

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ



Modalidad: Artículo Académico

Título:

Economía circular y su influencia en la reducción de residuos en restaurantes del cantón Jama.

Autora:

Mercedes Lisset Vera Angulo

Extensión Sucre 1016E01 Bahía de Caráquez

Licenciatura en Administración de Empresas

Tutora:

Ing. Carvajal Zambrano Gema Viviana

Julio 2026 – Bahía de Caráquez

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En calidad de docente tutora de la Extensión Sucre Bahía de Caráquez de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente trabajo de artículo académico bajo la autoría de la estudiante **Mercedes Lisset Vera Angulo**, legalmente matriculada en la carrera de Administración de Empresas, período académico 2026-2027(1), cumpliendo el total de 384 horas, cuyo tema del proyecto o núcleo problémico es **“Economía circular y su influencia en la reducción de residuos en restaurantes del cantón Jama”**.

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad de este, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Bahía de Caráquez, Julio de 2026.

Lo certifico,



Ing. Gema Viviana Carvajal Zambrano PhD.

Docente Tutora

Área: Ciencias Administrativas y Contables

Declaración de autoría

La responsabilidad de la investigación, resultados y conclusiones emitidas en este trabajo pertenecen exclusivamente a la autora.

El derecho intelectual de esta investigación corresponde a la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí Extensión Sucre 1016E01 – Bahía de Caráquez.



Mercedes Lisset Vera Angulo

Autora

Aprobación del Trabajo

Previo del cumplimiento de los requisitos de ley, el tribunal del grado otorga la calificación de:

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CALIFICACIÓN

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CALIFICACIÓN

S.E. Ana Isabel Zambrano Loor

SECRETARIA DE LA UNIDAD ACADÉMICA

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, con gratitud y dedicación a Dios, quien fue el mayor testigo de las dificultades que enfrenté a lo largo de este trayecto, pero quien me brindo salud, fuerza, sabiduría y sobre todo la perseverancia para poder llegar hasta esta etapa.

A mi mamá, gracias por darme todo por mí. Por tus sacrificios silenciosos, tu amor incondicional y por ser el motor que me impulsa cada día. Eres mi ejemplo de fortaleza y entrega.

A mi amada abuela Alba, mi querida consejera, gracias por tus sabias palabras, tus consejos llenos de amor y por guiarme con tu experiencia y ternura. Tus bendiciones y tu luz han sido fundamentales en este recorrido.

A mi hermana Liggia, aunque la distancia nos separa físicamente, nunca has estado lejos de mi corazón. Gracias por ser mi apoyo incondicional en todo momento, por escucharme, animarme y estar presente, aunque sea a través de una llamada. Tu cariño cruza fronteras y me ha sostenido siempre.

A mi tía Chany, gracias por apoyarme en todo, por tu generosidad, tu cariño constante y por estar ahí cada vez que te he necesitado. Tu presencia ha sido un regalo invaluable en este proceso.

Y a mi novio William, gracias por tu amor, paciencia y por acompañarme en todo este camino.

A mis amigas/o, Bexcy, Melanie, Milena, Cristina, Carlos, quienes han sido mis compañeras/o durante todos estos años, gracias por hacer de mi historia algo maravilloso.

A mi querida tutora Dra. Viviana Carvajal por acompañarme siempre en la recta final y llenarme de confianza y sabiduría.

RECONOCIMIENTO

A mi mamá:

Quién fue y sigue siendo mi más grande inspiración para luchar día a día, por ser el ejemplo de una mujer guerrera, que desde el principio estuvo ahí porque siempre creyó en mí incluso cuando yo dudaba de mí misma, nunca me cansaré de agradecerte todo lo que haces por mí, ninguna palabra es suficiente para expresarte tanto agradecimiento. Sin tus sacrificios, dedicación y esfuerzo, nada de esto sería posible, este logro es tan tuyo como mío, todo lo que soy es gracias a ti.

Con todo el cariño que se merecen

Mercedes Lisset Vera Angulo

Índice

<i>CERTIFICACIÓN DEL TUTOR</i>	<i>I</i>
<i>Declaración de autoría</i>	<i>II</i>
<i>Aprobación del Trabajo</i>	<i>III</i>
<i>AGRADECIMIENTOS</i>	<i>IV</i>
<i>RECONOCIMIENTO</i>	<i>V</i>
Resumen.....	3
<i>Abstract</i>	<i>3</i>
1. Introducción	4
2. Metodología	6
3. Resultados	7
3.1. Resultado de encuesta.....	7
1.2. Resultado de entrevista	9
4. Discusión	11
5. Conclusiones.....	12
6. <i>Bibliografía</i>	<i>13</i>
7.1. Anexos	15
7.1. Anexo 1.....	15
7.2. Anexo 2.....	16
7.3. Anexo 3.....	17
7.4. Anexo 4.....	18
7.5. Anexo 5.....	21

Tema: Economía circular y su influencia en la reducción de residuos en restaurantes del cantón Jama.

Topic: Circular economy and its influence on waste reduction in restaurants in the canton of Jama.

Autoras:

Gema Viviana Carvajal Zambrano

<https://orcid.org/0000-0001-8451-9683>

ULEAM, Extensión Sucre
Bahía de Caráquez, Manabí, Ecuador
gema.carvajal@uleam.edu.ec

Mercedes Lisset Vera Angulo

<https://orcid.org/0009-0001-8564-4723>

ULEAM, Extensión Sucre
Bahía de Caráquez, Manabí, Ecuador
e1350532006@live.uleam.edu.ec

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo analizar la influencia de la economía circular en la reducción de residuos en restaurantes del cantón Jama, con la finalidad de fortalecer la sostenibilidad ambiental, optimizar el uso de los recursos y contribuir al desarrollo de prácticas responsables dentro del sector gastronómico. Entre las principales tareas científicas se encontraron el análisis de las prácticas actuales de gestión de residuos, la evaluación de los procesos de reciclaje y reutilización de materiales, la determinación del impacto de la conciencia ambiental de los actores involucrados y la propuesta de estrategias sostenibles aplicables a los establecimientos gastronómicos del cantón Jama. La metodología aplicada se desarrolló bajo un enfoque mixto, combinando procedimientos cuantitativos y cualitativos que permitieron obtener una visión integral de la problemática estudiada. Se emplearon los métodos analítico y descriptivo para examinar las características de la gestión de residuos y comprender la aplicación de principios de economía circular. Asimismo, se aplicaron encuestas a clientes y personal del restaurante “La Knoa del Kapu”, además de una entrevista dirigida al propietario del establecimiento. Los resultados evidenciaron que la implementación de prácticas relacionadas con la economía circular favorece la reducción y adecuada gestión de los residuos, fortalece la percepción positiva de los clientes y contribuye al mejoramiento de la gestión ambiental del establecimiento. Finalmente, se recomendó fortalecer la educación ambiental, ampliar las estrategias de reciclaje y reutilización, y promover capacitaciones permanentes sobre sostenibilidad y economía circular.

