERALES

1.- Nombre del restaurante: _____

2.- ¿Qué cargo ocupa en el restaurante? _____

3.- Tiempo de funcionamiento del establecimiento:

Menos de 1 año 1–3 años 4–7 años Más de 7 años

4.- ¿Cuántos empleados tiene actualmente el restaurante?

5.- ¿Cuál es su tipo de cocina principal?

6.- ¿Ha escuchado antes sobre sostenibilidad, producción más limpia o buenas prácticas ambientales?

Sí

No

7.- ¿Cree que las prácticas ambientales pueden beneficiar a su restaurante? ¿De qué forma?

8.- ¿Aplica actualmente alguna de las siguientes prácticas? (Marcar todas las que correspondan)

- Uso de bombillas LED u otro sistema eficiente de iluminación
- Instalación de aireadores en grifos o reducción de caudal de agua
- Separación de residuos (orgánicos, reciclables, aceite usado, etc.)
- Compostaje de residuos orgánicos
- Eliminación de plásticos de un solo uso (sorbetes, fundas, envases)
- Uso de empaques biodegradables o reciclables
- Compra de productos locales o de temporada
- Otro: _____

9.- ¿Han implementado alguna mejora ambiental en los últimos 6 meses?

- Sí. Describa brevemente el proyecto:

- Nombre: _____
- ¿Qué problema abordó? _____
- ¿Qué resultados obtuvo? _____

- No

10.- ¿Qué obstáculos o dificultades han encontrado para implementar buenas prácticas ambientales?

- Falta de conocimiento
- Costos elevados
- Falta de tiempo
- Falta de espacio o infraestructura
- Otro: _____

11.- ¿Qué los motivaría a implementar mejoras ambientales en su restaurante?

- Reducción de costos
- Mejora de imagen ante clientes
- Exigencias legales
- Acceso a beneficios o certificaciones
- Otro: _____

12.- En una escala del 1 al 5, ¿qué nivel de importancia le da usted a las prácticas ambientales en su negocio?

- 1 – Nada importante
- 2 – Poco importante
- 3 – Neutral
- 4 – Importante
- 5 – Muy importante

13.- ¿Estaría dispuesto a implementar acciones sostenibles si recibe acompañamiento técnico y asesoría?

- Sí
- No

14.- ¿Conoce la certificación Punto Verde otorgada por el Ministerio del Ambiente?

- Sí
- No

15.- ¿Estaría dispuesto a considerar una certificación ambiental para su restaurante si cumple los requisitos?

- Sí

- No
- ¿Por qué?

Requisitos previos

El solicitante deberá cumplir el 100% de los siguientes requisitos. En caso de que no apliquen, deberá justificarlo en la casilla de observaciones.			
No.	Requisito obligatorio previo		
		SI	NO
1	La empresa dispone de certificado o permiso ambiental otorgado		
2	Reporta y cumple con la calidad de efluentes acorde a la normativa ambiental vigente		
3	Posee permiso actualizado del B.C. de Bomberos		
4	Posee registro y reporta anualmente a la AAA la Gestión de residuos o desechos peligrosos y/o especiales (en el caso que aplique).		
5	Dispone de los planos hidrosanitarios actualizados		
6	Cuenta con los correspondientes permisos municipales de funcionamiento vigentes de acuerdo a lo estipulado por la institución local competente		
7	Posee el correspondiente Certificado de Uso de Suelo vigente		

