



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA**

**LAS BUENAS PRÁCTICAS EN EL RESTAURANTE EL HORNERO
Y SU COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE, DISTRITO DE LA
MOLINA, 2023**

**PRESENTADA POR
ANGIE VALERIA MORALES SALINAS**

**ASESORA
ZULEMA YNES HASSINGER GONZALES**

**TESIS
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN TURISMO Y
HOTELERÍA**

LIMA – PERÚ

2024



**Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada
CC BY-NC-ND**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

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



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA**

**LAS BUENAS PRÁCTICAS EN EL RESTAURANTE EL
HORNERO Y SU COMPROMISO CON EL MEDIO
AMBIENTE, DISTRITO DE LA MOLINA, 2023**

**TESIS
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
TURISMO Y HOTELERÍA**

**PRESENTADA POR:
ANGIE VALERIA MORALES SALINAS**

**ASESORA:
DRA. ZULEMA YNES HASSINGER GONZALES**

**LIMA, PERÚ
2024**

DEDICATORIA

Quiero dedicar el presente trabajo de investigación a todas aquellas personas que en la actualidad buscan ser agentes de cambio en la sociedad para mejorar la situación actual en la que se encuentra el planeta tierra. Comparto el interés y el compromiso de convertir este planeta, en uno mejor a como lo encontramos.

AGRADECIMIENTOS

Quisiera agradecer a mis ángeles que me cuidan desde el cielo (Alfredo Salinas y Luciana Huallpa) y a las personas que Dios me regala todos los días aquí en la tierra. A mi madre, Erika Salinas, por apoyarme en todos los sentidos con su amor infinito. A mi hermano, Daniel Morales, que me apoyó incondicionalmente. A mi padre, Odar Morales, por todos los esfuerzos y sacrificios que hizo para brindarme una educación de calidad siempre. A mi abuelito, Juan Salinas, por el sacrificio realizado en su momento y que ahora me lleva a estar donde estoy. A mi compañero de vida, Diego Solar, que siempre me recuerda lo capaz que soy y me impulsa. A Nala, que me acompañó cada noche. Por ello, a todos ustedes les agradezco, porque sé que viven cada una de mis victorias como si fueran las suyas.

ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
ÍNDICE DE TABLAS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
REPORTE DE TURNITIN	ix
INTRODUCCIÓN	x
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.1. Descripción de la situación problemática.....	12
1.2. Formulación del problema	15
1.3. Objetivos de la investigación	15
1.4. Justificación de la investigación.....	16
1.4.1. Importancia de la investigación.....	16
1.5. Viabilidad de la investigación	17
1.6. Limitaciones del estudio.....	17
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....	18
2.1. Evidencia empírica	18
2.2. Bases teóricas.....	21
2.3. Definición de términos básicos:.....	38
CAPÍTULO III METODOLOGÍA.....	41
3.1. Diseño metodológico	41
3.2. Procedimiento muestral.....	42

3.3. Técnicas de recolección de la información	43
3.4. Validez o rigor científico	44
3.5. Técnicas para el procesamiento de la información	44
3.6. Aspectos éticos	45
CAPÍTULO IV ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	46
4.1 Matriz de codificación de resultados	46
4.2 Matriz de triangulación de resultados	77
CAPÍTULO V DISCUSIÓN DE RESULTADOS	101
CONCLUSIONES.....	104
RECOMENDACIONES	106
REFERENCIAS.....	108
ANEXOS	119

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Validez de contenido del instrumento.....	44
Tabla 2: Entrevistado N°1 - Asistente de contabilidad del restaurante El Hornero...	46
Tabla 3: Entrevistado N°2 - Administrador del restaurante El Hornero	50
Tabla 4: Entrevistado N°3 - Ingeniera alimentaria del restaurante El Hornero	53
Tabla 5: Entrevistado N°4 - Cajero/Recepcionista del restaurante El Hornero	56
Tabla 6: Entrevistado N°5 - Mozo del restaurante El Hornero.....	60
Tabla 7: Entrevistado N°6 - Contadora del restaurante El Hornero.....	63
Tabla 8: Entrevistado N°7 - Dueño y fundador del restaurante El Hornero	66
Tabla 9: Entrevistado N°8 - Gerente general del restaurante El Hornero	69
Tabla 10: Entrevistado N°9 - Cajera/recepcionista del restaurante El Hornero.....	72
Tabla 11: Entrevistado N°10 - <i>Sommelier</i> del restaurante El Hornero	74
Tabla 12: Matriz de triangulación de resultados - Pregunta 1	77
Tabla 13: Matriz de triangulación de resultados - Pregunta 2	79
Tabla 14: Matriz de triangulación de resultados - Pregunta 3	80
Tabla 15: Matriz de triangulación de resultados - Pregunta 4	82
Tabla 16: Matriz de triangulación de resultados - Pregunta 5	84
Tabla 17: Matriz de triangulación de resultados - Pregunta 6	86
Tabla 18: Matriz de triangulación de resultados - Pregunta 7	88
Tabla 19: Matriz de triangulación de resultados - Pregunta 8	90
Tabla 20: Matriz de triangulación de resultados - Pregunta 9	91
Tabla 21: Matriz de triangulación de resultados - Pregunta 10	93
Tabla 22: Matriz de triangulación de resultados - Pregunta 11	95
Tabla 23: Matriz de triangulación de resultados - Pregunta 12	97
Tabla 24: Matriz de triangulación de resultados - Pregunta 13	99

RESUMEN

La presente investigación titulada “Las buenas prácticas en el restaurante El Hornero, y su compromiso con el medio ambiente, distrito de La Molina, 2023”, tuvo como objetivo estudiar la manera en la que el restaurante realiza buenas prácticas sostenibles y su compromiso con el medio ambiente, además, analizar la manera en que se involucra al colaborador dentro de estas. Asimismo, se buscó evaluar el compromiso ambiental del restaurante para lograr la excelencia y dar un buen servicio al cliente.

Respecto al diseño metodológico, la investigación fue de tipo aplicada con un enfoque cualitativo, diseño fenomenológico y un alcance descriptivo. La muestra estuvo conformada por 10 colaboradores que trabajan en el restaurante. Se les realizó una entrevista semiestructurada conformada por trece preguntas que ayudaron a profundizar en los temas de más interés.

Finalmente, la conclusión obtenida fue que, las buenas prácticas sostenibles realizadas dentro de sus procesos diarios son limitadas. El equipo demostró la disposición por mejorar y cuidar el medio ambiente, sin embargo, se detectó que no se realizan capacitaciones de educación ambiental, ni capacitaciones de inducción sobre la cultura organizacional, es decir, no se involucra correctamente a los colaboradores en las buenas prácticas sostenibles. Y por último se concluyó que, el evidenciar el compromiso ambiental, calidad y buen servicio, genera mayor confianza y una experiencia culinaria más agradable.

Palabras clave: compromiso ambiental, buenas prácticas, sostenible, prácticas sostenibles, servicio al cliente.

ABSTRACT

The present research entitled "Good practices in the restaurant El Hornero, and its commitment to the environment, district of La Molina, 2023, aims to study the way in which the restaurant carries out good sustainable and environmentally friendly practices, it seeks to analyze the way in which the collaborator is involved within these. It also seeks to evaluate the restaurant's environmental commitment to achieve excellence and provide good customer service.

Regarding the methodological design, the research was applied with a qualitative approach, as well as with a phenomenological design and a descriptive scope. The sample is made up of 10 collaborators who currently work in the restaurant. A semi-structured interview was conducted consisting of thirteen questions that helped to delve into the topics of most interest.

Finally, the conclusion obtained was that good sustainable practices carried out within their daily processes are not enough. The team demonstrates the willingness to improve and care for the environment, however, it was detected that environmental education training and induction training on organizational culture are not carried out. In other words, employees are not properly involved in good sustainable practices. And finally, it was concluded that evidencing environmental commitment, quality, and good service, generates greater trust and a more pleasant culinary experience.

Keywords: environmental commitment, good practices, sustainable, sustainable practices, customer service.

REPORTE DE TURNITIN

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

Reporte - LAS BUENAS PRÁCTICAS EN EL RESTAURANTE EL HORNERO

AUTOR

ANGIE VALERIA MORALES SALINAS

RECuento de palabras

38590 Words

RECuento de caracteres

212107 Characters

RECuento de páginas

153 Pages

Tamaño del archivo

500.8KB

Fecha de entrega

Nov 2, 2024 7:16 PM GMT-5

Fecha del informe

Nov 2, 2024 7:18 PM GMT-5

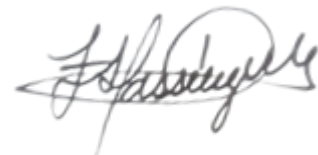
● 5% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 4% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 3% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)
- Material citado



INTRODUCCIÓN

La investigación que se presenta se creó con el interés y objetivo de estudiar la manera en la que el restaurante El Hornero lleva a cabo prácticas sostenibles y demuestra su compromiso ambiental dentro de su local ubicado en el distrito de La Molina, para así, poder beneficiar principalmente al medio ambiente, ya que, la contaminación global y el impacto que viene desarrollando es altamente preocupante.

Asimismo, al término de la investigación, se ha desarrollado a manera de propuesta, un manual básico de buenas prácticas sostenibles que influirá en el impacto que generan las propias actividades del restaurante generando así, también, una mayor conciencia ambiental.

La metodología es de tipo aplicada con un diseño fenomenológico, enfoque cualitativo y alcance descriptivo. Además, se realizó la técnica de la entrevista a diez integrantes clave de la empresa para recopilar la información necesaria y fundamental basada en sus propias experiencias, conocimientos y opiniones.

En el primer capítulo se encuentra todo el planteamiento del problema, una descripción de la realidad problemática, los objetivos, así como también, la importancia de realizar la presente investigación y las limitaciones que se presentaron para su respectiva elaboración.

En el segundo capítulo, se desarrolla toda la información fundamental para poder entender la investigación, como, por ejemplo: la evidencia empírica, las respectivas bases teóricas de acuerdo con el tema en cuestión y la definición de términos básicos.

Seguidamente, en el tercer capítulo, se hace referencia a la metodología utilizada: diseño metodológico, muestra, métodos utilizados y consideraciones éticas en la realización de este estudio.

Posteriormente en el cuarto capítulo, se encuentran los resultados debidamente organizados en tablas, los cuales corresponden y ayudan a hallar la respuesta final respecto a los objetivos planteados en la investigación. Adicionalmente, se puede encontrar una breve interpretación por cada pregunta realizada, para brindar un panorama más general del tema a trabajar.

Finalmente, en el quinto capítulo se lleva a cabo una discusión de los resultados obtenidos, seguidos de las respectivas recomendaciones y conclusiones obtenidas por el investigador a lo largo de la realización de esta investigación.

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la situación problemática

El aumento de la contaminación global y sus impactos dañinos son motivo de preocupación. Específicamente en el Perú, el escenario es preocupante. De acuerdo con Montalvo (s.f.), Perú pertenece al grupo de países más vulnerables frente a esta problemática ambiental, pero también es uno de los menos desarrollados en términos de prevención y adaptación. Por consiguiente, es una realidad que Perú hoy en día, no está debidamente preparado para hacer frente a las consecuencias de la variación climática actual.

El vínculo entre el turismo y el medio ambiente es importante porque el crecimiento y la sostenibilidad de un determinado destino turístico depende de la protección del medio ambiente (Plan Nacional de Calidad Turística [CALTUR], 2010a). Por esta razón, cuidar la manera en la que impactan las actividades productivas o de servicio de las empresas que conforman al sector turismo, tales como, las empresas de restauración en el Perú, es crucial.

Según Lima Compost (s.f.), en el Perú, un restaurante mediano genera en promedio 20 kilos de sobrantes orgánicos por día y su incorrecto manejo de estos genera un aumento del cambio climático, puesto que, al llegar estos residuos a la basura, su degradación provoca metano y dióxido de carbono (gases de efecto invernadero). Por lo tanto, de continuar con la misma situación, podría traer consigo efectos más graves al planeta, pero, de gestionar efectivamente las cantidades de desperdicios, ocasionaría múltiples beneficios.

Como indica Andersen (s.f.) citado en Famvin (2021), reducir los desperdicios alimentarios generaría una disminución de estos gases, además de detener el

deterioro de nuestro hábitat natural. Entre otros beneficios, menciona que habría una mayor cantidad de alimentos disponibles, reduciendo así, el hambre en el mundo. Es por ello, que cambiar esta realidad resulta ser de gran importancia.

Bravo (2013), subraya que generalmente en el Perú, no existe por parte de la ciudadanía, una correcta opinión y mucho menos, acciones coherentes que demuestren el compromiso respecto al cuidado del planeta; lo que conlleva que cierto porcentaje de empresas no se identifiquen con la gestión ambiental.

Existe una falta de información sobre muchas otras prácticas responsables con el medio ambiente que se pueden emplear en los restaurantes, es por ello, por lo que la gran mayoría de los restaurantes en Lima desconocen la importancia de gestionar bajo los principios de la sostenibilidad (Aparicio,2020).

El implementar buenas prácticas ambientales genera a las empresas pertenecientes al sector turístico, beneficios importantes. Por ejemplo, el trabajar por la reducción de los efectos graves, propios de la contaminación ambiental, es beneficioso, ya que, perfecciona la percepción e imagen, así como, la confianza que tiene el público sobre la empresa y el servicio. Sin mencionar, el ahorro de dinero por el menor consumo de agua, combustible entre otras energías (CALTUR,2010b),

Es decir, aplicar buenas prácticas medioambientales, primordialmente en los establecimientos de restauración turística, es elemental. Estos establecimientos, son los que utilizan recursos en mayor cantidad y por lo tanto generan una mayor cantidad de desperdicios sólidos.

Asimismo, el Plan Nacional de Calidad Turística (CALTUR) (2017) ha creado un plan para establecer el principal curso de acción para promover el desarrollo

sostenible, con un alto nivel de competencia y diversidad sobre el turismo en nuestro país al 2025. El cual menciona un Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas (SBPA) el cual incluirá a la gestión ambiental, mejorando los manuales para así llevar a estas empresas a certificaciones de calidad internacional y nacional.

El Hornero se dedica a la prestación de servicios de alimentación y a lo largo de los años ha venido implementando nuevas técnicas, sistemas, procesos, entre otros cambios. Ha logrado todo ello, sin sacrificar la sofisticación, elegancia, ni el buen servicio hacia los comensales, puesto que, tiene como objetivo evolucionar en el tiempo, así como también, buscar siempre la excelencia y calidad.

Sin embargo, es un restaurante que ha contemplado mínimamente la aplicación de buenas prácticas medioambientales en la gestión de sus procesos. Trabajar en ello es trascendental, ya que, como cualquier restaurante lo que se busca es ser sostenible en el tiempo.

Además, es vital contar con un equipo de trabajo debidamente capacitado, en esta oportunidad, se presenta un limitado desarrollo sobre este aspecto esencial, por ello, la falta de conocimiento sobre la sostenibilidad es una oportunidad para lograr fomentar conciencia ambiental en los colaboradores del restaurante.

Así, ante lo expuesto, debido a la problemática ambiental, falta de suficientes prácticas sostenibles medioambientales efectivas, limitada educación ambiental del equipo de trabajo, se analizarán las buenas prácticas que se vienen desarrollando en su gestión, se evaluará si se están realizando correctamente, y en qué áreas se aplican.

1.2. Formulación del problema

Pregunta general:

¿De qué manera el restaurante El Hornero realiza prácticas sostenibles y demuestra su compromiso con el medio ambiente dentro de su establecimiento del distrito de La Molina?

Preguntas secundarias:

¿Cómo logra el restaurante El Hornero involucrar al colaborador dentro de las prácticas sostenibles que realiza?

¿De qué manera los procesos de buenas prácticas sostenibles permiten dar un mejor servicio al cliente en el restaurante El Hornero?

¿Cómo el restaurante El Hornero se compromete con la sostenibilidad para lograr la excelencia en sus servicios?

1.3. Objetivos de la investigación

Objetivo general:

Estudiar la manera en la que el restaurante El Hornero realiza prácticas sostenibles y demuestra su compromiso con el medio ambiente dentro de su establecimiento del distrito de La Molina.

Objetivos secundarios:

Analizar la manera en la que el restaurante El Hornero involucra al colaborador dentro de las prácticas sostenibles.

Determinar cómo los procesos de buenas prácticas sostenibles permiten dar un mejor servicio al cliente en el restaurante El Hornero.

Describir la manera en la que el restaurante El Hornero se compromete con la sostenibilidad para lograr la excelencia en sus servicios.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Importancia de la investigación

Este trabajo de investigación fue ciertamente importante, debido a que, tuvo como finalidad beneficiar al medio ambiente a través de un análisis de prácticas sostenibles y el compromiso ambiental del restaurante El Hornero, así como también, un planteamiento de un manual básico de buenas prácticas sostenibles, el cual se fue desarrollando en el transcurso de la investigación a manera de recomendación, para así, lograr una mejora en el impacto de las actividades generadas por el restaurante en sus procesos regulares.

Esto conlleva a una mejora en la imagen del restaurante, un mejor posicionamiento en el sector de la restauración, una mayor confianza y preferencia por parte del consumidor verde hacia un establecimiento sostenible, que respeta y cuida el medio ambiente.

De la misma manera, es importante porque ayudó a generar mayor conciencia ambiental en los lectores, líderes y colaboradores, pues estas buenas prácticas se pueden aplicar en la vida habitual de la sociedad, negocios y empresas. Dicho en otras palabras, se expuso la simplicidad de ejercer estas prácticas en el día a día y la relevancia que tienen para el futuro.

Finalmente, sin dejar de ser una razón importante, este trabajo de investigación puede servir de antecedente a futuros investigadores que deseen hacer un análisis de cualquier establecimiento, respecto a sus prácticas sostenibles.

1.5. Viabilidad de la investigación

Fue completamente factible y viable la presente tesis, ya que, se contó con el apoyo del administrador del establecimiento quién brindó la información oficial necesaria. Además, se contó con la contribución de los colaboradores para brindar declaraciones sobre el tema tratado.

De igual forma, se dispuso de los recursos humanos esenciales para el avance del estudio, asimismo, se contó con recursos materiales de bajo costo y de fácil acceso.

Finalmente, en cuanto a los recursos financieros, el presupuesto requerido fue asequible y estos estuvieron bajo disponibilidad del investigador.

1.6. Limitaciones del estudio

Se tuvo presente como limitación, al tiempo reducido del investigador generado por un horario de trabajo demandante, por el cual, el investigador presentó dificultades respecto a la flexibilidad de tiempos requeridos para entrevistas y/o avance de este; sin embargo, no impidió la realización del trabajo en su totalidad.

A su vez, como otra limitación presente en el trabajo, se tuvo al tiempo reducido de los entrevistados para poder brindar declaraciones e información al investigador, dado que, se encontraron en sus horarios de trabajo y cumpliendo con otras responsabilidades, sin embargo, se llevaron a cabo todos los métodos de recopilación de datos, previo acuerdo con ellos, respetando y conforme a su disponibilidad.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1. Evidencia empírica

Silva (2023), en su trabajo de investigación el cual tuvo por nombre “La percepción de los consumidores sobre las prácticas sostenibles de reducción de residuos en los restaurantes ecológicos de Lima” para obtener el grado de Licenciada, tuvo como principal objetivo conocer la visión de los clientes de restaurantes sostenibles sobre las buenas prácticas de reducción de desperdicios. Para su realización optó por aplicar el método cuantitativo de tipo descriptivo y su respectivo diseño es no experimental. La muestra elegida para este trabajo fue probabilística aleatoria simple, a través de las encuestas, como herramienta de investigación. El autor concluyó que los clientes tienen interés en aprender más sobre prácticas sostenibles de reducción de residuos y que los restaurantes ecológicos podrían transmitir esta información. El aporte de esta investigación para la presente tesis se presenta como una visión previa sobre la forma en la que el compromiso de los restaurantes ecológicos impacta en la percepción de los clientes. Específicamente con este antecedente, se evidencia que existen clientes que contemplan a la sostenibilidad, en general, como un factor importante y que es parte de su elección y preferencia ante otros establecimientos.

Jhong (2020), realizó su tesis con título “La importancia de las buenas prácticas en el servicio del restaurante Arándanos 2020”, para obtener el título de Maestro en Ciencias gastronómicas. Dicho trabajo tuvo como objetivo analizar la importancia de buenas prácticas, así como del servicio brindado con el fin de lograr la más alta calidad en la atención, de manera que se cumpla y sobrepase las expectativas de los comensales. La metodología usada es de enfoque cualitativo, un diseño fenomenológico, y su técnica de recolección de información usada fue la entrevista.

Como conclusión el autor determina que las buenas prácticas son importantes si lo que se desea lograr es un buen servicio en el restaurante, y acorde a ello pudo reunir en forma de propuesta, una cartilla con todas las buenas prácticas sostenibles. Además, concluyó en que existe un punto de quiebre en los procesos de dicho restaurante, ya que conocen de la sostenibilidad, pero no es desarrollada dentro del establecimiento. Esta tesis es de relevancia para este trabajo, debido a que, ayudará a conocer el grado de relevancia de realizar buenas prácticas sostenibles en el restaurante y de qué manera lo hacen, para así, tomarlo como precedente. Asimismo, demuestra el impacto que tienen las prácticas ecológicas en la calidad de servicio ofrecida a los clientes.

Bravo (2022), planteó una tesis cuyo título fue “Gestión de residuos sólidos y la responsabilidad empresarial en la percepción de los usuarios del restaurante Inute Listo Restobar, en el periodo 2019”, para obtener el título profesional de Licenciada en Administración de negocios internacionales en Lima, cuyo objetivo fue establecer la presente relación del manejo de residuos sólidos junto con la empresa y su sentido de responsabilidad social y ambiental de dicho restaurante, así como, la percepción de los clientes. Se optó por emplear una investigación cuantitativa, y de tipo correlacional. Se eligió realizar cuestionarios debidamente revisados y certificados por profesionales competentes de la materia. Además, el nivel elegido fue el aplicado. La investigación concluyó que el impacto que tiene la gestión de desperdicios y el sentido de compromiso a nivel social y ambiental del restobar es altamente significativo en la percepción de los clientes sobre las acciones de cuidado ambiental ejecutadas. Específicamente este antecedente, es un gran aporte para la investigación, ya que, ayudará a entender la manera en la influye un restaurante

ambientalmente responsable en la imagen y percepción de los comensales sobre el restaurante.

Moncayo et al. (2019), presentaron su artículo titulado “Evaluación de prácticas de gestión ambiental que generan impacto en la sostenibilidad en empresas de alojamiento en Navojoa, Sonora”. El objetivo principal fue el de analizar los aspectos que impactan respecto a la sostenibilidad en diez hoteles en Navojoa. El artículo científico fue una investigación mixta, de alcance descriptiva, puesto que, la evaluación y recolección de información fue cuantitativa y cualitativa con un diseño no experimental. Se elaboraron respectivamente, cuestionarios para los grupos directivos. Dentro de sus conclusiones, sostuvieron que existe información sobre la gestión ambiental de las empresas, pero se halló un problema, el cual fue la ausencia de organización en ciertas áreas, no se realizaba un correcto uso de agua, luz, entre otras prácticas ambientales. Es importante esta investigación para la tesis porque, analiza de qué manera influye la sostenibilidad en las empresas de alojamiento de la ciudad Navojoa en México, el cual es un destino que tiene un desarrollo turístico alto. Estas empresas de alojamiento evaluadas donde, claramente, existe servicio a cuarto, restaurantes, bar, entre otros servicios de alimentos y bebidas, pueden ayudar a conocer cómo se desarrolla la sostenibilidad en otro país, para así, poder evaluar qué indicadores, tal vez, no se están considerando en el Hornero y que se pueden recomendar en la presente tesis.

Montesdeoca et al. (2020), en su artículo científico titulado “¿Cómo influyen las prácticas verdes y el manejo del desperdicio alimentario en el capital de marca de los restaurantes?”, el cual fue realizado en Ecuador, se desarrolló con la finalidad de analizar el impacto de las prácticas sostenibles ambientales, innovación sostenible, y

la gestión de mermas respecto al valor de la marca en restaurantes. Se optó por una investigación cuantitativa hacia gestores de restaurantes realizando cuestionarios. Las conclusiones obtenidas demuestran que, las buenas prácticas ambientales en las capacitaciones de los colaboradores y la mejora sostenible influyen en la minimización de mermas, y en la conciencia ambiental del consumidor, mejorando la imagen de la marca. Este artículo aporta en la presente investigación, puesto que, ayudará a tener una visión amplia del tema al ser realizada en otro país. Apoyará a conocer de cerca los aspectos sostenibles ambientales que se presentan en restaurantes de Ecuador, y cómo influyen positivamente en la marca y el medioambiente.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Buenas prácticas ambientales (BPA):

Existen muchos aportes teóricos que se tomarán como base para poder entender y desarrollar de mejor manera ciertos términos o conceptos. En cuanto a las buenas prácticas ambientales, por un lado, se define como, un grupo de indicaciones y sugerencias que aportan en la mejoría de las condiciones en las que se vive, de manera que se apliquen como medida de prevención contra peligros ambientales en el entorno. De la misma manera, son medidas constantes realizadas que disminuyen el efecto negativo en el ambiente, producto de las actividades diarias (CALTUR, 2010c).

Por otro lado, son maniobras sencillas e instructivas que buscan promover un cambio significativo de las diferentes prácticas de consumo en la vida cotidiana. De esa manera, es que está relacionada directamente a la promoción de una cultura responsable respecto al consumo y admiración por el medio ambiente (Ministerio de Educación de Ecuador [MINEDUC], 2018).

Además, trae consigo beneficios para la empresa, como lo afirma Ramos (2021a), las BPA, ocasionan variaciones alentadoras en la empresa y principalmente en el modo de actuar y trabajar de las personas involucradas, ya que, son medidas fáciles de aplicar y que generalmente no implican una cantidad exorbitante de dinero para su instalación o desarrollo. Sin duda, son actividades que mejorarían la competitividad a nivel empresarial.

Según lo expuesto anteriormente, se puede decir que, básicamente son medidas de fácil aplicación, generalmente presentadas como manuales, que tienen como objetivo buscar una mejora de la situación ambiental actual y que tienen la posibilidad de ser aplicadas en empresas, instituciones, e incluso en la vida de las personas. Todo ello, con el fin de que el impacto ambiental generado por determinadas actividades sea menos nocivo para el entorno, para la sociedad y que como resultado, también, se obtenga una conciencia respetuosa bastante estable con el medio ambiente.

2.2.2 Impacto ambiental (IA)

El impacto ambiental, es definido como impactos ecológicos, climáticos y sociales negativos de actividades como la sobreexplotación de los recursos naturales, la gestión inadecuada de los desechos, las emisiones contaminantes y el cambio de uso del suelo (Perevochtchikova,2013).

Consecuentemente, el estudio del impacto ambiental sobre las actividades de la empresa sirve de instrumento para determinar, anteponerse y entender el impacto, así como también, el de prever los efectos negativos de ciertas acciones que se generan en el ambiente, sociedad, empresa, y de esta manera, se vuelve en una herramienta perfecta para la toma de decisiones (Vidal & Franco, 2009).

Asimismo, Ramos (2021b) sostiene que para poder considerar que una empresa cuenta con una filosofía empresarial responsable con el medio ambiente, es necesario en primer lugar que estudie el nivel de impacto ambiental que están generando sus actividades y partiendo de ese nuevo panorama, mucho más claro, poder plantear programas de reducción de consumo, uso eficiente de recursos, etc.

Por lo tanto, conocer en primer lugar el impacto ambiental que genera la empresa y realizar un correcto análisis es crucial en cualquier empresa que decida optar por una gestión ambientalmente responsable. Posteriormente, en base a ello, es posible tener acceso a ideas de soluciones, manuales, planes de acción, entre otros, pues se tiene una visión más clara de puntos de mejora.

2.2.1.1 Educación ambiental (EA):

Contar con una educación ambiental básica y bien fundamentada es un reto que en el Perú se viene asumiendo. En el país se planteó una táctica educativa llamada Plan Nacional de Educación Ambiental que fomenta los valores de respeto para el medio ambiente en los niños, adultos, empresas y para todos como comunidad. La educación ambiental en dicho plan es entendida como un desarrollo formativo integral que se desarrolla en el transcurso de vida de un ser humano y tiene por objeto formar en ella ideas, emociones, inclinaciones y comportamientos, contribuyendo al desarrollo sostenible del país (Ministerio de Educación [MINEDU], 2015).

Según Martín (1995), la EA, es reconocida por su importancia para detener la degradación ambiental; pero para ello es necesario poner en práctica la educación ecológica; pues los sistemas educativos no cuentan con una comprensión clara de los cambios que deben realizarse para aplicar este concepto. Es decir, que el objetivo

de la EA será factible siempre y cuando se realicen las prácticas necesarias e idóneas.

Por otro lado, se fundamenta que la EA, conduce a los individuos a crear una instrucción completa respecto al medio ambiente y concede una conciencia ambiental representada en actitudes y acciones positivas, mutuas y justas con el medio ambiente. La manera de realizar ello, es a través del correcto uso de los recursos naturales, implementar hábitos y costumbres nuevas, así como también, tecnologías respetuosas con la naturaleza (Ministerio de Educación [MINEDU], 2018).

Es así como, según Alarcón et al. (2017), la EA, resulta un medio de sensibilización sobre temas ambientales y se considera un pilar del uso y conservación del medio ambiente.

El capacitar al personal sobre cualquier tema de interés dentro de la empresa es una de las partes centrales de la gestión de una empresa, ya que, requiere de proporcionar a los empleados conocimientos y aptitudes que contribuyan a poder alcanzar la misión y visión de la empresa. Se trata de brindar a los colaboradores los fundamentos que necesitan y prepararlos para realizar sus tareas de manera óptima y mucho mejor, día con día (Navarrete, 2018).

Con ello, se puede establecer que, contar con una sólida educación ambiental es el pilar básico para forjar propiamente una ciudadanía capaz de razonar de manera crítica sobre su entorno y el país, para así, contar con el compromiso de trabajar por una cultura ambiental bien consolidada.

2.2.1.2 Reducir, reutilizar y reciclar:

Es relevante explicar cómo funciona el triángulo de las 3Rs a las poblaciones, empresas, sistemas educativos, entre otros. Con el fin de seguir fomentando e inculcando esta cultura a futuras generaciones.

Es bien conocido que, este triángulo de las 3Rs tiene un orden respectivo, en el cual el reducir y reutilizar resultan ser de mayor importancia. Cuando se habla de reducir significa específicamente a moderar el uso consciente y prudente de un recurso ambiental o natural, tal como, el agua o energía de la casa o del centro de labores (Lara, 2008).