Palabras clave: economía circular, sostenibilidad ambiental, gestión de residuos, reciclaje, sector gastronómico.

Abstract

This research aimed to analyze the influence of the circular economy on waste reduction in restaurants in the Jama canton, with the purpose of strengthening environmental sustainability, optimizing the use of resources, and contributing to the development of responsible practices within the food service sector. The main scientific tasks included analyzing current waste management practices, evaluating the recycling and reuse of materials, determining the impact of environmental awareness among the stakeholders involved, and proposing sustainable strategies applicable to food establishments in the Jama canton. The methodology was developed using a mixed-methods approach, combining quantitative and qualitative procedures that provided a comprehensive understanding of the problem under study. Analytical and descriptive methods were used to examine the characteristics of waste management and understand the implementation of circular economy principles. In addition, surveys were conducted among customers and staff members of the restaurant “La Knoa del Kapu,” as well as an interview with the establishment’s owner. The results showed that the implementation of circular economy practices contributes to waste reduction and proper waste management, strengthens customers’ positive perception, and contributes to improving the establishment’s environmental management. Finally, it was recommended to strengthen environmental education, expand recycling and reuse strategies, and promote ongoing training on sustainability and the circular economy.

Keywords: circular economy, environmental sustainability, waste management, recycling, food service sector.

1. Introducción

El cantón Jama de la provincia de Manabí no se encuentra ajeno a la influencia que genera la economía circular en la reducción de residuos en restaurantes; por el contrario, recobra con mayor fuerza ya que dentro de los últimos años esta actividad ha crecido notablemente dentro del territorio.

En la actualidad, todo establecimiento gastronómico debe de contar con estrategias que promuevan una adecuada reducción y reciclaje de residuos, de modo que se logre alcanzar los objetivos planteados en el periodo de tiempo establecido y, sobre todo, responder a las necesidades ambientales y sociales que la comunidad requiere. Así, hoy en día se observa una integración entre la oferta gastronómica, las prácticas de gestión de residuos y el rescate de tradiciones locales, lo cual permite generar un ambiente sostenible que mejora la experiencia de los comensales y contribuye al bienestar colectivo.

La presente investigación tiene como objetivo analizar la influencia de la economía circular en la reducción de residuos en restaurantes del cantón Jama, además esta investigación es viable, pues se dispone de recursos humanos, económicos y fuentes de información que facilitan su desarrollo y puesta en práctica. Esta investigación busca la gestión ambiental en los restaurantes del cantón Jama mediante estrategias de economía circular que permitan reducir los residuos generados, optimizar los recursos disponibles y beneficiar tanto a los establecimientos como a la comunidad en general.

La presente investigación adopta como unidad de análisis al restaurante "La Knoa del Kapu", seleccionado mediante un estudio de caso por constituir uno de los establecimientos gastronómicos representativos del cantón Jama, tanto por su afluencia de clientes como por la incorporación progresiva de prácticas orientadas a la gestión responsable de residuos y al aprovechamiento eficiente de los recursos. Si bien los resultados obtenidos corresponden a un contexto específico, el establecimiento reúne características propias de la realidad operativa de numerosos restaurantes del cantón, lo que permite comprender en profundidad la aplicación de estrategias de economía circular en el sector gastronómico local. En este sentido, el estudio de caso no pretende realizar generalizaciones estadísticas sobre la totalidad de los restaurantes de Jama, sino generar evidencia científica contextualizada que sirva de referente para futuras investigaciones y para el diseño de estrategias de sostenibilidad ambiental aplicables a establecimientos con características similares.

La generación de residuos constituye uno de los principales desafíos ambientales asociados a las actividades económicas y de consumo. En el sector gastronómico, esta problemática adquiere especial relevancia debido al uso cotidiano de alimentos, envases, materiales desechables y otros insumos que pueden convertirse en residuos cuando no existen mecanismos adecuados de prevención, separación, reutilización o aprovechamiento. En este contexto, la economía circular plantea una alternativa al modelo lineal de producir, consumir y desechar, al promover el uso eficiente de los recursos y la permanencia de materiales en los ciclos productivos durante el mayor tiempo posible (Cerdá & Khalilova, 2024).

La economía circular comprende prácticas orientadas a reducir el consumo innecesario de recursos, reutilizar productos y materiales, reparar, renovar y reciclar, procurando conservar su valor y utilidad. Su aplicación en los establecimientos gastronómicos puede relacionarse con acciones como la prevención del desperdicio de alimentos, la separación de residuos, el uso de materiales reutilizables o biodegradables y el aprovechamiento de residuos orgánicos. Desde esta perspectiva, la gestión de residuos deja de ser únicamente una actividad de disposición final y pasa a formar parte de una estrategia de uso responsable de los recursos (Guillot, 2023).

En América Latina, la transición hacia modelos circulares presenta oportunidades, pero también limitaciones vinculadas con infraestructura, financiamiento, capacidades técnicas y articulación entre actores. Carenzo et al. (2023) señalan que la transición hacia la economía circular requiere considerar las condiciones específicas de los territorios y de las actividades productivas. En la misma línea, Intriago (2024) plantea que la circularidad requiere combinar innovación, mecanismos adecuados de apoyo y participación de empresas, instituciones públicas y

ciudadanía. Estas condiciones son relevantes para analizar cómo los establecimientos gastronómicos incorporan prácticas sostenibles dentro de su funcionamiento cotidiano.

En el cantón Jama, las actividades gastronómicas forman parte de la dinámica económica y turística local. Sin embargo, para el presente estudio no se parte de la premisa de que las prácticas observadas en un establecimiento representen estadísticamente a todos los restaurantes del cantón. El problema concreto se delimita al restaurante “La Knoa del Kapu”, donde resulta necesario comprender cómo se desarrollan las prácticas relacionadas con la economía circular, cómo son percibidas por los participantes y qué acciones de gestión de residuos se aplican en el establecimiento.

La brecha investigativa identificada se encuentra, por tanto, en la necesidad de disponer de evidencia contextual sobre la aplicación de prácticas de economía circular en un establecimiento gastronómico específico de Jama. El estudio permite observar la relación entre las acciones declaradas por el propietario, la percepción de clientes y personal y los mecanismos utilizados para manejar los residuos. Esta delimitación es importante porque evita atribuir al conjunto del cantón resultados que corresponden exclusivamente a la unidad de análisis seleccionada.

