



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ  
MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

**DIRECCIÓN DE CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**INFORME DE TRABAJO DE TITULACIÓN**

**PREVIA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA  
COMERCIAL CON MENCIÓN ESPECIAL EN  
ADMINISTRACIÓN AGROINDUSTRIAL Y  
AGROPECUARIA**

**MODALIDAD:  
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**TEMA:  
EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS VERDES Y SU INFLUENCIA  
EN EL DESEMPEÑO OPERACIONAL DE LOS RESTAURANTES  
DE LA CIUDAD DE MANTA**

**AUTORES:  
MARÍA J. BARRE ZAVALA  
MARÍA G. MOREIRA ZAMBRANO**

**TUTORA:  
LIC. MARÍA G. MONTESDEOCA CALDERÓN**

**CALCETA, DICIEMBRE 2019**

## **DERECHOS DE AUTORÍA**

MARÍA JOSÉ BARRE ZAVALA Y MARÍA GUADALUPE MOREIRA ZAMBRANO, Declaramos bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de nuestra autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que eh consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración cedo los derechos de propiedad intelectual a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual y su reglamento.

---

**MARÍA J. BARRE ZAVALA**

---

**MARÍA G. MOREIRA ZAMBRANO**

## CERTIFICACIÓN DE TUTORA

**LIC. MARÍA G. MONTESDEOCA CALDERÓN** certifica haber tutelado el proyecto, **EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS VERDES Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO OPERACIONAL DE LOS RESTAURANTES DE LA CIUDAD DE MANTA** que ha sido desarrollada por **MARÍA JOSÉ BARRE ZAVALA Y MARÍA GUADALUPE ZAMBRANO MOREIRA**, previa la obtención del título de ingeniera comercial con mención especial en administración agroindustrial y agropecuaria de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TRABAJO DE TITULACIÓN DE LA UNIDAD DE TITULACIÓN ESPECIAL** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

---

**LIC. MARÍA G. MONTESDEOCA CALDERÓN**

## **APROBACIÓN DEL TRIBUNAL**

Los suscritos integrantes del tribunal correspondiente, declaramos que hemos **APROBADO** el trabajo de titulación, **EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS VERDES Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO OPERACIONAL DE LOS RESTAURANTES DE LA CIUDAD DE MANTA** que ha sido propuesto, desarrollado por **MARÍA JOSÉ BARRE ZAVALA Y MARÍA GUADALUPE MOREIRA ZAMBRANO**, previa la obtención del título de Ingeniera comercial con mención especial en administración agroindustrial y agropecuaria, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TRABAJO DE TITULACIÓN** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

---

Mg. Jenny Zambrano Delgado  
**MIEMBRO**

---

Mg. Cesar Andrade Moreira  
**MIEMBRO**

---

Mg. María J. Valarezo Molina  
**PRESIDENTE**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios todopoderoso que nos regala la sabiduría y la fortaleza para vivir cada día que nos brinda; A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, por dar la oportunidad de adquirir conocimientos profesionales y fortalecer nuestros valores como seres humanos, a través de su formación de calidad, culminando satisfactoriamente nuestra educación superior; a la Licenciada María G. Montesdeoca Calderón por los conocimientos y por su aporte en el trabajo realizado, sobre todo por el acompañamiento moral brindado en cada momento; y a nuestra familia quienes son el pilar fundamental para obtener cada logro, por su acompañamiento, apoyo económico y moral brindado en cada etapa de nuestra vida.

**Las autoras**

## DEDICATORIA

A Dios por ser mi mayor fortaleza en el camino, por el maravilloso don de la vida que me regala las ganas y el amor que me brinda para cumplir cada meta propuesta, siendo mi familia el sustento de amor y apoyo en este proceso, hoy culminamos el trabajo de titulación dedicándolo a mi madre Ruth Zavala por creer en mí, a mis abuelos Abelardo y Rita que confiaron en mis capacidades y siempre estuvieron prestos para ayudarme en todo momento con palabras emotivas, y el sustento diario que me brindaban, a mi tía Clara Barre por motivarme cuando lo necesitaba, por el cuidado de le regalaba a mi hijo para que pudiera continuar con mis estudios, a mi esposo Alejandro Heredia y a mi pequeño hijo Liam ejes fundamentales en mi vida, que me inspiran a luchar por mis sueños y hacer una mejor versión de mi misma, a mis amigos en especial a Joscelyn Ormaza por su apoyo incondicional, y por sus palabras de aliento en cada momento, a Guadalupe Moreira por ser una excelente compañera durante mi vida universitaria y a cada una de esas personas que me brindaron apoyo incondicional, y acompañamiento en cada momento muchas gracias por ser parte de este, mi sueño que hoy se acaba de cumplir.