Asimismo, reciclar implica sacar lo mejor de los objetos y del producto manufacturado antes de desechar. Cualquier material o bien puede poseer más de una vida útil, ya sea reparado para el mismo o distinto destino (Odebretch,2015).

Finalmente, según Berenguer et al. (2006), el reciclaje se desarrolla cuando el material se utiliza varias veces para fabricar otros productos, dicho en otras palabras, es la reincorporación de recursos ya utilizados en el proceso para crear nuevos materiales, conservar los recursos naturales al ahorrar energía, agua y tiempo consumidos en la fabricación de materias primas.

Los beneficios que se obtienen de la cultura del reciclaje, según los autores Ruston y Denisson (1995) citados en Reyes et al. (2015), son el reducir la polución ambiental, proteger mejor los recursos naturales, ahorro de energía, ya que, se demanda menores cantidades de recursos para producir productos reciclados, evitando costos de vertederos. Además, se logra reducir la proporción de desperdicios que van a los rellenos sanitarios e incluso crear oportunidades de empleo y fomentar el respeto por la naturaleza.

De acuerdo a lo explicado en los párrafos anteriores, una cultura de las 3Rs es una buena práctica básica que todo el mundo debe conocer y debe implementarse al sistema educativo. Esta buena práctica es muy útil para la gestión de residuos a diferentes niveles, desde actividades domésticas hasta negocios y grandes empresas. Es importante tener una mejor conciencia de lo que se usa, lo que se desecha y cómo se realiza.

2.2.2. Responsabilidad social empresarial (RSE):

Dimensión ecológica

Pérez et al. (2016), sostienen que las empresas de hoy en día que busquen el éxito en sus actividades de comercio deben anteponer su compromiso social con su grupo directivo como parte de la ética transparente del impacto de cada sector, independientemente del tamaño y tipo de empresa.

Para Cajiga (2013) la RSE, se refiere al cabal cumplimiento del objeto económico, social y ambiental, teniendo en cuenta las expectativas de todos los participantes y el respeto a los valores humanos y éticos. Es un esfuerzo consciente y constante el integrar comunidades, entornos y contribuir a la construcción del bien común.

Además, también se expone que la RSE, es el acuerdo de colaborar constantemente al crecimiento económico sostenible mediante la mejora de la condición de vida del personal y sus familias, al igual que, de la sociedad en conjunto (Antelo & Alfonso, 2012).

El aspecto ambiental interno implica el pleno compromiso por cualquier clase de destrucción medioambiental ocasionado por una empresa, a través de sus procesos lucrativos, esto incluye artículos acabados o subproductos y, por tanto, consiste en

la precaución y la refacción del daño ya producido. Por otro lado, la externa incluye todas las actividades realizadas por las empresas con el fin de lograr una conservación universal del medio ambiente, sin mencionar los recursos utilizados, su nivel de polución o la zona en la que se ubiquen (Ulla, 2003).

Entonces, es factible decir que, uno de los principales objetivos de todas las empresas debe ser el de cumplir con sus responsabilidades de manera ética y transparente sin importar el giro del negocio. Una empresa con responsabilidad social y ambiental cumple íntegramente su misión de afectar en el menor nivel posible a su entorno y fomentar el bienestar de la sociedad que la rodea.

2.2.2.1. Ecoeficiencia empresarial (EE)

La ecoeficiencia es un criterio el cual representa la imagen de que los procesos de producción son en realidad respetuosos con el entorno. Incorporar la industria en los objetivos de desarrollo sostenible, significa principalmente que se elige una perspectiva en sus procesos, que tiene en cuenta los posibles impactos ambientales y sociales. Este es el fundamento del principio de eficiencia ambiental en el trabajo industrial (Ponce & Loor, 2020).

De acuerdo con Westreicher (2021), la ecoeficiencia es definida como un proceso donde las actividades de fabricación comienzan y evolucionan para minimizar el impacto ambiental a lo largo de la cadena productiva. Esto comienza con la adquisición de recursos de un proveedor y termina con la entrega del producto al comprador.

La ecoeficiencia busca el equilibrio entre producir más y usar menos recursos naturales, teniendo en cuenta que las industrias o compañías no dañan el entorno. Ahora que los compradores están variando sus costumbres de uso hacia productos

que no generen un impacto negativo en el ecosistema, las organizaciones empresariales están utilizando conceptos de ecoeficiencia para lograr sus ventajas competitivas y promover el desarrollo sostenible del medio ambiente (Merchán & Vegas, 2020).

Por ende, la EE, es una técnica que se lleva a cabo en los diferentes procesos operativos dentro de una empresa de inicio a fin, es decir, desde que se obtienen los insumos hasta que se hace entrega del producto final, se debe lograr una mayor producción con el menor uso de recursos o energía posible, para poder ser considerada eficiente con el medio ambiente.

2.2.3. Prácticas eco amigables en restaurantes sostenibles

La sostenibilidad aplicada en establecimientos de expendio de comidas consta de elementos muy importantes como la correcta administración de bienes cuidando correctamente los aspectos rentables, sociales y ambientales. Cabe decir que, el cuidar y proteger el medio ambiente, no es compromiso únicamente de los gobiernos, sino también de la población y entidades corporativas del país (Delgado & Mansilla, 2019a).

Por ende, los restaurantes sostenibles son aquellos que desarrollan sus actividades económicas siendo respetuosos con el medio ambiente considerando factores como la eficiencia energética, la gestión y minimización de residuos, el consumo responsable, implicación de proveedores locales, productos frescos, orgánicos y el respeto al entorno.

Las prácticas eco amigables en los restaurantes ofrecen a las empresas la oportunidad de actuar de manera sostenible y en armonía con la naturaleza mediante

la adopción de medidas de protección o estrategias, para minimizar los impactos negativos sobre el ecosistema.

Por estas razones, las personas tienden a proteger el medio ambiente, y al ver que existen restaurantes orgánicos, obtienen una preferencia competitiva sobre otros establecimientos que no utilizan buenas prácticas ecológicas. Además, debido a la variación climática, se han efectuado acciones para promover la productividad o fabricación más limpia y, por lo tanto, los clientes ecológicos están haciendo presencia en la elección de productos o servicios verdes para hacer una contribución positiva al medio ambiente (Delgado & Mansilla, 2019b).

Según Namkung y Jang (2013), se pueden implantar prácticas ecológicas en los establecimientos de alimentos y bebidas con el objetivo de incrementar la productividad energética, la cultura de reciclaje y la precaución de la polución, así como también, el uso consciente de agua. Los impactos ambientales causados por los restaurantes son nocivos, en contraste con restaurantes verdes que adoptan tácticas ambientales para reducir su huella de carbono mediante la utilización responsable de los recursos al mismo tiempo que conservan una sostenibilidad limpia.

A causa de la práctica de estrategias ecológicas en estos establecimientos se ha demostrado que la adopción de prácticas ecológicas en los restaurantes tiene un impacto positivo en la marca corporativa, generan rendimientos financieros y contribuyen positivamente a la sostenibilidad económica de las comunidades locales (Schubert, 2010).

Por otro lado, como parte de la tendencia donde los consumidores no solo buscan satisfacer sus necesidades mediante el consumo de diversos productos y

servicios, sino que, además, se preocupan por su medio ambiente y la sostenibilidad, promoverán y, en ciertos casos, incluso demandarán que los restaurantes o empresas en general, integren este nuevo concepto de responsabilidad ambiental en sus procesos y productos o servicios finales. Será a su vez, un factor importante para definir el buen servicio al cliente, todo ello, con el objetivo de poner las cuestiones ambientales en primer lugar (Mendoza et al., 2017a).

Es así como, Zapata (2007) complementa y establece que la sostenibilidad empresarial necesita del equilibrio de tres variables, las cuales son, el empleo apropiado de los recursos (ambientales), bienestar social de los colaboradores, de la sociedad y el proceso económico de la empresa.

Por consiguiente, es posible afirmar que, aplicar este tipo de prácticas en los establecimientos de expendio de comidas genera múltiples beneficios, puesto que, mejora la manera en que los comensales observan a la marca. Existe un mejor resultado económico debido a la eficiencia con la que se opera y una reducción de la huella ecológica de la empresa misma. Además, el considerar el correcto uso de los recursos, el respeto al espacio de la comunidad de la que se rodea, y velar por un beneficio económico conduce lógicamente a una empresa sostenible en el futuro.

2.2.4. Medio ambiente

Existen muchas definiciones para este término, pero después de una extensa búsqueda literaria se encuentra que el medio ambiente es el entorno biofísico natural de la sociedad, su continuo cambio antropogénico y evolución espacial. Se centra en el entorno construido y creado por el hombre, así como también la energía solar, el aire, el agua y la tierra (Sunkel, 1981).

Otero (2001) por su parte, explica que el medio ambiente es un bien limitado que no se puede consumir libremente, y es la base de los medios de subsistencia de las generaciones futuras.

Por ende, el medio ambiente es el lugar en el que se desenvuelve la existencia de los organismos y permite su interacción misma. Se compone de componentes vivos (componentes biológicos), componentes inanimados (no vivos) y componentes hechos por el hombre. Cabe resaltar que la preservación de este es vital para la existencia de las próximas generaciones.

2.2.9.1 Tipos de medio ambiente:

Complementando la definición, es importante mencionar los tipos que existen y que son definidos según Varela (2018), como, el ambiente natural el cual se forma generalmente sin intervención humana, el ambiente del aire, del agua y el terrestre. Y, el ambiente artificial, los cuales son creados por la intervención humana. Los invernaderos o conservatorios también pertenecen a este tipo de ambiente y son lugares para el cultivo; además, están los viveros acuáticos, lugares que la gente ha construido para cultivar diferentes especies acuáticas.

2.2.5. Desarrollo sostenible

La definición de desarrollo sostenible que se utiliza regularmente es la que fue propuesta por la Comisión Brundtland, pues se definió al desarrollo sostenible como aquel que complace las necesidades presentes sin arriesgar la disposición de las generaciones del futuro para complacer las suyas (World Commission on Environment and Development [WCED], 1987).

Gallopin (2003), expone también que dicho concepto se diferencia mucho al de sostenibilidad, puesto que el término desarrollo, hace referencia a la idea de un

cambio, ya sea gradual o direccional. Por otro lado, afirma que el desarrollo sostenible no es una característica, sino una serie de cambios de dirección por el cual un sistema mejora constantemente con el tiempo.

Para complementar dicha definición, Pujadas (2011) explica que si se habla de desarrollo sostenible es porque pensamos en un proceso de expansión económica, humana y ambiental que puede ser sostenible sin depender de ayudas externas, porque se aumentan las capacidades de las personas y no se desperdician los recursos naturales.

El desarrollo sostenible es esencial si se quiere gozar de los recursos naturales actuales, destinos turísticos, paisajes limpios, clima apto para la humanidad. Este debe ser parte de un cambio o evolución de los seres humanos para poder seguir presente y asegurar el futuro de quienes serán parte del planeta en un futuro, y el principal objetivo debe ser el subsistir en las condiciones más óptimas. Además, todo tipo de desarrollo debe buscar la mejoría de su realidad actual en todos los aspectos.

2.2.5.1. Turismo sostenible y su importancia en el medio ambiente

El turismo sostenible se entiende como un patrón de desarrollo con un realce económico, pero a la vez basado en la cultura, los recursos naturales y la herencia cultural local, que es responsabilidad de quienes reciben el turismo y de los turistas (Cardoso, 2006a).

Es importante identificar las necesidades sociales para el desarrollo sostenible del turismo. Resulta elemental que consideren no solo el impacto del turismo, la capacidad de transporte del turismo y las categorías de actividades turísticas, sino también, las aptitudes institucionales de las comunidades y sus sistemas de desarrollo. Por consiguiente, la tarea es descubrir el ejemplo ideal que sea aplicable

y dirigido para la sociedad: camino de desarrollo, tecnologías apropiadas (importadas, adaptadas o construidas), elección de la estructura educativa, elección de modelos productivos y políticas participativas (Bertoni, 2008).

Por otro lado, Cardoso (2006b) subraya que las actividades turísticas siempre se desarrollan en lugares de gran encanto natural, por lo que, es importante protegerlos y conservarlos. Esta tarea se logra a través de la gestión del turismo sostenible.

Constanza (2012) expone que el turismo sostenible tiene como responsabilidad, brindar una óptima utilización de los recursos ambientales o ecológicos, los cuales son el elemento principal del crecimiento turístico, preservando el procedimiento ecológico fundamental y colaborando en la preservación del patrimonio natural y la biodiversidad. Además de, respetar la legitimidad sociocultural de las sociedades anfitrionas, preservar sus valores culturales y arquitectónicos, así como también, sus tradiciones, con el objetivo de aportar al respeto intercultural.

Finalmente, se trata de asegurar una actividad económica sostenible a largo plazo que provea un buen rendimiento socioeconómico proporcionalmente distribuido a todos los actores, incluidas oportunidades sostenibles de generación de empleo y servicios para la sociedad de las comunidades de acogida, lo que aporta en la disminución de la pobreza.

2.2.4 Gestión de residuos sólidos (orgánicos y/o no orgánicos):

Los residuos sólidos son definidos por Angelidaki, et al. (2011), como un contenido de sólidos de 10 a 40% en materia orgánica.

Los residuos orgánicos, así como los inorgánicos, como el vidrio y el plástico, constituyen los residuos sólidos, también conocidos como basura. Los residuos

sólidos son producidos tanto por actividades industriales, como por actividades residenciales, servicios públicos, demoliciones y servicios (Wehenpohl & Hernández,2002).

De la misma manera Doble y Kumar (2005) afirman que, los residuos sólidos se pueden dividir en tres categorías: residuos domésticos o comunitarios (restos de construcción, saneamiento y despojos de la calle), residuos industriales y residuos hospitalarios.

Por lo tanto, conforme con Blanco (2014), la idea de gestión de residuos sólidos se utiliza para describir las actividades involucradas en la gestión de residuos en una sociedad. El objetivo es gestionarlos de manera que se proteja el medio ambiente y la salud pública, teniendo en cuenta también las etapas de reducción en la fuente, uso, tratamiento, transformación y disposición final controlada.

Desde otro punto de vista, según Rondón et al. (2016), la gestión de los residuos sólidos es definida como un intercambio dinámico entre quienes trabajan a nivel institucional y local en un esfuerzo por encontrar una solución rentable para el tratamiento de desechos. Para deshacerse de los desechos, la gestión de desechos sólidos es un proceso dinámico e interactivo.

A partir del momento de la elección y el abastecimiento de insumos hasta la gestión de residuos y el consumo de energía, los establecimientos restauraneros deciden el aportar positiva o negativamente a la sostenibilidad ambiental. El sector de la restauración se enfrenta a un reto de vital importancia: comprometerse a equilibrar la necesidad de proporcionar alimentos de alta calidad a los comensales (excelencia), dentro del ambiente de una experiencia gastronómica, y la necesidad

de adoptar medidas sostenibles para proteger el medio ambiente e incentivar un futuro más sostenible (Alsetoohy et al., 2021a).

Una correcta gestión de residuos apoya en la reducción de la huella de carbono que genera la actividad humana. Es responsabilidad de todos, empresarios, emprendedores, gobiernos y sociedad, participar en el proceso general para evitar la catástrofe climática. En la actualidad se enfrenta uno de los mayores desafíos de la humanidad: la supervivencia.

2.2.5 Gestión ambiental (GA):

Sánchez (2020), define a la gestión ambiental propiamente como un enfoque de la gestión que se utiliza actualmente en todo tipo de organizaciones con el objetivo de proteger el medio ambiente y minimizar los efectos de la actividad sobre el ecosistema.

Del mismo modo Brañes (1991) precisa que, la GA es el conjunto de esfuerzos humanos destinados a velar por el medio ambiente y ayudar en la creación de un modelo de desarrollo sostenible.

Y, por último, Cadrecha (2001) citado en Zapata (2007), concuerda con que la GA es aquella que vela por la protección del medio ambiente y resulta ser la totalidad del trabajo que realizan los seres humanos para construir el ideal de desarrollo sostenible.

Entonces, es posible resaltar que las empresas que opten por un enfoque eco amigable en su gestión tienen en común una sola responsabilidad que es velar por el buen impacto de sus actividades. Dicho en otras palabras, un pilar importante es su nivel de responsabilidad social y ambiental a nivel de empresa.

Es importante mencionar que, de la misma manera que todas las empresas se esfuerzan en su administración por obtener beneficios económicos, sin los cuales las operaciones comerciales carecerían de sentido; por respeto al planeta, los beneficios ambientales también deberían formar parte de sus objetivos de administración.

2.2.8. Restaurantes sostenibles

Un restaurante es un establecimiento que expende comidas y bebidas al público, preparadas en el mismo local, producida por terceros y/o a través de cocinas centrales, cumpliendo con lo establecido en la Norma Sanitaria para Restaurantes y Servicios afines (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo [MINCETUR], 2019).

Apoyando esta definición, Fernández (1997) citado en Flores (2015), determina que un restaurante es un establecimiento que ofrece un menú y un servicio de calidad entregado en un ambiente agradable. El término se proviene del latín *restaurare*, que simboliza restaurar.

La sostenibilidad en los restaurantes incluye factores como la gestión de recursos a nivel económico, social y ambiental. Cabe decir que la protección del medio ambiente, que no es solo responsabilidad de los gobiernos, es también responsabilidad de los ciudadanos y las empresas (Delgado & Mansilla, 2019c).

Por ende, los restaurantes sostenibles son aquellos que desarrollan sus actividades económicas siendo respetuosos con el medio ambiente considerando factores como la eficiencia energética, la gestión y minimización de residuos, el consumo responsable, implicación de proveedores locales, productos frescos, orgánicos y el respeto al entorno.

2.2.10 El turismo y su relación con el medio ambiente:

El impacto de la actividad turística sobre el entorno en el que se desarrolla y se instala es muy variable. Los atractivos naturales por sí solos no son suficientes para complacer a los visitantes y deben complementarse con otros elementos de apoyo (Organización Mundial del Turismo [OMT], 2004a).

El turismo se encuentra asociado directamente con el medio ambiente, ya que, “no puede hacer frente al problema del cambio climático por cuenta propia, por lo que debe actuar en el marco del programa general de desarrollo sostenible a escala internacional” (Organización Mundial del Turismo [OMT], 2007, p.4).

Cabe mencionar también, que los destinos turísticos más populares experimentan un crecimiento de la población durante la temporada alta, lo que podría generar mayores presiones ambientales debido a la sobrecapacidad de muchos servicios e infraestructura (Styles et al., 2013).

Por otra parte, desde un punto de vista local, la lucha contra las consecuencias negativas del turismo puede generar una lista de beneficios que no son solo económicos y sociales, sino también ambientales, aspectos como contribuir al uso sostenible y la preservación de los recursos naturales (Consejo Nacional del Medio Ambiente [CONAM], 2001).

La OMT (2004b), argumenta que el desarrollo del turismo sostenible debe satisfacer las necesidades de los turistas actuales y las regiones anfitrionas mientras protege y promueve las oportunidades para el futuro.

Por lo tanto, el desarrollo del turismo responsable medioambientalmente debe ser una forma de administrar todos los recursos para satisfacer diferentes tipos de necesidades respetando la integridad cultural, los procesos ecológicos, la diversidad

y los sistemas biológicos. Además, es crucial cuidar el progreso de un turismo respetuoso con el entorno en lugares con mayor presencia de turistas en un determinado destino, debido a que, implica un mayor riesgo de contaminación, de desperdicios, entre otros factores.

2.2.12. La alta demanda en restaurantes y su relación con el medio ambiente:

Cuando se habla de demanda se la puede definir como la proporción o volumen de un bien o servicio que un individuo puede obtener bajo un precio establecido y en un espacio en específico (Krugman, 2007).

En ese sentido, la generación de desperdicios se presenta en mayor proporción cuando la magnitud de personas en determinado lugar o población incrementa en grandes cantidades, ya sea por industrias, negocios, actividades, entre otros. Ello debe ser controlado y debidamente gestionado para no provocar efectos negativos en el entorno natural (Sánchez et al., 2019).

Por ende, al existir una mayor afluencia de clientes y un mayor requerimiento de los servicios propios de cualquier restaurante como la preparación de platos de comida, se genera un mayor volumen de desechos, de esta manera es que resulta el medio ambiente estar relacionado a una alta demanda o mayor cantidad de ventas generadas por una mayor afluencia de clientes, afectando negativamente al entorno natural, si es que no se lleva a cabo un correcto manejo de estos desperdicios.

2.3. Definición de términos básicos:

Calidad: Complacer los deseos del cliente con el menor coste posible (Nebrera, 1999).

Cambio climático: Son las alteraciones a largo plazo y constantes en la temperatura y las conductas genéricas del clima que se presentan en el planeta tierra (Naciones Unidas, s.f.).

Compostaje: Procedimiento controlado de la separación del componente orgánico en el que se gana productos con exquisitas propiedades como abono y acondicionadores de suelos: compost. Este procedimiento se lleva a cabo esencialmente con desperdicios vegetales pertenecientes de la cocina y la huerta (De Santos & Urquiaga,2013).

Consumidor verde: Según Serrano (2019), un consumidor verde puede definirse como alguien que teme los impactos ambientales y realiza cambios de estilo de vida y compras de bienes y servicios con la intención de impactar positivamente el medio ambiente y reducir los impactos negativos. Busca atenuar o neutralizar los procesos productivos nocivos para el medio ambiente y el consumo excesivo.

Contaminación ambiental: Existencia de cualquier sustancia (física, química, biológica) o combinación de varias sustancias en un lugar que es dañina o potencialmente dañina para la salud, la seguridad y el bienestar de la población (Palacios & Moreno,2022).

Energía renovable: Aquella energía producida continuamente y que es inacabable a escala humana (Merino, 2012).

Gases de efecto invernadero: La constitución de gases de la atmósfera, tanto puras como artificiales, las cuales succionan y espiran radiación en intervalos de ondas definidas, desde la faz de la Tierra (Benavides & León, 2007).

Gestión eficaz: La capacidad de una empresa para lograr rápidamente un desempeño clave que permite el éxito de manera rápida y también en periodos de tiempo largos (Merli, 1997).

Huella de carbono: Es la proporción de gases de efecto invernadero (GEI) expulsados al ambiente causados por la producción o el consumo de bienes y servicios (Pandey et al., 2010).

Ventaja competitiva: Propiedad de la organización que la diferencia de los competidores y que son difíciles de alcanzar, mantener o superar, aplicándolo a las diferentes condiciones del mercado (Arellano,2017).

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico

3.1.1 Tipo:

La investigación resulta ser de tipo aplicada pues, de acuerdo con el problema detectado se propone una alternativa de solución. De acuerdo con Ander-Egg, (1995), la investigación aplicada es una solución eficaz y bien fundamentada a un problema que se ha identificado.

3.1.2 Enfoque:

El enfoque que tiene es cualitativo, debido a que, se basa en un proceso lógico e inductivo: explorar y explicar para luego originar perspectivas teóricas. Ir de lo específico a lo general (Hernández et al., 2014a). Se hizo uso especialmente de datos cualitativos y del cual su análisis va dirigido a detallar características de los fenómenos en cuestión.

3.1.3. Diseño de la investigación:

En la presente investigación se buscó indagar y entender las experiencias de los participantes, desde sus perspectivas, y resulta importante además conocer todos los elementos involucrados. Debido a esto, el diseño de la investigación es de tipo fenomenológico, puesto que, su finalidad más importante es explorar, detallar y entender las vivencias de las personas asociadas con los fenómenos y encontrar los elementos comunes de tales acontecimientos (Hernández et al., 2014b).

3.1.4. Alcance:

Cuenta con un alcance descriptivo debido a que se dio una visión a detalle respecto al tema tratado para luego ser analizados. La investigación descriptiva se utiliza para detectar características, rasgos o perfiles de personas individualmente o en conjunto, sociedades, procedimientos, objetos u otros fenómenos con el único fin de medir o recopilar información (Hernández et al., 2014c).

3.2. Procedimiento muestral

La selección de la muestra queda a discreción del investigador, permitiéndole decidir arbitrariamente la cantidad de integrantes que pueden formar parte del estudio (Hernández,2020).

En el presente caso, la muestra respectiva fue elegida por conveniencia, pues de acuerdo con los criterios del investigador se seleccionó a quiénes entrevistar para fungir el rol de integrantes clave para la tesis, así como también se eligió la cantidad de personas a entrevistar.

La muestra estuvo conformada por 10 colaboradores, incluido el fundador, que trabajan actualmente en el establecimiento El Hornero del distrito de La Molina y cada uno de ellos tiene más de 5 años trabajando para el restaurante en sus respectivas áreas de trabajo. De esta manera, aportaron a la investigación a través de sus propios conocimientos, experiencias, opiniones, teorías, entre otros.

- Entrevistado 1: Jessica Peseros Sanchez – Asistente de contabilidad (Área administrativa)
- Entrevistado 2: Walther Castro – Administrador (Area administrativa)
- Entrevistado 3: Maielita Flores Abanto – Ingeniera Alimentaria (Área de cocina)
- Entrevistado 4: Royer Boza Calderón – Cajero/recepcionista (Área de servicio)

- Entrevistado 5: Christian Leysan – Mozo (Área de servicio)
- Entrevistado 6: Yomara Torrejón – Contadora (Área administrativa)
- Entrevistado 7: Armando Tafur – Dueño y fundador de El Hornero
- Entrevistado 8: Heli Tafur - Gerente general (Área administrativa y servicio)
- Entrevistado 9: Yvonne Boza Calderón – Cajera/recepcionista (Área de servicio)
- Entrevistado 10: Jhon Chacon – *Sommelier* (Área de servicio)

3.3. Técnicas de recolección de la información

La técnica utilizada para el presente trabajo de investigación fue la entrevista de tipo semiestructurada, la cual constó propiamente de la elaboración de una serie de 13 preguntas a los entrevistados.

Es así como, estas preguntas predeterminadas (guion de entrevista) ayudaron a profundizar en los temas de más interés. Esto, con el fin de poder obtener toda la información posible y aprovechar cada momento de la entrevista.

Los entrevistados fueron 10 colaboradores que, forman parte del restaurante El Hornero y que cuentan con años de experiencia en su área. Las entrevistas estuvieron enfocadas para las diferentes áreas del mismo restaurante, las cuales son: área administrativa, salón de servicio y cocina.

Tal y como han señalado Escudero y Cortez (2017), es fundamental utilizar guías para hacer preguntas y mantener una comunicación constante y coherente entre las dos partes: investigador y sujeto.

3.4. Validez o rigor científico

Para analizar adecuadamente el estudio, se corroboró y evaluó la herramienta a utilizar sobre la base de ciertos criterios como la confiabilidad y transferibilidad de la información recopilada.

Se desarrolló una revisión de expertos de manera que además de confirmar factibilidad, dependencia y credibilidad, también recibió recomendaciones u observaciones que fueron tomadas en cuenta. Esta herramienta fue validada por 3 expertos.

Tabla 1

Validez de contenido del instrumento

Grado Académico	Nombre y Apellido	Dictamen
Mg.	Luis Sarmiento	Aplicable
Mg.	Cynthia Solar	Aplicable
Mg.	Carlos La Rosa-Sánchez	Aplicable

3.5. Técnicas para el procesamiento de la información

Se utilizó como estrategia para el procesamiento de información, la triangulación de datos. Esto ayudó a explicar de una manera más clara la complejidad del problema.

Se grabaron entrevistas personales con diez integrantes clave del restaurante y esta información se registró en tablas para visualizar la información e identificar las contribuciones más significativas al estudio.

Finalmente, la información recopilada, grabada y transcrita se utilizó para discutir el trabajo de investigación.

Según Okuda y Gómez (2005), este término figurativo simboliza el propósito del investigador en la búsqueda de modelos de convergencia para que se pueda desarrollar o respaldar una comprensión global del problema en estudio. En la investigación cualitativa, la triangulación utiliza diferentes estrategias, como diferentes técnicas, para estudiar el mismo fenómeno (entrevistas personales, talleres de investigación o grupos focales).

3.6. Aspectos éticos

La investigación se basó en aportaciones al tema tratado, respetando las fuentes bibliográficas citadas por las referencias APA 7, respetando las normas establecidas por la Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Psicología de la Universidad San Martín de Porres.

De igual forma, este estudio se basó en los principios del Código Nacional de La Integridad Científica el cual resulta del compromiso por aplicar los valores éticos y las prácticas adecuadas para realizar y aplicar los resultados del trabajo científico.

La integridad científica ha sido aplicada en las diferentes etapas de formulación, propuesta e implementación de la presente investigación científica; y también, al plasmar los resultados respectivos. Los principios éticos son: honestidad, objetividad, veracidad, transparencia e integridad, los cuales el investigador puede garantizar que han sido considerados y aplicados de principio a fin (Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica [CONCYTEC], 2019).

CAPÍTULO IV ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 Matriz de codificación de resultados

En la presente sección se expone la información obtenida a través de las entrevistas realizadas a los integrantes clave del restaurante El Hornero sobre las buenas prácticas realizadas y su compromiso ambiental.

Tabla 2

Entrevistado N°1 - Asistente de contabilidad del restaurante El Hornero

Categoría	Indicadores	Resultados	Codificación
Educación ambiental	¿Considera importante mantener capacitado al personal del restaurante El Hornero sobre las prácticas ambientales y su impacto en el medio ambiente para crear una conciencia ambiental en el equipo de trabajo? ¿Por qué?	Si, bueno sabiendo realmente como está el tema de la contaminación, las capacitaciones sí se dan. No es muy seguido, es cada 3 meses, la ingeniera se divide en diferentes locales, tenemos por ejemplo las bolsas, antes eran de plástico ahora de papel, se trata de dar lo mínimo. Cuando es necesario. Se sabe del tema por lo que observamos más que todo.	Si, es muy importante conocer más del tema de la contaminación.
Reducir, reutilizar y reciclar	¿De qué manera gestionan la recolección de desperdicios o basura? ¿Cuentan con tachos según los tipos de residuos?	Si, por ejemplo, separamos el vidrio en el bar, los desperdicios orgánicos se separan de los desperdicios plásticos. En administración cada oficina tiene su área de reúso de papel, por ejemplo, se usa el papel de nuevo si la parte de atrás no tiene nada impreso, como para anotar o volver a imprimir. De todas maneras, se trata de evitar imprimir, pero en administración a veces es necesario. También, por ejemplo, en cocina se tienen tachos de aceite, nosotros ponemos el aceite usado en estos tachos, que luego es recogido por una compañía	Se gestiona realizando la separación de residuos en el bar, reciclaje de papel, desechando el aceite cuidadosamente.

que desecha este aceite creo de la manera más cuidadosa.