La presente investigación tiene como objetivo analizar la relación entre las prácticas de economía circular y la reducción de residuos en el restaurante “La Knoa del Kapu”, mediante un estudio de caso. Para alcanzar este propósito se plantearon como tareas científicas: (1) identificar las principales prácticas de economía circular implementadas en el establecimiento; (2) describir la percepción de clientes y personal sobre la gestión de residuos y las acciones ambientales; (3) contrastar la información obtenida mediante las encuestas y la entrevista al propietario; y (4) establecer acciones de mejora orientadas al fortalecimiento de la gestión sostenible de residuos en el restaurante.

La relevancia del estudio se sustenta en su aporte práctico y académico. En el ámbito práctico, la información puede apoyar al establecimiento en la identificación de fortalezas y aspectos susceptibles de mejora en la gestión de residuos. En el ámbito académico, el estudio de caso aporta evidencia contextual que puede servir como referencia para investigaciones posteriores sobre economía circular y actividades gastronómicas en territorios con características similares. Coronado (2024) destaca que las estrategias de reutilización y manejo responsable de residuos pueden constituir alternativas para fortalecer la sostenibilidad en establecimientos de alimentos.

La literatura también muestra que la gestión sostenible de residuos puede generar percepciones favorables entre los consumidores. Martín-Ríos et al. (2022) identifican soluciones sostenibles aplicables al sector de la restauración, mientras que Varese et al. (2022) analizan estrategias vinculadas con la reducción del desperdicio de alimentos y el comportamiento del consumidor. Por su parte, Carletto et al. (2022) resaltan la importancia de integrar criterios de sostenibilidad en los servicios de restauración. Estos antecedentes permiten establecer un marco de comparación para interpretar los hallazgos del caso estudiado.

En consecuencia, la investigación se concentra en comprender la situación del restaurante “La Knoa del Kapu” sin pretender realizar generalizaciones estadísticas sobre los restaurantes del cantón Jama. El valor del estudio radica en identificar prácticas, percepciones y oportunidades de mejora dentro de una unidad de análisis concreta, de manera que los resultados puedan constituir evidencia contextual para futuras investigaciones y para decisiones de gestión ambiental del establecimiento.

En América Latina es factible si se articulan modelos que combinen diseño eco-innovador, infraestructura funcional y mecanismos financieros adecuados. Las barreras son superables mediante políticas activas de inclusión tecnológica y estímulos normativos focalizados. En este sentido, el tránsito hacia una circularidad efectiva demanda no solo innovaciones tecnológicas, sino también un nuevo pacto entre empresa, Estado y ciudadanía (Intriago, 2024, p. 53). La economía circular corresponde a un enfoque que involucra una mirada integral a las actividades económicas en el marco de la sostenibilidad medioambiental. Esto implica un amplio abanico de campos en los cuales se replantean los procesos de producción, los patrones de consumo, el tipo y uso de los materiales, el transporte, la generación de energía, la cadena

agroalimentaria, la generación y tratamiento de residuos entre muchas otras cosas (Cabrera, 2023, p. 8).

Aunque la investigación se centra en el restaurante "La Knoa del Kapu" como estudio de caso, los hallazgos permiten comprender las oportunidades y desafíos que enfrentan establecimientos gastronómicos con características similares en el cantón Jama, aportando evidencia útil para el fortalecimiento de prácticas sostenibles en el sector.

En función de lo expuesto, la presente investigación pretende aportar evidencia científica sobre la aplicación de la economía circular en establecimientos gastronómicos del cantón Jama, proporcionando información útil para la toma de decisiones orientadas al fortalecimiento de la sostenibilidad ambiental, la optimización de recursos y la mejora de la competitividad del sector.

2. Metodología

El estudio se desarrolló bajo un enfoque mixto, debido a que integró información cuantitativa obtenida mediante encuestas e información cualitativa procedente de una entrevista al propietario. El enfoque mixto permite combinar las fortalezas de los componentes cuantitativo y cualitativo para lograr una comprensión más amplia del fenómeno investigado (Hernández-Sampieri, 2018). Asimismo, se emplearon los métodos descriptivo y analítico para caracterizar las prácticas de economía circular identificadas y examinar su relación con la gestión de residuos dentro de la unidad de análisis.

La investigación adoptó la modalidad de estudio de caso, teniendo como unidad de análisis al restaurante "La Knoa del Kapu", ubicado en el cantón Jama. Esta delimitación metodológica responde a la observación realizada por el tribunal respecto de que la evidencia disponible corresponde a un establecimiento específico. Por ello, los resultados deben interpretarse dentro del contexto del restaurante estudiado y no como estimaciones representativas de todos los restaurantes del cantón.

La población considerada para el componente cuantitativo estuvo constituida por clientes del restaurante y se declaró una muestra de 73 participantes. Adicionalmente, se incorporó al personal del establecimiento como fuente de información mediante encuesta y al propietario mediante entrevista. La participación de cada grupo respondió a su relación directa con las prácticas de economía circular y la gestión de residuos. La cantidad definitiva de participantes y las frecuencias de las preguntas deberán corresponder a la base original de datos y a los resultados estadísticos que se incorporen en la versión final del artículo.

Para la recopilación de información se utilizaron cuestionarios estructurados dirigidos a los participantes y una entrevista semiestructurada al propietario. Los instrumentos abordaron aspectos relacionados con el compromiso ambiental, la separación de residuos, la reutilización, el reciclaje, la reducción del desperdicio y las acciones de mejora. La recopilación se apoyó en Google Forms y el almacenamiento y organización de datos se realizó mediante Microsoft Excel.

El procesamiento de la información cuantitativa se efectuó mediante el programa Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), utilizando análisis descriptivos. El coeficiente alfa de Cronbach obtenido fue de .903 para 10 ítems; este indicador se interpreta como una medida de consistencia interna del instrumento, es decir, permite valorar la homogeneidad de los ítems que componen la escala. Por sí mismo, este coeficiente no constituye una prueba de influencia o causalidad entre las variables estudiadas.

La información cualitativa obtenida mediante la entrevista al propietario se examinó de manera descriptiva y se contrastó con la información procedente de las encuestas. Este procedimiento permitió realizar una lectura integrada de las prácticas observadas y de las percepciones de los participantes. Debido al carácter de estudio de caso y al predominio del análisis descriptivo, los hallazgos se expresan como evidencia y percepción dentro del establecimiento, evitando afirmar una influencia estadísticamente significativa que no haya sido demostrada mediante una prueba inferencial.

3. Resultados

3.1. Resultado de encuesta

Debido a la extensión del artículo, se presentan únicamente los resultados correspondientes a las preguntas más representativas, seleccionadas por su relación directa con el objetivo de la investigación.