**María José Barre Zavala**

## DEDICATORIA

A Dios Todopoderoso guía y fortaleza de mi vida, a mis padres Roberth y Guadalupe fuente de inspiración, que con amor y paciencia han sembrado en mí el ejemplo de lucha y constancia a través del esfuerzo que día a día hacen para materializar mis sueños; A mis hermanas Roberta y Mercedes por ser mi soporte y mi guía en este proceso y regalarme mis dos más grandes amores Roberth Emanuel y José Roberto, a mi hermano Stiven por su cariño y apoyo, y a toda mi familia porque con sus oraciones, y palabras de aliento hoy soy una mujer de fe, con ansias de triunfar y lograr mis sueños, a Edwin Moreira compañero incondicional que con amor, y su apoyo moral y emocional estuvo en cada momento, a María José compañera y amiga, y a su pequeño Liam motivaciones por las cuales hoy culminamos con éxito este trabajo de titulación.

**María Guadalupe Moreira Zambrano**

## CONTENIDO GENERAL

DERECHOS DE AUTORÍA .....	ii
CERTIFICACIÓN DE TUTORA.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
DEDICATORIA.....	vii
CONTENIDO GENERAL.....	viii
CONTENIDO DE CUADROS Y FIGURAS.....	xi
RESUMEN .....	xiv
PALABRAS CLAVE.....	xiv
ABSTRACT .....	xv
KEY WORDS .....	xv
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES .....	1
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	1
1.2. JUSTIFICACIÓN .....	3
1.1. OBJETIVOS .....	5
1.1.1. OBJETIVO GENERAL.....	5
1.1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	5
1.1.3. HIPÓTESIS.....	6
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	7
2.1. EVALUACIÓN.....	8
2.1.1. ANTECEDENTES DE LA RESTAURACIÓN.....	8
2.2. RESTAURANTES .....	9
2.3. PRÁCTICAS VERDES.....	12
2.3.1. PRÁCTICAS VERDES EN LAS EMPRESAS.....	13
2.3.2. PRÁCTICAS VERDES EN LOS RESTAURANTES .....	14



2.3.3. SOSTENIBILIDAD .....	15
2.3.4. DESARROLLO SOSTENIBLE.....	16
2.3.5. SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL.....	16
2.3.6. RESTAURANTES SOSTENIBLES.....	17
2.4. DESEMPEÑO OPERACIONAL .....	18
2.4.1. DESEMPEÑO OPERACIONAL EN LOS RESTAURANTES.....	19
CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO .....	21
3.1. UBICACIÓN .....	21
3.2. DURACIÓN .....	21
3.3. VARIABLES DE ESTUDIO .....	22
3.4. POBLACIÓN .....	22
3.5. MUESTRA.....	22
3.5.1. MUESTREO .....	22
3.6. TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....	23
3.6.1. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA .....	23
3.6.2. INVESTIGACIÓN DE CAMPO.....	23
3.6.3. INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA.....	23
3.6.4. INVESTIGACIÓN EXPLORATORIA.....	24
3.7. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN .....	24
3.7.1. MÉTODO ANALÍTICO .....	24
3.7.2. MÉTODO DESCRIPTIVO.....	25
3.7.3. MÉTODO ESTADÍSTICO .....	25
3.7.4. MÉTODO DE CORRELACIÓN.....	25
3.8. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN .....	26
3.8.1. META ANÁLISIS (DE LA INFORMACIÓN) .....	26
3.8.2. ENCUESTA .....	26
3.8.3. ESCALA DE LIKERT .....	27