8	Si aplica, asigna oportunamente el presupuesto establecido en el PMA		
9	Posee Comité de Seguridad		
10	<p>Dependiendo del número de trabajadores en la empresa, se deben cumplir los siguientes requisitos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Si la empresa tiene hasta diez (10) trabajadores, debe presentar el Plan Integral de Prevención de Riesgos Laborales presentado en la plataforma del Ministerio de Trabajo. 2. Si la empresa tiene más de diez (10) trabajadores, debe presentar los siguientes documentos: <ul style="list-style-type: none"> • Reglamento de Higiene y Seguridad actualizado y aprobado por el Ministerio de Trabajo. • Reglamento Interno de Trabajo presentado en la Dirección Regional del Trabajo. 3. Además, si la empresa cuenta con más de quince (15) trabajadores, se debe presentar el registro del Comité o Subcomité Paritario de Higiene y Seguridad ante el Ministerio de Trabajo. 		
11	Aplica la guía de buenas prácticas ambientales		
12	Mantiene vigente y actualizado el Plan de Contingencias		
13	Se realiza al menos un simulacro anual sobre temas de accidentes químicos, incendios, manejo de desechos peligrosos, manejo de extintores o sismos.		
14	En el caso de que aplique, cumple con la Norma INEN 2:266 de Transporte, almacenamiento y manejo de materiales peligrosos. Requisitos.		
15	La bodega de materiales dispone de un kit completo de emergencia de derrames		
16	En el caso de que aplique, El almacenamiento temporal de los desechos peligrosos y/o especiales cumple con la normativa ambiental vigente		

17	En el caso de que aplique, La entrega, transporte y recepción de los residuos o desechos peligrosos y/o especiales se lo realiza con gestores con autorización administrativa ambiental		
18	En el caso de que aplique, los lodos de las plantas de tratamiento de aguas residuales son dispuestos acorde a la normativa ambiental vigente		
19	Si produce, comercializa o utiliza plásticos de un solo uso e incorpora el (%) de material post consumo establecido en la Ley Orgánica para la Racionalización, Reutilización y Reducción de Plásticos de un solo Uso		

Autoevaluación de eficiencia operacional

EFICIENCIA OPERACIONAL: este nivel se enfoca en evaluar el uso eficiente de los recursos utilizados en la prestación de servicios de la organización, que se traduce en optimizar la eficiencia operacional y reducir el impacto ambiental de las actividades de la organización, al mismo tiempo que se mejora la calidad del servicio prestado al cliente

Nota: El presente formulario será considerado como una herramienta de autoevaluación para el postulante. Para acceder a la certificación, es requisito alcanzar un porcentaje de cumplimiento igual o superior al 80% en esta autoevaluación. Asimismo, el Organismo de Evaluación de la Conformidad (OEC) llevará a cabo una revisión exhaustiva de los formularios presentados, incluyendo los medios de verificación, indicadores y demás documentos necesarios para completar el proceso de certificación.

1. GESTIÓN DE PROCESOS		
Para los requisitos que no esten etiquetados como "Requisitos Obligatorios", el organismo evaluador de la conformidad, de acuerdo a la naturaleza de la actividad productiva, definirá el alcance de dichos requisitos y determinará si son de obligatorio cumplimiento o no, considerando su aplicabilidad en el servicio en cuestión. <u>Los numerales del 1.1 al 2.5 son de obligatorio cumplimiento.</u>	Puntuación	Observaciones
<p>1.1. ¿La organización cuenta con un mapa de procesos para la identificación de procesos jerárquicos, procesos agregadores de valor y procesos de apoyo?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicador: Porcentaje de procesos identificados agregadores de valor en el mapa en relación con el total de procesos en la organización. • Puntuación del 0 o 5, donde 0 representa la ausencia de un mapa de procesos y 5 representa un mapa de procesos completo y eficiente. • Medio de verificación: Presentación del mapa de procesos. 		