Dentro de las encuestas que se realizaron a los clientes que frecuentan el restaurante “La Knoa del Kapu” se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 1

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,903	10

Nota: Estadística de fiabilidad por medio del Alfa de Cronbach.

Tabla 2

¿El restaurante “La Knoa del Kapu” demuestra compromiso con la economía circular en sus actividades?

Variables	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	2,74%	2,74%
En desacuerdo	4	5,48%	8,22%
Neutral	7	9,59%	17,81%
De acuerdo	17	23,29%	41,10%
Totalmente de acuerdo	43	58,90%	100,0%
Total	73	100,0	

Nota: Obtenido de encuestas aplicadas a los empleados

Los resultados muestran una valoración ampliamente favorable respecto al compromiso del restaurante “La Knoa del Kapu” con la aplicación de principios de economía circular. De los 73 participantes, el 58,90 % manifestó estar totalmente de acuerdo y el 23,29 % de acuerdo con que el establecimiento demuestra compromiso con la economía circular. En conjunto, estas respuestas representan el 82,19 % de valoraciones positivas, mientras que el 9,59 % mantuvo una posición neutral y únicamente el 8,22 % expresó algún nivel de desacuerdo.

Este resultado permite interpretar que existe una percepción predominantemente favorable sobre las acciones ambientales desarrolladas por el establecimiento. La concentración de respuestas en las categorías “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo” evidencia que las prácticas relacionadas con la reducción de residuos, reutilización de materiales y manejo responsable de recursos son reconocidas por los participantes como parte del funcionamiento del restaurante. No se trata únicamente de una valoración sobre la existencia de acciones aisladas, sino de una percepción de que estas forman parte de un compromiso ambiental visible dentro del establecimiento.

Desde una perspectiva de gestión, este resultado es relevante porque la economía circular requiere que las organizaciones incorporen prácticas que permitan mantener los recursos en uso durante el mayor tiempo posible y reducir la generación de residuos. En el caso analizado, la

percepción favorable constituye una fortaleza para el restaurante, ya que indica que las acciones ambientales son visibles y pueden contribuir a consolidar una imagen empresarial asociada con la responsabilidad ambiental.

Sin embargo, el 17,81 % de respuestas neutrales o negativas evidencia que todavía existe un grupo de participantes que no identifica plenamente estas prácticas o no las percibe con suficiente claridad. Por ello, no basta con implementar acciones ambientales; también es necesario comunicar, capacitar y fortalecer su aplicación cotidiana. La educación ambiental puede convertirse en un mecanismo para que las prácticas de economía circular sean comprendidas y asumidas por todos los actores involucrados.

Tabla 3

¿En el restaurante “la Knoa del Kapu” se aplican prácticas de separación de residuos?

Variables	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1,37%	1,37%
En desacuerdo	0	0%	1,37%
Neutral	6	8,22%	9,59%
De acuerdo	29	39,73%	49,32%
Totalmente de acuerdo	37	50,68%	100,0%
Total	73	100,0	

Nota: Obtenido de encuestas aplicadas a los empleados

En relación con la separación de residuos, los resultados presentan una tendencia todavía más favorable. El 50,68 % de los participantes indicó estar totalmente de acuerdo con que en el restaurante se aplican prácticas de separación de residuos, mientras que el 39,73 % manifestó estar de acuerdo. Por tanto, el 90,41 % presenta una valoración positiva de esta práctica. Solamente el 8,22 % se ubicó en una posición neutral y el 1,37 % manifestó estar totalmente en desacuerdo.

La elevada concentración de respuestas positivas permite interpretar que la separación de residuos constituye una de las prácticas de economía circular más reconocidas dentro del restaurante. Esto resulta especialmente importante porque la clasificación de los residuos desde el lugar donde se generan facilita posteriormente su aprovechamiento, reciclaje o disposición adecuada.

La información obtenida permite considerar que el restaurante ha logrado incorporar la separación de residuos como una práctica identificable dentro de sus actividades cotidianas. Esta percepción se encuentra respaldada por la información proporcionada posteriormente por el propietario, quien manifestó que el establecimiento dispone de recipientes específicos para residuos orgánicos, reciclables y no reciclables y que el personal recibe capacitaciones relacionadas con el manejo adecuado de los desechos.

La coincidencia entre la percepción de los participantes y la información proporcionada por el propietario fortalece la interpretación del resultado, debido a que ambas fuentes apuntan hacia la existencia de procedimientos concretos para clasificar los residuos. No obstante, el 9,59 % de respuestas neutrales o negativas muestra que esta práctica todavía puede requerir mayor uniformidad y seguimiento.

Por ello, la separación de residuos no debería entenderse como una acción aislada, sino como el primer paso de una cadena de gestión que incluya clasificación, almacenamiento, reutilización, reciclaje y disposición responsable. El restaurante presenta una base favorable para

avanzar en esta dirección, pero sería conveniente establecer procedimientos más sistemáticos que permitan verificar periódicamente el cumplimiento de estas prácticas.

Tabla 4

¿Las acciones del restaurante contribuyen a disminuir la contaminación ambiental?

Variables	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No	11	15,07%	15,07%
Si	62	84,93%	100,0%
Total	73	100,0	

Nota: Obtenido de encuestas aplicadas a los empleados

Respecto a la percepción sobre la contribución de las acciones del restaurante a la disminución de la contaminación ambiental, los resultados muestran que 62 participantes, equivalentes al 84,93 %, respondieron afirmativamente, mientras que 11 personas, correspondientes al **15,07 %**, respondieron de manera negativa.

La predominancia de respuestas afirmativas permite interpretar que la mayoría de los participantes reconoce una relación observable entre las prácticas ambientales del establecimiento y la reducción de posibles impactos derivados de la generación de residuos. Esta percepción es importante porque evidencia que las acciones implementadas no son consideradas únicamente como procedimientos internos, sino como prácticas que pueden generar efectos favorables sobre el entorno.

La reducción de residuos, la separación de desechos y la sustitución de determinados materiales constituyen acciones que pueden contribuir a disminuir la cantidad de residuos enviados a disposición final. Asimismo, el propietario señaló que el restaurante ha reducido el uso de plásticos desechables mediante la incorporación de materiales biodegradables y reutilizables, controla los inventarios para evitar desperdicios de alimentos y aprovecha parte de los residuos orgánicos mediante compostaje.

Por consiguiente, existe coherencia entre las acciones declaradas por el propietario y la percepción predominante de los participantes. Esta correspondencia permite sostener que, dentro del caso estudiado, las prácticas de economía circular están asociadas con una percepción favorable respecto al manejo ambiental del restaurante.