Responsabilidad social y empresarial	¿Qué aspectos sostenibles se incluyen en la actual misión y/o visión del restaurante?	Bueno, es algo más como conocido o hablado sobre la forma de operar dentro del restaurante respecto a cuidar el ambiente, pero no hay una misión y visión como tal en algún documento de la empresa que mencione aspectos sostenibles. Pero si por ejemplo se lleva a cabo, el hecho de separar plásticos en las áreas, en el área contable, las capacitaciones que te mencione que a veces se dan, pero es mayormente para áreas de atención y no tanto para las áreas de administración. Ah, y también se apagan las computadoras.	No se conoce que aspectos sostenibles tiene la misión y visión del restaurante, pero se deduce por las acciones y procesos realizados actualmente,
	¿Cómo controlan el cumplimiento de una correcta salubridad para asegurar el buen servicio final al comensal?	Bueno, lo principal de nuestro servicio es la rapidez en salir los pedidos, y atención personalizada, además de ello lo que nos hace excelentes y que nuestros clientes sientan un servicio de alta calidad son los mismos insumos que son buenazos. Y mucho influye la manera en que cuidamos que los insumos sean inocuos, tenemos reglas que en cocina son especialmente obligatorias, el jefe de cocina es el encargado de velar por este cumplimiento.	Se cuenta con reglas estrictas en la cocina, las cuales son supervisadas por el jefe de cocina.
Ecoeficiencia empresarial	¿Cuáles son los beneficios para la empresa al optimizar los recursos naturales (agua, gas, entre otros)?	En el caso del agua cuidamos mucho que no haya fugas, por ejemplo, y hacer el mantenimiento preventivo y correctivo, esto nos ayuda a ahorrar dinero, a no malgastar el agua. Lo mismo sucede con la luz o energía eléctrica, tratamos de usar eficientemente, solo cuando necesitamos las computadoras, y ahorramos la luz.	Ahorrar dinero, no se malgasta el agua, ahorro de agua y luz, son los beneficios.
Ventaja competitiva en	¿Cómo el ser un restaurante responsable	Bueno yo creo que la percepción de nuestros comensales es importante	A veces puede impactar negativa o positivamente, a veces se puede tomar como "baja calidad" cuando los

restaurantes sostenibles

ambientalmente impacta en la percepción del consumidor respecto al servicio que recibe?

conocerla, ya que nosotros podemos implementar nuevas cosas o hacer cambios y si no sabemos si estas son bien recibidas o percibidas por ellos se pierde un poco el sentido. Habría que de repente ver una forma de conocer directamente si se está recibiendo de forma positiva por ejemplo el cambio de materiales para *delivery*, creo que a veces pueden pensar que la calidad baja por ejemplo el no dar sorbetes a menos que lo pidan, pero en realidad es por el tema de reducción de plástico, creo que puede haber un impacto positivo y negativo en ocasiones, ya que hay clientes que con sus expresiones puedes determinar si algo les agrada o no.

materiales de *delivery* son de papel u otro material.

¿De qué manera considera que el demostrar una mayor conciencia ambiental les brindaría una mayor ventaja competitiva?

Quizás, bueno los clientes no se llevan nada, todo queda aquí, y creo dejarles ver los tachos no siento que sean tan presentable. Quizás el tema de volver a los envases biodegradables que se dejó de usar porque la comida sudaba y se mojaba entonces bajaba la calidad, pero de repente poniendo papel aluminio podría ayudar a dar a entender que cuidamos el medio ambiente sin dejar la buena calidad y sí claro con ello lograr una ventaja ante la competencia.

Dando a entender que se cuida el medio ambiente sin comprometer la calidad para obtener su preferencia.

La demanda y su relación con el medio ambiente.

¿De qué manera una mayor demanda podría afectar al medio ambiente?

Pues, el hecho de que pisen más áreas verdes, más basura en la calle, más basura generada, son pequeñas cosas que pueden malograr por ejemplo las reservas naturales, ríos, acá en La Molina hay huacas y a veces por la foto o por "risas" hay gente que por ignorancia pisan, o rayan el patrimonio. Cuando dejan bebidas, ósea, las botellas, basura en general, los hoteles, restaurantes generan mucha

Al haber más gente en cualquier lugar, se genera más basura.

basura y a más clientes más basura, totalmente.

	<p>¿Como puede el restaurante El Hornero ayudar a reducir la huella de carbono?</p>	<p>Entiendo que podríamos reducir nuestra huella de carbono o en general al realizar cambios de ciertos procesos de las diferentes áreas dentro del restaurante, tendríamos que medir cuanto estamos generando y trazarnos un meta a corto plazo intuyo.</p>	<p>Realizando cambios en procesos que contaminan, conocer el impacto actual y proponerse a reducirlo.</p>
<p>Desarrollo sostenible</p>	<p>¿Qué procesos dentro de las diferentes áreas del restaurante considera que ayudan a cuidar el medioambiente?</p>	<p>Separar plásticos en bar, los vidrios, entre otros, en diferentes tachos, por ese lado es de producción, el aceite también se separa en tachos apartes y se dan a una empresa. En el área contable reutilizamos el papel, cada oficina tiene su sección de hojas reutilizables, cuando salimos todas las maquinas tienen que apagarse, imprimimos a blanco y negro. En el área de servicio ahora tenemos servilletas de tela, si se ve fuga de agua lo arreglamos lo más pronto posible pero mayormente siempre damos mantenimiento a las cañerías para prevenir, también se hace un mantenimiento periódico, una vez al mes, de las tuberías, ya que a veces hay grasa o aceite pegado, la municipalidad requiere ello.</p>	<p>Separa los desperdicios en tachos diferentes, reciclar aceite, reutilización de papel, apagar las maquinas consumidoras de luz, uso de servilletas de tela, mantenimiento periódico de cañerías y tuberías.</p>
	<p>¿Cómo considera que el restaurante puede mejorar el grado de sostenibilidad respecto al cuidado del medioambiente?</p>	<p>Yo creo que puede mejorar si se perfeccionan las buenas prácticas que venimos haciendo, siempre se pueden mejorar los procesos, el servicio, siempre hay que buscar la excelencia. Podría ser por ejemplo averiguando cómo hacer para obtener algún sello de sostenibilidad o cuidado ambiental de repente, no sé si los hay.</p>	<p>Perfeccionando las buenas prácticas realizadas, obteniendo algún sello de sostenibilidad.</p>
	<p>¿Qué acciones ayudan al restaurante El</p>	<p>El estar abierto a los nuevos cambios que con el tiempo es necesario hacer, creo que El</p>	<p>Compromiso, disposición y capacidad de adaptarse a los</p>

	Hornero para mantenerse en constante desarrollo y ser sostenible en el tiempo?	para en ser en el	Hornero si ha tenido que hacer cambios lo ha hecho y yo si soy testigo de que la disposición de los mismos trabajadores por apoyar en cualquier cambio es absoluta. Así que yo diría que el compromiso y la capacidad de realizar cambios.	cambios por parte de todo el equipo.
Gestión ambiental	¿Existe un compromiso ambiental empresarial?	un	Si claro, porque como te digo se han tomado ciertas medidas que demuestran nuestro compromiso por cuidar el medio ambiente, ya sea por un tema económico, de impresión al cliente, o de aportar un grano de arena como empresa, pero el fin es el mismo, cuidar el planeta.	Si, las medidas y procesos demuestran que se busca cuidar el planeta.

Tabla 3

Entrevistado N°2 - Administrador del restaurante El Hornero

Categoría	Indicadores	Resultados	Codificación
Educación ambiental	¿Considera importante mantener capacitado al personal del restaurante El Hornero sobre las prácticas ambientales y su impacto en el medio ambiente para crear una conciencia ambiental en el equipo de trabajo? ¿Por qué?	Si, y el personal está capacitado para todo, servicio, atención. Aunque a veces no se puede evitar que se dé cañita, el cliente lo pide y no se le puede negar. Al cliente se le complace. Y pues, capacitarlos ayuda a que ellos sepan al revés y derecho de todo lo sucedido o aplicado en el restaurante.	Si, es importante porque así el personal es conocedor de todo lo aplicado en los procesos.
Reducir, reutilizar y reciclar	¿De qué manera gestionan la recolección de desperdicios o basura? ¿Cuentan con tachos según los tipos de residuos?	Nosotros gestionamos por ejemplo los residuos de aceite, nosotros cambiamos diario, en la mañana por ejemplo el encargado usa aceite nuevo, durante el día también cambia de aceite, y así hasta la noche. Cuando se va, se echa ese aceite en tachos, y vienen unas personas a llevarlo diario, o a veces un día sí y un día no. Lo que no se tiene son	Se gestionan el uso y los residuos de aceite, así como también se cuentan con tachos verdes dentro de las áreas de producción.

tachos verdes en el salón mismo. Pero si tenemos en las áreas de trabajo.

Responsabilidad social y empresarial	¿Qué aspectos sostenibles se incluyen en la actual misión y/o visión del restaurante?	No tenemos, así como tal una misión y visión que se conozca o se tenga presente en el restaurante abiertamente hablada, pero si hay aspectos que se cuidan y se hacen como el reciclaje, por ejemplo. El Hornero tiene que cuidar su imagen y el cuidar el medio ambiente influye.	No se cuenta con una misión o visión abiertamente conversada, pero si hay aspectos que se cuidan como velar por el medio ambiente.
	¿Cómo controlan el cumplimiento de una correcta salubridad para asegurar el buen servicio final al comensal?	Nuestros productos y por tanto el servicio que damos son totalmente excelente y se nota. En cocina cuidamos mucho que todo sea salubre como lo merecen nuestros clientes. En cocina tenemos a el jefe de cocina y yo como administrador también siempre estoy atento a que, por ejemplo, nadie puede entrar a la cocina sin su cofia, todos los cocineros a diario se les evalúa las manos, no anillos, etc. Pero principalmente es la ingeniera quien controla el buen estado y mantenimiento de las carnes, por ejemplo.	Usando cofia por cada persona que entra a cocina evaluación de higiene diaria, control de almacenamiento de insumos. Jefe de cocina, ingeniera alimentaria y administrador controlan.
Ecoeficiencia empresarial	¿Cuáles son los beneficios para la empresa al optimizar los recursos naturales (agua, gas, entre otros)?	Al nosotros usar lo necesario creo que el principal beneficio es el económico, la factura de luz va a ser menor que si no cuidamos el nivel de consumo de agua o luz.	Beneficio económico.
Ventaja competitiva en restaurantes sostenibles	¿Cómo el ser un restaurante responsable ambientalmente impacta en la percepción del consumidor respecto al servicio que recibe?	Creo que impacta positivamente en la percepción de los comensales respecto al servicio que reciba ya que no solo ver la calidad de los insumos, la calidad del servicio y atención, sino que además el ver que hay calidad en valores como empresa que son aplicados en nuestro local respecto al cuidado del planeta, esto yo creo al menos que se percibe y se toma de la mejor manera.	Impacta positivamente en el servicio cuando el comensal observa los valores y calidad como organización.

	¿De qué manera considera que el demostrar una mayor conciencia ambiental les brindaría una mayor ventaja competitiva?	Creo que si nuestro cliente observa que aparte de la excelente calidad que brindamos nos preocupamos por cuidar los recursos naturales o que reciclamos puede llegar a considerar ello como un punto positivo respecto a nuestro servicio y tal vez si preferir nuestro servicio ante otros.	Cuando el cliente observa el cuidado que se da al medio ambiente lo considera al elegir el servicio del Hornero.
La demanda y su relación con el medio ambiente.	¿De qué manera una mayor demanda podría afectar al medio ambiente?	En nuestra realidad como país yo creo que cuando hay más gente hay más contaminación por el mismo hecho que no mucha gente conoce o se compromete realmente con cuidar el medio ambiente o se olvidan, a veces a base de multas se puede corregir esto creo yo, pero no es lo ideal ¿no?	En el contexto actual de compromiso ambiental, al haber mayor cantidad de gente, mayor contaminación.
	¿Como puede el restaurante El Hornero ayudar a reducir la huella de carbono?	Bueno siguiendo con la aplicación de buenas prácticas ambientales, siguiendo, reciclando el aceite, etc., pero desconozco sinceramente como podríamos medir cuanto estamos generando como empresa, sabiendo eso ya podríamos ver si estamos haciendo las cosas bien de manera exacta, ¿no?	Con la continuación de la aplicación de buenas prácticas ambientales.
Desarrollo sostenible	¿Qué procesos dentro de las diferentes áreas del restaurante considera que ayudan a cuidar el medioambiente?	Separamos el aceite, residuos, realizamos el mantenimiento de los caños, de los baños, todos los días en la noche tenemos a un grupo de personas que se encarga de la limpieza del local, ellos aparte de limpiar, como parte de sus funciones revisan los caños, que no haya fugas y si es que las hay, nos la reportan, se apagan las luces si es que no las necesitamos, los domingos se refuerzan y se recuerda al personal estos puntos.	Las buenas prácticas de cuidado ambiental.
	¿Cómo considera que el restaurante puede mejorar el grado de sostenibilidad	Podría mejorar si se implementan más cuidados con el medio ambiente, por parte de la municipalidad no es algo que exijan como algo	Implementando más prácticas ambientales.

	respecto al cuidado del medioambiente?	obligatorio, así como la salubridad ¿no? Pero podemos nosotros mismos buscar mejorar este aspecto claramente, sin necesidad de que sea obligatorio.	
	¿Qué acciones ayudan al restaurante Hornero para mantenerse en constante desarrollo y ser sostenible en el tiempo?	Yo creo que las acciones que nos ayudan a estar siempre en desarrollo son pues que siempre estamos atentos a las nuevas tendencias, cambios, nuevas normativas que puedan surgir, y no dudamos en adaptarnos, eso sí.	La atención a las nuevas tendencias, normativas o cambios.
Gestión ambiental	¿Existe un compromiso ambiental empresarial?	Totalmente, con las practicas que realizamos en cocina, en el bar, en las oficinas, y todo lo que te comentaba por supuesto que hay un compromiso y por parte de todo el equipo, el dueño, yo como administrador, los mozos, las anfitrionas, siempre estamos dispuestos. El dueño todos los días viene a supervisar, a guiar y asegurarse que todo se dé como se tiene planificado. No es que el deje todo en nuestras manos, como líder es excelente y gestiona muy bien.	Si, las prácticas y los controles realizados actualmente que cuidan el medio ambiente lo demuestran. Además de la disposición del equipo completo.

Tabla 4

Entrevistado N°3 - Ingeniera alimentaria del restaurante El Hornero

Categoría	Indicadores	Resultados	Codificación
Educación ambiental	¿Considera importante mantener capacitado al personal del restaurante Hornero sobre las prácticas ambientales y su impacto en el medio ambiente para crear una conciencia ambiental en el	Si claro, es importante que estén capacitados, así se sabe más sobre cómo reducir la contaminación. Lo que vemos por ejemplo es la emisión de humos, tenemos filtros de carbono y los trabajadores lo conocen bien, el reciclaje, todo por las practicas que tenemos. Capacitación como tal, tal vez no, pero si tipos de inducción sobre el tema.	Si porque se conoce sobre el tema, sin embargo, no hay capacitaciones, pero si inducciones.

	equipo de trabajo? ¿Por qué?		
Reducir, reutilizar y reciclar	¿De qué manera gestionan la recolección de desperdicios o basura? ¿Cuentan con tachos según los tipos de residuos?	El reciclaje del aceite, tenemos también reciclados los residuos, no en su totalidad, pero si reciclamos residuos. Bueno, y luego también tenemos ahorro de agua o de luz.	Reciclaje de aceite usado y de residuos.
Responsabilidad social y empresarial	¿Qué aspectos sostenibles se incluyen en la actual misión y/o visión del restaurante? ¿Cómo controlan el cumplimiento de una correcta salubridad para asegurar el buen servicio final al comensal?	Exactamente no dice en la misión y visión del restaurante aspectos ambientales o sostenibles, no lo indica literalmente. Pero en acciones si se puede observar eso. Como ingeniera alimentaria, me turno por semanas a cada local, y superviso que cada proceso y medida impuesta para asegurar la inocuidad de los alimentos se dé correctamente, que ciertos productos estén bien rotulados, medidas de higiene y limpieza, buena conservación de los insumos. Yo voy cada semana, pero durante la semana de los locales que no voy está encargado el jefe de cocina del cumplimiento de la higiene y rapidez de los platos. Y bueno esto influye mucho para la calidad final que se puede observar en los platos.	No están incluidos aspectos sostenibles en la misión y visión del restaurante Control semanal de los diferentes procesos de los alimentos: almacenamiento, higiene, rotulación.
Ecoeficiencia empresarial	¿Cuáles son los beneficios para la empresa al optimizar los recursos naturales (agua, gas, entre otros)?	En mi opinión el principal y más importante beneficio creo que es que no usamos agua o luz más de lo que deberíamos y dejamos que a largo plazo por así decirlo se preserven estos recursos ya que no creo que sean infinitos. Luego ya viene el beneficio de ahorro claro, el económico para la empresa.	Preservación de los recursos y ahorro de dinero.
Ventaja competitiva en restaurantes sostenibles	¿Cómo el ser un restaurante responsable ambientalmente impacta en la percepción del	Yo creo que impacta totalmente si se demuestra ser un restaurante responsable con el medio ambiente en la percepción de nuestros clientes. Pero creo que para	Demostrando ser un restaurante sostenible, impacta positivamente en la percepción del consumidor.

	<p>consumidor respecto al servicio que recibe?</p>	<p>que se entienda el motivo y propósito es importante explicar al cliente las razones de los cambios, hay clientes a veces que se incomodan porque por ejemplo las servilletas cambian de "calidad" y en realidad es porque son biodegradables y hay que explicar ¿no? Porque si no lo pueden tomar como que el servicio o calidad ha bajado en El Hornero.</p>	
	<p>¿De qué manera considera que el demostrar una mayor conciencia ambiental les brindaría una mayor ventaja competitiva?</p>	<p>Yo si considero que, si el cliente observa por ejemplo nuestros cartelitos en los baños de ahorro de agua, le damos una buena impresión y ello puede repercutir en su preferencia por nuestros servicios ante la competencia que tal vez no contempla este aspecto en sus áreas.</p>	<p>Al brindar una mejor imagen, se genera una preferencia por el servicio, ante la competencia.</p>
<p>La demanda y su relación con el medio ambiente.</p>	<p>¿De qué manera una mayor demanda podría afectar al medio ambiente?</p>	<p>Definitivamente en cualquier lugar, por ejemplo, si hablamos del restaurante si nosotros empezamos a tener más clientes, se va a generar más basura, y es así con el medio ambiente en general, hay más población y por lo que se hay más contaminación.</p>	<p>Se genera mayor cantidad de basura al haber mayor consumo de las personas.</p>
	<p>¿Como puede el restaurante El Hornero ayudar a reducir la huella de carbono?</p>	<p>Para poder reducir la huella de carbono como país, como empresa o como parte del gremio de restaurantes hay que continuar y comprometernos de lleno con el reciclaje, con menor consumo de agua o luz, o de repente más cambios que ayuden y que tal vez no estamos realizando.</p>	<p>Reciclando, usando conscientemente los recursos, aplicando más buenas prácticas.</p>
<p>Desarrollo sostenible</p>	<p>¿Qué procesos dentro de las diferentes áreas del restaurante considera que ayudan a cuidar el medioambiente?</p>	<p>Bueno, en el área donde yo me desenvuelvo reutilizamos el papel, apagamos la luz y todos los equipos cuando nos retiramos del local, después en el área de cocina sé que separan los residuos plásticos, orgánicos, botellas de vidrio también en el bar que es donde más se usan, sé</p>	<p>La reutilización del papel, apagado de luces no necesarias en las oficinas. Separación de residuos, aceite en tachos diferentes, material biodegradable en el área de servicio o salón.</p>

también que se separa el aceite en unos contenedores especiales y ya en la noche los vienen a recoger una empresa y creo que eso es todo, y bueno claro los empaques biodegradables en el área de servicio.

	¿Cómo considera que el restaurante puede mejorar el grado de sostenibilidad respecto al cuidado del medioambiente?	Aplicando o buscando nuevas ideas o formas de cuidar el medio ambiente, y controlando estrictamente que se cumplan. Así como se considera importante cuidar el estado y calidad de los insumos, este aspecto también es buena idea cuidarlo.	Aplicando y controlando nuevas buenas prácticas sostenibles.
	¿Qué acciones ayudan al restaurante El Hornero para mantenerse en constante desarrollo y ser sostenible en el tiempo?	Mira yo considero que siempre estamos haciendo algo para mejorar, siempre veo que el dueño, el señor Armando propone nuevas cositas, siempre a pesar de ya tener años dedicándose a sus restaurantes siempre está dispuesto a escuchar, a cambiar si es necesario.	Disposición al cambio y mejoras.
Gestión ambiental	¿Existe un compromiso ambiental empresarial?	Si, creo que, como empresa o restaurante, como El Hornero existe 100% compromiso para cuidar el medio ambiente, si considero que hay compromiso pero que se puede mejorar aún más, es cuestión de buscar más formas tal vez o más efectivas, es una tarea que ahora tenemos definitivamente.	Si, existe un compromiso actualmente, por cuidar el medio ambiente. Se puede mejorar.

Tabla 5

Entrevistado N°4 - Cajero/Recepcionista del restaurante El Hornero

Categoría	Indicadores	Resultados	Codificación
Educación ambiental	¿Considera importante mantener capacitado al personal del restaurante	Yo creo que sí, porque obviamente el tema de reciclar es importante para que de alguna u otra manera se tenga menos contaminación, y conciencia.	Si, es importante para tener más conciencia ambiental y menos contaminación.

	Hornero sobre las prácticas ambientales y su impacto en el medio ambiente para crear una conciencia ambiental en el equipo de trabajo? ¿Por qué?		
Reducir, reutilizar y reciclar	¿De qué manera gestionan la recolección de desperdicios o basura? ¿Cuentan con tachos según los tipos de residuos?	He visto mucho el reciclaje de aceite en desuso, la compañía es Friol. Se recicla de esta manera, también las botellas en el bar, botellas de vidrio, plástico, y luego se envía esto a un reciclador.	Se recolecta el aceite en tachos diferentes para ser reciclados (empresa Friol), se recicla las botellas en el bar.
Responsabilidad social y empresarial	¿Qué aspectos sostenibles se incluyen en la actual misión y/o visión del restaurante?	No conozco la verdad si es que hay una misión y visión de la empresa como tal, nunca lo he escuchado, pero si considero que hay estas prácticas de reciclaje que tal vez pueden reflejar implícitamente que se cuidan aspectos medio ambientales en el restaurante.	Desconocimiento de misión y visión del restaurante, y que aspectos incluyen.
	¿Cómo controlan el cumplimiento de una correcta salubridad para asegurar el buen servicio final al comensal?	Yo he visto mucho que, si se cuida mucho que por ejemplo nadie puede pasar a la cocina sin cofias, es obligatorio, muchas veces por ejemplo el personal de las oficinas tiene que pasar por la cocina para poder salir del restaurante o ir a los servicios del personal y tienen que si o si usar cofias. Hay cámaras, la ingeniera viene a supervisar siempre y créeme que es bien juiciosa con este tema.	Reglas estrictas en cocina, cámaras para control, supervisión de la ingeniera.
Ecoeficiencia empresarial	¿Cuáles son los beneficios para la empresa al optimizar los recursos naturales (agua, gas, entre otros)?	Yo supongo que el beneficio económico, ya que el recibo de luz o agua viene menos al usar solo el agua necesaria. Pero también siento que, si algún comensal ve que cuidamos este aspecto con cartelitos o algo así, valora ello y nos hace quedar bien, creo yo.	Beneficio económico, mejor de la imagen como restaurante.
Ventaja competitiva en	¿Cómo el ser un restaurante	Pues yo creo que si impacta y mucho el ser un restaurante	Impacta positivamente demostrándose el cuidado del

restaurantes sostenibles	responsable ambientalmente impacta en la percepción del consumidor respecto al servicio que recibe?	que cuida el medio ambiente en el servicio que brindamos a los clientes pues estamos al fin y al cabo cuidando algo o el planeta que es donde vivimos todos en realidad y creo que es para un bien común, así que sí, y además el servicio se debe valorar más aún si sabes que aportas a un lugar que vela indirectamente también por tu futuro, nuestro futuro en realidad.	planeta (bien común), crea conciencia por consumir en un lugar responsable ambientalmente,
	¿De qué manera considera que el demostrar una mayor conciencia ambiental les brindaría una mayor ventaja competitiva?	Creo que el cliente al ver que no solo somos un restaurante que da un buen servicio en cuanto a su comida o la atención personalizada que se le brinda, sino que además estamos cuidando o intentando cuidar el agua o la contaminación si puede llegar a sentir cierta preferencia por nosotros.	Cuando el comensal observa la calidad y responsabilidad ambiental, prefiere el servicio proveniente de dicho establecimiento.
La demanda y su relación con el medio ambiente.	¿De qué manera una mayor demanda podría afectar al medio ambiente?	Al generarse más consumo, viene con ello más basura, si es que la gente no practica el reciclaje o no está educada en ese aspecto, puede repercutir negativamente en la generación de basura y de desperdicios. Porque yo creo que está bien se puede generar basura, pero si esta tirada en el piso o en donde no debería, ahí está el problema.	Existe más consumo y por lo tanto se genera más basura si es que no hay una correcta educación ambiental.
	¿Como puede el restaurante El Hornero ayudar a reducir la huella de carbono?	Seguir haciendo las cosas que el restaurante ha venido haciendo, seguir reciclando, seguir cuidando el agua, y si se puede hacer más cosas que estén a nuestro alcance, genial, yo creo que todos entendemos la importancia de cuidar el planeta, al menos yo lo entiendo y si hay que apoyar, apoyamos.	Reciclando, ahorrando agua, aplicando buenas prácticas sostenibles.
Desarrollo sostenible	¿Qué procesos dentro de las diferentes áreas del restaurante considera que ayudan a cuidar el medioambiente?	En la caja, se trata de reducir el uso de papel, un último cambio que ha habido por ejemplo es que enviamos las boletas por correo, apagamos todas las maquinas en la noche. En cocina por ejemplo	Reducción de uso de papel, apagado de máquinas, separación de residuos y de aceite, uso de empaques ecológicos,

hay tachos de separación de residuos, a la entrada de la sección de empleados hay también unos tachos separadores, el aceite tengo entendido que lo reciclan para hacerlos como jabón si mas no me equivoco, los empaques son ecológicos

¿Cómo considera que el restaurante puede mejorar el grado de sostenibilidad respecto al cuidado del medioambiente?

Creo aplicando más de estas prácticas que cuidan el planeta o el agua, y también explicándonos la razón, como es que ayudan, y dándonos más información, nos ayudaría a entender más la razón de ser de la implementación de estos procesos y no solo suponerlas.

Aplicando más buenas prácticas sostenibles, así como también, la capacitación respectiva del tema,

¿Qué acciones ayudan al restaurante Hornero para mantenerse en constante desarrollo y ser sostenible en el tiempo?

Yo opino que por ejemplo al aplicar estas prácticas que cuidan el medio ambiente nos hacen avanzar y no quedarnos como un restaurante del pasado a la antigua, el mundo cambia, la tecnología avanza, y nosotros también debemos avanzar para poder seguir vigentes en el mercado y este tema del medio ambiente es importante, es triste que pudiendo preservar más tiempo nuestro planeta no se tenga esto en cuenta como algo vital. Hay restaurantes que por no adaptarse o progresar quiebran o deciden cerrar.

El aplicar buenas prácticas ambientales ayudan a subsistir en el tiempo.

Gestión ambiental

¿Existe un compromiso ambiental empresarial?

Si, yo creo que compromiso si hay pero que hay muchas más cosas por hacer por nuestro planeta, no sabría decirte cuales exactamente, pero debe de haber más cosas o más prácticas que podríamos aplicar o perfeccionar.

Si, existe compromiso por cuidar el medio ambiente, pero existen muchas más cosas por implementar y mejorar.