3.8.4. FIABILIDAD (ALPHA DE CRONBACH).....	27
3.8.5. TEST DE PEARSON.....	27
3.9. HERRAMIENTAS DE INVESTIGACIÓN.....	28
3.9.1. CUESTIONARIO .....	28
3.9.2. SOFTWARE SPSS VERSIÓN 21.....	28
3.10. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN .....	28
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	31
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	66
CONCLUSIONES .....	66
RECOMENDACIONES.....	67
BIBLIOGRAFÍA .....	68
ANEXOS .....	74

## CONTENIDO DE CUADROS Y FIGURAS

<b>Cuadro4.1.</b>	Cuadro comparativo,	resumen
teórico.....		46
<b>Cuadro 4.2.</b>	Cuadro de Variables e indicadores de las prácticas verdes y el desempeño operacional.....	
		47
<b>Cuadro 4.3.</b>	Cuadro de indicadores seleccionados de las prácticas verdes y el desempeño operacional.....	
		48
<b>Tabla 2.1.</b>	Hilo conductor del marco teórico.....	
		7
<b>Tabla 4.1.</b>	Resultados de la fiabilidad de la primera variable.....	
		49
<b>Tabla 4.2.</b>	Resultados de la fiabilidad de la segunda Variable.....	
		50
<b>Tabla 4.3.</b>	Resultado de la primera pregunta de la encuesta.....	
		50
<b>Tabla 4.4.</b>	Resultados de segunda pregunta de la encuesta.....	
		52
<b>Tabla 4.5.</b>	Resultados de la tercera pregunta de la encuesta.....	
		53
<b>Tabla 4.6.</b>	Resultados de la cuarta pregunta de la encuesta.....	
		54
<b>Tabla 4.7.</b>	Resultados de la quinta pregunta de la encuesta.....	
		55
<b>Tabla 4.8.</b>	Resultados de la sexta pregunta de la encuesta.....	
		56
<b>Tabla 4.9.</b>	Resultado de la séptima pregunta de la encuesta.....	
		57
<b>Tabla 4.10.</b>	Resultados de la encuesta.....	
		58
<b>Tabla 4.11.</b>	Resultados de la novena pregunta de la encuesta.....	
		59

<b>Tabla 4.12.</b> Resultados de la décima pregunta de la encuesta.....	60
<b>Tabla 4.13.</b> Resultados de la décima primera pregunta de la encuesta.....	61
<b>Tabla 4.14.</b> Resultados de la décima segunda pregunta de la encuesta.....	62
<b>Tabla 4.15.</b> Resultados de la décima tercera pregunta de la encuesta.....	63
<b>Tabla 4.16.</b> Resultados de la décima cuarta pregunta de la encuesta.....	64
<b>Tabla 4.17.</b> Resultados de la décima quinta pregunta de la encuesta.....	65
<b>Tabla 4.18.</b> Resultados de la décima sexta pregunta de la encuesta.....	66
<b>Tabla 4.19.</b> Correlación de la tabla de pearson.....	68
<b>Gráfico 4.1.</b> Tabulación de la primera pregunta de la encuesta.....	51
<b>Gráfico 4.2.</b> Tabulación de la segunda pregunta de la encuesta.....	52
<b>Gráfico 4.3.</b> Tabulación de la tercera pregunta de la encuesta.....	53
<b>Gráfico 4.4.</b> Tabulación de la cuarta pregunta de la encuesta.....	54
<b>Gráfico 4.5.</b> Tabulación de la quinta pregunta de la encuesta.....	55
<b>Gráfico 4.6.</b> Tabulación de la sexta pregunta de la encuesta.....	56
<b>Gráfico 4.7.</b> Tabulación de la séptima pregunta de la encuesta.....	57
<b>Gráfico 4.8.</b> Tabulación de la octavo pregunta de la encuesta.....	58
<b>Gráfico 4.9.</b> Tabulación de la novena pregunta de la encuesta.....	59
<b>Gráfico 4.10.</b> Tabulación de la décima pregunta de la encuesta.....	60