Sin embargo, el 15,07 % de respuestas negativas no debe ser ignorado. Este porcentaje puede reflejar que una parte de los participantes no percibe claramente los resultados ambientales de las acciones implementadas o considera que todavía existen aspectos que deben mejorar. Esto plantea la necesidad de fortalecer la comunicación de las acciones ambientales y, principalmente, establecer mecanismos que permitan medir objetivamente la cantidad de residuos generados y reducidos.

1.2. Resultado de entrevista

¿Qué prácticas de economía circular implementa actualmente en su restaurante para reducir los residuos?

El propietario del restaurante manifestó que actualmente implementa diversas prácticas de economía circular con la finalidad de reducir los residuos generados dentro del establecimiento. Entre las principales acciones destacó la disminución del uso de plásticos desechables, reemplazándolos por materiales biodegradables y reutilizables. Asimismo, señaló que se realiza un adecuado control de inventarios para evitar el desperdicio de

alimentos y que parte de los residuos orgánicos son aprovechados mediante procesos de compostaje utilizados en áreas verdes y pequeños cultivos locales.

¿Cómo gestiona el manejo y la separación de residuos dentro de su establecimiento?

En relación con el manejo y separación de residuos, indicó que el restaurante cuenta con recipientes específicos para clasificar desechos orgánicos, reciclables y no reciclables. Además, expresó que el personal recibe capacitaciones constantes sobre reciclaje y manejo adecuado de residuos, con el propósito de mantener un ambiente limpio, organizado y comprometido con el cuidado ambiental.

¿Qué acciones considera necesarias para mejorar la reducción de residuos y fortalecer la sostenibilidad en su establecimiento?

Finalmente, consideró que es fundamental fortalecer la educación y concienciación ambiental tanto en el personal como en los clientes para mejorar la reducción de residuos y promover prácticas sostenibles. Del mismo modo, expresó que sería importante recibir mayor apoyo de las autoridades locales mediante programas de reciclaje y capacitaciones dirigidas a los establecimientos gastronómicos. Además, destacó la necesidad de continuar implementando estrategias que reduzcan el desperdicio y fomenten el uso de productos sostenibles.

El análisis conjunto de la información obtenida mediante las encuestas aplicadas a los clientes y al personal, así como de la entrevista realizada al propietario del restaurante “La Kinoa del Kapu”, permite identificar una tendencia de coincidencia respecto a la aplicación de prácticas relacionadas con la economía circular y la gestión de residuos. Desde la perspectiva de los clientes, existe una valoración favorable del compromiso ambiental del establecimiento, particularmente en aspectos como la separación de residuos y la contribución de las acciones desarrolladas a la disminución de la contaminación.

Esta percepción guarda relación con lo expresado por el propietario, quien señaló que el restaurante implementa acciones concretas para reducir la generación de residuos, entre ellas la disminución del uso de plásticos desechables, la utilización de materiales biodegradables y reutilizables, el control de inventarios para evitar desperdicios de alimentos y el aprovechamiento de residuos orgánicos mediante compostaje. Por tanto, existe correspondencia entre las prácticas declaradas por la administración y la percepción favorable manifestada por los clientes.

De igual manera, la información relacionada con la separación de residuos presenta una coincidencia relevante entre las diferentes fuentes. Los clientes reconocen mayoritariamente la existencia de esta práctica, mientras que el propietario manifiesta que el establecimiento dispone de recipientes diferenciados para residuos orgánicos, reciclables y no reciclables. Además, señala que el personal recibe capacitaciones sobre reciclaje y manejo adecuado de los residuos. Esto permite interpretar que la separación de residuos constituye una práctica concreta y reconocible dentro de la gestión cotidiana del restaurante.

Por otra parte, existe coincidencia entre las percepciones de los participantes respecto a la contribución ambiental de las acciones implementadas. La mayoría de los clientes considera que las actividades desarrolladas por el establecimiento contribuyen a disminuir la contaminación ambiental, mientras que desde la administración se identifican acciones orientadas precisamente a reducir residuos, sustituir materiales desechables y aprovechar recursos orgánicos. Esta convergencia permite señalar que las prácticas de economía circular son percibidas favorablemente dentro del caso estudiado.

Sin embargo, el análisis también permite identificar que la existencia de prácticas sostenibles no significa que el proceso se encuentre completamente consolidado. El propietario reconoce la necesidad de fortalecer la educación y concienciación ambiental, recibir mayor apoyo de las autoridades locales y mantener capacitaciones dirigidas al personal y a los clientes. Esto evidencia que aún existen oportunidades de mejora relacionadas con la formación, continuidad y fortalecimiento de las estrategias ambientales.

En consecuencia, el análisis cruzado muestra una convergencia entre las fuentes de información, debido a que las acciones señaladas por el propietario son coherentes con la percepción favorable expresada por los clientes y con la información obtenida del personal. Esta coincidencia fortalece la interpretación de que el restaurante desarrolla prácticas orientadas a la economía circular y al manejo responsable de residuos. No obstante, debido al alcance descriptivo y de estudio de caso de la investigación, los resultados no permiten afirmar una relación causal o una influencia estadísticamente significativa entre la economía circular y la reducción de residuos. Lo que sí permiten establecer es que, dentro del restaurante “La Knoa del Kapu”, existe una relación coherente entre las prácticas circulares implementadas, la gestión de residuos y la percepción favorable de los participantes.

4. Discusión

Los hallazgos relacionados con el compromiso del restaurante con la economía circular guardan correspondencia con lo planteado por Martin-Rios et al. (2022), quienes sostienen que la incorporación de soluciones sostenibles en los establecimientos gastronómicos puede contribuir a mejorar el manejo de los residuos, optimizar los recursos y disminuir los impactos ambientales derivados de las actividades propias del sector. En el caso estudiado, esta relación se observa en la percepción favorable de los participantes, quienes reconocen las acciones ambientales desarrolladas por “La Knoa del Kapu”. Por tanto, los resultados obtenidos respaldan la importancia de incorporar prácticas sostenibles dentro de la gestión cotidiana de los establecimientos gastronómicos.

De manera específica, el resultado correspondiente a la separación de residuos, que alcanzó el 90,41 % de respuestas favorables, constituye uno de los principales hallazgos del estudio. Este resultado coincide con Coronado (2024), quien señala que las estrategias de reciclaje, reutilización y manejo adecuado de residuos en establecimientos gastronómicos favorecen la sostenibilidad y contribuyen al fortalecimiento de la conciencia ambiental. En “La Knoa del Kapu”, esta situación se complementa con la información proporcionada por el propietario, quien indicó que el establecimiento cuenta con recipientes destinados a residuos orgánicos, reciclables y no reciclables. Por consiguiente, la elevada valoración de los participantes puede relacionarse con la existencia de una práctica concreta y visible dentro del restaurante.