Tabla 6

Entrevistado N°5 - Mozo del restaurante El Hornero

Categoría	Indicadores	Resultados	Codificación
Educación ambiental	¿Considera importante mantener capacitado al personal del restaurante El Hornero sobre las prácticas ambientales y su impacto en el medio ambiente para crear una conciencia ambiental en el equipo de trabajo? ¿Por qué?	Lógicamente, es importante porque ayuda a concientizar y reducir lo que nosotros mismos contaminamos. Y si se puede mejorar y conocer más de eso, se debe hacer.	Si, porque ayuda a concientizar.
Reducir, reutilizar y reciclar	¿De qué manera gestionan la recolección de desperdicios o basura? ¿Cuentan con tachos según los tipos de residuos?	La basura se divide en un tacho general de desperdicios orgánicos que luego solo se desecha, en otros tachos plásticos, y en otro los vidrios. El aceite es también desechado aparte. Así gestionamos los desechos o desperdicios.	División de la basura y del aceite en tachos.
Responsabilidad social y empresarial	¿Qué aspectos sostenibles se incluyen en la actual misión y/o visión del restaurante? ¿Cómo controlan el cumplimiento de una correcta salubridad para asegurar el buen servicio final al comensal?	Realmente no se si existe una misión o visión como restaurante, yo intuyo que si porque en las reuniones diarias que tenemos antes de turno siempre se enfatiza que cada día el servicio tiene que ser excelente, y nos dan <i>tips</i> de mejoras, pero no se enfatiza mucho o siempre en tocar temas medioambientales. La excelencia yo creo que, en el restaurante, se logra mucho por la atención que debe ser rápida, amable, excelente, el ambiente, y claro la buena calidad de los platos, los insumos de alta calidad, creo que saber conservar los insumos en buen estado es parte de que la excelencia se	Se desconoce la misión y visión del restaurante. Elección y preservación de los insumos de alta calidad de principio a fin.

		perciba, y los clientes lo perciben, nos lo dicen, claro.	
Ecoeficiencia empresarial	¿Cuáles son los beneficios para la empresa al optimizar los recursos naturales (agua, gas, entre otros)?	El beneficio económico, el ahorro de dinero, al consumir menos agua y cuidar que se use eficientemente y haya menos fuga de agua, se ahorra más dinero cada mes. Por ejemplo, he visto que se hace mantenimiento a los caños, baños, bueno a las tuberías también, las limpian de aceite, aunque esto no ahorra dinero, pero igual.	Beneficio económico y uso consciente de los recursos.
Ventaja competitiva en restaurantes sostenibles	¿Cómo el ser un restaurante responsable ambientalmente impacta en la percepción del consumidor respecto al servicio que recibe?	Si hablamos en cuanto al servicio que recibe yo creo que si se ve influenciado positivamente pues sabes que ese lugar donde consumes es un restaurante que es consciente y no solo piensa en lucrar, sino que aporta a un cambio que en realidad todos deberíamos hacer.	Conocer que el restaurante que se elige es responsable ambientalmente y no solo lucrativo, influyen positivamente en la percepción del servicio recibido.
	¿De qué manera considera que el demostrar una mayor conciencia ambiental les brindaría una mayor ventaja competitiva?	En partes siento que si puede haber cierta preferencia por parte de los clientes si notan algunos cambios que se han hecho por ejemplo las servilletas, el tipo de material, o por ejemplo que evitamos dar cosas de plástico, pero no sé qué tanto esto influya en comparación con la calidad de los platos o la atención, ósea si creo que puede generar cierta apreciación y valoración por así decirlo, pero no sé si eso define totalmente la ventaja ante la competencia.	El demostrar conciencia ambiental en el servicio puede generar una valoración o apreciación, pero no sería un determinante en la elección en comparación con la calidad y sabor de los insumos.
La demanda y su relación con el medio ambiente.	¿De qué manera una mayor demanda podría afectar al medio ambiente?	Afecta al generarse más desperdicios, más basura, en cocina por ejemplo más residuos orgánicos, más gasto de agua y si no se controla que se use lo necesario o no hay una buena gestión es peor la situación, claramente.	Al haber mayor cantidad de personas, si es que no hay una correcta educación ambiental, se genera mayor cantidad de basura y se gasta más agua
	¿Como puede el restaurante El Hornero ayudar a	Tomándonos en serio la importancia de cuidar el medio ambiente y seguir realizando	Generando mayor conciencia sobre la sostenibilidad y con la

	reducir la huella de carbono?	las acciones que ayudan a esto, colaborar con la empresa, seguir las indicaciones, y así poder avanzar, si todos trabajamos juntos, si se puede lograr.	aplicación de buenas prácticas sostenibles.
Desarrollo sostenible	¿Qué procesos dentro de las diferentes áreas del restaurante considera que ayudan a cuidar el medioambiente?	Si bien es cierto quizás no hay muchas prácticas, pero lo poco que hacemos es reutilizar papel, separar los desperdicios, y bueno dar en la atención envases de vidrio, evitar el plástico, no ofrecemos sorbetes, al finalizar el turno de noche ya para cerrar por ejemplo nosotros como meseros vamos apagando las luces de las zonas que ya no hay clientes, en nuestros baños de colaboradores y de clientes hay carteles de uso de agua, las boletas son enviadas electrónicamente, también.	Reutilización de papel, separación de desperdicios, uso de envases biodegradables, no uso de plástico para <i>delivery</i> , apagado de luces en zonas no usadas, carteles de concientización de uso de agua, boletas electrónicas.
	¿Cómo considera que el restaurante puede mejorar el grado de sostenibilidad respecto al cuidado del medioambiente?	Definitivamente con más practicas aplicada en todas las áreas y en todos los locales, no solamente en el local de aquí de La Molina, hay muchos más, entonces creo que eso haría un mayor cambio.	Aplicando más buenas prácticas ambientales en los diferentes locales y áreas.
	¿Qué acciones ayudan al restaurante El Hornero para mantenerse en constante desarrollo y ser sostenible en el tiempo?	Bueno siempre he observado que los cambios que se necesitaban hacer siempre se han hecho sin problemas, nosotros como colaboradores, estamos dispuestos a apoyar, a cooperar, porque al fin y al cabo siempre pero siempre es para una mejora, por ejemplo, cuando se implementaron las facturas electrónicas, ahorrábamos papel y era más sencillo también solo pedíamos el correo y listo se enviaba automáticamente. Adaptarse es la clave para subsistir por así decirlo, en todos los ámbitos creo yo.	Disposición al cambio y capacidad de adaptación.
Gestión ambiental	¿Existe un compromiso ambiental empresarial?	Si, yo creo que sí, sino el dueño, o la administración en general nunca hubiera empezado o decidido a aplicar las prácticas ambientales que	Sí, existe compromiso por cuidar el medio ambiente.

se vienen realizando. Creo que sí hay compromiso, pero no creo que sea todo lo que se pueda hacer, creo que podemos hacer más tal vez, como equipo.

Tabla 7

Entrevistado N°6 - Contadora del restaurante El Hornero

Categoría	Indicadores	Resultados	Codificación
Educación ambiental	¿Considera importante mantener capacitado al personal del restaurante El Hornero sobre las prácticas ambientales y su impacto en el medio ambiente para crear una conciencia ambiental en el equipo de trabajo? ¿Por qué?	Si, es importante que todos conozcamos como cuidar nuestro planeta, ¿por qué? Porque aquí vivimos y aquí vivirán nuestros hijos, yo soy mama y quiero dejarles lo mejor y en las mejores condiciones posibles. Si nos educamos todos, se haría un gran cambio creo yo.	Sí, porque es el lugar donde se vive y vivirán las futuras generaciones.
Reducir, reutilizar y reciclar	¿De qué manera gestionan la recolección de desperdicios o basura? ¿Cuentan con tachos según los tipos de residuos?	En mi oficina reciclamos el papel que esta usado, por un lado, tenemos toda una columna de papel para reciclar. Tachos separadores de basura sí he visto, pero en la cocina, en el bar, y a la salida del personal, pero en el salón no.	Reciclando papel y con algunos tachos separadores de desperdicios.
Responsabilidad social y empresarial	¿Qué aspectos sostenibles se incluyen en la actual misión y/o visión del restaurante?	Conozco a lo que apunta El Hornero y no sabría decirte si es que se contempla algún aspecto sostenible o de cuidado ambiental, apuntamos más a expandirnos y ser el mejor restaurante de parrillas, pero creo que, como todos, queremos mantenernos en el tiempo tanto como restaurante, pero también como un grupo humano de personas responsables que cuidan el medio ambiente.	Se desconoce los aspectos sostenibles contemplados en la actual misión y/o visión del restaurante.

	¿Cómo controlan el cumplimiento de una correcta salubridad para asegurar el buen servicio final al comensal?	De lo que he observado y a veces conversado con los compañeros de trabajo, sé que hay un control diario a los cocineros sobre la higiene, y también sobre la correcta manipulación de los alimentos fuera y dentro de las refrigeradoras. He visto también, a la ingeniera visitarnos periódicamente para controlar estos aspectos a fondo.	Con un control diario de higiene y visitas de supervisión y control por parte de la ingeniera.
Ecoeficiencia empresarial	¿Cuáles son los beneficios para la empresa al optimizar los recursos naturales (agua, gas, entre otros)?	Yo creo que lo que más se ahorraría al usar el agua, la luz, de manera más inteligente, digamos, es el económico. Vendrá un monto menor por pagar en el recibo mensual. Luego, ya viene por ejemplo el no desperdicio innecesario del agua.	Beneficio económico.
Ventaja competitiva en restaurantes sostenibles	¿Cómo el ser un restaurante responsable ambientalmente impacta en la percepción del consumidor respecto al servicio que recibe?	Impacta cuando se le da la prueba o se le demuestra al comensal que nos preocupamos por cuidar aspectos de cuidado ambiental. Eso creo que a cualquiera le causa una imagen o fama favorecedora.	Impacta positivamente en la percepción del consumidor.
	¿De qué manera considera que el demostrar una mayor conciencia ambiental les brindaría una mayor ventaja competitiva?	Creo que si demostramos perennemente que cuidamos el medio ambiente en ciertas acciones, los clientes notarán este compromiso y puede que esto sea un factor decisivo para ellos. Creo que ahora las personas valoramos mucho eso.	Se valora más, hoy en día un restaurante que cuida el ambiente, y hasta puede ser un factor decisivo de preferencia.
La demanda y su relación con el medio ambiente.	¿De qué manera una mayor demanda podría afectar al medio ambiente?	Si es que existe una mayor demanda de servicio en el restaurante, se va a gastar más recursos, más materiales, y obviamente generará más basura, pero será negativo siempre y cuando no se realicen estas prácticas medioambientales que ya se vienen aplicando, sería importante aplicarlas y adicionar nuevas.	Mayor generación de basura y uso de los recursos afectaría negativamente de no aplicarse correctamente buenas prácticas ambientales.

	¿Como puede el restaurante El Hornero ayudar a reducir la huella de carbono?	Podríamos ayudar si continuamos con las prácticas de cuidado ambiental, y verificando que se realicen siempre correctamente, también podríamos buscar otras ideas o más eficientes.	Supervisando el cumplimiento de las buenas prácticas actualmente realizadas y aplicando o reemplazándolas por unas más eficientes.
Desarrollo sostenible	¿Qué procesos dentro de las diferentes áreas del restaurante considera que ayudan a cuidar el medioambiente?	Como te mencioné en mi área reciclamos papel, prendemos las computadoras y las apagamos si o si al irnos, o en el almuerzo la pongo en modo ahorro de energía, después, he visto que, pues se usan los tachos separadores de basura, se recicla el aceite en la cocina, es bien sabido también que se hizo un cambio de, por ejemplo, las servilletas de papel, a servilletas de tela, pero ahí no sé cuál sería mejor, porque se usa más agua, pero bueno se tendría que evaluar eso ¿no? También en los baños de comensales y del personal mismo, hay instrucciones o cartelitos para lavarse bien las manos y usar bien los caños.	Reutilización de papel, apagado de equipos, tachos distinguidores de desperdicios, reciclaje de aceite, servilletas de tela.
	¿Cómo considera que el restaurante puede mejorar el grado de sostenibilidad respecto al cuidado del medioambiente?	Aplicando más prácticas amigables con el medio ambiente, como dije también, cambiándolas tal vez por unas más eficientes, y como todo proceso, debe haber una supervisión.	Manteniendo las buenas prácticas ambientales actuales, mejorándolas y supervisándolas.
	¿Qué acciones ayudan al restaurante El Hornero para mantenerse en constante desarrollo y ser sostenible en el tiempo?	Creo que justamente ahora que hablamos de este tema, pues el cuidar el medio ambiente influye para poder permanecer en el rubro a pesar de los años.	Las prácticas que cuidan el medio ambiente influyen para poder mantenerse vigente en el rubro y el tiempo.
Gestión ambiental	¿Existe un compromiso ambiental empresarial?	Yo diría que sí hay cierto compromiso por cuidar el planeta, pero no en los rangos óptimos, al menos no un compromiso absoluto, hay puntos por mejorar creo yo, habría que evaluarse área por área, pero siempre hay algo	Sí, pero no un compromiso absoluto.

mejor por hacer y creo que habría que tomarse mucho más en serio este tema, invertir.

Tabla 8

Entrevistado N°7 - Dueño y fundador del restaurante El Hornero

Categoría	Indicadores	Resultados	Codificación
Educación ambiental	¿Considera importante mantener capacitado al personal del restaurante El Hornero sobre las prácticas ambientales y su impacto en el medio ambiente para crear una conciencia ambiental en el equipo de trabajo? ¿Por qué?	Por supuesto, es importante en cualquier tipo de empresa o negocio, si no capacitas a tu personal estarán perdidos y habrá muchos puntos débiles, errores, malas experiencias. Hablando de cuidar el medio ambiente, si creo que es importante, igual de importante que otros aspectos ahora.	Sí, es muy importante capacitar al personal sobre las buenas prácticas ambientales porque de lo contrario habría puntos débiles en el servicio.
Reducir, reutilizar y reciclar	¿De qué manera gestionan la recolección de desperdicios o basura? ¿Cuentan con tachos según los tipos de residuos?	En El Hornero, se recolecta la basura y se separa en tachos diferentes, para luego ser enviado a las empresas responsables de desecharlas correctamente.	Se separan los residuos de acuerdo con su tipo en tachos diferenciadores.
Responsabilidad social y empresarial	¿Qué aspectos sostenibles se incluyen en la actual misión y/o visión del restaurante?	Como misión El Hornero se propone a ser el restaurante con las mejores carnes y parrillas de Lima, si bien es cierto no se incluye literalmente el aspecto de cuidado ambiental o de la sostenibilidad, pero, con el pasar del tiempo se ha generado este interés por hacer pequeños cambios que cuidan el medio ambiente y claro que se van a mantener.	No hay un aspecto sostenible, literalmente incluido en la misión y/o visión del restaurante.
	¿Cómo controlan el cumplimiento de una correcta salubridad para	Bueno, yo personalmente, voy al restaurante a abrirlo, revisar que la apertura sea la correcta, junto con nuestro personal,	Se realiza una supervisión rigurosa diaria en el restaurante antes del servicio, durante y después.

	asegurar el buen servicio final al comensal?	superviso la cocina, que se refrigeren los insumos correctamente, verifico que se use aceite limpio siempre. Muy aparte, el jefe de cocina supervisa todo ello y más diariamente en cada turno. Se cuida rigurosamente que nadie ingrese a la cocina sin cofia para evitar pelos en la comida. Se cuida mucho la pulcritud en el servicio, eso sí o sí de inicio a fin.	
Ecoeficiencia empresarial	¿Cuáles son los beneficios para la empresa al optimizar los recursos naturales (agua, gas, entre otros)?	Inicialmente un menor gasto mensual o anual, se gastaría al menos. Por ejemplo, con el carbón, se usaría lo justo y necesario esto llevaría justamente a lo mismo, ahorro en los gastos o costos, al final siempre es un beneficio monetario para la administración del restaurante.	Beneficio económico.
Ventaja competitiva en restaurantes sostenibles	¿Cómo el ser un restaurante responsable ambientalmente impacta en la percepción del consumidor respecto al servicio que recibe?	Yo creo mucho en que la forma en que te percibe el cliente es clave. Y el brindarles una atención pulcra, personalizada, responsable, consciente va a generar siempre que hablen bien de El Hornero. Demostrando que nos importa el medio ambiente va a generar justamente eso, una excelente percepción e imagen.	Genera una percepción positiva el cuidar el buen servicio al cliente, en especial, dando un servicio completo en todos los aspectos.
	¿De qué manera considera que el demostrar una mayor conciencia ambiental les brindaría una mayor ventaja competitiva?	Lo que hablábamos justamente, si generamos una percepción positiva, los clientes pensarán muy bien de nosotros, y muchas veces pueden preferirnos ante la competencia. Pero, eso sí, yo creo que es importante hacerlo por nuestros valores como empresa, más que solo por quedar bien.	El cliente valorará y tendrá una imagen más consciente del restaurante y ello influye en el momento de elección ante la competencia.
La demanda y su relación con el medio ambiente.	¿De qué manera una mayor demanda podría afectar al medio ambiente?	Al haber mayor concurrencia de personas en cualquier lugar, va a generar mayor consumo, mayor actividad, más basura, y esto obviamente no son buenos	Genera mayor actividad y consumo, por lo tanto, se produce basura que afectaría al medio ambiente si es que no hay una conciencia ambiental bien inculcada.

escenarios si es que no hay conciencia ambiental fuerte.

	<p>¿Como puede el restaurante El Hornero ayudar a reducir la huella de carbono?</p>	<p>Con las prácticas de cuidado ambiental que se aplican dentro del restaurante, mejorar algunas, las que sean necesarias para ser totalmente efectivos. Creo que también podríamos tomar más conciencia social y ambiental, cuando uno va creciendo se va dando cuenta de todo lo que se puede hacer, y por supuesto que las ganas hay, nos vamos a proponer hacer más por la sociedad.</p>	<p>Aplicando buenas y efectivas prácticas ambientales, así como también, trabajar en los puntos de mejora.</p>
<p>Desarrollo sostenible</p>	<p>¿Qué procesos dentro de las diferentes áreas del restaurante considera que ayudan a cuidar el medioambiente?</p>	<p>Pues, aparte de los que te expliqué hace un momento, se cuida el uso de la luz y el agua en todas las áreas, se hace mantenimiento, inspecciones de posibles averías en cañerías, se usa la luz necesaria; al final del día se apagan las luces que no se estén usando, esto se hace por zonas. Además, existen instructivos en los baños para cerrar bien los caños, hay secadoras de aire para manos, se usan algunas mermas de los insumos para generar alguna bebida, como el agua de piña, por ejemplo.</p>	<p>Uso consciente de luz y agua, mantenimientos, instructivos de uso responsable de agua, uso óptimo y eficiente de todos los insumos.</p>
	<p>¿Cómo considera que el restaurante puede mejorar el grado de sostenibilidad respecto al cuidado del medioambiente?</p>	<p>Definitivamente, cuidando cada detalle que se pueda para cuidar el medio ambiente, se me ocurre por ejemplo certificarnos, indagar más del tema ayudaría. Así como se tiene que cumplir un reglamento de restaurantes, sería interesante aplicar en el restaurante un reglamento propio sobre este aspecto.</p>	<p>Obtener una certificación de cuidado ambiental.</p>
	<p>¿Qué acciones ayudan al restaurante El Hornero para mantenerse en constante desarrollo y ser sostenible en el tiempo?</p>	<p>Siempre yo he tenido en mente que para mantener vigente hay que tener capacidad de adaptación, es lo único que puede hacer posible el éxito de un negocio. El Hornero siempre va a buscar mantenerse en el mercado con las nuevas cosas que puedan</p>	<p>Sentido de adaptación y mejora.</p>

surgir, con ese objetivo lo fundé y es así como se maneja ahora, la clave es adaptarse y querer crecer.

Gestión ambiental	¿Existe un compromiso ambiental empresarial?	Ahora sí, si me preguntabas hace 10 años o 15 años, o cuando se fundó El Hornero, pues no. Ahora poco a poco este tema lo estamos cubriendo y tratando de desarrollar de la mejor manera.	Sí, existe un compromiso ambiental empresarial.
-------------------	--	---	---

Tabla 9

Entrevistado N°8 - Gerente general del restaurante El Hornero

Categoría	Indicadores	Resultados	Codificación
Educación ambiental	¿Considera importante mantener capacitado al personal del restaurante El Hornero sobre las prácticas ambientales y su impacto en el medio ambiente para crear una conciencia ambiental en el equipo de trabajo? ¿Por qué?	Totalmente, si no capacitamos a nuestro personal, ¿luego ellos como se defienden en la cancha? Y si hablamos del tema ambiental, creo que si es importante porque nos hacemos más humanos y conscientes	Si, es importante capacitar al personal para generar más consciencia.
Reducir, reutilizar y reciclar	¿De qué manera gestionan la recolección de desperdicios o basura? ¿Cuentan con tachos según los tipos de residuos?	Aquí nosotros si contamos con algunos tachos separadores donde por ejemplo hay cartón, vidrio, papel, plástico, residuos orgánicos. No tenemos muchos, o para la clientela, pero si contamos con algunos.	Si, se cuentan con tachos separadores de desperdicio.
Responsabilidad social y empresarial	¿Qué aspectos sostenibles se incluyen en la actual misión y/o visión del restaurante?	Nuestra misión o visión será siempre ser el mejor restaurante de parrillas de Lima, y si Dios quiere del Perú, ahora, para lograr ello claro debemos permanecer en el mercado. Explícitamente, no mencionamos nada económico o ambiental, pero	No se incluyen aspectos sostenibles explícitos en la misión y/o visión.

creo que implícitamente se puede observar que, si tenemos cierto sentido de consciencia por cuidar el planeta, y eso ayudará a mantenernos bien, y en un planeta más cuidado.

<p>¿Cómo controlan el cumplimiento de una correcta salubridad para asegurar el buen servicio final al comensal?</p>	<p>En cocina es más rigurosa la supervisión de higiene, para nosotros es super importante que el plato que recibe el comensal sea de calidad, y eso implica que sean insumos buenos, frescos, que se almacenen bien, que se manipulen bien, y de eso se encarga el jefe de cocina a diario, adicionalmente yo, el señor Armando, y el administrador hacemos una doble supervisión o verificamos que todo esté en orden, además, hay reglas en cocina, no maquillaje, no joyas, no accesorios, uñas limpias, es bien observado ese tema. Nuestro restaurante cuenta, además, con una ingeniera alimentaria que parte de su trabajo es asegurar estos aspectos.</p>	<p>Jefe de cocina supervisa diariamente que las reglas y procesos para asegurar la inocuidad del servicio sea óptima y efectiva.</p>	
<p>Ecoeficiencia empresarial</p>	<p>¿Cuáles son los beneficios para la empresa al optimizar los recursos naturales (agua, gas, entre otros)?</p>	<p>Como empresa que busca claramente generar una ganancia, el ahorrar en gastos mensuales como el agua, ayudara a incrementar la ganancia ¿no? Creo que es el único beneficio que se podría decir como empresa.</p>	<p>Se obtiene el beneficio económico al optimizar los recursos naturales.</p>
<p>Ventaja competitiva en restaurantes sostenibles</p>	<p>¿Cómo el ser un restaurante responsable ambientalmente impacta en la percepción del consumidor respecto al servicio que recibe?</p>	<p>Me pongo en el lugar de comensal y creo que si yo observo que el restaurante que elijo cuida el medio ambiente apreciaría mucho eso, pero creo que es un cumulo de cosas que también suman. No sé si sea tan decisivo, más que todo porque no sé qué tanto las personas pongan ello por encima de un plato sabroso, o de una cálida atención.</p>	<p>Impacta causando una buena imagen del restaurante, mas no, necesariamente es un factor decisivo.</p>
	<p>¿De qué manera considera que el</p>	<p>Creo que, si demostramos que cuidamos el medio ambiente, y</p>	

	demostrar una mayor conciencia ambiental les brindaría una mayor ventaja competitiva?	que somos conscientes, como empresa, puede generar cierta ventaja, el comensal podría tomar en consideración esto y fidelizarse más con nosotros, porque además de ello, brindamos toda una experiencia grata aquí.	El comensal se fideliza cuando observa que se busca cuidar el medio ambiente.
La demanda y su relación con el medio ambiente.	¿De qué manera una mayor demanda podría afectar al medio ambiente?	Haciendo más basura claramente, si hay más gente, y que no está educada, habrá todo un problema con el tema de la basura, de la organización y de simple conciencia,	La generación de basura afectaría al medio ambiente.
	¿Como puede el restaurante El Hornero ayudar a reducir la huella de carbono?	Reciclando, cuidando de usar el agua necesaria, apagando las luces cuando sea debido, haciendo en realidad todas las prácticas de cuidado ambiental posibles y aptas.	Realizando prácticas de cuidado ambiental.
Desarrollo sostenible	¿Qué procesos dentro de las diferentes áreas del restaurante considera que ayudan a cuidar el medioambiente?	Hay pequeñas acciones que hacemos para cuidar el ambiente, por ejemplo, el aceite se recicla, se embotella por así decirlo, en unos envases diferentes y se envía a la empresa recicladora, se apagan las luces por zonas al finalizar los turnos, se inculca al comensal a usar inteligentemente el agua con unos cartelitos que hay en los baños, la basura la separamos.	Reciclaje de aceite, apagado de luces innecesarias, concientización de uso de agua, separación de basura.
	¿Cómo considera que el restaurante puede mejorar el grado de sostenibilidad respecto al cuidado del medioambiente?	Realizando más prácticas ambientales en todo el restaurante y en todos nuestros locales.	Con la realización de más prácticas ambientales en todos los locales de El Hornero.
	¿Qué acciones ayudan al restaurante El Hornero para mantenerse en constante desarrollo y ser sostenible en el tiempo?	Nos ha servido mucho el saber acoplarse a los cambios que siempre ha habido, desde que trabajo aquí nunca he observado que haya una negativa actitud ante los cambios, el personal aquí es muy colaborativo, hacen lo que sea mejor para el restaurante sin problemas.	La facilidad para acoplarse a nuevos cambios ayuda a mantenerse en desarrollo y sostenible en el tiempo.

Gestión ambiental	¿Existe compromiso ambiental empresarial?	un	Si, yo creo que, como grupo, claro que nos preocupamos por el planeta y tratamos de con las acciones pequeñas que te comenté demostrar nuestro compromiso y coherencia de lo que decimos con lo que hacemos.	Sí, existe compromiso ambiental empresarial.
-------------------	---	----	--	--

Tabla 10

Entrevistado N°9 - Cajera/recepcionista del restaurante El Hornero

Categoría	Indicadores	Resultados	Codificación
Educación ambiental	¿Considera importante mantener capacitado al personal del restaurante El Hornero sobre las prácticas ambientales y su impacto en el medio ambiente para crear una conciencia ambiental en el equipo de trabajo? ¿Por qué?	Si, es importante que nos capaciten, cuando yo empecé me entrenaron por 1 semana y se me explicó todo de mi puesto, de las reglas, de las cosas todos debemos hacer y en esas cosas recuerdo que me dijeron que se debe cuidar en los baños el uso del agua, de cerrar bien los caños, eso lo recuerdo bien, se me quedó marcado.	Es importante capacitar al personal porque se crea consciencia.
Reducir, reutilizar y reciclar	¿De qué manera gestionan la recolección de desperdicios o basura? ¿Cuentan con tachos según los tipos de residuos?	He visto que en cocina si hay esos tachos separadores de basura, en el bar también siempre los veo. En mi caja no, pero yo supongo que porque en realidad yo uso solo papel y cosas de escritorio.	Se separan los desperdicios en tachos diferentes.
Responsabilidad social y empresarial	¿Qué aspectos sostenibles se incluyen en la actual misión y/o visión del restaurante? ¿Cómo controlan el cumplimiento de una correcta salubridad para asegurar el buen servicio final al comensal?	No he escuchado acerca de la misión o visión que me comentas realmente. Pues lo que yo he observado en cocina es que no nos dejan entrar así nomás sin cofía, o en horarios de no está permitido. Las veces que he pasado siempre he visto que son muy juiciosos con la	Desconocimiento de la misión y visión. Con reglas básicas de cocina y del personal que manipula los alimentos.

		higiene, a los compañeros son evaluadas antes de cada turno.	
Ecoeficiencia empresarial	¿Cuáles son los beneficios para la empresa al optimizar los recursos naturales (agua, gas, entre otros)?	Tiene menos gastos la empresa, entonces gasta al menos dinero. Si se usa menos agua, o gas, o los recursos en general como mencionas, es un menor gasto el que viene mes a mes.	El beneficio económico se obtendría de optimizar el uso de los recursos naturales.
Ventaja competitiva en restaurantes sostenibles	¿Cómo el ser un restaurante responsable ambientalmente impacta en la percepción del consumidor respecto al servicio que recibe?	Yo creo que causa una buena imagen cuando los comensales observan que cuidamos nuestro planeta y que no contaminamos o somos más conscientes, y cuando uno observa eso hasta lo repite o aplica en casa como yo, por ejemplo.	
	¿De qué manera considera que el demostrar una mayor conciencia ambiental les brindaría una mayor ventaja competitiva?	Como mencionaba, creo que si el cliente observa estas acciones lo va a valorar y nos va a preferir ante la competencia, o va a frecuentar más el restaurante.	Habría una preferencia por elegir el restaurante El Hornero.
La demanda y su relación con el medio ambiente.	¿De qué manera una mayor demanda podría afectar al medio ambiente?	Cuando hay más gente en el local se genera más basura, por ejemplo, más papel usado, más servilletas usadas, eso lo veo cuando estamos en las horas pico.	Una mayor demanda genera una mayor generación de basura
	¿Como puede el restaurante El Hornero ayudar a reducir la huella de carbono?	Mejorando o verificando que específicamente las prácticas de cuidado ambiental sean realizadas.	Con supervisión sobre las buenas prácticas ambientales.
Desarrollo sostenible	¿Qué procesos dentro de las diferentes áreas del restaurante considera que ayudan a cuidar el medioambiente?	Reciclamos mucho el papel en la caja, siempre usamos hasta el más mínimo espacio para algo, apago mi computadora cada que finaliza mi turno, uso un ventilador que es a pilas, cuando se finaliza el turno con el mozo que este en turno siempre apagamos las luces que no son necesarias, como las de los salones privados. En el comedor y en cocina si he visto que separan la basura, por ejemplo, y ya luego viene	Se realizan prácticas de ahorro de agua, luz,

una empresa a recogerla intuyo que para reciclar.

	¿Cómo considera que el restaurante puede mejorar el grado de sostenibilidad respecto al cuidado del medioambiente?	Implementando de repente más reglas en todas las áreas del restaurante.	Implementando más prácticas amigables con el medio ambiente.
	¿Qué acciones ayudan al restaurante El Hornero para mantenerse en constante desarrollo y ser sostenible en el tiempo?	Yo creo que es el equipo del restaurante, todos siempre cuando recibimos indicaciones de lo que sea, lo acatamos y cumplimos, siempre. Yo creo que cooperamos todos y eso ayuda a que se note en el servicio final.	El equipo humano de El Hornero y su cooperación ayuda a mantenerse en desarrollo.
Gestión ambiental	¿Existe un compromiso ambiental empresarial?	Si, porque sino no se harían estas acciones de reciclar, de cuidar el agua, luz, basura.	Sí, existe compromiso ambiental empresarial.