<p>1.2. ¿La organización ha realizado al menos 1 (una) capacitación para su personal en temas relacionados con los tres ejes de sostenibilidad de economía circular tales como: gestión integral de residuos, consumo responsable, bienestar laboral, el cuidado del ambiente o buenas prácticas ambientales u otros?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicador: Porcentaje de empleados que han completado con éxito las capacitaciones en temas relacionados. • Puntuación del 0 o 5, donde 0 representa la ausencia de programas de capacitación y 5 representa un programa integral y efectivo. • Medio de verificación: Presentación de registros de capacitaciones, documentación que demuestren la ejecución de las capacitaciones a los trabajadores para promover los tres ejes de sostenibilidad de economía circular 		
<p>1.3. ¿La organización en al menos 1 (uno) de los procesos del servicio seleccionado, ha sustituido al menos 1 (un) insumo, material o similar no renovable por materiales renovables, reutilizados o reciclados? Ejemplos incluyen el uso de papel reciclado, el uso de materiales reutilizables, el uso de energías renovables entre otros.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicador: Porcentaje de sustitución de materias primas no renovables por materiales renovables o reciclados en las áreas operativas. por ejemplo, el porcentaje de papel reciclado utilizado). • Puntuación del 0 o 1, donde 0 representa la ausencia de sustitución y 1 representa una sustitución integral en al menos un proceso del servicio seleccionado. • Medio de verificación: registros de compra y consumo de los insumos, materiales o similares renovables, reutilizables o reciclables. 		
<p>1.4. ¿La organización ha incorporado al menos 1 (una) tecnología en el servicio seleccionado para mejorar sus procesos operativos o actividades agregadoras de valor que anteriormente se realizaban de forma manual, con el objetivo de reducir el uso de recursos físicos y aumentar su eficiencia?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicador: porcentaje de mejora en la eficiencia operacional debido a la implementación de tecnologías de vanguardia. • Puntuación 0 o 1, donde 0 representa la ausencia de tecnologías y 1 representa una implementación completa y exitosa • Medio de verificación: Registros de la implementación de tecnologías. 		
<p>1.5. ¿La organización ha implementado en al menos 1 (uno) de los procesos del servicio seleccionado alguna forma de digitalización para el procesamiento de la información?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicador: Porcentaje de procesos y actividades que se han digitalizado en relación con el total de procesos y actividades. • Puntuación 0 o 1, donde 0 representa la ausencia de digitalización y 1 representa al menos 1 (un) proceso digitalizado. • Medio de verificación: : Base de datos de digitalización de información, ejemplos de procesos digitalizados y evidencia de mejora en la eficiencia 		
<p>2. GESTIÓN DE RECURSOS</p>		
<p>Requisitos Obligatorios</p>	<p>Puntuación</p>	<p>Observaciones</p>

<p>2.1. ¿La organización ha implementado estrategias e indicadores para medir el consumo de recursos como agua, energía y materiales?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicador: Porcentaje de reducción de recursos naturales medido mediante estrategias o indicadores. • Puntuación del 0 al 1, donde 0 representa la ausencia de estrategias o indicadores y 1 representa una implementación efectiva. • Medio de verificación: Análisis de informes de consumo de recursos, registros de seguimiento y evaluación de indicadores de eficiencia. 		
<p>2.2. ¿La organización mantiene un programa para la gestión del agua que incluye su reducción y fomento de la reutilización dentro de toda la organización?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicador: responde sí se puntúa 1, responde no puntúa cero, la respuesta se validará con el medio de verificación. • Medio de verificación: Presentación del programa de gestión del agua con informe de resultados en donde se evidencie la reducción o reutilización, verificación insitu. 		
<p>2.3. ¿La organización ha implementado un programa y/o plan de reducción de consumo energético y la promoción de la eficiencia energética en las áreas operativas?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicador: responde si puntúa como 1, responde no puntúa cero, la respuesta se validará con el medio de verificación • Medio de verificación: Presentación del programa del uso eficiente de la energía y la reducción del consumo energético. 		
<p>2.4. ¿La organización ha implementado un programa para reducir el uso de materiales desechables y promover el uso de alternativas reutilizables o sostenibles?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicador: Porcentaje de reducción en el uso de materiales desechables de toda la organización. • Puntuación: responde si puntúa como 1, responde no puntúa cero, la respuesta se validará con el medio de verificación • Medio de verificación: Presentación del programa y la reducción del uso de materiales desechables, evidencia de uso de alternativas reutilizables o alternativas sostenibles. 		