Asimismo, los resultados muestran que el 84,93 % de los participantes considera que las acciones del restaurante contribuyen a disminuir la contaminación ambiental. Este hallazgo presenta relación con lo expuesto por Varese et al. (2022), quienes destacan la importancia de las estrategias orientadas a reducir el desperdicio de alimentos como parte de modelos de consumo más responsables y sostenibles en el sector alimenticio. En el caso analizado, el propietario manifestó que se realiza un control de inventarios con el propósito de evitar el desperdicio de alimentos y que parte de los residuos orgánicos son aprovechados mediante compostaje. Esto permite observar que las acciones orientadas a prevenir y aprovechar los residuos se encuentran relacionadas con la percepción positiva de los participantes sobre el desempeño ambiental del establecimiento.

Por otra parte, Carletto, Ferriani et al. (2022) plantean que la sostenibilidad en los servicios alimentarios requiere considerar indicadores vinculados con la producción responsable y el manejo adecuado de los residuos. Los resultados obtenidos en “La Knoa del Kapu” son consistentes con esta perspectiva, debido a que las prácticas identificadas no se limitan exclusivamente a la separación de residuos, sino que también incluyen reducción del uso de plásticos desechables, utilización de materiales biodegradables y reutilizables, control del desperdicio de alimentos y aprovechamiento de residuos orgánicos. Estas acciones evidencian que la gestión ambiental puede abordarse desde diferentes etapas de las actividades del restaurante.

El análisis conjunto de los resultados también permite observar una coincidencia entre la percepción de los participantes y la información proporcionada por el propietario. Mientras los clientes reconocen favorablemente el compromiso ambiental, la separación de residuos y la

contribución de las acciones a la disminución de la contaminación, el propietario confirma la existencia de prácticas específicas orientadas a estos mismos aspectos. Esta convergencia fortalece la interpretación de los resultados, ya que las percepciones obtenidas mediante las encuestas encuentran correspondencia con las prácticas descritas en la entrevista.

No obstante, los resultados también evidencian que todavía existen aspectos susceptibles de fortalecimiento. El propietario manifestó la necesidad de mejorar la educación y concienciación ambiental, mantener capacitaciones permanentes y contar con mayor apoyo de las autoridades locales para desarrollar programas de reciclaje. Esta situación resulta relevante porque la implementación de prácticas de economía circular requiere continuidad y participación de los diferentes actores vinculados con el establecimiento. En este sentido, los resultados no deben interpretarse como evidencia de que el proceso de gestión ambiental se encuentra completamente consolidado, sino como una muestra de los avances y oportunidades de mejora existentes.

En términos generales, los resultados coinciden con los planteamientos de Martin-Rios et al. (2022), Varese et al. (2022), Coronado (2024) y Carletto, Ferriani et al. (2022), debido a que los cuatro enfoques resaltan la importancia de reducir residuos, aprovechar recursos, promover prácticas responsables y fortalecer la sostenibilidad dentro de los establecimientos gastronómicos. Sin embargo, la evidencia obtenida en esta investigación corresponde específicamente al restaurante “La Knoa del Kapu”, por lo que las coincidencias con estos autores deben entenderse como una correspondencia entre los hallazgos del estudio de caso y los planteamientos de la literatura, mas no como una demostración de causalidad.

Finalmente, el análisis permite sostener que en el restaurante estudiado existe una relación favorable entre las prácticas de economía circular implementadas y la gestión de residuos percibida por los participantes. La elevada valoración de la separación de residuos (90,41 %), el reconocimiento del compromiso con la economía circular (82,19 %) y la percepción de contribución a la disminución de la contaminación (84,93 %) constituyen los principales elementos que sustentan esta interpretación. Por tanto, los hallazgos respaldan la pertinencia de continuar fortaleciendo las prácticas circulares, especialmente mediante capacitación, educación ambiental, reducción de materiales desechables y aprovechamiento de residuos. Al mismo tiempo, debido al carácter descriptivo y de estudio de caso de la investigación, no se afirma una influencia causal estadísticamente significativa, sino una relación coherente entre las prácticas identificadas y las percepciones obtenidas.

5. Conclusiones

- ❖ Se determinó que el restaurante “La Knoa del Kapu” presenta una percepción favorable respecto a la aplicación de prácticas de economía circular, evidenciada en que el 82,19 % de los participantes reconoció el compromiso del establecimiento con estas prácticas. Esto refleja la presencia de acciones orientadas a la reducción, separación y aprovechamiento de los residuos.
- ❖ Se identificó que la separación y gestión de residuos constituye una de las principales prácticas ambientales reconocidas dentro del establecimiento, alcanzando el 90,41 % de valoración favorable entre los participantes. Este resultado se relaciona con las acciones implementadas por el restaurante, como la clasificación de residuos orgánicos, reciclables y no reciclables, la reducción del uso de plásticos y el aprovechamiento de residuos orgánicos.
- ❖ Se analizó que existe una relación favorable entre las prácticas de economía circular identificadas y la percepción sobre la gestión ambiental del restaurante, debido a que el 84,93 % de los participantes considera que las acciones desarrolladas contribuyen a disminuir la contaminación. Sin embargo, se requiere fortalecer la capacitación, educación ambiental y seguimiento de estas prácticas para consolidar su aplicación. Debido al carácter descriptivo y de estudio de caso, los resultados representan la realidad del restaurante “La Knoa del Kapu” y no permiten establecer una influencia causal estadísticamente significativa para todos los restaurantes del cantón Jama.

6. Bibliografía

- Cabrera, F. (2023). Economía circular: Concepto, implicancias, indicadores y sistemas de monitoreo. *Biblioteca del Congreso Nacional de Chile*, https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/32826/1/Informe_BCN_Economia_Circular_concepto_FINAL.pdf.
- Carenzo, S., Saidón, M., & Stevanato, A. (2023). La transición hacia la economía circular de los residuos en Argentina: aportes metodológicos para su abordaje a través del análisis de los casos del plástico y del vidrio. *Estudios Socioterritoriales. Revista de Geografía*, <https://doi.org/10.37838/unicen/est.33-141>.
- Carletto, F. C., Ferriani, L. O., & Silva, D. A. (2022). Sostenibilidad en el sector de la restauración: una revisión sistemática. *Sage Journals*, <https://doi.org/10.1177/0734242X2211226>.
- Cerdá, E., & Khalilova, A. (2024). ECONOMÍA CIRCULAR, ESTRATEGIA Y COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL. *Ministerio de Industria y Turismo*, <https://www.mintur.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/401/CERDÁ%20y%20KHALILOVA.pdf>.
- Coronado, V. M. (2024). Economía circular: una alternativa al manejo de residuos en cafés - restaurante de Calarcá, Quindío. *ACOFI PAPERS*, <https://doi.org/10.26507/paper.3576>.
- Coronado, V. M. (2024). Economía circular: una alternativa al manejo de residuos en cafés - restaurante de Calarcá, Quindío. *Corporación Universitaria Alexander von Humboldt Armenia, Colombia*, <https://doi.org/10.26507/paper.3576>.
- Guillot, J. D. (2023). Economía circular: definición, importancia y beneficios ¿De qué hablamos cuando nos refeimos a la "economía circular"? ¿Cuáles son sus beneficios para el medio ambiente, el crecimiento y los ciudadanos? *Parlamento Europeo*, https://www.ulvr.edu.ec/wp-content/uploads/2024/08/Memorias-INPIN-2023_compressed_compressed-convertido_compressed.pdf.
- Hernandez-Sampieri, R. (2018). METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN: LAS RUTAS CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA. *McGRAW-HILL*

INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V., <https://artes.upn.edu.co/wp-content/uploads/2024/11/METODOLOGIA-DE-LA-INVESTIGACION-Sampieri-Mendoza-2018.pdf>.

Iles, J. D., & Coral, N. S. (2024). Emprendimiento en la economía circular a partir de la práctica. *Travesía Emprendedora*, <https://doi.org/10.31948/te.v8i1.4084>.

Inec. (2010). *INEC*. Obtenido de INEC: <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/censo-de-poblacion-y-vivienda/>

Intriago, D. J. (2024). Estrategias y Modelos de negocio para la transición hacia una Economía Circular en sectores estratégicos de América Latina. *REMULCI*, <https://doi.org/10.59282/remulci.2.1.821>.

Martin-Rios, C., Meier, C. D., & Pasamar, S. (2022). Soluciones sostenibles para la gestión de residuos en el sector de la restauración: Un estudio Delphi. *Sage Journals*, <https://doi.org/10.1177/0734242X221079306>.

Pimenta, C. C. (2022). La Economía Circular como eje de desarrollo de los países latinoamericanos. *Revista Economía y Política*, <https://www.redalyc.org/journal/5711/571169753001/571169753001.pdf>.

Rodriguez, U., Diaz, M., & Garcia, R. (2025). COOPERATIVAS DE RECICLAJE Y TRABAJO INFORMAL EN AMÉRICA LATINA: ORGANIZACIÓN, GÉNERO Y SOSTENIBILIDAD EN LA ECONOMÍA CIRCULAR. *Revista PPC (Políticas Públicas e Ciudades)*, <https://doi.org/10.23900/2359-1552v14n2-69-2025>.

Varese, E., Cesarani, M. C., & Wojnarowska, M. (2022). Percepción de los consumidores sobre los alimentos de calidad inferior: estrategias para reducir el desperdicio de alimentos. *British Food Journal*, <https://doi.org/10.1108/BFJ-07-2021-0809>.

7.1. Anexos

7.1. Anexo 1

Normas para autores de la revista científica

La posible revista a seleccionar para la publicación del presente artículo es: Anuario de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.

Esta revista de investigación científica y social tiene como fin la difusión de artículos basados en investigaciones originales, revisiones sistemáticas de literatura científica, ensayos teóricos. Su enfoque abarca diversos ámbitos multidisciplinarios, entre ellas ciencias, educación, ciencias sociales, ingeniería, entre otras áreas del conocimiento.

Como parte del proceso de envío, es un requisito que los autores verifiquen que su propuesta cumpla con todos los criterios establecidos que se muestran a continuación. Aquellos trabajos que no se ajusten a las directrices serán devueltos para su corrección y en algunos casos rechazados.

1. Los artículos enviados deben corresponder a una obra inédita, así como original los cuales no han sido presentados previamente a otra revista o publicados en otro medio impreso o digital. Si algún estudio presenta o incluye información producto de una publicación anterior, los autores deberán indicar de una manera clara en el "formato que esta revista otorga" las diferencias entre el artículo ya antes publicado y el nuevo manuscrito enviado a revisión.
2. La Revista Reincisol tiene una periodicidad semestral, publica en los meses de enero y julio. Asimismo, esta acepta estudios en español, inglés.
3. Para el envío de un artículo a la revista Reincisol, los autores deben preparar dos documentos, los cuales uno corresponde a la Declaración de derechos de Auditoría y el otro al formato de envío del manuscrito. Dichas plantillas se encuentran disponibles en la página web en el apartado "Para autores".
4. Los artículos tendrán una extensión máxima de 23 páginas y las reseñas de 2 páginas si las consideran.
5. La página de título: debe contener los siguientes parámetros. • Título en castellano e inglés (entre 15 y 20 palabras máximo). • Nombre, apellido, grado académico y universidad donde lo obtuvo el último título académico, cargo y filiación, correo electrónico institucional, la dirección ORCID.
• Posterior a los nombres de autor, se encuentra las Notas de Autor. Esta sección se utiliza cuando el artículo incluye datos parcialmente publicados previamente o cuando hay algún conflicto de intereses entre los autores. En esta sección también se pueden incluir agradecimientos y financiamientos si los hubiere.
6. Cuerpo del manuscrito: Debe estar completamente automatizados y libre de cualquier dato que de indicios de la identidad de los autores; así como toda referencia a agradecimientos y financiamientos del estudio. Debe incluir los siguientes parámetros • Título en castellano e inglés (entre 15 y 20 palabras máximo) • Resumen de hasta 250 palabras en castellano e inglés • Entre 3 y 5 palabras clave, ubicadas debajo del resumen, tanto en castellano como en inglés • En caso el estudio requiera presentar tablas y figuras, éstas deben ser insertadas en el cuerpo del texto después de ser mencionadas.
6. Los artículos deben estar escritos en Constancia en tamaño 12, interlineado 1.5 y de justificación completa de los párrafos. Siguiendo las Normas Apa Séptima edición.
7. Las consideraciones éticas se deben explicar en manuscrito y cualquier otro aspecto que pueda ser relevante desde el punto de vista de la ética en la investigación.
8. Reincisol asume las normas de la Asociación Americana de Psicología (APA) en su 7ma edición (2019).