Tabla 11

Entrevistado N°10 - Sommelier del restaurante El Hornero

Categoría	Indicadores	Resultados	Codificación
Educación ambiental	¿Considera importante mantener capacitado al personal del restaurante El Hornero sobre las prácticas ambientales y su impacto en el medio ambiente para crear una conciencia ambiental en el equipo de trabajo? ¿Por qué?	Sí, porque nos genera conocimiento sobre las maneras de ayudar a ser más responsable con el medio ambiente, hay cosas que se saben por el colegio, publicidad pero que tu trabajo te informe del tema para aplicarlo es super bueno.	Si, es importante porque concientiza al personal sobre el tema.
Reducir, reutilizar y reciclar	¿De qué manera gestionan la recolección de desperdicios o basura? ¿Cuentan con tachos según	Sí, hay tachos en las áreas que no dan la cara al cliente, en la entrada del personal, en la cocina, y en el bar.	Sí, se cuenta con tachos separadores de desperdicios en las áreas internas del restaurante.

	los tipos de residuos?		
Responsabilidad social y empresarial	¿Qué aspectos sostenibles se incluyen en la actual misión y/o visión del restaurante?	No he oído de la misión o visión del restaurante sinceramente.	Hay un desconocimiento por la misión y/o visión del restaurante.
	¿Cómo controlan el cumplimiento de una correcta salubridad para asegurar el buen servicio final al comensal?	En El Hornero, el tema de la higiene es muy delicado, los jefes siempre supervisan este aspecto todos los días, el jefe de cocina mucho más, y la ingeniera viene a controlar.	Se controla el cumplimiento de una buena salubridad con supervisión diaria.
Ecoeficiencia empresarial	¿Cuáles son los beneficios para la empresa al optimizar los recursos naturales (agua, gas, entre otros)?	Si se usan eficientemente los recursos se puede tener un menor consumo, o el consumo justo y necesario, entonces no habría un gasto innecesario de dinero ni del recurso.	Se obtiene un consumo justo del recurso y un gasto menor de dinero.
Ventaja competitiva en restaurantes sostenibles	¿Cómo el ser un restaurante responsable ambientalmente impacta en la percepción del consumidor respecto al servicio que recibe?	Impacta positivamente, lógico. Si yo recibo un servicio que sé que ha sido hecho respetando el medio ambiente o que el que me sirve mi plato practica el cuidado ambiental, me hace sentir bien.	Impacta positivamente el notar que el restaurante es responsable con el medio ambiente.
	¿De qué manera considera que el demostrar una mayor conciencia ambiental les brindaría una mayor ventaja competitiva?	Siento que como cliente el consumir y contribuir acudiendo a un restaurante que cuida nuestro planeta, genera un sentimiento positivo de preferencia hacia el restaurante.	Se genera una preferencia hacia el restaurante.
La demanda y su relación con el medio ambiente.	¿De qué manera una mayor demanda podría afectar al medio ambiente?	Yo creo que, si se usa más gas, se genera mas co2 y esto es negativo hasta donde tengo entendido. Al haber una mayor demanda, por ejemplo, también, hay más platos sucios, se gasta mas agua, habría que usar lo justo en todo caso.	Se generaría más contaminación si es que existe una mayor demanda.
	¿Como puede el restaurante El Hornero ayudar a	Al ser una marca con varias sedes, sería bueno averiguar como de repente purificar el	Reduciendo el aire contaminado o purificándolo de alguna manera, teniendo alianzas

	reducir la huella de carbono?	aire o humo que se genera o generando alianzas con empresas que reciclan y asesorarse mas en el tema. Usando más materiales biodegradables.	estratégicas, podría ayudar a reducir la huella de carbono.
Desarrollo sostenible	¿Qué procesos dentro de las diferentes áreas del restaurante considera que ayudan a cuidar el medioambiente?	El vidrio es separado en tachos diferentes para su reciclaje, por ejemplo, en la caja se reúsa el papel, se evita en lo máximo dar boletas físicas o facturas.	Reciclaje de vidrio, papel, reducción de uso de papel.
	¿Cómo considera que el restaurante puede mejorar el grado de sostenibilidad respecto al cuidado del medioambiente?	Como ya lo mencioné hace un momento, creo que la manera de poder mejorar este aspecto es tener acceso a la información relacionada a este tema, y la manera más eficiente de poder obtenerla es que el restaurante trabaje junto con más entidades que tengan el mismo objetivo que es contribuir con el medio ambiente.	Teniendo más información del tema, y el trabajo conjunto del restaurante con empresas con los mismos intereses.
	¿Qué acciones ayudan al restaurante Hornero para mantenerse en constante desarrollo y ser sostenible en el tiempo?	Hablando de mi área de trabajo, el tema de la experiencia y de la importancia que le damos a los comensales, ya que no solamente es entregarles el vino, es lo que nos da la vigencia que existe hasta ahora, el servicio personalizado, y en cuanto al desarrollo estamos en una constante adaptación a los nuevos productos, reglas, necesidades de los clientes.	Brindando una experiencia grata al comensal y estar en constante adaptación a las nuevas necesidades.
Gestión ambiental	¿Existe un compromiso ambiental empresarial?	Creo que sí, creo que la empresa ha estado trabajando en eso, ya que se ha implementado prácticas en beneficio para el medio ambiente, sin embargo, si hay cosas por mejorar creo. Este tema, está tomando más importancia ahora, eso está clarísimo.	Sí, existe compromiso y se sigue trabajando en ello.

4.2 Matriz de triangulación de resultados

Todas las respuestas recibidas durante las entrevistas a expertos se registraron en tablas. Se han dividido en preguntas según la categoría y subcategoría a la que pertenecen. Es conveniente hacer que la comparación y el análisis sean más fáciles y organizados de esta manera, además de la interpretación de los resultados individuales.

Tabla 12

Matriz de triangulación de resultados - Pregunta 1

CATEGORÍA: Buenas prácticas ambientales	
SUB-CATEGORÍA: Educación ambiental	
PREGUNTA 1: ¿Considera importante mantener capacitado al personal del restaurante El Hornero sobre las prácticas ambientales y su impacto en el medio ambiente para crear una conciencia ambiental en el equipo de trabajo? ¿Por qué?	
Entrevistado 1	Si, bueno sabiendo realmente como está el tema de la contaminación, las capacitaciones sí se dan. No es muy seguido, es cada 3 meses, la ingeniera se divide en diferentes locales, tenemos por ejemplo las bolsas, antes eran de plástico ahora de papel, se trata de dar lo mínimo. Cuando es necesario. Se sabe del tema por lo que observamos más que todo.
Entrevistado 2	Si, y el personal está capacitado para todo, servicio, atención. Aunque a veces no se puede evitar que se dé cañita, el cliente lo pide y no se le puede negar. Al cliente se le complace. Y pues, capacitarlos ayuda a que ellos sepan al revés y derecho de todo lo sucedido o aplicado en el restaurante.
Entrevistado 3	Si claro, es importante que estén capacitados, así se sabe más sobre cómo reducir la contaminación. Lo que vemos por ejemplo es la emisión de humos, tenemos filtros de carbono y los trabajadores lo conocen bien, el reciclaje, todo por las practicas que tenemos. Capacitación como tal, tal vez no, pero si tipos de inducción sobre el tema.
Entrevistado 4	Yo creo que sí, porque obviamente el tema de reciclar es importante para que de alguna u otra manera se tenga menos contaminación, y conciencia.

Entrevistado 5	Lógicamente, es importante porque ayuda a concientizar y reducir lo que nosotros mismos contaminamos. Y si se puede mejorar y conocer más de eso, se debe hacer.
Entrevistado 6	Si, es importante que todos conozcamos como cuidar nuestro planeta, ¿por qué? Porque aquí vivimos y aquí vivirán nuestros hijos, yo soy mama y quiero dejarles lo mejor y en las mejores condiciones posibles. Si nos educamos todos, se haría un gran cambio creo yo.
Entrevistado 7	Por supuesto, es importante en cualquier tipo de empresa o negocio, si no capacitas a tu personal estarán perdidos y habrá muchos puntos débiles, errores, malas experiencias. Hablando de cuidar el medio ambiente, si creo que es importante, igual de importante que otros aspectos ahora.
Entrevistado 8	Totalmente, si no capacitamos a nuestro personal, ¿luego ellos como se defienden en la cancha? Y si hablamos del tema ambiental, creo que si es importante porque nos hacemos más humanos y conscientes
Entrevistado 9	Si, es importante que nos capaciten, cuando yo empecé me entrenaron por 1 semana y se me explicó todo de mi puesto, de las reglas, de las cosas todos debemos hacer y en esas cosas recuerdo que me dijeron que se debe cuidar en los baños el uso del agua, de cerrar bien los caños, eso lo recuerdo bien, se me quedó marcado.
Entrevistado 10	Sí, porque nos genera conocimiento sobre las maneras de ayudar a ser más responsable con el medio ambiente, hay cosas que se saben por el colegio, publicidad pero que tu trabajo te informe del tema para aplicarlo es super bueno.
Comparación	Los entrevistados coinciden en la importancia de que todo personal de El Hornero este capacitado sobre buenas prácticas ambientales para generar conciencia sobre la contaminación. Entrevistado 3 explicó, además, que actualmente se realizan inducciones mas no capacitaciones como tal.

Interpretación: Todos los expertos expresaron que efectivamente tener a un personal capacitado es de suma importancia para generar conciencia ambiental en medio de toda la contaminación que se da hoy en día y así, de cierta manera, reducirla. Sin embargo, no se evidencia que actualmente se realicen capacitaciones continuas y bien elaboradas sobre el tema de prácticas ambientales en el restaurante.

Tabla 13

Matriz de triangulación de resultados - Pregunta 2

CATEGORÍA: Buenas prácticas ambientales
SUB-CATEGORÍA: Reducir reutilizar y reciclar

PREGUNTA 2: ¿De qué manera gestionan la recolección de desperdicios o basura? ¿Cuentan con tachos según los tipos de residuos?

Entrevistado 1	<p>Si, por ejemplo, separamos el vidrio en el bar, los desperdicios orgánicos se separan de los desperdicios plásticos. En administración cada oficina tiene su área de reúso de papel, por ejemplo, se usa el papel de nuevo si la parte de atrás no tiene nada impreso, como para anotar o volver a imprimir. De todas maneras, se trata de evitar imprimir, pero en administración a veces es necesario. También, por ejemplo, en cocina se tienen tachos de aceite, nosotros ponemos el aceite usado en estos tachos, que luego es recogido por una compañía que desecha este aceite creo de la manera más cuidadosa.</p> <p>Nosotros gestionamos por ejemplo los residuos de aceite, nosotros cambiamos diario, en la mañana por ejemplo el encargado usa aceite nuevo, durante el día también cambia de aceite, y así hasta la noche. Cuando se va, se echa ese aceite en tachos, y vienen unas personas a llevarlo diario, o a veces un día sí y un día no. Lo que no se tiene son tachos verdes en el salón mismo. Pero si tenemos en las áreas de trabajo.</p>
Entrevistado 2	<p>El reciclaje del aceite, tenemos también reciclados los residuos, no en su totalidad, pero si reciclamos residuos. Bueno, y luego también tenemos ahorro de agua o de luz.</p>
Entrevistado 3	<p>He visto mucho el reciclaje de aceite en desuso, la compañía es Friol. Se recicla de esta manera, también las botellas en el bar, botellas de vidrio, plástico, y luego se envía esto a un reciclador.</p>
Entrevistado 4	<p>La basura se divide en un tacho general de desperdicios orgánicos que luego solo se desecha, en otros tachos plásticos, y en otro los vidrios. El aceite es también desechado aparte. Así gestionamos los desechos o desperdicios.</p>
Entrevistado 5	<p>En mi oficina reciclamos el papel que esta usado, por un lado, tenemos toda una columna de papel para reciclar. Tachos separadores de basura sí he visto, pero en la cocina, en el bar, y a la salida del personal, pero en el salón no.</p>
Entrevistado 6	<p>En El Hornero, se recolecta la basura y se separa en tachos diferentes, para luego ser enviado a las empresas responsables de desecharlas correctamente.</p>
Entrevistado 7	<p>Aquí nosotros si contamos con algunos tachos separadores donde por ejemplo hay cartón, vidrio, papel, plástico, residuos orgánicos. No tenemos muchos, o para la clientela, pero si contamos con algunos.</p>
Entrevistado 8	

Entrevistado 9	He visto que en cocina si hay esos tachos separadores de basura, en el bar también siempre los veo. En mi caja no, pero yo supongo que porque en realidad yo uso solo papel y cosas de escritorio.
Entrevistado 10	Sí, hay tachos en las áreas que no dan la cara al cliente, en la entrada del personal, en la cocina, y en el bar. Todos los entrevistados explicaron la manera en la que gestionan sus desperdicios o basura en diferentes áreas y de qué tipos. Coinciden en la presencia de tachos según tipo de residuos únicamente dentro de las áreas de trabajo, mas no, en el salón de servicio.
Comparación	

Interpretación: Todos los entrevistados expresaron y enfatizaron en la gestión del aceite en desuso. Mencionaron que se cuentan con tachos estratégicamente ubicados para almacenar aceite que ya no está apto para el consumo humano. Además, mencionaron que se cuentan con tachos para que el personal pueda usar para desechar botellas de vidrio, plástico, papel. Se mencionó también que los tachos están ubicados dentro de las áreas de trabajo, mas no, en el área de servicio al cliente, el cual es un punto importante por considerar en la discusión del trabajo de investigación.

Tabla 14

Matriz de triangulación de resultados - Pregunta 3

CATEGORÍA: Buenas prácticas ambientales

SUB-CATEGORÍA: Responsabilidad social y empresarial

PREGUNTA 3: ¿Qué aspectos sostenibles se incluyen en la actual misión y/o visión del restaurante?

Entrevistado 1	Bueno, es algo más como conocido o hablado sobre la forma de operar dentro del restaurante respecto a cuidar el ambiente, pero no hay una misión y visión como tal en algún documento de la empresa que mencione aspectos sostenibles. Pero si por ejemplo se lleva a cabo, el hecho de separar plásticos en las áreas, en el área contable, las capacitaciones que te mencione que a veces se dan, pero es mayormente para áreas de atención y no tanto para las áreas de administración. Ah, y también se apagan las computadoras.
----------------	--

Entrevistado 2	No tenemos, así como tal una misión y visión que se conozca o se tenga presente en el restaurante abiertamente hablada, pero si hay aspectos que se cuidan y se hacen como el reciclaje, por ejemplo. El Hornero tiene que cuidar su imagen y el cuidar el medio ambiente influye.
Entrevistado 3	Exactamente no dice en la misión y visión del restaurante aspectos ambientales o sostenibles, no lo indica literalmente. Pero en acciones si se puede observar eso.
Entrevistado 4	No conozco la verdad si es que hay una misión y visión de la empresa como tal, nunca lo he escuchado, pero si considero que hay estas prácticas de reciclaje que tal vez pueden reflejar implícitamente que se cuidan aspectos medio ambientales en el restaurante.
Entrevistado 5	Realmente no se si existe una misión o visión como restaurante, yo intuyo que si porque en las reuniones diarias que tenemos antes de turno siempre se enfatiza que cada día el servicio tiene que ser excelente, y nos dan <i>típs</i> de mejoras, pero no se enfatiza mucho o siempre en tocar temas medioambientales.
Entrevistado 6	Conozco a lo que apunta El Hornero y no sabría decirte si es que se contempla algún aspecto sostenible o de cuidado ambiental, apuntamos más a expandirnos y ser el mejor restaurante de parrillas, pero creo que, como todos, queremos mantenernos en el tiempo tanto como restaurante, pero también como un grupo humano de personas responsables que cuidan el medio ambiente.
Entrevistado 7	Como misión El Hornero se propone a ser el restaurante con las mejores carnes y parrillas de Lima, si bien es cierto no se incluye literalmente el aspecto de cuidado ambiental o de la sostenibilidad, pero, con el pasar del tiempo se ha generado este interés por hacer pequeños cambios que cuidan el medio ambiente y claro que se van a mantener.
Entrevistado 8	Nuestra misión o visión será siempre ser el mejor restaurante de parrillas de Lima, y si Dios quiere del Perú, ahora, para lograr ello claro debemos permanecer en el mercado. Explícitamente, no mencionamos nada económico o ambiental, pero creo que implícitamente se puede observar que, si tenemos cierto sentido de consciencia por cuidar el planeta, y eso ayudará a mantenernos bien, y en un planeta más cuidado.
Entrevistado 9	No he escuchado acerca de la misión o visión que me comentas realmente.
Entrevistado 10	No he oído de la misión o visión del restaurante sinceramente.
Comparación	Los entrevistados expresan que desconocen la existencia de una misión y visión por parte de la gestión del restaurante, pero concuerdan en que las acciones demostrarían que, sí se toma en cuenta este aspecto de cierta manera.

Interpretación: Los diez entrevistados evidenciaron que no hay una cultura organizacional muy marcada entre los que la conforman, debido a que desconocen la existencia de dos puntos muy importantes en una empresa, que es el saber a dónde se quiere llegar y qué objetivos se tienen como organización. Sin embargo, mencionaron que podían deducirlo a través de algunas acciones que han observado que se aplican en ciertos procesos y áreas del restaurante.

Tabla 15

Matriz de triangulación de resultados - Pregunta 4

CATEGORÍA: Buenas prácticas ambientales	
SUB-CATEGORÍA: Responsabilidad social y empresarial	
PREGUNTA 4: ¿Cómo controlan el cumplimiento de una correcta salubridad para asegurar el buen servicio final al comensal?	
Entrevistado 1	Bueno, lo principal de nuestro servicio es la rapidez en salir los pedidos, y atención personalizada, además de ello lo que nos hace excelentes y que nuestros clientes sientan un servicio de alta calidad son los mismos insumos que son buenazos. Y mucho influye la manera en que cuidamos que los insumos sean inocuos, tenemos reglas que en cocina son especialmente obligatorias, el jefe de cocina es el encargado de velar por este cumplimiento.
Entrevistado 2	Nuestros productos y por tanto el servicio que damos son totalmente excelente y se nota. En cocina cuidamos mucho que todo sea salubre como lo merecen nuestros clientes. En cocina tenemos a el jefe de cocina y yo como administrador también siempre estoy atento a que, por ejemplo, nadie puede entrar a la cocina sin su cofia, todos los cocineros a diario se les evalúa las manos, no anillos, etc. Pero principalmente es la ingeniera quien controla el buen estado y mantenimiento de las carnes, por ejemplo. Como ingeniera alimentaria, me turno por semanas a cada local, y superviso que cada proceso y medida impuesta para asegurar la inocuidad de los alimentos se dé correctamente, que ciertos productos estén bien rotulados, medidas de higiene y limpieza, buena conservación de los insumos. Yo voy cada semana, pero durante la semana de los locales que no voy está encargado el jefe de cocina del cumplimiento de la higiene y rapidez de los platos. Y bueno esto influye mucho para la calidad final que se puede observar en los platos.
Entrevistado 3	

Entrevistado 4	<p>Yo he visto mucho que, si se cuida mucho que por ejemplo nadie puede pasar a la cocina sin cofias, es obligatorio, muchas veces por ejemplo el personal de las oficinas tiene que pasar por la cocina para poder salir del restaurante o ir a los servicios del personal y tienen que si o si usar cofias. Hay cámaras, la ingeniera viene a supervisar siempre y créeme que es bien juiciosa con este tema.</p>
Entrevistado 5	<p>La excelencia yo creo que, en el restaurante, se logra mucho por la atención que debe ser rápida, amable, excelente, el ambiente, y claro la buena calidad de los platos, los insumos de alta calidad, creo que saber conservar los insumos en buen estado es parte de que la excelencia se perciba, y los clientes lo perciben, nos lo dicen, claro.</p>
Entrevistado 6	<p>De lo que he observado y a veces conversado con los compañeros de trabajo, sé que hay un control diario a los cocineros sobre la higiene, y también sobre la correcta manipulación de los alimentos fuera y dentro de las refrigeradoras. He visto también, a la ingeniera visitarnos periódicamente para controlar estos aspectos a fondo.</p>
Entrevistado 7	<p>Bueno, yo personalmente, voy al restaurante a abrirlo, revisar que la apertura sea la correcta, junto con nuestro personal, superviso la cocina, que se refrigeren los insumos correctamente, verifico que se use aceite limpio siempre. Muy aparte, el jefe de cocina supervisa todo ello y más diariamente en cada turno. Se cuida rigurosamente que nadie ingrese a la cocina sin cofia para evitar pelos en la comida. Se cuida mucho la pulcritud en el servicio, eso sí o sí de inicio a fin.</p>
Entrevistado 8	<p>En cocina es más rigurosa la supervisión de higiene, para nosotros es super importante que el plato que recibe el comensal sea de calidad, y eso implica que sean insumos buenos, frescos, que se almacenen bien, que se manipulen bien, y de eso se encarga el jefe de cocina a diario, adicionalmente yo, el señor Armando, y el administrador hacemos una doble supervisión o verificamos que todo esté en orden, además, hay reglas en cocina, no maquillaje, no joyas, no accesorios, uñas limpias, es bien observado ese tema. Nuestro restaurante cuenta, además, con una ingeniera alimentaria que parte de su trabajo es asegurar estos aspectos.</p>
Entrevistado 9	<p>Pues lo que yo he observado en cocina es que no nos dejan entrar así nomás sin cofia, o en horarios de no está permitido. Las veces que he pasado siempre he visto que son muy juiciosos con la higiene, a los compañeros son evaluadas antes de cada turno.</p>
Entrevistado 10	<p>En El Hornero, el tema de la higiene es muy delicado, los jefes siempre supervisan este aspecto todos los días, el jefe de cocina mucho más, y la ingeniera viene a controlar.</p>
Comparación	<p>Los entrevistados manifiestan que en cocina se cuida mucho el tener los productos en un correcto estado de salubridad, lo cual, influye mucho en el producto y servicio final que se entrega al cliente.</p>

Interpretación: Los entrevistados concuerdan en que, parte de la excelencia que se brinda en el servicio del restaurante El Hornero es gracias a la calidad de los insumos usados y de su idónea conservación, mencionaron también la presencia de la ingeniera alimentaria que supervisa el cumplimiento de las medidas de conservación y que, además, el jefe de cocina también tiene la labor de cuidar este aspecto.

Tabla 16

Matriz de triangulación de resultados - Pregunta 5

CATEGORÍA: Buenas prácticas ambientales	
SUB-CATEGORÍA: Ecoeficiencia empresarial	
PREGUNTA 5: ¿Cuáles son los beneficios para la empresa al optimizar los recursos naturales (agua, gas, entre otros)?	
Entrevistado 1	En el caso del agua cuidamos mucho que no haya fugas, por ejemplo, y hacer el mantenimiento preventivo y correctivo, esto nos ayuda a ahorrar dinero, a no malgastar el agua. Lo mismo sucede con la luz o energía eléctrica, tratamos de usar eficientemente, solo cuando necesitamos las computadoras, y ahorramos la luz.
Entrevistado 2	Al nosotros usar lo necesario creo que el principal beneficio es el económico, la factura de luz va a ser menor que si no cuidamos el nivel de consumo de agua o luz.
Entrevistado 3	En mi opinión el principal y más importante beneficio creo que es que no usamos agua o luz más de lo que deberíamos y dejamos que a largo plazo por así decirlo se preserven estos recursos ya que no creo que sean infinitos. Luego ya viene el beneficio de ahorro claro, el económico para la empresa.
Entrevistado 4	Yo supongo que el beneficio económico, ya que el recibo de luz o agua viene menos al usar solo el agua necesaria. Pero también siento que, si algún comensal ve que cuidamos este aspecto con cartelitos o algo así, valora ello y nos hace quedar bien, creo yo.
Entrevistado 5	El beneficio económico, el ahorro de dinero, al consumir menos agua y cuidar que se use eficientemente y haya menos fuga de agua, se ahorra más dinero cada mes. Por ejemplo, he visto que se hace mantenimiento a los caños, baños, bueno a las tuberías también, las limpian de aceite, aunque esto no ahorra dinero, pero igual.
Entrevistado 6	Yo creo que lo que más se ahorraría al usar el agua, la luz, de manera más inteligente, digamos, es el económico. Vendrá un monto menor por pagar en el

	recibo mensual. Luego, ya viene por ejemplo el no desperdicio innecesario del agua.
Entrevistado 7	Inicialmente un menor gasto mensual o anual, se gastaría menos. Por ejemplo, con el carbón, se usaría lo justo y necesario esto llevaría justamente a lo mismo, ahorro en los gastos o costos, al final siempre es un beneficio monetario para la administración del restaurante.
Entrevistado 8	Como empresa que busca claramente generar una ganancia, el ahorrar en gastos mensuales como el agua, ayudara a incrementar la ganancia ¿no? Creo que es el único beneficio que se podría decir como empresa.
Entrevistado 9	Tiene menos gastos la empresa, entonces gasta menos dinero. Si se usa menos agua, o gas, o los recursos en general como mencionas, es un menor gasto el que viene mes a mes.
Entrevistado 10	Si se usan eficientemente los recursos se puede tener un menor consumo, o el consumo justo y necesario, entonces no habría un gasto innecesario de dinero ni del recurso.
Comparación	Los entrevistados en general manifiestan que, el principal beneficio que se obtiene como empresa al usar eficientemente los recursos naturales es el económico. Entrevistado 3 mencionó la preservación por más tiempo de los recursos y entrevistado 4 manifestó la buena imagen que se obtiene al demostrar el cuidado de los recursos naturales.

Interpretación: Si en algo están de acuerdo los diez entrevistados es en que el beneficio más significativo que se da en la empresa al optimizar el uso de los recursos naturales como el agua, es la existencia de una reducción en el gasto mensual respecto al recibo de agua. Luego de ello, un entrevistado mencionó el beneficio que se obtendría a largo plazo respecto al medio ambiente y la preservación de los recursos por más tiempo. Por otro lado, otro entrevistado mencionó que se obtiene como beneficio una buena imagen que se llevan los clientes al ver que el restaurante inculca esta optimización de recursos naturales.

Tabla 17

Matriz de triangulación de resultados - Pregunta 6

CATEGORÍA: Buenas prácticas ambientales

SUB-CATEGORÍA: Ventaja competitiva en restaurantes sostenibles

PREGUNTA 6: ¿Cómo el ser un restaurante responsable ambientalmente impacta en la percepción del consumidor respecto al servicio que recibe?

Entrevistado 1	Bueno yo creo que la percepción de nuestros comensales es importante conocerla, ya que nosotros podemos implementar nuevas cosas o hacer cambios y si no sabemos si estas son bien recibidas o percibidas por ellos se pierde un poco el sentido. Habría que de repente ver una forma de conocer directamente si se está recibiendo de forma positiva por ejemplo el cambio de materiales para <i>delivery</i> , creo que a veces pueden pensar que la calidad baja por ejemplo el no dar sorbetes a menos que lo pidan, pero en realidad es por el tema de reducción de plástico, creo que puede haber un impacto positivo y negativo en ocasiones, ya que hay clientes que con sus expresiones puedes determinar si algo les agrada o no. Creo que impacta positivamente en la percepción de los comensales
Entrevistado 2	respecto al servicio que reciba ya que no solo ver la calidad de los insumos, la calidad del servicio y atención, sino que además el ver que hay calidad en valores como empresa que son aplicados en nuestro local respecto al cuidado del planeta, esto yo creo al menos que se percibe y se toma de la mejor manera. Yo creo que impacta totalmente si se demuestra ser un restaurante responsable con el medio ambiente en la percepción de nuestros clientes.
Entrevistado 3	Pero creo que para que se entienda el motivo y propósito es importante explicar al cliente las razones de los cambios, hay clientes a veces que se incomodan porque por ejemplo las servilletas cambian de “calidad” y en realidad es porque son biodegradables y hay que explicar ¿no? Porque si no lo pueden tomar como que el servicio o calidad ha bajado en El Hornero. Pues yo creo que si impacta y mucho el ser un restaurante que cuida el medio ambiente en el servicio que brindamos a los clientes pues estamos al fin y al cabo cuidando algo o el planeta que es donde vivimos todos en realidad y creo que es para un bien común, así que sí, y además el servicio se debe valorar más aún si sabes que aportas a un lugar que vela indirectamente también por tu futuro, nuestro futuro en realidad.
Entrevistado 4	Si hablamos en cuanto al servicio que recibe yo creo que si se ve influenciado positivamente pues sabes que ese lugar donde consumes es
Entrevistado 5	

	un restaurante que es consciente y no solo piensa en lucrar, sino que aporta a un cambio que en realidad todos deberíamos hacer.
Entrevistado 6	Impacta cuando se le da la prueba o se le demuestra al comensal que nos preocupamos por cuidar aspectos de cuidado ambiental. Eso creo que a cualquiera le causa una imagen o fama favorecedora.
Entrevistado 7	Yo creo mucho en que la forma en que te percibe el cliente es clave. Y el brindarles una atención pulcra, personalizada, responsable, consciente va a generar siempre que hablen bien de El Hornero. Demostrando que nos importa el medio ambiente va a generar justamente eso, una excelente percepción e imagen.
Entrevistado 8	Me pongo en el lugar de comensal y creo que si yo observo que el restaurante que elijo cuida el medio ambiente apreciaría mucho eso, pero creo que es un cumulo de cosas que también suman. No sé si sea tan decisivo, más que todo porque no sé qué tanto las personas pongan ello por encima de un plato sabroso, o de una cálida atención.
Entrevistado 9	Yo creo que causa una buena imagen cuando los comensales observan que cuidamos nuestro planeta y que no contaminamos o somos más conscientes, y cuando uno observa eso hasta lo repite o aplica en casa como yo, por ejemplo.
Entrevistado 10	Impacta positivamente, lógico. Si yo recibo un servicio que sé que ha sido hecho respetando el medio ambiente o que el que me sirve mi plato practica el cuidado ambiental, me hace sentir bien.
Comparación	Los entrevistados en su mayoría expresan que el impacto es positivo y se percibe en el servicio cuando los clientes observan que el restaurante es consciente y vela por el cuidado del planeta (bien común). Dos entrevistados comentaron que en ocasiones se puede tomar negativamente ciertas buenas prácticas ambientales, si es que no se explican las razones.

Interpretación: Cada uno de los entrevistados da su punto de vista respecto a cómo toman los clientes las buenas prácticas ambientales que realiza el restaurante en sus servicios. Uno de los entrevistados, dio un punto importante que es el explicar la razón de ser de ciertos cambios y así puedan entender mejor los clientes, ya que, algunas veces podrían por desconocimiento llevarse la idea de que la calidad es baja. Otro entrevistado, además, mencionó que es importante buscar la manera de saber cómo toma el cliente estos cambios. Sin embargo, en líneas generales concuerdan en que sí hay un impacto positivo en su mayoría, por ejemplo, cuando el cliente observa esta

responsabilidad ambiental al momento de ofrecerle una servilleta, de brindarle sus pedidos para llevar en envases diferentes, entre otros.

Tabla 18

Matriz de triangulación de resultados - Pregunta 7

CATEGORÍA: Buenas prácticas ambientales	
SUB-CATEGORÍA: Ventaja competitiva en restaurantes sostenibles	
PREGUNTA 7: ¿De qué manera considera que el demostrar una mayor conciencia ambiental les brindaría una mayor ventaja competitiva?	
Entrevistado 1	Quizás, bueno los clientes no se llevan nada, todo queda aquí, y creo dejarles ver los tachos no siento que sean tan presentable. Quizás el tema de volver a los envases biodegradables que se dejó de usar porque la comida sudaba y se mojaba entonces bajaba la calidad, pero de repente poniendo papel aluminio podría ayudar a dar a entender que cuidamos el medio ambiente sin dejar la buena calidad y sí claro con ello lograr una ventaja ante la competencia.
Entrevistado 2	Creo que si nuestro cliente observa que aparte de la excelente calidad que brindamos nos preocupamos por cuidar los recursos naturales o que reciclamos puede llegar a considerar ello como un punto positivo respecto a nuestro servicio y tal vez si preferir nuestro servicio ante otros.
Entrevistado 3	Yo si considero que, si el cliente observa por ejemplo nuestros cartelitos en los baños de ahorro de agua, le damos una buena impresión y ello puede repercutir en su preferencia por nuestros servicios ante la competencia que tal vez no contempla este aspecto en sus áreas.
Entrevistado 4	Creo que el cliente al ver que no solo somos un restaurante que da un buen servicio en cuanto a su comida o la atención personalizada que se le brinda, sino que además estamos cuidando o intentando cuidar el agua o la contaminación si puede llegar a sentir cierta preferencia por nosotros.
Entrevistado 5	En partes siento que si puede haber cierta preferencia por parte de los clientes si notan algunos cambios que se han hecho por ejemplo las servilletas, el tipo de material, o por ejemplo que evitamos dar cosas de plástico, pero no sé qué tanto esto influya en comparación con la calidad de los platos o la atención, ósea si creo que puede generar cierta apreciación y valoración por así decirlo, pero no sé si eso define totalmente la ventaja ante la competencia.
Entrevistado 6	Creo que si demostramos perennemente que cuidamos el medio ambiente en ciertas acciones, los clientes notarán este compromiso y puede que esto sea un factor decisivo para ellos. Creo que ahora las personas valoramos mucho eso.