<p>2.5. ¿La organización ha implementado un programa de gestión integral de residuos que incluye su reducción en origen y/o el fomento del reuso o reciclaje?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicador: Porcentaje de reducción de residuos en origen y/o fomento del reciclaje de toda la organización. • Puntuación: responde si puntúa como 1, responde no puntúa cero, la respuesta se validará con el medio de verificación . • Medio de verificación: Presentación del programa de gestión integral de residuos, registros de reducción de residuos y tasas de reciclaje, y evidencia de acciones para fomentar el reuso o reciclaje. 		
<p>Requisito opcional</p>	<p>Puntuación</p>	<p>Observaciones</p>
<p>2.6. ¿La organización ha implementado las normas ISO 14001 y/o ISO 50001, que se refieren a la gestión ambiental y la eficiencia energética?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicador: Puntuación 0 o 1, donde 0 representa la ausencia de implementación y 1 representa una implementación completa y efectiva. • Medio de verificación: Certificados ISO 14001 y/o ISO 50001 vigente emitidos por organismos de certificación acreditados 		
<p>3. GESTIÓN DE RESIDUOS</p>		
<p>El organismo evaluador de la conformidad determinará, según la actividad económica, el alcance de los siguientes criterios y evaluará si es obligatorio cumplir con ellos o no aplica</p>	<p>Puntuación</p>	<p>Observaciones</p>
<p>3.1. ¿Los residuos no peligrosos reciclables que genera la organización son entregados a gestores ambientales, asociaciones de recicladores de base y/o recicladores de base?</p> <ul style="list-style-type: none"> •Puntuación: responde si, puntúa 1, responde no, puntúa cero, la respuesta se validará con el medio de verificación • Medio de verificación: Presentación de los registros de material entregado a gestores ambientales, asociaciones de recicladores de base y/o recicladores de base con firma o sello de entrega. 		
<p>3.2. ¿Los residuos y desechos peligrosos y/o especiales que genera la organización son entregados a gestores ambientales ?</p> <ul style="list-style-type: none"> •Indicador: Número de alianza o convenios. Puntuación: responde si, puntúa 1, responde no, puntúa cero, la respuesta se validará con el medio de verificación •Medio de verificación: Registro de generación de desechos del proceso productivo. Manifiestos Únicos, Certificados de Disposición Final, Declaración Anual de Gestión de Residuos y Desechos Peligrosos y/o Especiales. 		

<p>3.3. ¿La organización en al menos 1 (uno) de los procesos del servicio seleccionado, mantiene un programa de reducción en la generación de residuos y desechos, promoviendo el consumo responsable, reciclaje y reutilización, lo que ha resultado en una disminución de al menos el 50% de los mismos?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicador: Porcentaje de reducción en la generación de residuos y desechos. • Puntuación : responde sí, puntúa 1, responde no, puntúa cero, la respuesta se validará con el medio de verificación. • Medio de verificación: Presentación del programa de reducción de al menos el 50% en la generación de residuos y desechos de al menos 1 (uno) de los procesos del servicio seleccionado, registros de reducción de residuos y tasas de reciclaje, y evidencia de promoción del consumo responsable y reutilización. 		
<p>3.4. ¿La organización en al menos 1 (uno) de los procesos del servicio seleccionado cuenta con un estudio detallado sobre la generación de residuos sólidos no peligrosos, caracterización y su potencial de valorización?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicador: Porcentaje de residuos sólidos no peligrosos valorizados. • Puntuación de 0 o 1, donde 0 representa la ausencia de un estudio y 1 representa un estudio integral y efectivo. • Medio de verificación: Análisis o estudio de generación,ncaracterización y valorizaciób de residuos sólidos no peligrosos. 		
<p>Requisito opcional</p>	<p>Puntuación</p>	<p>Observaciones</p>
<p>3.5. ¿La organización propicia instalaciones que promuevan la clasificación y recolección diferenciada de residuos sólidos no peligrosos para uso de la comunidad?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicador: Porcentaje de residuos sólidos no peligrosos clasificados y recolectados adecuadamente en el edificio o instalación. • Puntuación de 0 o 1, donde 0 representa la ausencia de instalaciones adecuadas y 1 representa instalaciones que promueven la clasificación y recolección diferenciada. • Medio de verificación: Registros fotográficos de instalaciones y áreas de clasificación y recolección diferenciada." 		
<p>4. GESTIÓN SOCIO AMBIENTAL</p>		
<p>Requisitos obligatorios</p>	<p>Puntuación</p>	<p>Observaciones</p>
<p>4.1. ¿La organización cuenta con un código de principios corporativos, que incluya valores como: la honestidad, transparencia, el bienestar laboral, la responsabilidad social, el cuidado al medio ambiente; así como la integridad física, mental y emocional de sus colaboradores?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicador: Porcentaje de colaboradores que conocen y siguen el código de ética. • Puntuación de 0 o 1, donde 0 representa la ausencia de un código de principios corporativos y 1 representa un código de principios corporativos implementado. • Medio de verificación: Evaluaciones de clima laboral y registros de capacitación en el código de principios corporativos. 		