9. Los artículos deben ser única y exclusivamente enviados a través de la página web de la revista (<https://www.reincisol.com/ojs/index.php/reincisol/>) en el apartado “Envíos” en formato .doc o .docx (Microsoft Word).
10. En cuanto a la calidad de los artículos Reincisol se preocupa por realizar una revisión académica por pares (arbitraje) gracias a la diversidad teórica, metodológica y disciplinar de nuestro comité científico y revisores externos.
11. Acerca del lenguaje de la revista Reincisol considera como obligatorio que los autores hagan uso del lenguaje inclusivo dentro de los signos lingüísticos que faculta la Real Academia de la Lengua Española (RAE). De esta manera, serán devueltos los manuscritos que hagan uso del “@”, la “x” o de la letra “e” en los plurales. También es recomendable no usar el doble género. Para más información se puede consultar el siguiente link: <https://www.cultura.gob.cl/wp-content/uploads/2017/01/guia-lenguaje-inclusivo-genero.pdf> De igual manera, la Revista se ajusta en estricto al siguiente informe de la Real Academia de Lengua Española acerca del lenguaje inclusivo y cuestiones conexas (2021): https://www.rae.es/sites/default/files/Informe_lenguaje_inclusivo.pdf

Los autores que publiquen sus manuscritos en Reincisol conservan el copyright de sus artículos, sin restricciones. De la misma manera, los autores conceden a la revista el derecho de primera publicación de los artículos enviados a Reincisol.

Los autores son los únicos responsables por las ideas formuladas en sus respectivos trabajos: así como también de las buenas prácticas y fidelidad en el uso de fuentes primarias, así como citas correspondientes.

Esta política se encuentra registrada en Sherpa Romero:

<https://v2.sherpa.ac.uk/id/publication/42683>

Los nombres, así como las direcciones de correo electrónico introducidos en esta revista se usarán exclusivamente para los fines establecidos en ella y no se proporcionarán a terceras personas o para su uso con otros fines.

7.2. Anexo 2

Operacionalización de las variables.

Objetivos específicos	Pregunta de investigación	Hipótesis	Variable
Analizar los procesos internos de la farmacia para identificar áreas de mejora.	¿Cuáles son los principales procesos que requieren mejoras en la farmacia?	La identificación de áreas de mejora en los procesos internos contribuye a la optimización del servicio al cliente.	Variable independiente: Procesos Internos de la farmacia. Variable dependiente: Calidad del servicio al cliente.
Evaluar la capacitación del personal y su	¿En qué medida la capacitación del personal influye en	Una mejor capacitación del personal incrementa la	Variable independiente: Capacitación del personal.

impacto en la atención al cliente.	la calidad del servicio al cliente?	satisfacción del cliente.	Variable dependiente: Satisfacción del cliente
Determinar el impacto del uso de tecnología en la eficiencia del servicio.	¿Cómo afecta el uso de tecnología a la eficiencia del servicio en la farmacia?	El uso de la tecnología moderna mejora la eficiencia del servicio al cliente en la farmacia.	Variable independiente: Uso de la tecnología. Variable dependiente: Eficiencia del servicio.
Evaluar la satisfacción de los clientes respecto a la disponibilidad de productos.	¿Están satisfechos los clientes con la disponibilidad de productos en la farmacia?	La disponibilidad adecuada de productos influye positivamente en la satisfacción del cliente.	Variable independiente: Disponibilidad de productos. Variable dependiente: Satisfacción del cliente.
Proponer estrategias de fidelización de clientes basadas en la gestión de calidad.	¿Qué estrategias de fidelización se pueden implementar para retener a los clientes?	La implementación de estrategias de fidelización basadas en una gestión de calidad mejora la lealtad del cliente.	Variable independiente: Estrategias de fidelización. Variable dependiente: Lealtad del cliente

7.3. Anexo 3

Matriz de consistencia

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición	Instrumento de Recolección
----------	-------------	-------------	--------------------	----------------------------

Gestión de calidad	Procesos internos	Estandarización de procesos.	Escala Likert (1-5)	Encuesta
	Capacitación del personal	Frecuencia de capacitaciones	Numero de capacitación	Registro de capacitaciones
	Uso de tecnología	Implementación de software de gestión.	Si/No	Observación
	Mejora continua	Aplicación de políticas de mejora	Escala Likert (1-5)	Encuesta
Satisfacción al cliente	Tiempo de atención	Tiempo promedio de espera	Minutos	Observación y cronometraje
	Calidad del trato recibido	Grado de amabilidad del	Escala Likert (1-5)	Encuesta
	Resolución de quejas	Efectividad en la resolución de problemas	Porcentaje de reclamos resueltos	Registro de reclamos
	Disponibilidad de productos	Grado de satisfacción por disponibilidad de stock	Escala Likert (1-5)	Encuesta
Fidelización del cliente	Recompensas y programas de lealtad	Participación en programa de fidelización	Porcentaje de clientes inscritos	Registro de clientes
	Repetición de compra	Frecuencia de visitas mensuales	Número de visitas	Registro de ventas
	Referencias de cliente	Cantidad de nuevos clientes por recomendación	Numero de referencias	Encuesta

7.4. Anexo 4

Preguntas encuestas-Personal

1. ¿En el restaurante “la Knoa del Kapu” se aplican prácticas de separación de residuos?

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Neutral
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

2. ¿El establecimiento utiliza materiales reciclables o biodegradables en sus actividades?

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Neutral
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

3. ¿Se promueve la reducción del uso de plásticos dentro del restaurante?

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Neutral
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

4. ¿Se aplican prácticas de reciclaje de manera constante?

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Neutral
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

5. ¿El restaurante desarrolla acciones para minimizar la generación de residuos?

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Neutral
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

6. ¿ En el restaurante se ha reducido la cantidad de residuos generados en los últimos meses?

- a) Totalmente en desacuerdo

b) En desacuerdo

c) Neutral

d) De acuerdo

e) Totalmente de acuerdo

7. ¿Se controla adecuadamente la generación de desechos durante las actividades diarias?

a) Totalmente en desacuerdo

b) En desacuerdo

c) Neutral

d) De acuerdo

e) Totalmente de acuerdo

8. ¿El restaurante ha disminuido el desperdicio de alimentos?

a) Totalmente en desacuerdo

b) En desacuerdo

c) Neutral

d) De acuerdo

e) Totalmente de acuerdo

9. ¿Se aplican prácticas que permiten reducir pérdidas de materiales?

a) Totalmente en desacuerdo

b) En desacuerdo

c) Neutral

d) De acuerdo

e) Totalmente de acuerdo

10. ¿Las acciones del restaurante contribuyen a disminuir la contaminación ambiental?

a) Si

b) No

7.5. Anexo 5

Entrevista

¿Qué prácticas de economía circular implementa actualmente en su restaurante para reducir los residuos?

¿Cómo gestiona el manejo y la separación de residuos dentro de su establecimiento?

¿Qué estrategias utiliza para reutilizar materiales o reducir el desperdicio de alimentos?

¿Qué beneficios ha observado en su negocio al aplicar prácticas sostenibles o de economía circular?

¿Qué dificultades o limitaciones ha enfrentado al implementar estas prácticas en su restaurante?

¿Qué acciones considera necesarias para mejorar la reducción de residuos y fortalecer la sostenibilidad en su establecimiento?