Entrevistado 7	Lo que hablábamos justamente, si generamos una percepción positiva, los clientes pensarán muy bien de nosotros, y muchas veces pueden preferirnos ante la competencia. Pero, eso sí, yo creo que es importante hacerlo por nuestros valores como empresa, más que solo por quedar bien.
Entrevistado 8	Creo que, si demostramos que cuidamos el medio ambiente, y que somos conscientes, como empresa, puede generar cierta ventaja, el comensal podría tomar en consideración esto y fidelizarse más con nosotros, porque además de ello, brindamos toda una experiencia grata aquí.
Entrevistado 9	Como mencionaba, creo que si el cliente observa estas acciones lo va a valorar y nos va a preferir ante la competencia, o va a frecuentar más el restaurante.
Entrevistado 10	Siento que como cliente el consumir y contribuir acudiendo a un restaurante que cuida nuestro planeta, genera un sentimiento positivo de preferencia hacia el restaurante.
Comparación	Los entrevistados expresan que se puede generar cierta ventaja ante la competencia si el comensal observa o nota los esfuerzos o detalles que se realizan dentro del restaurante por cuidar el medio ambiente, sin embargo, solo uno mencionó que es un punto positivo por considerar, pero no un determinante.

Interpretación: Los entrevistados concuerdan en que al demostrar al cliente o comensal la intención del restaurante por cuidar ciertos aspectos que ayudan a cuidar el agua o disminuir la contaminación es una forma de crear una mejor impresión en comparación con la competencia, sin embargo, uno de los entrevistados mencionó que considera que puede ayudar a una mejor imagen ante otros establecimiento pero que no es tan certero que este punto sea un determinante a la hora de elegir, o al menos no en la mayoría de casos, ya que, según el entrevistado la calidad de los platos o atención puede llegar a tener mayor importancia actualmente.

Tabla 19

Matriz de triangulación de resultados - Pregunta 8

CATEGORÍA: Medio ambiente

SUB-CATEGORÍA: La demanda y su relación con el medio ambiente:

PREGUNTA 8: ¿De qué manera una mayor demanda podría afectar al medio ambiente?

Entrevistado 1	<p>Pues, el hecho de que pisen más áreas verdes, más basura en la calle, más basura generada, son pequeñas cosas que pueden malograr por ejemplo las reservas naturales, ríos, acá en La Molina hay huacas y a veces por la foto o por “risas” hay gente que por ignorancia pisan, o rayan el patrimonio. Cuando dejan bebidas, ósea, las botellas, basura en general, los hoteles, restaurantes generan mucha basura y a más clientes más basura, totalmente.</p>
Entrevistado 2	<p>En nuestra realidad como país yo creo que cuando hay más gente hay más contaminación por el mismo hecho que no mucha gente conoce o se compromete realmente con cuidar el medio ambiente o se olvidan, a veces a base de multas se puede corregir esto creo yo, pero no es lo ideal ¿no?</p>
Entrevistado 3	<p>Definitivamente en cualquier lugar, por ejemplo, si hablamos del restaurante si nosotros empezamos a tener más clientes, se va a generar más basura, y es así con el medio ambiente en general, hay más población y por lo que se hay más contaminación.</p>
Entrevistado 4	<p>Al generarse más consumo, viene con ello más basura, si es que la gente no practica el reciclaje o no está educada en ese aspecto, puede repercutir negativamente en la generación de basura y de desperdicios. Porque yo creo que está bien se puede generar basura, pero si esta tirada en el piso o en donde no debería, ahí está el problema.</p>
Entrevistado 5	<p>Afecta al generarse más desperdicios, más basura, en cocina por ejemplo más residuos orgánicos, más gasto de agua y si no se controla que se use lo necesario o no hay una buena gestión es peor la situación, claramente.</p>
Entrevistado 6	<p>Afecta al generarse más desperdicios, más basura, en cocina por ejemplo más residuos orgánicos, más gasto de agua y si no se controla que se use lo necesario o no hay una buena gestión es peor la situación, claramente.</p>
Entrevistado 7	<p>Al haber mayor concurrencia de personas en cualquier lugar, va a generar mayor consumo, mayor actividad, más basura, y esto obviamente no son buenos escenarios si es que no hay conciencia ambiental fuerte.</p>
Entrevistado 8	<p>Haciendo más basura claramente, si hay más gente, y que no está educada, habrá todo un problema con el tema de la basura, de la organización y de simple consciencia,</p>
Entrevistado 9	<p>Cuando hay más gente en el local se genera más basura, por ejemplo, más papel usado, más servilletas usadas, eso lo veo cuando estamos en las horas pico.</p>

Entrevistado 10	Yo creo que, si se usa más gas, se genera más co2 y esto es negativo hasta donde tengo entendido. Al haber una mayor demanda, por ejemplo, también, hay más platos sucios, se gasta más agua, habría que usar lo justo en todo caso.
Comparación	Todos los entrevistados concordaron en que claramente al haber mayor demanda, mayor concurrencia de personas en este caso en un restaurante puede afectar al medio ambiente si es que las personas y el restaurante no realizan prácticas de cuidado ambiental.

Interpretación: Los entrevistados concuerdan en que, al haber mayor cantidad de personas en cualquier contexto, traerá consigo mayor basura generada, un experto mencionó que, en especial, los restaurantes generan más basura o consumo de agua. Otro entrevistado mencionó que, si los mismo clientes y la empresa no practican buenas prácticas ambientales, el medio ambiente se ve afectado directamente.

Tabla 20

Matriz de triangulación de resultados - Pregunta 9

CATEGORÍA: Medio ambiente	
SUB-CATEGORÍA: La demanda y su relación con el medio ambiente:	
PREGUNTA 9: ¿Como puede el restaurante El Hornero ayudar a reducir la huella de carbono?	

Entrevistado 1	Entiendo que podríamos reducir nuestra huella de carbono o en general al realizar cambios de ciertos procesos de las diferentes áreas dentro del restaurante, tendríamos que medir cuanto estamos generando y trazarnos un meta a corto plazo intuyo.
Entrevistado 2	Bueno siguiendo con la aplicación de buenas prácticas ambientales, siguiendo, reciclando el aceite, etc., pero desconozco sinceramente como podríamos medir cuanto estamos generando como empresa, sabiendo eso ya podríamos ver si estamos haciendo las cosas bien de manera exacta, ¿no?
Entrevistado 3	Para poder reducir la huella de carbono como país, como empresa o como parte del gremio de restaurantes hay que continuar y comprometernos de lleno con el reciclaje, con menor consumo de agua o luz, o de repente más cambios que ayuden y que tal vez no estamos realizando.
Entrevistado 4	Seguir haciendo las cosas que el restaurante ha venido haciendo, seguir reciclando, seguir cuidando el agua, y si se puede hacer más cosas que

	estén a nuestro alcance, genial, yo creo que todos entendemos la importancia de cuidar el planeta, al menos yo lo entiendo y si hay que apoyar, apoyamos.
Entrevistado 5	Tomándonos en serio la importancia de cuidar el medio ambiente y seguir realizando las acciones que ayudan a esto, colaborar con la empresa, seguir las indicaciones, y así poder avanzar, si todos trabajamos juntos, si se puede lograr.
Entrevistado 6	Podríamos ayudar si continuamos con las prácticas de cuidado ambiental, y verificando que se realicen siempre correctamente, también podríamos buscar otras ideas o más eficientes.
Entrevistado 7	Con las prácticas de cuidado ambiental que se aplican dentro del restaurante, mejorar algunas, las que sean necesarias para ser totalmente efectivos. Creo que también podríamos tomar más conciencia social y ambiental, cuando uno va creciendo se va dando cuenta de todo lo que se puede hacer, y por supuesto que las ganas hay, nos vamos a proponer hacer más por la sociedad.
Entrevistado 8	Reciclando, cuidando de usar el agua necesaria, apagando las luces cuando sea debido, haciendo en realidad todas las prácticas de cuidado ambiental posibles y aptas.
Entrevistado 9	Mejorando o verificando que específicamente las prácticas de cuidado ambiental sean realizadas.
Entrevistado 10	Al ser una marca con varias sedes, sería bueno averiguar como de repente purificar el aire o humo que se genera o generando alianzas con empresas que reciclan y asesorarse más en el tema. Usando más materiales biodegradables.
Comparación	Los entrevistados demostraron y expresaron su compromiso por continuar realizando buenas prácticas ambientales y dos de ellos mencionaron que habría que conocer primero cuanto se genera como restaurante para poder plantear metas u objetivos.

Interpretación: Los entrevistados exponen su compromiso por aportar en la reducción de la contaminación y de la huella de carbono generada como restaurante e incluso mencionan que es importante conocer actualmente las cantidades que se generan para poder asignar metas a corto plazo y de dicha manera gradualmente lograr cambios significativos. Mencionaron además que, se lograrían las metas si se continua con las buenas prácticas ambientales que vienen aplicando, y de ser necesario aplicar o implementar nuevas prácticas, no habría problema alguno, ya que,

entienden su importancia y hay disposición plena para aportar a este bien común como trabajadores.

Tabla 21

Matriz de triangulación de resultados - Pregunta 10

CATEGORÍA: Medio ambiente	
SUB-CATEGORÍA: Desarrollo sostenible	
PREGUNTA 10: ¿Qué procesos dentro de las diferentes áreas del restaurante considera que ayudan a cuidar el medioambiente?	
Entrevistado 1	<p>Separar plásticos en bar, los vidrios, entre otros, en diferentes tachos, por ese lado es de producción, el aceite también se separa en tachos apartes y se dan a una empresa. En el área contable reutilizamos el papel, cada oficina tiene su sección de hojas reutilizables, cuando salimos todas las maquinas tienen que apagarse, imprimimos a blanco y negro. En el área de servicio ahora tenemos servilletas de tela, si se ve fuga de agua lo arreglamos lo más pronto posible pero mayormente siempre damos mantenimiento a las cañerías para prevenir, también se hace un mantenimiento periódico, una vez al mes, de las tuberías, ya que a veces hay grasa o aceite pegado, la municipalidad requiere ello.</p>
Entrevistado 2	<p>Separamos el aceite, residuos, realizamos el mantenimiento de los caños, de los baños, todos los días en la noche tenemos a un grupo de personas que se encarga de la limpieza del local, ellos aparte de limpiar, como parte de sus funciones revisan los caños, que no haya fugas y si es que las hay, nos la reportan, se apagan las luces si es que no las necesitamos, los domingos se refuerzan y se recuerda al personal estos puntos.</p>
Entrevistado 3	<p>Bueno, en el área donde yo me desenvuelvo reutilizamos el papel, apagamos la luz y todos los equipos cuando nos retiramos del local, después en el área de cocina sé que separan los residuos plásticos, orgánicos, botellas de vidrio también en el bar que es donde más se usan, sé también que se separa el aceite en unos contenedores especiales y ya en la noche los vienen a recoger una empresa y creo que eso es todo, y bueno claro los empaques biodegradables en el área de servicio.</p>
Entrevistado 4	<p>En la caja, se trata de reducir el uso de papel, un último cambio que ha habido por ejemplo es que enviamos las boletas por correo, apagamos todas las maquinas en la noche. En cocina por ejemplo hay tachos de separación de residuos, a la entrada de la sección de empleados hay también unos tachos separadores, el aceite tengo entendido que lo reciclan</p>

	para hacerlos como jabón si mas no me equivoco, los empaques son ecológicos
Entrevistado 5	Si bien es cierto quizás no hay muchas prácticas, pero lo poco que hacemos es reutilizar papel, separar los desperdicios, y bueno dar en la atención envases de vidrio, evitar el plástico, no ofrecemos sorbetes, al finalizar el turno de noche ya para cerrar por ejemplo nosotros como meseros vamos apagando las luces de las zonas que ya no hay clientes, en nuestros baños de colaboradores y de clientes hay carteles de uso de agua, las boletas son enviadas electrónicamente, también.
Entrevistado 6	Como te mencioné en mi área reciclamos papel, prendemos las computadoras y las apagamos si o si al irnos, o en el almuerzo la pongo en modo ahorro de energía, después, he visto que, pues se usan los tachos separadores de basura, se recicla el aceite en la cocina, es bien sabido también que se hizo un cambio de, por ejemplo, las servilletas de papel, a servilletas de tela, pero ahí no sé cuál sería mejor, porque se usa más agua, pero bueno se tendría que evaluar eso ¿no? También en los baños de comensales y del personal mismo, hay instrucciones o cartelitos para lavarse bien las manos y usar bien los caños.
Entrevistado 7	Pues, aparte de los que te expliqué hace un momento, se cuida el uso de la luz y el agua en todas las áreas, se hace mantenimiento, inspecciones de posibles averías en cañerías, se usa la luz necesaria; al final del día se apagan las luces que no se estén usando, esto se hace por zonas. Además, existen instructivos en los baños para cerrar bien los caños, hay secadoras de aire para manos, se usan algunas mermas de los insumos para generar alguna bebida, como el agua de piña, por ejemplo.
Entrevistado 8	Hay pequeñas acciones que hacemos para cuidar el ambiente, por ejemplo, el aceite se recicla, se embotella por así decirlo, en unos envases diferentes y se envía a la empresa recicladora, se apagan las luces por zonas al finalizar los turnos, se inculca al comensal a usar inteligentemente el agua con unos cartelitos que hay en los baños, la basura la separamos.
Entrevistado 9	Reciclamos mucho el papel en la caja, siempre usamos hasta el más mínimo espacio para algo, apago mi computadora cada que finaliza mi turno, uso un ventilador que es a pilas, cuando se finaliza el turno con el mozo que este en turno siempre apagamos las luces que no son necesarias, como las de los salones privados. En el comedor y en cocina si he visto que separan la basura, por ejemplo, y ya luego viene una empresa a recogerla intuyo que para reciclar.
Entrevistado 10	El vidrio es separado en tachos diferentes para su reciclaje, por ejemplo, en la caja se reusa el papel, se evita en lo máximo dar boletas físicas o facturas.
Comparación	Los diez entrevistados mencionaron todas las prácticas que se realizan actualmente en El Hornero y en las diferentes áreas como el salón de servicio al comensal, el área administrativa y la cocina.

Interpretación: Todos los entrevistados enunciaron las diferentes practicas realizadas en cada respectiva área, como el salón de servicio al comensal donde está incluida

la caja y los salones privados también, además mencionaron las buenas prácticas ambientales que se realizan en cocina y en el área de contabilidad o área administrativa. Sin embargo, solo un experto mencionó la finalidad de uno de los procesos a diferencia de los demás, es decir, explicó para qué fin se separa y se recicla el aceite, el cual es para realizar jabón, los demás expertos no mencionaron mayores detalles de las practicas, únicamente las mencionaron. Ello podría dar a entender que no hay una correcta transmisión de información acerca de exactamente qué se hace con los residuos.

Tabla 22

Matriz de triangulación de resultados - Pregunta 11

CATEGORÍA: Medio ambiente	
SUB-CATEGORÍA: Desarrollo sostenible	
PREGUNTA 11: ¿Cómo considera que el restaurante puede mejorar el grado de sostenibilidad respecto al cuidado del medioambiente?	
Entrevistado 1	Yo creo que puede mejorar si se perfeccionan las buenas prácticas que venimos haciendo, siempre se pueden mejorar los procesos, el servicio, siempre hay que buscar la excelencia. Podría ser por ejemplo averiguando cómo hacer para obtener algún sello de sostenibilidad o cuidado ambiental de repente, no sé si los hay. Podría mejorar si se implementan más cuidados con el medio ambiente,
Entrevistado 2	por parte de la municipalidad no es algo que exijan como algo obligatorio, así como la salubridad ¿no? Pero podemos nosotros mismos buscar mejorar este aspecto claramente, sin necesidad de que sea obligatorio. Aplicando o buscando nuevas ideas o formas de cuidar el medio ambiente, y controlando estrictamente que se cumplan. Así como se considera importante cuidar el estado y calidad de los insumos, este aspecto también es buena idea cuidarlo.
Entrevistado 3	Creo aplicando más de estas prácticas que cuidan el planeta o el agua, y también explicándonos la razón, como es que ayudan, y dándonos más información, nos ayudaría a entender más la razón de ser de la implementación de estos procesos y no solo suponerlas.
Entrevistado 4	

Entrevistado 5	Definitivamente con más practicas aplicada en todas las áreas y en todos los locales, no solamente en el local de aquí de La Molina, hay muchos más, entonces creo que eso haría un mayor cambio.
Entrevistado 6	Aplicando más prácticas amigables con el medio ambiente, como dije también, cambiándolas tal vez por unas más eficientes, y como todo proceso, debe haber una supervisión.
Entrevistado 7	Definitivamente, cuidando cada detalle que se pueda para cuidar el medio ambiente, se me ocurre por ejemplo certificarnos, indagar más del tema ayudaría. Así como se tiene que cumplir un reglamento de restaurantes, sería interesante aplicar en el restaurante un reglamento propio sobre este aspecto.
Entrevistado 8	Realizando más prácticas ambientales en todo el restaurante y en todos nuestros locales.
Entrevistado 9	Implementando de repente más reglas en todas las áreas del restaurante.
Entrevistado 10	El vidrio es separado en tachos diferentes para su reciclaje, por ejemplo, en la caja se reúsa el papel, se evita en lo máximo dar boletas físicas o facturas.
Comparación	Los entrevistados concordaron que la principal acción que ayudaría a mejorar el grado de sostenibilidad sería aplicar nuevas buenas prácticas ambientales. Además de ello, se mencionaron otras como controlar estrictamente el cumplimiento de ellas, conseguir sellos o certificaciones de sostenibilidad, capacitando más al personal del tema, y aplicando estas buenas prácticas en todos los locales de igual manera.

Interpretación: Los entrevistados tuvieron en común una idea que es la de aplicar y buscar nuevas buenas prácticas ambientales, así como, mejorar las que actualmente se vienen realizando para lograr un mejor grado de sostenibilidad dentro de la empresa. Por otro lado, cada uno de ellos expresó otras ideas como por ejemplo el de obtener un sello o certificado de sostenibilidad, hacer de carácter obligatorio la aplicación de procesos que cuidan el medio ambiente y ello expuso el compromiso que se tiene y que, si la municipalidad o las regulaciones del estado para empresas no lo dicta como un aspecto obligatorio, el restaurante está dispuesto a contemplar este aspecto como tal. Además, se mencionó el capacitar de mejor manera respecto al tema con mayor frecuencia al personal, y por último el aplicar todo lo previamente hablado, en todos los locales de la cadena de restaurante El Hornero.

Tabla 23

Matriz de triangulación de resultados - Pregunta 12

CATEGORÍA: Medio ambiente	
SUB-CATEGORÍA: Desarrollo sostenible	
PREGUNTA 12: ¿Qué acciones ayudan al restaurante El Hornero para mantenerse en constante desarrollo y ser sostenible en el tiempo?	
Entrevistado 1	<p>El estar abierto a los nuevos cambios que con el tiempo es necesario hacer, creo que El Hornero si ha tenido que hacer cambios lo ha hecho y yo si soy testigo de que la disposición de los mismos trabajadores por apoyar en cualquier cambio es absoluta. Así que yo diría que el compromiso y la capacidad de realizar cambios.</p>
Entrevistado 2	<p>Yo creo que las acciones que nos ayudan a estar siempre en desarrollo son pues que siempre estamos atentos a las nuevas tendencias, cambios, nuevas normativas que puedan surgir, y no dudamos en adaptarnos, eso sí.</p>
Entrevistado 3	<p>Mira yo considero que siempre estamos haciendo algo para mejorar, siempre veo que el dueño, el señor Armando propone nuevas cositas, siempre a pesar de ya tener años dedicándose a sus restaurantes siempre está dispuesto a escuchar, a cambiar si es necesario.</p>
Entrevistado 4	<p>Yo opino que por ejemplo el aplicar estas prácticas que cuidan el medio ambiente nos hacen avanzar y no quedarnos como un restaurante del pasado a la antigua, el mundo cambia, la tecnología avanza, y nosotros también debemos avanzar para poder seguir vigentes en el mercado y este tema del medio ambiente es importante, es triste que pudiendo preservar más tiempo nuestro planeta no se tenga esto en cuenta como algo vital. Hay restaurantes que por no adaptarse o progresar quiebran o deciden cerrar.</p>
Entrevistado 5	<p>Bueno siempre he observado que los cambios que se necesitaban hacer siempre se han hecho sin problemas, nosotros como colaboradores, estamos dispuestos a apoyar, a cooperar, porque al fin y al cabo siempre pero siempre es para una mejora, por ejemplo, cuando se implementaron las facturas electrónicas, ahorrábamos papel y era más sencillo también solo pedíamos el correo y listo se enviaba automáticamente. Adaptarse es la clave para subsistir por así decirlo, en todos los ámbitos creo yo.</p>
Entrevistado 6	<p>Creo que justamente ahora que hablamos de este tema, pues el cuidar el medio ambiente influye para poder permanecer en el rubro a pesar de los años.</p>
Entrevistado 7	<p>Siempre yo he tenido en mente que para mantener vigente hay que tener capacidad de adaptación, es lo único que puede hacer posible el éxito de un negocio. El Hornero siempre va a buscar mantenerse en el mercado con las nuevas cosas que</p>

	puedan surgir, con ese objetivo lo fundé y es así como se maneja ahora, la clave es adaptarse y querer crecer.
Entrevistado 8	Nos ha servido mucho el saber acoplarse a los cambios que siempre ha habido, desde que trabajo aquí nunca he observado que haya una negativa actitud ante los cambios, el personal aquí es muy colaborativo, hacen lo que sea mejor para el restaurante sin problemas.
Entrevistado 9	Yo creo que es el equipo del restaurante, todos siempre cuando recibimos indicaciones de lo que sea, lo acatamos y cumplimos, siempre. Yo creo que cooperamos todos y eso ayuda a que se note en el servicio final.
Entrevistado 10	Hablando de mi área de trabajo, el tema de la experiencia y de la importancia que le damos a los comensales, ya que no solamente es entregarles el vino, es lo que nos da la vigencia que existe hasta ahora, el servicio personalizado, y en cuanto al desarrollo estamos en una constante adaptación a los nuevos productos, reglas, necesidades de los clientes.
Comparación	Todos los entrevistados indicaron que para ellos un aspecto o acción que ayuda para mantenerse en constante desarrollo dentro de la administración de El Hornero, es su facilidad para adaptarse por parte del equipo de colaboradores y de la gerencia.

Interpretación: Los entrevistados expresaron su disposición de adaptación sin problemas y mencionaron que ello es clave para mantenerse en desarrollo. Se mencionó que, específicamente esta capacidad de adaptación y los constantes cambios que se vienen dando en el restaurante a lo largo de tiempo, ya sea por regulaciones municipales, nuevas normativas, o por propia decisión del dueño del restaurante al implementar o incentivar mejoras, son clave para poder mantenerse vigente a través de los años.

Tabla 24

Matriz de triangulación de resultados - Pregunta 13

CATEGORÍA: Medio ambiente

SUB-CATEGORÍA: Gestión ambiental

PREGUNTA 13: ¿Existe un compromiso ambiental empresarial?

Entrevistado 1	<p>Si claro, porque como te digo se han tomado ciertas medidas que demuestran nuestro compromiso por cuidar el medio ambiente, ya sea por un tema económico, de impresión al cliente, o de aportar un grano de arena como empresa, pero el fin es el mismo, cuidar el planeta.</p> <p>Totalmente, con las practicas que realizamos en cocina, en el bar, en las oficinas, y todo lo que te comentaba por supuesto que hay un compromiso y por parte de todo el equipo, el dueño, yo como administrador, los mozos, las anfitrionas, siempre estamos dispuestos. El dueño todos los días viene a supervisar, a guiar y asegurarse que todo se dé como se tiene planificado. No es que el deje todo en nuestras manos, como líder es excelente y gestiona muy bien.</p>
Entrevistado 2	<p>Si, creo que, como empresa o restaurante, como El Hornero existe 100% compromiso para cuidar el medio ambiente, si considero que hay compromiso pero que se puede mejorar aún más, es cuestión de buscar más formas tal vez o más efectivas, es una tarea que ahora tenemos definitivamente.</p>
Entrevistado 3	<p>Si, yo creo que compromiso si hay pero que hay muchas más cosas por hacer por nuestro planeta, no sabría decirte cuales exactamente, pero debe de haber más cosas o más prácticas que podríamos aplicar o perfeccionar.</p>
Entrevistado 4	<p>Si, yo creo que sí, sino el dueño, o la administración en general nunca hubiera empezado o decidido a aplicar las prácticas ambientales que se vienen realizando. Creo que sí hay compromiso, pero no creo que sea todo lo que se pueda hacer, creo que podemos hacer más tal vez, como equipo.</p>
Entrevistado 5	<p>Yo diría que sí hay cierto compromiso por cuidar el planeta, pero no en los rangos óptimos, al menos no un compromiso absoluto, hay puntos por mejorar creo yo, habría que evaluarse área por área, pero siempre hay algo mejor por hacer y creo que habría que tomarse mucho más enserio este tema, invertir.</p>
Entrevistado 6	<p>Ahora sí, si me preguntabas hace 10 años o 15 años, o cuando se fundó El Hornero, pues no. Ahora poco a poco este tema lo estamos cubriendo y tratando de desarrollar de la mejor manera.</p>
Entrevistado 7	<p>Si, yo creo que, como grupo, claro que nos preocupamos por el planeta y tratamos de con las acciones pequeñas que te comenté demostrar nuestro compromiso y coherencia de lo que decimos con lo que hacemos.</p>
Entrevistado 8	<p>Si, porque sino, no se harían estas acciones de reciclar, de cuidar el agua, luz, basura.</p>
Entrevistado 9	<p>Creo que sí, creo que la empresa ha estado trabajando en eso, ya que se ha implementado prácticas en beneficio para el medio ambiente, sin embargo, si hay cosas por mejorar creo. Este tema, está tomando más importancia ahora, eso está clarísimo.</p>
Entrevistado 10	

Comparación

Todos los entrevistados expresaron que tanto el equipo de trabajo como la gerencia o administración del restaurante si cuenta con un compromiso ambiental que se evidencia con las practicas que viene realizando, sin embargo, mencionaron que consideran que aún hay más por mejorar en el aspecto ambiental, uno de ellos mencionó que ahora esta es una tarea que tienen por trabajar.

Interpretación: Acorde a todos los expertos, en la gestión del restaurante El Hornero, sí existe un compromiso ambiental que se ve reflejado a través de las buenas prácticas ambientales que se realizan actualmente en el restaurante. Por un lado, los expertos confirman que existe tal compromiso, sin embargo, expresan también que existe aún más por hacer por el planeta y por demostrar el compromiso y responsabilidad ambiental por parte de todo el equipo de El Hornero.

CAPÍTULO V DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo se realiza el respectivo análisis de los resultados obtenidos con el propósito de alcanzar todos y cada uno de los objetivos planteados al iniciar el proceso de la presente tesis.

Se tiene el objetivo general el cual se basa en estudiar la manera en la que el restaurante El Hornero realiza prácticas sostenibles y demuestra su compromiso con el medio ambiente dentro de su establecimiento del distrito de La Molina. Citando a Delgado y Mansilla (2019), cuando se emplea la sostenibilidad en los establecimientos de restauración, al ser conocidos por sus altas exigencias de recursos naturales, como parte de ella, se necesita contemplar aspectos sociales y medioambientales a través de buenas prácticas respetuosas con los recursos naturales. La responsabilidad y compromiso de preservar el medio ambiente en óptimas condiciones es responsabilidad no solo del gobierno, sino también de la población y empresas del país entero. Dicho esto, como principales resultados de la investigación se obtuvo que, en el restaurante El Hornero del distrito de La Molina, se aplican algunas buenas prácticas que son amigables con el medio ambiente en el área administrativa, cocina y salón de servicio. De esta manera se demuestra, en cierta parte, su compromiso e intención por cuidar el medio ambiente, puesto que conocen en líneas generales los beneficios de cuidar los recursos y el medio ambiente. Sin embargo, las buenas prácticas realizadas, en sus diferentes áreas, resultan ser insuficientes puesto que se identifican puntos de mejora en cuanto al aspecto ambiental.

Acerca del objetivo específico que busca analizar la manera en la que el restaurante El Hornero involucra al colaborador dentro de las prácticas sostenibles, como afirma Navarrete (2018), el brindar información referente a las actividades que

se realizan y que son propias del giro del negocio a los trabajadores es importante para cualquier gestión de cualquier rubro. Se necesita involucrar y educar a cada integrante sobre la razón de los cambios realizados, de nuevas prácticas implementadas, sobre los valores, cultura, principios, y prioridades de una empresa. Por consiguiente, estarán orientados y bien capacitados para alcanzar los objetivos. De esta manera, es preciso decir que, si bien es cierto los colaboradores actualmente si conocen y realizan ciertas buenas prácticas en sus labores diarias, no son debida y explícitamente capacitados con regularidad sobre la importancia de la sostenibilidad, y todo lo relacionado a ella, esto induce a sacar sus propias conclusiones. Asimismo, se demostró en El Hornero, el desconocimiento respecto a la misión y visión del restaurante, el cual es información que debe estar bien difundida e impregnada en la cultura organizacional del establecimiento para conocer la meta. De este modo, los colaboradores pueden trabajar en conjunto como organización hacia un solo objetivo.

En relación con el objetivo específico relacionado a determinar cómo los procesos de buenas prácticas sostenibles permiten dar un mejor servicio al cliente en el restaurante El Hornero, en la opinión de Schubert (2010) y Bravo (2022), la implementación de prácticas ecológicas en los restaurantes ocasiona una buena imagen a los comensales, pues demuestran su compromiso, además generan una mayor rentabilidad al hacer un uso más eficiente de los recursos, por lo tanto, menos costos, y principalmente beneficia al medio ambiente. Entonces, es posible afirmar que, al realizar buenas prácticas sostenibles en El Hornero se logra dar una mejor imagen a los comensales respecto a lo que hay detrás de un plato sabroso en la mesa. En el momento en que ellos observan, o conocen de las buenas prácticas empleadas que cuidan el medio ambiente, su percepción del servicio recibido cambia

y se valora mucho más la intención de preservar el medio ambiente, pues se evidencia la calidad humana que hay detrás de una empresa.