<p>4.2. ¿La organización promueve y brinda oportunidades laborales y de crecimiento iguales para todos sus colaboradores?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicador: Porcentaje de colaboradores de diferentes grupos que ocupan puestos de liderazgo y responsabilidad. <p>Puntuación de 0 o 1, donde 0 representa la falta de igualdad de oportunidades y 1 representa igualdad total de oportunidades.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medio de verificación: Análisis de la estructura organizativa y registros de promoción interna 		
<p>4.3. ¿La organización apoya o patrocina programas o proyectos que generen beneficios sociales y ambientales para la comunidad cercana o la sociedad en general?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicador: Número de programas y proyectos ejecutados y su impacto en la comunidad. <p>Puntuación de 0 o 1, donde 0 representa la ausencia de programas o proyectos y 1 si apoya o patrocina programas o proyectos sociales y ambientales.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medio de verificación: Registros de programas o proyectos patrocinados y sus resultados 		
<p>4.4. ¿La organización promueve la formalización de grupos de recicladores de base, para que puedan integrarse a la actividad del reciclaje de base u otros procesos, para así obtener beneficios económicos y sociales?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicador: Número de grupos de recicladores de base que han obtenido beneficios económicos y sociales <p>Puntuación de 0 o 1, donde 0 representa la falta de apoyo a la formalización y 1 representa al menos la formalización de 1 (un) grupo de recicladores de base.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medio de verificación: Actas de formalización de grupos y registros de participación en actividades 		
<p>No. Requisito opcional</p>	<p>Puntuación</p>	<p>Observaciones</p>
<p>4.5. ¿La organización cuenta con iniciativas y/o actividades de inclusión de comunidades productoras, sectores rurales, grupos vulnerables en temas relacionados a buenas prácticas ambientales, consumo responsable, reciclaje, y otros temas relacionados al bienestar de la comunidad?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicador: Número de iniciativas y actividades implementadas y su alcance. <p>Puntuación de 0 o 1, donde 0 representa la falta de iniciativas y 1 representa una amplia inclusión de comunidades y grupos vulnerables</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medio de verificación: Registros de iniciativas y actividades implementadas y su impacto en las comunidades. 		
<p>5. CIRCULARIDAD</p>		
<p>El organismo evaluador de la conformidad determinará, según la actividad económica, el alcance de los siguientes criterios y evaluará si es obligatorio cumplir con ellos o no aplica</p>	<p>Puntuación</p>	<p>Observaciones</p>