<b>Gráfico 4.11.</b> Tabulación de la décima primera pregunta de la encuesta.....	61
<b>Gráfico 4.12.</b> Tabulación de décima segunda pregunta de la encuesta.....	62
<b>Gráfico 4.13.</b> Tabulación de décimo tercera pregunta de la encuesta.....	63
<b>Gráfico 4.14.</b> Tabulación de la décima cuarta pregunta de la encuesta.....	64
<b>Gráfico 4.15.</b> Tabulación de la décima quinta pregunta de la encuesta.....	65
<b>Gráfico 4.16.</b> Tabulación de la décima sexta pregunta de la encuesta.....	66
<b>Imagen 3.1.</b> Mapa de la ciudad Manta.....	34
<b>Imagen 4.1.</b> Correlación de la variable.....	67
<b>ANEXO 1.</b> Cuadro de preguntas a los gerentes.....	75
<b>ANEXO 2.</b> Encuesta realizada al Hotel Poseidón.....	76
<b>ANEXO 3</b> Encuesta realizada al Hotel Manta Host.....	76
<b>ANEXO 4</b> Encuesta realizada al Hotel Sail .....	77
<b>ANEXO 5</b> Encuesta realizada a restaurantes de cuarta categoría.....	77
<b>ANEXO 6</b> Encuesta realizada a restaurantes de cuarta categoría.....	78
<b>ANEXO 7</b> Encuesta realizada a restaurantes de cuarta categoría.....	78

## **RESUMEN**

La evaluación de las prácticas verdes y su influencia en el desempeño operacional en los restaurantes de la ciudad de Manta, permitió identificar la problemática centrada en el uso inadecuado de los recursos, incrementando costos dentro de sus actividades siendo un motivo por el cual los restaurantes deberían buscar reducir el impacto ambiental negativo reconociendo las consecuencias que puede causar los desperdicios en el medioambiente y en el desempeño operativo dentro de sus actividades; la metodología que se utilizó para desarrollar la evaluación propuesta fue a través del método analítico, descriptivo, estadístico y correlación, se utilizaron tipos de investigación como lo son: la investigación bibliográfica, de campo, descriptiva, exploratoria y técnicas como la observación, encuesta la cual fue aplicada a los diferentes gerentes de los restaurantes de la ciudad de Manta que fue medida a través de la escala de Likert, después se procedió a ingresar los datos de las encuestas tabuladas al Software SPSS esto favoreció eficientemente en el análisis de los datos recopilados, dando respuesta a la incógnita de la investigación; además se conoció la fiabilidad de Alpha de Cronbrach la cual permitió validar el grado en que los instrumentos han medido la información según la escala de Likert, es importante mencionar que se utilizó el test de Pearson dentro de la investigación, ayudó a realizar una comparación entre las variables identificadas dando a conocer el grado de influencia que estas tienen dentro del objeto de estudio.

## **PALABRAS CLAVE**

Prácticas Verdes, Desempeño Operacional, Restauración, Medio Ambiente, Variables e Indicadores.

## **ABSTRACT**

The subject of study the evaluation of green practices and their influence on the operational performance in the restaurants of the city of Manta, the titling work allowed to generate knowledge in the authors, their problem was that the restoration sector uses energy with greater intensity, using three times more energy per square foot than most other sectors, which is why restaurants should carry out activities that reduce the negative environmental impact; The methodology that was used to develop the proposed evaluation was through the different methods used such as the analytical, descriptive, statistical and correlation methods, types of research were used such as: bibliographic, field, descriptive, exploratory research and techniques such as observation, survey which was applied to the different managers of the restaurants of the city of Manta that was measured through the Likert scale, then we proceeded to enter the data of the tabulated surveys to the SPSS Software this favored efficiently in the analysis of the data collected, responding to the research unknown; In addition, the reliability of Cronbrach's Alpha was known which allowed validating the degree to which the instruments have measured the information according to the Likert scale, it is important to mention that Pearson's test was used in the investigation, it helped to make a comparison between the variables identified allowing to know the degree of influence that these have within the object of study.

## **KEY WORDS**

Green Practices, Operational Performance, Restoration, Environment, Variables and Indicators.

# CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

## 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Según Chiavenato (2009) “el desempeño operacional es vital para una organización manteniéndolo técnicamente elaborado, pues este constituye una manera eficaz de promover los recursos humanos de manera óptima”, las empresas independientemente a lo que estas se dediquen buscan mantenerse en el mercado caracterizado por las exigencias de sus consumidores, teniendo como objetivo satisfacer las necesidades de los clientes, el desempeño operacional puede ser eficiente siempre y cuando se utilice las construcciones de moral, de cohesión y de entorno, esto ayuda a su desarrollo y cumplimiento de sus objetivos, los restaurantes son pequeñas organizaciones que brindan servicio de alimentación a las personas y atención al cliente, por eso tienen la necesidad de mantener un desempeño operacional adecuado, utilizando métodos que le permitan verificar si son eficientes para su entorno, logrando verse ante él responsable con las actividades que realizan, como lo menciona Arriagada (2007), “El desempeño operacional dentro de las organizaciones está asociado con los logros individuales o colectivos y el alineamiento de la gestión de las metas y objetivos de la misma”, dentro de los aspectos que abarca un buen desempeño operacional, la responsabilidad ambiental es importante ya que al adoptarlas los empleados reflejarán compromiso y credibilidad a la organización, la utilización de las mismas favorecerán al medio ambiente y a la sociedad, en la actualidad el sector de la restauración según el departamento de Energía de EE.UU. consumen alta cantidad de recursos afecta al medioambiente, menciona que “los restaurantes que ofrecen servicios completos consumen 29 kilovatio horas de electricidad y 1,2 pies cúbicos de gas natural por pie cuadrado y un restaurante común de atención rápido consume 81kWh y 1,7 pies cúbicos por pies cuadrado anualmente” menciona Madison Gas and Electric (2014), es decir que este sector comercial usa la energía con mayor intensidad, utilizando tres veces más energía por pie cuadrado que la mayoría de los otros sectores.



La actividad empresarial en el Ecuador tiene una gran apertura con el aprovechamiento de los diversos recursos que ofrece el medio ambiente, hasta un determinado tiempo estas o eran conscientes de que las actividades realizadas afectan el entorno y directamente a la sociedad; López (2015) menciona que “El incremento de emisiones ocasionado por la contaminación ha aumentado un 40 % desde el 1990, trayendo como consecuencia una crisis que amenaza al ecosistemas, perjudicando al desarrollo social y económico”, en el sector de la restauración el nivel de gases emitidos en contra del medio ambiente es alto y en cuanto a su desempeño operacional según la CEPAL (Comisión Económica Para América Latina), en el 2014 menciona que “Producir un bien, exportarlo, consumirlo y gestionarlo o no, sus residuos genera emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) que son medidas a través de la llamada Huella de Carbono”, siendo una oportunidad para que las empresas adopten iniciativas ambientales, tales como las practicas verdes que tienen un impacto positivo en la competitividad, facilitando la excelencia operacional, abarcando todas las funciones desde las estrategias hasta el proceso de mejoramiento continuo, beneficiando positivamente creando conciencia en los clientes.

En Manabí el sector de la restauración tiene una oferta gastronómica amplia, el cual genera cantidades considerables de desperdicios sin tomar en cuenta el cuidado ambiental que proponen diversas instituciones, y no solo desperdicios alimenticios sino de otros aspectos que aumentan gastos dentro de la organización como lo menciona la FAO (2018) “el desperdicio es desaprovechar importantes recursos, incluyendo agua, tierras, energía, mano de obra y capital, junto a la producción innecesaria de gases de efecto invernadero, contribuyendo así al calentamiento global y al cambio climático”, siendo un motivo por el cual los restaurantes deberían realizar actividades que reduzcan el impacto ambiental negativo, incentivándolos a reconocer las consecuencias que puede causar los desperdicios en el medioambiente y en el desempeño operativo dentro de sus actividades, en la provincia muchos de estos restaurantes no miden sus recursos y lo que provoca sus actividades, por eso se busca conocer la influencia de la utilización de prácticas verdes y el beneficio que estas prácticas producen no solo de forma económica, sino también de manera sostenible.

Manta es una ciudad de la provincia de Manabí que cuenta con un sector de restauración amplio siendo una potencia turística para el país, por la variedad de recursos que esta posee, teniendo una alta gama de gastronomía, los restaurantes son un punto estratégico para la reactivación económica de la provincia, en el 2016 según El Telégrafo existían 127 hoteles, 179 restaurantes, y 30 cafetería, aportando a la ciudad económicamente, estos representan una gran utilización de recursos, los cuales en ocasiones no son manipulados adecuadamente siendo generadores de grandes desperdicios que afectan al medio ambiente, además el consumo de agua y energía manejada por ellos es elevada, aquello no solo afecta a la sociedad también perjudica a los restaurantes en su desempeño operacional, los gerentes deben valerse de esto y tomar medidas estratégicas optimizando recursos y al mismo tiempo demostrando a la sociedad compromiso a través de la aplicación de buenas prácticas, reflejando sostenibilidad en sus actividades.