Con respecto al objetivo específico relacionado a describir la manera en la que el restaurante El Hornero se compromete con la sostenibilidad para lograr la excelencia en sus servicios, desde el punto de vista de Alsetoohy et al. (2021), existe un gran reto actualmente, el cual es, obtener un sano equilibrio entre lograr un servicio y experiencia gastronómica de la más alta calidad y a la vez usar prácticas sostenibles en todos los procesos. Se puede lograr ello desde la elección de proveedores e insumos hasta la aplicación y mejoramiento de buenas prácticas medioambientales. Por ello, es preciso decir que, el establecimiento demuestra su compromiso por cuidar principalmente la calidad de sus servicios brindando una correcta salubridad, elección, control del alimento, servicio sofisticado, pero, además, cuenta también con la aplicación de ciertas buenas prácticas amigables con el medio ambiente, pues es consciente de que ello trae consigo beneficios. Sin embargo, se expresó en las entrevistas que aún habría mucho más por mejorar o implementar para lograr un mejor equilibrio entre la calidad de los servicios y su grado de sostenibilidad. Incluso, mostraron interés en obtener certificaciones, y llevar el servicio y las experiencias de los comensales a otro nivel.

CONCLUSIONES

En base a la discusión de resultados previos, y respecto al objetivo general sobre estudiar la manera en la que el restaurante El Hornero realiza prácticas sostenibles y demuestra su compromiso con el medio ambiente dentro de su establecimiento del distrito de La Molina se llegó a la conclusión de que aunque el restaurante hoy en día lleva a cabo algunas buenas prácticas medioambientales y sostenibles dentro de sus labores y procesos diarios, siendo así la manera en la que se demuestra su sentido de compromiso por preservar el medio ambiente y sus recursos, existen mejores y más buenas prácticas medioambientales que se podrían implementar y controlar debidamente para mejorar su compromiso con el cuidado del medio ambiente, ya que, las que se vienen aplicando no son todas las que en realidad se pueden realizar en un restaurante como El Hornero.

En cuanto al objetivo específico sobre analizar la manera en la que el restaurante El Hornero involucra al colaborador dentro de las prácticas sostenibles, se detectó que actualmente el restaurante no realiza capacitaciones sobre cuidado ambiental o sobre como el restaurante aporta en tal aspecto, sin embargo, a través de las buenas prácticas medio ambientales realizadas es que los colaboradores deducen que el restaurante busca generar un cambio positivo en el medio ambiente y es de esta única manera que son involucrados en las prácticas, mas no, dándoles la debida información necesario de la razón de ser, del objetivo y de los beneficios de estas. Asimismo, se evidenció que tampoco existen capacitaciones de incorporación a la empresa sobre la misión y visión de la empresa, los valores, cultura organizacional, entre otros. Es decir, el restaurante El Hornero, no involucra correctamente a los colaboradores en las buenas prácticas sostenibles.

Por otra parte, respecto al objetivo específico sobre determinar cómo los procesos de buenas prácticas sostenibles permiten dar un mejor servicio al cliente en el restaurante El Hornero se puede concluir que según los resultados obtenidos, el evidenciar el compromiso ambiental realizando buenas prácticas sostenibles y, no solo productos de la más alta calidad o un trato amable, genera mayor confianza, fidelidad y una experiencia más agradable. Se logra un equilibrio entre la calidad del servicio y el compromiso ambiental, demostrando así, que no solo se es un restaurante que ofrece platillos deliciosos, sino que, además, se preocupa por el bien común y es consciente del respeto al entorno que lo rodea.

Y por último, con relación al objetivo sobre describir la manera en la que el restaurante El Hornero se compromete con la sostenibilidad para lograr la excelencia en sus servicios, es factible decir que, El Hornero demuestra cierto sentido de compromiso al contar actualmente con buenas prácticas medio ambientales en sus diferentes áreas como el área administrativa, la cocina y salón de servicio, puesto que, se recicla el aceite, se realiza un mantenimiento de los caños, existen tachos de separación de residuos en el bar, se recicla el papel, entre otros. Asimismo, en base a los resultados de las entrevistas, se evidenció la intención de obtener certificaciones ambientales que puedan contribuir a brindar un servicio más completo y excepcional al comensal, existe la voluntad de estar en constante desarrollo.

RECOMENDACIONES

Basándose en la presente investigación realizada, es conveniente mencionar las siguientes recomendaciones bajo el criterio del autor:

Referente al objetivo general sobre estudiar la manera en la que el restaurante El Hornero realiza prácticas sostenibles y demuestra su compromiso con el medio ambiente dentro de su establecimiento del distrito de La Molina, se recomienda la búsqueda de más opciones de buenas prácticas para el cuidado ambiental en todas las áreas del restaurante, como por ejemplo la Norma ISO 14001, que brinda procedimientos de cuidado ambiental para cualquier tipo de empresa de diferentes rubros. De igual manera, se recomienda la obtención de certificaciones de calidad y buenas prácticas para el cuidado ambiental.

En cuanto al objetivo específico sobre analizar la manera en la que el restaurante El Hornero involucra al colaborador dentro de las prácticas sostenibles, se recomienda capacitar al equipo de trabajo de todas las áreas de manera periódica sobre todo lo concerniente al cuidado ambiental y de las prácticas que contemplan este aspecto a través de actividades, reuniones o dinámicas incentivadoras. Asimismo, se recomienda difundir la cultura organizacional, buenas prácticas medioambientales y objetivos de la empresa a través de charlas de inducción y banners en las áreas internas del restaurante.

Por otra parte, respecto al objetivo específico sobre determinar cómo los procesos de buenas prácticas sostenibles permiten dar un mejor servicio al cliente en el restaurante El Hornero, se sugiere actualizar la carta del restaurante con productos de acuerdo con la temporada, evaluar la opción de construir un huerto propio del restaurante con insumos básicos que sean usados con mayor frecuencia

y así generar menos costos de transporte y contaminación. Además, se recomienda evaluar la posibilidad de una remodelación del local con materiales biodegradables, cueros reciclados, plantas reales, de esta manera, la experiencia culinaria y el ambiente resulta ser más agradable y acorde a lo que El Hornero se compromete, que es cuidar el medioambiente.

Y, por último, con relación al objetivo sobre describir la manera en la que el restaurante El Hornero se compromete con la sostenibilidad para lograr la excelencia en sus servicios, es importante recomendar la realización de auditorías mensuales para cuidar si los aspectos de cuidado ambiental se están realizando de manera correcta. Igualmente, se aconseja controlar estrictamente los aspectos de salubridad y cuidado del medio ambiente diariamente en cada área. Puede realizarse asignando un jefe de sostenibilidad en cada área encargado de dicha tarea.

REFERENCIAS

- Alarcón, J., Opayome, M. & Velásquez, L. (2017). *El reciclaje, una estrategia de educación ambiental socialmente responsable*.
<https://1library.co/document/zql8878q-reciclaje-estrategia-educacion-ambiental-socialmente-responsable.html>
- Alsetoohy, O., Ayoun, B., & Abou-Kamar, M. (2021). COVID-19 pandemic is a wake-up call for sustainable local food supply chains: Evidence from green restaurants in the USA. *Sustainability*, 13(16), 1-23.
<https://doi.org/10.3390/su13169234>
- Ander-Egg, E. (1995). Técnicas de investigación social.
<https://abcproyecto.files.wordpress.com/2013/06/ander-egg-1995-tecnicas-de-investigacion-social-cap-3-y-4.pdf>
- Angelidaki, I., Karakashev, D., Batstone, D., Plugge, C., & Stams, A. (2011). Biomethanation and its potential methods in Enzymology.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/B9780123851123000160>
- Antelo, Y., & Alfonso, D. (2012). Análisis de la Responsabilidad Social Empresarial basado en un modelo de Lógica Difusa Compensatoria. *Ingeniería Industrial*, 36(1), 58-69. <http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v36n1/rii07115.pdf>
- Aparicio, D. (2020). *Las nuevas tendencias de cocina sostenible en los nuevos restaurantes de la ciudad de Lima, 2020*. [Tesis de Licenciatura, Universidad de San Ignacio de Loyola]. Repositorio USIL.
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/def038d1-4a93-40af-99b9-b1b1d77f8c38/content>

- Arellano, H. (2017). La calidad en el servicio como ventaja competitiva. *Dominio de las ciencias*, 3(2), 72-83.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6093282>
- Benavides, H., & León, G. (2007). Información técnica sobre gases de efecto invernadero y el cambio climático. *IDEAM*, 8(1), 36.
<http://www.ideam.gov.co/documents/21021/21138/Gases+de+Efecto+Invernadero+y+el+Cambio+Climatico.pdf/7fabbbd2-9300-4280-befe-c11cf15f06dd>
- Berenguer, I., Trista, J., & Deas, D. (2006). El reciclaje, la industria del futuro. *Ciencia en su PC*, 1(3), 5. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181322792005>
- Bertoni, M. (2008). Turismo sostenible: su interpretación y alcance operativo. <https://revistas.unal.edu.co/index.php/rcg/article/view/10925/11523>
- Blanco, M. (2014). Modelo conceptual para la gestión de residuos sólidos urbanos en Colombia. *AIDIS*. <https://aidisnet.org/wp-content/uploads/2019/07/537-Colombia-oral.pdf>
- Brañes, R. (1991). *Aspectos Institucionales y Jurídicos del Medio Ambiente, incluida la Participación de las Organizaciones no Gubernamentales en la Gestión Ambiental*. BID.
- Bravo, F. (2013). ¿Existe una conciencia ambiental en el Perú? *Punto Edu*. <https://puntoedu.pucp.edu.pe/voces-pucp/existe-una-conciencia-ambiental-en-el-peru/>
- Bravo, L. (2022). *Gestión de residuos sólidos y la responsabilidad empresarial en la percepción de los usuarios del restaurante “Inute listo restobar” en el periodo 2019*. [Tesis de Licenciatura, Universidad San Martín de Porres]. Repositorio USMP.

https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/11654/bravo_id.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Calvera, A., Incio, E., Orjeda, C., & Rivas, N. (2018). *Buenas Prácticas en Gestión Sostenible de Juguerías*. [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio PUCP.

https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12661/CALVERA_INCIO_PRACTICAS_JUGUERIAS.pdf

Cajiga, J. (2013). *El concepto de responsabilidad social empresarial*. CEMEFI. https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf

CALTUR (2017). *Plan nacional de calidad turística del Perú*. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/31488/22124_CALTUR_2017_2025.pdf20180706-19116-1ry4urf.pdf?v=1614113657

CALTUR. (2010). *Guía introductoria de buenas prácticas ambientales para el sector turismo*. MINCETUR <https://repositorio.promperu.gob.pe/server/api/core/bitstreams/f6ad3773-c0a2-49da-9b0e-0758f931bf1f/content>

Cardoso, C. (2006). Turismo Sostenible: una revisión conceptual aplicada. *El Periplo Sustentable*, (11), 5-21. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=193420679001>

CONAM. (2001). *Reglamento de Organización y Funciones del Consejo Nacional del Ambiente*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5221926/D.S.%20022-2001-PCM.pdf?v=1696356801>

CONCYTEC (2019) *Código Nacional de Integridad Científica*.

https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1425738/codigo_nacional_inte_gridai_cientifica.pdf.pdf?v=1604600213

Constanza, R. (2012). Turismo Sostenible: Importancia en el cuidado del medio ambiente. *Revista Interamericana de ambiente y turismo*, 8 (1), pp. 50-56.

<https://riat.atalca.cl/index.php/test/article/view/218/139>

Cortés, H. & Peña, J. (2015). De la sostenibilidad a la sustentabilidad. Modelo de desarrollo sustentable para su implementación en políticas y proyectos. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (78), 40-54.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20640430004>

De Santos, S. & Urquiaga, R. (2013). Compostaje y vermicompostaje domésticos. *CENEAM* https://www.miteco.gob.es/es/ceneam/articulos-de-opinion/2013-04-santos-urquiaga_tcm30-163607.pdf

Delgado, G. & Mansilla, E. (2019). *Evaluación de las prácticas verdes en restaurantes y su influencia en la intención del comportamiento del consumidor en la ciudad de manta*. [Tesis de Licenciatura, escuela superior politécnica agropecuaria de Manabí]. Repositorio ESPAM.

<https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1221/1/TTAE34.pdf>

Doble, M., & Kumar, A. (2005). *Treatment of Solid Waste. Biotreatment of Industrial Effluents*. Elsevier. <https://doi.org/10.1016/B978-0-7506-7838-4.X5000-3>

Escudero, C., & Cortez, L. (2017). *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica*. Ediciones UTMACH.

<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12501/1/Tecnicas-y-MetodosCualitativosParaInvestigacionCientifica.pdf>

Famvin. (2021). *Minimicemos el desperdicio alimentario*. Famvin <https://famvin.org/es/2021/12/20/minimicemos-el-desperdicio-alimentario/>

- Flores, G. (2015). Ambientación y Decoración basado en el Estilo Moderno del Restaurante Cevichería la "SIRENITA" ubicado en la ciudad de Catamayo. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Loja]. Repositorio UNL. <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/15306/1/PROYECTO.pdf>
- Gallopín, G. (2003). Sostenibilidad y desarrollo Sostenible: un enfoque sistémico. CEPAL. <https://hdl.handle.net/11362/39>
- Hernández, O. (2020). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 37(3), 4. <http://scielo.sld.cu/pdf/mgi/v37n3/1561-3038-mgi-37-03-e1442.pdf>
- Hernandez, R., Fernandez, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Editorial McGraw-Hill/Interamericana. <https://www.uncuyo.edu.ar/ices/upload/metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Jhong, J. (2020). *La importancia de las buenas prácticas en el servicio del restaurante arándanos 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad San Martín de Porres]. Repositorio USMP. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7030/JHONG_HJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Krugman, P. (2007). Macroeconomía; introducción a la Economía. Reverté S.A. <https://books.google.com.pe/books?id=9kuFd0Hb8T0C&lpg=PP1&hl=es&pg=PR4#v=onepage&q&f=false>
- Lara, J. (2008). Reducir, reutilizar, reciclar. *Elementos*, 69, 45-48. <https://elementos.buap.mx/directus/storage/uploads/00000002460.pdf>
- Lima Compost. (s. f.) *¡No es basura!* Lima compost. <https://www.limacompost.com/>
- Martin, F. (1995). *Bases teóricas de la educación ambiental: un modelo*

interdisciplinar. Editorial Servicio de Publicaciones.

<https://redined.educacion.gob.es/xmlui/handle/11162/127424>

Mendoza, E., Boza, J., Escobar, H. & Macías, G. (2017). El marketing verde como generador de valor superior en los emprendimientos. *Revista Órbita Pedagógica*, 4(2), 129-144.

<https://scholar.archive.org/work/3rbnsww36beeflond6vdh4n33m/access/wayback/http://revista.isced-hbo.ed.ao/rop/index.php/ROP/article/download/106/102/>

Merchán, J., & Vegas, H. (2020). *Importancia de la teoría de la ecoeficiencia en las organizaciones empresariales.* Polo Del Conocimiento.

<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es>

Merino, L. (2012). *Las energías renovables.* Energías renovables.

https://www.energias-renovables.com/ficheroenergias/productos/pdf/cuaderno_GENERAL.pdf

Merli, G. (1997). *La gestión eficaz.* Díaz de Santos.

<https://books.google.cl/books?hl=es&lr=&id=fBVXAkHnZvkC&oi=fnd&pg=PP1&dq=que+es+la+gesti%C3%B3n+&ots=SjHTmX8lkR&sig=A0XPLJ-85lb6eFzjnmUagxUghYo#v=onepage&q=que%20es%20la%20gesti%C3%B3n&f=false>

MINCETUR. (2012). *Manual de Buenas Prácticas Ambientales para Restaurantes.*

<https://www.scribd.com/doc/218894986/Manual-de-Buenas-PracticasAmbientales-para-Restaurantes>

MINCETUR. (2019). *Reglamento para la categorización y calificación turística de restaurantes.*

https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/520174/DECRETO_SUPREM_O_N_011-2019-MINCETUR.pdf?v=1581373792

MINEDU. (2015). *Plan Nacional de educación ambiental*.

<http://www.minedu.gob.pe/educacion-ambiental/pdf/propuesta-planea.pdf>

MINEDU. (2018). *¿Qué es la educación ambiental?*

<http://www.minedu.gob.pe/educacion-ambiental/>

MINEDUC. (2018). *Manual de buenas prácticas ambientales para instituciones educativas*. Editorial Tierra de todos. <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/02/Manual-BPA.pdf>

Montalvo, J. (s. f.). *Perú es uno de los países más vulnerables, pero también más atrasado frente al cambio climático*. UCSP. <https://ucsp.edu.pe/peru-es-uno-de-los-paises-mas-vulnerable-pero-tambien-mas-atrasado-frente-al-cambio-climatico/>

Montesdeoca, M., Gil, I., & Ruiz, M. (2020). *¿Cómo influyen las prácticas verdes y el manejo del desperdicio alimentario en el capital de marca de los restaurantes?*

Estudios Gerenciales, 36(154), 100-113.

<https://doi.org/10.18046/j.estger.2020.154.3349>

Naciones Unidas. (s.f.). *¿Qué es el cambio climático?*

<https://www.un.org/es/climatechange/what-is-climate-change>

Namkung, Y., & Jang, S. (2013). *Effects of restaurant green practices on Brand equity formation: Do green practices really matter?* *International Journal of Hospitality Management*.

Elsevier, 3, 85-95.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0278431912000928?via%3Dihub>

- Navarrete, M. (2018). *La Capacitación del Personal y el Desempeño Laboral* [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio UTA. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28329/1/49%20GTH.pdf>
- Nebrera, J. (1999). *Introducción a la calidad*. <https://studylib.es/doc/4843352/introducci%C3%B3n-a-la-calidad>
- Odebretch (2015). *Las 3Rs (Reducir, Reusar, Reciclar)*. Editorial Odebretch. https://bvearmb.do/bitstream/handle/123456789/748/Las%203Rs_2015.pdf?sequence=1
- Okuda, M., & Gómez, C. (2005). Métodos en investigación cualitativa: triangulación. *Revista colombiana de psiquiatría*. 34(1), 118-124. <http://www.scielo.org.co/pdf/rcp/v34n1/v34n1a08.pdf>
- OMT. (2004). *Introducción al Turismo*. <https://www.entornoturistico.com/wp-content/uploads/2018/02/Introducci%C3%B3n-al-turismo-de-la-OMT.pdf>
- OMT. (2007). *Cambio climático y turismo*. <http://sdt.unwto.org/sites/all/files/docpdf/summarydavoss.pdf>
- Otero, A. (2001). *Medio ambiente y educación*. Editorial Novedades educativas. <https://books.google.com.mx/books?id=m8i2vWqIWvwC&lpg=PA188&dq=componentes%20del%20medio%20ambiente&lr&hl=es&pg=PA188#v=onepage&q=componentes%20del%20medio%20ambiente&f=false>
- Pujadas, C. (2011). ¿Desarrollo sostenible o sustentable? https://www.researchgate.net/publication/301232977_Desarrollo_sostenible_o_sustentable
- Palacios, I., & Moreno, D. (2022). Contaminación ambiental. *RECIMUNDO*, 6(2), 93-103. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8374646>
- Pandey, D., & Pandey, J. (2010). Carbon footprint: current methods of estimation.

- Environmental Monitoring and Assessment*, 178(1-4), 135-160.
<https://link.springer.com/article/10.1007/s10661-010-1678-y>
- Perevochtchikova, M. (2013). La evaluación del impacto ambiental y la importancia de los indicadores ambientales. *Gestión y política pública*, 22(2), 283-312.
<https://www.scielo.org.mx/pdf/gpp/v22n2/v22n2a1.pdf>
- Pérez, E., Espinoza, C., & Peralta, B. (2016). La responsabilidad social empresarial y su enfoque ambiental: una visión sostenible a futuro. *Revista Universidad y Sociedad*, 8 (3). 169 - 178. <http://rus.ucf.edu.cu/>
- Ponce, J., & Loor, I. (2020). Ecoeficiencia empresarial, un repaso sobre su implementación en américa latina. *593 Digital Publisher*, 5(5), 252-262.
<http://doi.org/10.33386/593dp.2020.5-1.352>
- Ramos, J. (2021). *Manual de buenas prácticas ambientales*. Editorial Nhood real state. <https://ccalcampovallecas.es/resources/manual-buenas-practicas-ambientales.pdf>
- Rondon, E., Szanto, M., Pacheco, J. F., Contreras, E., & Gálvez, A. (2016). Guía general para la gestión de residuos sólidos domiciliarios. *Naciones Unidas*.
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40407/1/S1500804_es.pdf
- Reyes, A., Pellegrini, N., & Reyes, R. (2015). El reciclaje como alternativa de manejo de los residuos sólidos en el sector minas de Baruta, Estado Miranda, Venezuela. *Revista de Investigación*, 39(86), 157-170.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=376144131008>
- Sánchez, J. (2020). *Gestión ambiental*. Economipedia.
<https://economipedia.com/definiciones/gestion-ambiental.html>

- Serrano, L. (2019). *¿Qué es un consumidor verde y qué lo caracteriza?* Informa BTL
<https://www.informabtl.com/que-es-un-consumidor-verde-y-que-lo-caracteriza/#:~:text=En%20t%C3%A9rminos%20generales%2C%20un%20consumidor%20verde%20se%20puede,producci%C3%B3n%20contaminantes%2C%20as%C3%AD%20como%20de%20un%20consumo%20desmedido>
- Styles, D., Schönberger, H., & Galvez, J. (2013). Best Environmental Management Practice in the Tourism Sector. <http://doi.org/10.2788/33972>
- Sunkel, O. (1981). La dimensión ambiental en los estilos de desarrollo de América Latina. CEPAL
http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/2197/S8000002_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ulla, L. (2003). *RSE y Desarrollo Sustentable*. Instituto Argentino de Responsabilidad Social. <http://www.iarse.org>
- Varela, A. (2018). Tipos de medio ambiente. Parques alegres.
<https://parquesalegres.org/biblioteca/blog/tipos-medio-ambiente/>
- Vidal, E., & Franco, J. (2009). *Impacto ambiental: Una herramienta para el desarrollo sustentable*. AGT Editor.
- Wehenpohl, G., & Hernández, C. (2002). Guía para la elaboración de programas municipales para la prevención y gestión integral de los residuos sólidos urbanos. Semarnat.
<https://biblioteca.semarnat.gob.mx/janium/Documentos/Ciga/libros2018/CD006986.pdf>
- Westreicher, G. (2021). *Ecoeficiencia*. Economipedia.
<https://economipedia.com/definiciones/ecoeficiencia.html>

WCED. (1987). *Our Common Future*; Oxford. Oxford University Press.

<https://digitallibrary.un.org/record/139811>

Zapata, A. (2007). *La gestión ambiental en el sector empresarial, una visión bajo el enfoque empresa-entorno como estrategia de competitividad*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Colombia]. Repositorio UNAL.

<https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/2763/amparozapatagomez.2007.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: LAS BUENAS PRÁCTICAS EN EL RESTAURANTE EL HORNERO Y SU COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE, DISTRITO DE LA MOLINA 2023.

	PROBLEMA	OBJETIVOS	METODOLOGÍA
GENERAL	¿De qué manera el restaurante El Hornero realiza prácticas sostenibles y demuestra su compromiso con el medio ambiente dentro de su establecimiento del distrito de La Molina?	Estudiar la manera en la que el restaurante El Hornero realiza practicas sostenibles y demuestra su compromiso con el medio ambiente dentro de su establecimiento del distrito de La Molina.	<p>Enfoque: Cualitativo. Tipo: Aplicada. Diseño: Fenomenológico. Alcance: Descriptivo Muestreo: Por conveniencia. Técnica de recolección de datos: Entrevista semiestructurada (Guion de entrevista). Técnica de procesamiento de datos: Triangulación de datos.</p>
ESPECÍFICOS	1. ¿Cómo logra el restaurante El Hornero involucrar al colaborador dentro de las prácticas sostenibles que realiza?	1. Analizar la manera en la que el restaurante El Hornero involucra al colaborador dentro de las prácticas sostenibles que realiza.	
	2. ¿De qué manera los procesos de buenas prácticas sostenibles permiten dar un mejor servicio al cliente en el restaurante El Hornero?	2. Determinar cómo los procesos de buenas prácticas sostenibles permiten dar un mejor servicio al cliente en el restaurante El Hornero.	
	3. ¿Cómo el restaurante El Hornero se compromete con la sostenibilidad para lograr la excelencia en sus servicios?	3. Describir la manera en la que el restaurante El Hornero se compromete con la sostenibilidad para lograr la excelencia en sus servicios.	

ANEXO 2: PROPUESTA DE MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS

Al término de la presente investigación, con el objetivo de mejorar el compromiso ambiental y fomentar la sostenibilidad en El Hornero, se propone a manera de recomendación un manual básico de buenas prácticas que contemplan tres aspectos: social, económico y ambiental.

Misión: Aportar al rubro de restaurantes como profesional creando conciencia y proporcionando ideas de buenas prácticas sostenibles, así mismo, contribuir en la reducción del impacto ambiental que generan los procesos, servicios o productos de la industria.

Visión: Convertir al rubro de restaurantes y todos los involucrados a largo plazo, en agentes de cambio para la mejora del planeta y del medio ambiente como tal, además de obtener como consecuencia un mundo sostenible, con recursos que perduren y personas que practiquen el uso responsable de los mismos.

Aspectos considerados en el manual de buenas prácticas:

- Aspecto ambiental: Agua, energía y residuos.
- Aspecto social: Colaboradores y comunidad aledaña.
- Aspecto económico: Ahorro de dinero y proveedores.

Aspecto ambiental: Este aspecto en el presente manual toma un papel importante, pues el objetivo de éste es usar eficientemente los recursos naturales necesarios dentro de los procesos del restaurante, de manera que se preserve su permanencia de estos para años futuros.

- Gestión responsable del agua:

El agua es un recurso de vital importancia del cual, sin la existencia de éste, ninguno de los servicios brindados por el restaurante sería posible, es por ello por lo que se debe preservar y realizar su uso consciente y responsable.

Actores:

Los involucrados en el correcto uso y puesta en marcha de dichas prácticas ambientales para la gestión responsable del agua son todos los integrantes de todas las áreas del establecimiento. Para el control se propone que en las auditorías realizadas se contemplen el cuidado del agua con los jefes de área, donde se discutan temas como: desperfectos en algunos sistemas o sugerencias.

Buenas prácticas - agua:

El Mincetur (2012a), brinda las siguientes buenas prácticas, que, a criterio del autor, son factibles y pueden ser aplicadas en El Hornero:

- Instalación de ahorradores de flujo de agua en todos los puntos de provisión de agua.
- Ejecutar mantenimiento preventivo de los sistemas hídricos (grifos, tuberías, entre otros)
- Instalación de sistemas de reutilización de aguas grises.
- Contemplar el mejoramiento o mantenimiento de las tuberías.
- Crear un reporte efectivo para el monitoreo de los niveles de cloro residual en redes de abastecimiento de agua, así como también un registro constante de saneamiento y desinfección de los sistemas de abastecimiento de agua.
- Aplicar encuestas en cada servicio solicitando propuestas de mejoramiento en cuanto al cuidado del agua y medio ambiente.

- Uso de fluxores en los inodoros de los baños.
- Colocar carteles como recordatorio de uso eficiente del agua.
- Compra de plantas que no necesiten agua en gran cantidad.
- Fomentar el uso del lavaplatos cuando este cargado completamente.
 - Gestión responsable de la energía:

El uso consciente y medido de la energía aporta en gran magnitud al medio ambiente y a la reducción de costes dentro de la economía del hotel.

Actores:

Los actores involucrados en el correcto uso y puesta en marcha de dichas prácticas ambientales para la gestión responsable de la energía son los colaboradores de todas las áreas tanto operativas, de servicio y administrativas, así como también, los clientes. Como medida de control se propone que en las auditorías realizadas se contemplen el cuidado de la luz con los jefes de área, donde se discutan temas como: desperfectos en algunos sistemas o sugerencias.

Buenas prácticas - energía:

Según el Mincetur (2012b) brinda las siguientes buenas prácticas, que, a criterio del autor, pueden ser aplicadas en El Hornero:

- Utilización de focos LED
- Instalación de sensores de movimiento en las áreas como pasillos, baños, bodegas.
- Mejorar la infraestructura del área administrativa con más ventanas que provean de luz.
- natural en el día.

- Ejecutar un mantenimiento preventivo de los sistemas de luz o energía.
- Evitar recargas desmedidas.
- Uso de la luz solar en la medida de lo posible.
- Iluminar en menor cantidad áreas y zonas que menos se usan.
- Proveerse de maquinaria o equipos que consuman menos energía.
- Instalar horno solar.
- Cerrar siempre las puertas o tapas de los equipos como la refrigeradora o de los almacenes.
- Utilizar el lavaplatos solo en carga completa o en horarios más demandantes.
- Realizar una correcta limpieza a los hornos y cocinas, ayudara a una mejor difusión de calor.
- Realizar la limpieza de los refrigerados constantemente.
- Apagar los equipos al termino de cada turno.

Buenas prácticas – residuos:

Según el Mincetur (2012c) brinda las siguientes buenas prácticas, que, a criterio del autor, pueden ser aplicas en El Hornero:

- Reducir el uso de plástico.
- Optar por la elección de productos o equipos de mayor duración de vida.
- Utilizar materiales biodegradables para el *delivery*, la carta, servilletas, bolsas.
- Brindar agua en jarras y no en botellas de plástico.
- Controlar la correcta rotación de insumos para evitar mermas o perdidas.

- De sobrar comida en la cocina, donarla o dar a los colaboradores para llevar.
- De tener un propio huerto, usar los desperdicios orgánicos como abono.
- Crear alianza con empresas de compostaje.
- Usar cartuchos recargables y papel reciclado para imprimir.
- Colocar tachos verdes en el área de servicio, y todas las áreas de trabajo.
- Considerar la opción de cambiar los inodoros por unos de compostación.
- Evitar imprimir innecesariamente, y mantener todo digital.

Aspecto social: El éxito de cualquier empresa y su sostenibilidad en el tiempo suele estar muy ligada a la responsabilidad social con la que se cuenta, este aspecto tiene gran relevancia ya que se involucra a personas. Dentro de una organización la sostenibilidad social que tenga una empresa debe considerar básicamente a sus colaboradores y a la comunidad o población con la que convive. En algunos casos, como es el presente manual, se plantea realizar labores de ayuda no solo en zonas cercanas al restaurante, sino apoyar a la población peruana más vulnerable sin importar su ubicación.

A. Colaboradores:

- Programas de ayuda social para colaboradores que sufran algún tipo de necesidad a causa de desastres naturales o enfermedades.
- Permitir línea de carrera a todos los colaboradores.
- Capacitaciones continuas de temas relacionados al área donde desempeñen sus labores, así como también de cuidado ambiental.