<p>5.1. ¿La organización en al menos 1 (uno) de los procesos del servicio seleccionado cuenta con algún programa o convenio para la restauración, reparación, reacondicionamiento, reemplazo, limpieza y/o actualización de aparatos eléctricos, electrónicos u otros similares, con su proveedor o realiza gestión interna?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicador: Porcentaje de aparatos eléctricos o electrónicos restaurados o sometidos a estas prácticas. • Puntuación de 0 o 1, donde 0 representa la ausencia de programas o convenios y 1 representa al menos 1 (un) programa ejecutado. • Medio de verificación: Número de aparatos eléctricos o electrónicos restaurados y registros de convenios o programas. 		
<p>5.2. ¿La organización elimina los empaques, embalaje, envases plásticos de un solo uso de sus servicios conforme a la normativa legal vigente?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicador: Porcentaje de eliminación de empaques plásticos de un solo uso. • Puntuación de 0 o 1, donde 0 representa el uso de empaques plásticos en su servicio y 1 representa la eliminación de empaques plásticos de un solo uso de su servicio . • Medio de verificación: Registro de compras, movimiento de inventario de bodegas. 		
<p>5.3. ¿La organización en al menos 1 (uno) de los procesos del servicio seleccionado promueve prácticas de economía circular como por ejemplo: la reutilización o recirculación de recursos, la reparación y reacondicionamiento de equipos, recarga de cartuchos, el reúso de hojas de impresión o la adopción de prácticas de economía circular en el mantenimiento de instalaciones u otras?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicador: Porcentaje de recursos reutilizados o recirculados en al menos 1 (uno) de los procesos del servicio seleccionado. • Puntuación de 0 o 1, donde 0 representa la falta de promoción y 1 representa al menos 1 (una) práctica de economía circular ejecutada. • Medio de verificación: Registro de iniciativas de reutilización de recursos o informes de mantenimiento que evidencien prácticas de economía circular. 		
<p>5.4. ¿La organización prioriza realizar las adquisiciones en sus insumos y/o materiales a proveedores locales o sostenibles?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicador: Porcentaje de adquisiciones en sus insumos y materiales a proveedores locales o sostenibles. • Puntuación de 0 o 1, donde 0 representa la ausencia de la acción y 1 representa al menos 1 (un) proveedor local o sostenible. • Medio de verificación: Registro de compra, inventario de bodega, listado de proveedores 		
<p>No. Requisito opcional</p>	<p>Puntuación</p>	<p>Observaciones</p>
<p>5.5. ¿La misión y visión de la organización incluye la transición hacia un modelo de economía circular en el corto o mediano plazo?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicador: Número de iniciativas y/o actividades ejecutadas alineadas con la normativa ambiental y los objetivos de desarrollo sostenible. • Puntuación del 0 o 1, donde 0 representa la falta de alineación y 1 representa una fuerte alineación con la normativa ambiental y los objetivos de desarrollo sostenible. • Medio de verificación: Número de iniciativas y/o actividades ejecutadas. 		

Sector servicios	
Sección	Puntaje obtenido
1. Gestión de procesos	
2. Gestión de recursos	
3. Gestión de residuos	
4. Gestión socio ambiental	
5. Circularidad	
Total	0

Encuesta a los consumidores del sector Calle Larga

Análisis del potencial de los restaurantes del sector Calle Larga, ciudad de Cuenca, para certificarse bajo estándares de buenas prácticas ambientales

* Indica que la pregunta es obligatoria

1. Edad

2. Género *

Marca solo un óvalo.

Femenino

Masculino

3. ¿Dónde reside usted? *

Marca solo un óvalo.

Cuenca

Otra ciudad del Ecuador

Fuera del Ecuador

4. ¿Con qué frecuencia visita los restaurantes en Calle Larga, Cuenca? *

Marca solo un óvalo.

Frecuentemente (Semanal)

Ocasionalmente (Mensual)

Con poca frecuencia

5.- ¿Qué tan familiarizado/a está con los siguientes términos? (marcar los que conoce): *

Selecciona todos los que correspondan.

- Sostenibilidad
- Producción mas limpia
- Buenas practicas ambientales
- Economía Circular
- Certificación ambiental
- Ecoeficiencia
- Ninguno

6.- ¿Toma en cuenta el tema ambiental al elegir un restaurante? *

Marca solo un óvalo.

- Si
- No
- No lo habia considerado

7.- ¿Considera importante que un restaurante aplique buenas prácticas ambientales en su gestión? *

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No
- No lo habia considerado

8.- En base a la respuesta anterior ¿Qué prácticas ambientales valora en un restaurante? (Marque las 3 opciones que considere más importantes) *

Selecciona todos los que correspondan.

- Gestión y manejo de desechos
- Uso de productos biodegradables
- Uso eficiente de agua y electricidad
- Uso de productos e insumos locales
- Certificaciones ambientales visibles
- Reducción de emisiones contaminantes
- Otro: _____

9.- ¿Estaría dispuesto/a a pagar un poco más por un restaurante que trabaja bajo criterios ambientales y sostenibles? *

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No
- Depende del costo



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Nosotros, **Knezevich Palacios Maria Daniela** con C.C: #**1729799674** y **Giler Campos Ricardo Juan** con C.C: # **0951690643** autor/a/es del trabajo de titulación: **Análisis del potencial de los restaurantes del sector Calle Larga, ciudad de Cuenca, para certificarse bajo estándares de buenas prácticas ambientales** previo a la obtención del título de **LICENCIADO/A EN TURISMO** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, a los 01 del mes de septiembre del año 2025

Nombre: **Knezevich Palacios Maria Daniela**

C.C: **1729799674**

Nombre: **Giler Campos Ricardo Juan**

C.C: **0951690643**



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	Análisis del potencial de los restaurantes del sector Calle Larga, ciudad de Cuenca, para certificarse bajo estándares de buenas prácticas ambientales		
AUTOR(ES)	Knezevich Palacios Maria Daniela, Giler Campos Ricardo Juan		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Lcda. Aline Gutiérrez Northía, Mgs.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Economía y Empresa		
CARRERA:	Carrera de Turismo		
TÍTULO OBTENIDO:	Licenciado/a en Turismo		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	01 de septiembre del 2025	No. DE PÁGINAS:	79
ÁREAS TEMÁTICAS:	Sostenibilidad, medio ambiente, responsabilidad social		
PALABRAS CLAVE/ KEYWORDS:	Economía circular, Certificación, Punto Verde, Sostenibilidad, restaurantes, Calle Larga, buenas prácticas ambientales.		
RESUMEN/ABSTRACT	<p>La investigación busca analizar el potencial de los restaurantes de la Calle Larga, en Cuenca, para certificarse en las prácticas ambientales mediante la Certificación Punto Verde bajo el estilo de Economía Circular. Mediante entrevistas a los administradores y encuestas a los clientes que frecuentan la zona, se evaluaron requisitos importantes, la gestión de recursos, el manejo de residuos, los aspectos socioambientales y las prácticas circulares.</p> <p>Los resultados presentaron un mayor cumplimiento en permisos y una gestión responsable de desechos (100%), pero insuficiencias en la gestión del agua (38%), reducción de plásticos de un solo uso (48%), capacitación ambiental (42%) e inclusión comunitaria (0-42%). El 91,5% de los consumidores consideraron importante la sostenibilidad y el 56,4% pagaría más por establecimientos responsables, aunque persiste un bajo conocimiento en base a los términos técnicos.</p> <p>Se concluye que la mayoría de los establecimientos cuenta con la base técnica para empezar el proceso de certificación, pero precisa fortalecer ecoeficiencia, circularidad y vinculación social para mejorar su competitividad y contribuir al desarrollo turístico sostenible de Cuenca.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593 997767411 +593 963697895	E-mail: maria.knezevich@cu.ucsg.edu.ec ricardo.giler@cu.ucsg.edu.ec	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN	Nombre: Knezevich Pilay Teresa Susana		
	Teléfono: +593-4-2206950 ext. 5049		
	E-mail: teresa.knezevich@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			