- Descuentos en cursos de idiomas para los colaboradores.
- Premiación o recompensa por el cumplimiento de voluntariados.
- Fomentar *empowerment* en todas las áreas del hotel para desarrollar habilidades.
- Contratación de personal con discapacidad.

B. Comunidades:

- Participación de todos los individuos pertenecientes a la organización en programas de recojo de basura en las áreas más vulnerables a contaminación de pueblos dentro o fuera de Lima.
- Donación de sábanas, y productos de abrigo para los distritos más pobres de Lima.
- Participación en programas de educación ambiental en escuelas, universidades.
- Apoyar en las campañas de plantación de árboles en áreas permitidas en diferentes puntos de la ciudad para la purificación de aire y almacenamiento de CO₂.

Aspecto económico:

En cuanto al aspecto económico considerado en la presente propuesta se puede decir que surge como consecuencia en este caso de los aspectos sociales y ambientales. Esto se debe a que, al usar eficientemente la energía, mantenimiento de fugas de agua, uso de máquinas de lavado solo cuando se encuentren en estado de carga completa, y las demás prácticas ambientales anteriormente mencionadas, el restaurante, a largo plazo, obtiene un margen de ahorro y se puede ver reflejado en los recibos de luz, de agua, etc.

Puede resultar en algunos casos que la instalación de algunos sistemas de control o de ahorro de los recursos resulte costar una inversión considerable, sin embargo, esto es solo una consecuencia natural de cualquier tipo de inversión. Dentro de un periodo de tiempo, de un gasto se convierte a ser un costo que permitirá un incremento en la rentabilidad.

Buenas prácticas- proveedores

- Alianzas solo con proveedores eco amigables y locales.
- Controlar las compras de manera que se hagan solo las necesarias.
- Planificar las compras.

ANEXO 3: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS



SOLICITUD: Validación de instrumento de investigación

Por medio de la presente, yo, Angie Valeria Morales Salinas postulante al título Licenciada de la Escuela de Turismo y Hotelería de la Universidad de San Martín de Porres, me dirijo atentamente a usted para solicitarle lo siguiente:

- Realizar la validación, como juez experto, del instrumento necesario para proceder con mi trabajo de investigación para la tesis titulada:

“LAS BUENAS PRÁCTICAS EN EL RESTAURANTE EL HORNERO Y SU COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE, DISTRITO DE LA MOLINA 2023.”

Adjunto los siguientes documentos a la presente solicitud:

1. Informe de validación del instrumento
2. Matriz de consistencia
3. Guion de entrevista semiestructurada

Le agradezco anticipadamente por la atención a la presente solicitud.

Atentamente,

DNI 74129050

Lima, 03 de setiembre, 2023

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

1) DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del validador: LA ROSA-SANCHEZ ALBITES, CARLOS GENARO

1.2. Grado Académico: MAGISTER

1.3. Institución donde labora: CROWNE PLAZA LIMA HOTEL

1.4. Especialidad del validador: ADMINISTRADOR HOTELERO

1.5. Título de la investigación: “LAS BUENAS PRÁCTICAS EN EL RESTAURANTE EL HORNERO Y SU COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE, DISTRITO DE LA MOLINA 2023.”

1.6. Autor del Instrumento: Angie Valeria Morales Salinas

2) INSTRUMENTO:

2.1. Validación del instrumento:

PERTINENCIA DE LOS ITEMS
VARIABLE: BUENAS PRÁCTICAS
PREGUNTAS DE LA ENCUESTA

Escala	0-25 No pertenece	26-50 Probablemente No pertenece	51-75 Probablemente Si pertenece	76-100 Si pertenece	Observaciones
Educación ambiental:					
¿Considera importante mantener capacitado al personal del restaurante El Hornero sobre las prácticas ambientales y su impacto en el medio ambiente para				X	

crear una conciencia ambiental en su equipo de trabajo? ¿Por qué?					
Reducir, reutilizar y reciclar:					
¿De qué manera gestionan la recolección de desperdicios? ¿Cuentan con tachos según los tipos de residuos?				X	
Responsabilidad social empresarial:					
¿Qué aspectos sostenibles se incluyen en la actual misión y/o visión del restaurante?				X	
¿Cómo controlan el cumplimiento de una correcta salubridad para asegurar el buen servicio final al comensal?				X	
Ecoeficiencia empresarial:					
¿Cuáles son los beneficios para la empresa al optimizar los recursos naturales (agua, gas, entre otros)?				X	
Ventaja competitiva en restaurantes sostenibles:					
¿Cómo el ser un restaurante responsable ambientalmente impacta en la percepción del consumidor respecto al servicio que recibe?				X	
¿De qué manera considera que el demostrar una mayor conciencia ambiental les brindaría una mayor ventaja competitiva?				X	

PROMEDIO DE LA VALORACIÓN: 94 %

VARIABLE: MEDIO AMBIENTE

escala items	0-25 No pertenece	26-50 Probablemente No pertenece	51-75 Probablemente Si pertenece	76-100 Si pertenece	Observaciones
La alta demanda restaurantera y su relación con el medio ambiente:					
¿De qué manera una mayor demanda podría afectar al medio ambiente?				X	
¿Como puede el restaurante El Hornero ayudar a reducir la huella de carbono?				X	
Desarrollo sostenible:					
¿Qué procesos dentro de las diferentes áreas del restaurante considera que ayudan a cuidar el medioambiente?				X	
¿Cómo considera que el restaurante puede mejorar sus índices de sostenibilidad respecto al cuidado del medioambiente?				X	
¿Qué acciones ayudan al restaurante El Hornero para mantenerse en constante desarrollo y ser sostenible en el tiempo?				X	
Gestión ambiental:					
¿Existe un compromiso ambiental empresarial?				X	

PROMEDIO DE LA VALORACIÓN: 94%

ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.				X	
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					X
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos				X	
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					X

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 92 % OPINIÓN DE APLICABILIDAD

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lima, 05 de setiembre de 2023



Mg. Carlos La Rosa-Sánchez A.

DNI: 07749558

Teléfono: 51 994013922

MATRIZ DE CONSISTENCIA

“LAS BUENAS PRÁCTICAS EN EL RESTAURANTE EL HORNERO Y SU COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE, DISTRITO DE LA MOLINA 2023.”

Problemas	Objetivos	VARIABLES	Dimensiones e indicadores	Muestra	Técnicas	Metodología
<p>Problema general:</p> <p>¿De qué manera el restaurante El Hornero realiza prácticas sostenibles y demuestra su compromiso con el medio ambiente dentro de su establecimiento del distrito de La Molina?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Estudiar la manera en la que el restaurante El Hornero realiza practicas sostenibles y demuestra su compromiso con el medio ambiente dentro de su establecimiento del distrito de La Molina.</p>	<p>Buenas prácticas</p>	<p>Educación ambiental:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones ambientales. <p>Reducir, reutilizar y reciclar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Puntos de recolección de residuos diferenciados. • Conocimiento de reciclaje. <p>Responsabilidad social empresarial:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Misión y visión enfocada en la sostenibilidad. • Control de procesos y manuales <p>Ecoeficiencia empresarial:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Importancia y beneficios de la optimización de los recursos. <p>Ventaja competitiva:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Percepción del consumidor. • Excelencia en el servicio. 	<p>Muestreo: Por conveniencia</p> <p>5 colaboradores</p>	<p>Técnica:</p> <p>Entrevista semiestructurada</p> <p>Instrumento: Guion de entrevista</p>	<p>Enfoque: Cualitativo.</p> <p>Tipo: Aplicada.</p> <p>Diseño: Fenomenológico.</p> <p>Alcance: Descriptivo</p> <p>Muestreo: Por conveniencia.</p>

<p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cómo logra el restaurante El Hornero involucrar al colaborador dentro de las prácticas sostenibles que realiza?</p> <p>¿De qué manera los procesos de buenas prácticas sostenibles permiten dar un mejor servicio al cliente en el restaurante El Hornero?</p> <p>¿Cómo el restaurante El Hornero se compromete con la sostenibilidad para lograr la excelencia en sus servicios?</p>	<p>Objetivos específicos:</p> <p>Analizar la manera en la que el restaurante El Hornero involucra al colaborador dentro de las prácticas sostenibles que realiza.</p> <p>Determinar cómo los procesos de buenas prácticas sostenibles permiten dar un mejor servicio al cliente en el restaurante El Hornero.</p> <p>Describir la manera en la que el restaurante El Hornero se compromete con la sostenibilidad para lograr la excelencia en sus servicios.</p>	<p>Medio ambiente</p>	<p>La alta demanda restaurantera y su relación con el medio ambiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Huella de carbono y su relación con una mayor demanda. • La demanda y su efecto en el medio ambiente. <p>Desarrollo sostenible:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prácticas que ayudan a ser sostenible en el tiempo. • Sentido de mejora constante. • Conciencia de desarrollo. <p>Gestión ambiental:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conciencia ambiental 			
---	--	-----------------------	--	--	--	--

GUIÓN DE ENTREVISTAS

“LAS BUENAS PRÁCTICAS EN EL RESTAURANTE EL HORNERO Y SU COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE, DISTRITO DE LA MOLINA 2023.”

OBJETIVO GENERAL:

- Estudiar la manera en la que el restaurante El Hornero realiza prácticas sostenibles y demuestra su compromiso con el medio ambiente dentro de su establecimiento del distrito de La Molina.

OBJETIVOS SECUNDARIOS:

- Analizar la manera en la que el restaurante El Hornero involucra al colaborador dentro de las prácticas sostenibles.
- Determinar cómo los procesos de buenas prácticas sostenibles permiten dar un mejor servicio al cliente en el restaurante El Hornero.
- Describir la manera en la que el restaurante El Hornero se compromete con la sostenibilidad para lograr la excelencia en sus servicios.

PREGUNTAS DE ENTREVISTA

VARIABLE 1: BUENAS PRÁCTICAS

1. ¿Considera importante mantener capacitado al personal del restaurante El Hornero sobre las prácticas ambientales y su impacto en el medio ambiente para crear una conciencia ambiental en su equipo de trabajo?
¿Por qué?
2. ¿De qué manera gestionan la recolección de desperdicios? ¿Cuentan con tachos según los tipos de residuos?
3. ¿Qué aspectos sostenibles se incluyen en la actual misión y/o visión del restaurante?
4. ¿Cómo controlan el cumplimiento de una correcta salubridad para asegurar el buen servicio final al comensal?

5. ¿Cuáles son los beneficios para la empresa al optimizar los recursos naturales (agua, gas, entre otros)?
6. ¿Cómo el ser un restaurante responsable ambientalmente impacta en la percepción del consumidor respecto al servicio que recibe?
7. ¿De qué manera considera que el demostrar una mayor conciencia ambiental les brindaría una mayor ventaja competitiva?

VARIABLE 2: MEDIO AMBIENTE

8. ¿De qué manera una mayor demanda podría afectar al medio ambiente?
9. ¿Como puede el restaurante El Hornero ayudar a reducir la huella de carbono?
10. ¿Qué procesos dentro de las diferentes áreas del restaurante El Hornero considera que ayudan a cuidar el medioambiente?
11. ¿Cómo considera que el restaurante puede mejorar el grado de sostenibilidad respecto al cuidado del medioambiente?
12. ¿Qué acciones ayudan al restaurante El Hornero para mantenerse en constante desarrollo y ser sostenible en el tiempo?
13. ¿Existe un compromiso ambiental empresarial?



SOLICITUD: Validación de instrumento de investigación

Por medio de la presente, yo, Angie Valeria Morales Salinas postulante al título Licenciada de la Escuela de Turismo y Hotelería de la Universidad de San Martín de Porres, me dirijo atentamente a usted para solicitarle lo siguiente:

- Realizar la validación, como juez experto, del instrumento necesario para proceder con mi trabajo de investigación para la tesis titulada:

“LAS BUENAS PRÁCTICAS EN EL RESTAURANTE EL HORNERO Y SU COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE, DISTRITO DE LA MOLINA 2023.”

Adjunto los siguientes documentos a la presente solicitud:

4. Informe de validación del instrumento
5. Matriz de consistencia
6. Guion de entrevista semiestructurada

Le agradezco anticipadamente por la atención a la presente solicitud.

Atentamente,

DNI 74129050

Lima, 31 de agosto del 2023

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

3) DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del validador: SOLAR SIAPO CYNTHIA KATHERINNE

1.2. Grado Académico: TITULADO Y MAGISTER

1.3. Institución donde labora: COSAPI S.A.

1.4. Especialidad del validador: INGENIERO INDUSTRIAL CON ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN DE PROYECTOS, PRODUCTOS, SERVICIOS Y SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN.

1.5. Título de la investigación: “LAS BUENAS PRÁCTICAS EN EL RESTAURANTE EL HORNERO Y SU COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE, DISTRITO DE LA MOLINA 2023.”

1.6. Autor del Instrumento: Angie Valeria Morales Salinas

4) INSTRUMENTO:

2.1. Validación del instrumento:

PERTINENCIA DE LOS ITEMS
VARIABLE: BUENAS PRÁCTICAS
PREGUNTAS DE LA ENCUESTA

Escala	0-25 No pertenece	26-50 Probablemente No pertenece	51-75 Probablemente Si pertenece	76-100 Si pertenece	Observaciones
Educación ambiental:					
¿Considera importante mantener capacitado al personal del restaurante El Hornero sobre las prácticas ambientales y su impacto en el medio ambiente para				X	

crear una conciencia ambiental en su equipo de trabajo? ¿Por qué?					
Reducir, reutilizar y reciclar:					
¿De qué manera gestionan la recolección de desperdicios? ¿Cuentan con tachos según los tipos de residuos?				X	
Responsabilidad social empresarial:					
¿Qué aspectos sostenibles se incluyen en la actual misión y/o visión del restaurante?				X	
¿Cómo controlan el cumplimiento de una correcta salubridad para asegurar el buen servicio final al comensal?				X	
Ecoeficiencia empresarial:					
¿Cuáles son los beneficios para la empresa al optimizar los recursos naturales (agua, gas, entre otros)?				X	
Ventaja competitiva en restaurantes sostenibles:					
¿Cómo el ser un restaurante responsable ambientalmente impacta en la percepción del consumidor respecto al servicio que recibe?				X	
¿De qué manera considera que el demostrar una mayor conciencia ambiental les brindaría una mayor ventaja competitiva?				X	

PROMEDIO DE LA VALORACIÓN: 100 %

VARIABLE: MEDIO AMBIENTE

escala ítems	0-25 No pertenece	26-50 Probablemente No pertenece	51-75 Probablemente Si pertenece	76-100 Si pertenece	Observaciones
La demanda y su relación con el medio ambiente:					
¿De qué manera una mayor demanda podría afectar al medio ambiente?				X	
¿Como puede el restaurante El Hornero ayudar a reducir la huella de carbono?				X	
Desarrollo sostenible:					
¿Qué procesos dentro de las diferentes áreas del restaurante considera que ayudan a cuidar el medioambiente?				X	
¿Cómo considera que el restaurante puede mejorar sus índices de sostenibilidad respecto al cuidado del medioambiente?				X	
¿Qué acciones ayudan al restaurante El Hornero para mantenerse en constante desarrollo y ser sostenible en el tiempo?				X	
Gestión ambiental:					
¿Existe un compromiso ambiental empresarial?				X	

PROMEDIO DE LA VALORACIÓN: 100%

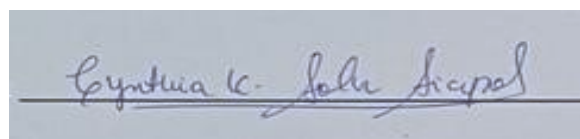
ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					X
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					X
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					X
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					X

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100% OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- (X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lima, 31 de agosto de 2023



CYNTHIA KATHERINNE SOLAR SIAPO

DNI: 44199503

Teléfono: (+51) 987923228

MATRIZ DE CONSISTENCIA

“LAS BUENAS PRÁCTICAS EN EL RESTAURANTE EL HORNERO Y SU COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE, DISTRITO DE LA MOLINA 2023.”

Problemas	Objetivos	Variables	Dimensiones e indicadores	Muestra	Técnicas	Metodología
<p>Problema general:</p> <p>¿De qué manera el restaurante El Hornero realiza prácticas sostenibles y demuestra su compromiso con el medio ambiente dentro de su establecimiento del distrito de La Molina?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Estudiar la manera en la que el restaurante El Hornero realiza practicas sostenibles y demuestra su compromiso con el medio ambiente dentro de su establecimiento del distrito de La Molina.</p>	<p>Buenas prácticas</p>	<p>Educación ambiental:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones ambientales. <p>Reducir, reutilizar y reciclar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Puntos de recolección de residuos diferenciados. • Conocimiento de reciclaje. <p>Responsabilidad social empresarial:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Misión y visión enfocada en la sostenibilidad. • Control de procesos y manuales <p>Ecoeficiencia empresarial:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Importancia y beneficios de la optimización de los recursos. <p>Ventaja competitiva:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Percepción del consumidor. • Excelencia en el servicio. 	<p>Muestreo: Por conveniencia</p> <p>5 colaboradores</p>	<p>Técnica: Entrevista semiestructurada</p> <p>Instrumento: Guion de entrevista</p>	<p>Enfoque: Cualitativo.</p> <p>Tipo: Aplicada.</p> <p>Diseño: Fenomenológico.</p> <p>Alcance: Descriptivo</p> <p>Muestreo: Por conveniencia.</p>

<p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cómo logra el restaurante El Hornero involucrar al colaborador dentro de las prácticas sostenibles que realiza?</p> <p>¿De qué manera los procesos de buenas prácticas sostenibles permiten dar un mejor servicio al cliente en el restaurante El Hornero?</p> <p>¿Cómo el restaurante El Hornero se compromete con la sostenibilidad para lograr la excelencia en sus servicios?</p>	<p>Objetivos específicos:</p> <p>Analizar la manera en la que el restaurante El Hornero involucra al colaborador dentro de las prácticas sostenibles que realiza.</p> <p>Determinar cómo los procesos de buenas prácticas sostenibles permiten dar un mejor servicio al cliente en el restaurante El Hornero.</p> <p>Describir la manera en la que el restaurante El Hornero se compromete con la sostenibilidad para lograr la excelencia en sus servicios.</p>	<p>Medio ambiente</p>	<p>La alta demanda restaurantera y su relación con el medio ambiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Huella de carbono y su relación con una mayor demanda. • La demanda y su efecto en el medio ambiente. <p>Desarrollo sostenible:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prácticas que ayudan a ser sostenible en el tiempo. • Sentido de mejora constante. • Conciencia de desarrollo. <p>Gestión ambiental:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conciencia ambiental 			
---	--	-----------------------	--	--	--	--

GUIÓN DE ENTREVISTAS

“LAS BUENAS PRÁCTICAS EN EL RESTAURANTE EL HORNERO Y SU COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE, DISTRITO DE LA MOLINA 2023.”

OBJETIVO GENERAL:

- Estudiar la manera en la que el restaurante El Hornero realiza prácticas sostenibles y demuestra su compromiso con el medio ambiente dentro de su establecimiento del distrito de La Molina.

OBJETIVOS SECUNDARIOS:

- Analizar la manera en la que el restaurante El Hornero involucra al colaborador dentro de las prácticas sostenibles.
- Determinar cómo los procesos de buenas prácticas sostenibles permiten dar un mejor servicio al cliente en el restaurante El Hornero.
- Describir la manera en la que el restaurante El Hornero se compromete con la sostenibilidad para lograr la excelencia en sus servicios.

PREGUNTAS DE ENTREVISTA

VARIABLE 1: BUENAS PRÁCTICAS

1. ¿Considera importante mantener capacitado al personal del restaurante El Hornero sobre las prácticas ambientales y su impacto en el medio ambiente para crear una conciencia ambiental en su equipo de trabajo?
¿Por qué?
2. ¿De qué manera gestionan la recolección de desperdicios? ¿Cuentan con tachos según los tipos de residuos?
3. ¿Qué aspectos sostenibles se incluyen en la actual misión y/o visión del restaurante?
4. ¿Cómo controlan el cumplimiento de una correcta salubridad para asegurar el buen servicio final al comensal?

5. ¿Cuáles son los beneficios para la empresa al optimizar los recursos naturales (agua, gas, entre otros)?
6. ¿Cómo el ser un restaurante responsable ambientalmente impacta en la percepción del consumidor respecto al servicio que recibe?
7. ¿De qué manera considera que el demostrar una mayor conciencia ambiental les brindaría una mayor ventaja competitiva?

VARIABLE 2: MEDIO AMBIENTE

8. ¿De qué manera una mayor demanda podría afectar al medio ambiente?
9. ¿Como puede el restaurante El Hornero ayudar a reducir la huella de carbono?
10. ¿Qué procesos dentro de las diferentes áreas del restaurante El Hornero considera que ayudan a cuidar el medioambiente?
11. ¿Cómo considera que el restaurante puede mejorar el grado de sostenibilidad respecto al cuidado del medioambiente?
12. ¿Qué acciones ayudan al restaurante El Hornero para mantenerse en constante desarrollo y ser sostenible en el tiempo?
13. ¿Existe un compromiso ambiental empresarial?



SOLICITUD: Validación de instrumento de investigación

Por medio de la presente, yo, Angie Valeria Morales Salinas postulante al título Licenciada de la Escuela de Turismo y Hotelería de la Universidad de San Martín de Porres, me dirijo atentamente a usted para solicitarle lo siguiente:

- Realizar la validación, como juez experto, del instrumento necesario para proceder con mi trabajo de investigación para la tesis titulada:

“LAS BUENAS PRÁCTICAS EN EL RESTAURANTE EL HORNERO Y SU COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE, DISTRITO DE LA MOLINA 2023.”

Adjunto los siguientes documentos a la presente solicitud:

14. Informe de validación del instrumento
15. Matriz de consistencia
16. Guion de entrevista semiestructurada

Le agradezco anticipadamente por la atención a la presente solicitud.

Atentamente,

DNI 74129050

Lima, 08 de agosto del 2023

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

5) DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del validador: LUIS ALBERTO SARMIENTO CAHUAS

1.2. Grado Académico: MAGISTER

1.3. Institución donde labora: UNIVERSIDAD SAN MARTÍN DE PORRES

1.4. Especialidad del validador: CIENCIAS GASTRONÓMICAS

1.5. Título de la investigación: "LAS BUENAS PRÁCTICAS EN EL RESTAURANTE EL HORNERO Y SU COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE, DISTRITO DE LA MOLINA 2023."

1.6. Autor del Instrumento: Angie Valeria Morales Salinas

6) INSTRUMENTO:

2.1. Validación del instrumento:

PERTINENCIA DE LOS ITEMS
VARIABLE: BUENAS PRÁCTICAS
PREGUNTAS DE LA ENCUESTA

Escala	0-25 No pertenece	26-50 Probablemente No pertenece	51-75 Probablemente Si pertenece	76-100 Si pertenece	Observaciones
Educación ambiental:					
¿Considera importante mantener capacitado al personal del restaurante El Hornero sobre las prácticas ambientales y su impacto en el medio ambiente para				X	

crear una conciencia ambiental en su equipo de trabajo? ¿Por qué?					
Reducir, reutilizar y reciclar:					
¿De qué manera gestionan la recolección de desperdicios? ¿Cuentan con tachos según los tipos de residuos?				X	
Responsabilidad social empresarial:					
¿Qué aspectos sostenibles se incluyen en la actual misión y/o visión del restaurante?				X	
¿Cómo controlan el cumplimiento de una correcta salubridad para asegurar el buen servicio final al comensal?				X	
Ecoeficiencia empresarial:					
¿Cuáles son los beneficios para la empresa al optimizar los recursos naturales (agua, gas, entre otros)?				X	
Ventaja competitiva en restaurantes sostenibles:					
¿Cómo el ser un restaurante responsable ambientalmente impacta en la percepción del consumidor respecto al servicio que recibe?				X	
¿De qué manera considera que el demostrar una mayor conciencia ambiental les brindaría una mayor ventaja competitiva?				X	

PROMEDIO DE LA VALORACIÓN: 100 %

VARIABLE: MEDIO AMBIENTE

<div style="text-align: center;">escala</div> <div>ítems</div>	0-25 No pertenece	26-50 Probablemente No pertenece	51-75 Probablemente Si pertenece	76-100 Si pertenece	Observaciones
La alta demanda restaurantera y su relación con el medio ambiente:					
¿De qué manera una mayor demanda podría afectar al medio ambiente?				X	
¿Como puede el restaurante El Hornero ayudar a reducir la huella de carbono?				X	
Desarrollo sostenible:					
¿Qué procesos dentro de las diferentes áreas del restaurante considera que ayudan a cuidar el medioambiente?				X	
¿Cómo considera que el restaurante puede mejorar sus índices de sostenibilidad respecto al cuidado del medioambiente?				X	
¿Qué acciones ayudan al restaurante El Hornero para mantenerse en constante desarrollo y ser sostenible en el tiempo?				X	
Gestión ambiental:					
¿Existe un compromiso ambiental empresarial?				X	

PROMEDIO DE LA VALORACIÓN: 100%

ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

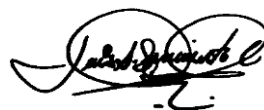
INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					X
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					XX
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					X
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					X
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					X

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100% OPINIÓN DE APLICABILIDAD

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lima, 08 de agosto de 2023



LUIS ALBERTOSARMIENTO CAHUAS

DNI:06715128

Teléfono:98877744

MATRIZ DE CONSISTENCIA

“LAS BUENAS PRÁCTICAS EN EL RESTAURANTE EL HORNERO Y SU COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE, DISTRITO DE LA MOLINA 2023.”

Problemas	Objetivos	Variables	Dimensiones e indicadores	Muestra	Técnicas	Metodología
<p>Problema general:</p> <p>¿De qué manera el restaurante El Hornero realiza prácticas sostenibles y demuestra su compromiso con el medio ambiente dentro de su establecimiento del distrito de La Molina?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Estudiar la manera en la que el restaurante El Hornero realiza practicas sostenibles y demuestra su compromiso con el medio ambiente dentro de su establecimiento del distrito de La Molina.</p>	<p>Buenas prácticas</p>	<p>Educación ambiental:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones ambientales. <p>Reducir, reutilizar y reciclar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Puntos de recolección de residuos diferenciados. • Conocimiento de reciclaje. <p>Responsabilidad social empresarial:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Misión y visión enfocada en la sostenibilidad. • Control de procesos y manuales <p>Ecoeficiencia empresarial:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Importancia y beneficios de la optimización de los recursos. <p>Ventaja competitiva:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Percepción del consumidor. • Excelencia en el servicio. 	<p>Muestreo: Por conveniencia</p> <p>5 colaboradores</p>	<p>Técnica:</p> <p>Entrevista semiestructurada</p> <p>Instrumento: Guion de entrevista</p>	<p>Enfoque: Cualitativo.</p> <p>Tipo: Aplicada.</p> <p>Diseño: Fenomenológico.</p> <p>Alcance: Descriptivo</p> <p>Muestreo: Por conveniencia.</p>

<p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cómo logra el restaurante El Hornero involucrar al colaborador dentro de las prácticas sostenibles que realiza?</p> <p>¿De qué manera los procesos de buenas prácticas sostenibles permiten dar un mejor servicio al cliente en el restaurante El Hornero?</p> <p>¿Cómo el restaurante El Hornero se compromete con la sostenibilidad para lograr la excelencia en sus servicios?</p>	<p>Objetivos específicos:</p> <p>Analizar la manera en la que el restaurante El Hornero involucra al colaborador dentro de las prácticas sostenibles que realiza.</p> <p>Determinar cómo los procesos de buenas prácticas sostenibles permiten dar un mejor servicio al cliente en el restaurante El Hornero.</p> <p>Describir la manera en la que el restaurante El Hornero se compromete con la sostenibilidad para lograr la excelencia en sus servicios.</p>	<p>Medio ambiente</p>	<p>La alta demanda restaurantera y su relación con el medio ambiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Huella de carbono y su relación con una mayor demanda. • La demanda y su efecto en el medio ambiente. <p>Desarrollo sostenible:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prácticas que ayudan a ser sostenible en el tiempo. • Sentido de mejora constante. • Conciencia de desarrollo. <p>Gestión ambiental:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conciencia ambiental 			
---	--	-----------------------	--	--	--	--

GUIÓN DE ENTREVISTAS

“LAS BUENAS PRÁCTICAS EN EL RESTAURANTE EL HORNERO Y SU COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE, DISTRITO DE LA MOLINA 2023.”

OBJETIVO GENERAL:

- Estudiar la manera en la que el restaurante El Hornero realiza prácticas sostenibles y demuestra su compromiso con el medio ambiente dentro de su establecimiento del distrito de La Molina.

OBJETIVOS SECUNDARIOS:

- Analizar la manera en la que el restaurante El Hornero involucra al colaborador dentro de las prácticas sostenibles.
- Determinar cómo los procesos de buenas prácticas sostenibles permiten dar un mejor servicio al cliente en el restaurante El Hornero.
- Describir la manera en la que el restaurante El Hornero se compromete con la sostenibilidad para lograr la excelencia en sus servicios.

PREGUNTAS DE ENTREVISTA

VARIABLE 1: BUENAS PRÁCTICAS

1. ¿Considera importante mantener capacitado al personal del restaurante El Hornero sobre las prácticas ambientales y su impacto en el medio ambiente para crear una conciencia ambiental en su equipo de trabajo? ¿Por qué?
2. ¿De qué manera gestionan la recolección de desperdicios? ¿Cuentan con tachos según los tipos de residuos?
3. ¿Qué aspectos sostenibles se incluyen en la actual misión y/o visión del restaurante?
4. ¿Cómo controlan el cumplimiento de una correcta salubridad para asegurar el buen servicio final al comensal?
5. ¿Cuáles son los beneficios para la empresa al optimizar los recursos naturales (agua, gas, entre otros)?

6. ¿Cómo el ser un restaurante responsable ambientalmente impacta en la percepción del consumidor respecto al servicio que recibe?
7. ¿De qué manera considera que el demostrar una mayor conciencia ambiental les brindaría una mayor ventaja competitiva?

VARIABLE 2: MEDIO AMBIENTE

8. ¿De qué manera una mayor demanda podría afectar al medio ambiente?
9. ¿Como puede el restaurante El Hornero ayudar a reducir la huella de carbono?
10. ¿Qué procesos dentro de las diferentes áreas del restaurante El Hornero considera que ayudan a cuidar el medioambiente?
11. ¿Cómo considera que el restaurante puede mejorar el grado de sostenibilidad respecto al cuidado del medioambiente?
12. ¿Qué acciones ayudan al restaurante El Hornero para mantenerse en constante desarrollo y ser sostenible en el tiempo?
13. ¿Existe un compromiso ambiental empresarial?