En base a la problemática expuesta anteriormente los autores del proyecto se plantean la siguiente pregunta:

¿Cómo evaluar las prácticas verdes y su influencia en el desempeño operacional de los restaurantes de la ciudad de Manta?

## **1.2. JUSTIFICACIÓN**

Según Lanlan (2015), menciona “a las prácticas verdes en los restaurantes como productos alimenticios sostenibles e implementación de prácticas respetuosas con el medio ambiente”, viéndolas como un factor influyente en el cuidado del ecosistema, además indica que “los propietarios creen que la imagen de las empresas se puede mejorar mediante la ejecución de prácticas ecológicas y que influyen en las actividades de la organización, es importante conocer el efecto de las prácticas verdes en el desempeño operacional de una organización y existe poca información sobre la connotación del tema, las empresas que persiguen las prácticas verdes, buscan obtener un comportamiento adecuado para beneficio tanto de su parte interna, como son los empleados de la empresa que pueden experimentar mayor satisfacción en el compromiso ambiental de la

organización al momento de realizar sus operaciones de forma responsable y el entorno ayuda en general a la reducción de desperdicios que dañan al medio ambiente; los restaurantes como organización se ven motivados a promover actividades ecológicas, como eficiencia de los recursos, siendo un componente que contribuye al cumplimiento de los objetivos que se plantean, sin embargo, no se toma en cuenta el beneficio de la aplicación de las prácticas verdes que mejoraría el desempeño operacional mediante su aplicación.

Perramon y Alonso (2014) menciona que “las prácticas verdes básicas, no son suficientes para producir efectos directos en el desempeño de la empresa en términos de aumentos en las ventas, rentabilidad u otras cifras financieras, por el contrario, las prácticas verdes podrían mejorar el rendimiento de la empresa a través de otras variables mediadas, como el rendimiento operativo y la competitividad”; es decir que dentro de los restaurantes mejoraría la parte interna de la organización su rendimiento operativo y una buena imagen de competencia, mejorando sus ventas a través de su rendimiento.

La iniciativa de prácticas verdes dentro de los restaurantes permite ser motivo de mejora tanto para la empresa como para la sociedad buscando la protección del medio ambiente, incentivando concientizar a los consumidores, teniendo como pauta la huella de carbono que “busca calcular la cantidad de GEI (Gases de efecto de invernadero), que son emitidos directa e indirectamente a la atmósfera cada vez que se realiza una actividad y que las empresas puedan reducir niveles de contaminación mediante el cálculo estandarizado de las emisiones durante los procesos productivos” CEPAL (2014), siendo esta para las empresas una herramienta que produce un diseño de protección para el medio ambiente, mejorando el desenvolvimiento de las actividades de cada uno de los integrantes de una empresa inculcando en ellos que las prácticas verdes la cual favorece directamente el rendimiento operativo, por ejemplo, a través de la aplicación de más eficiente consumo de agua y energía y reciclaje de residuos, muchas empresas ya contemplan estrategias y planes de acción para disminuir la contaminación, calculando la huella de carbono contribuyendo a las empresas teniendo el conocimiento de las emisiones que estas producen, permitiéndoles realizar una correcta gestión de las mismas.

En el ámbito medio ambiental a lo largo del tiempo han venido apareciendo diversas normas que impulsan el cuidado del mismo a partir de las actividades que realizan las empresas, the International Organization for Standardization (ISO) organización que plantea normas la ISO 14000 que “proporciona herramientas prácticas para empresas y organizaciones de todo tipo que buscan gestionar sus responsabilidades medioambientales” y la 14001 que “exige a la empresa crear un plan de manejo ambiental que incluya objetivos y metas ambientales, políticas y procedimientos eficientes, responsabilidades definidas, actividades de capacitación del personal, documentación y un sistema para controlar cualquier cambio y avance realizado”, la aplicación de prácticas que permitan a las empresas cuidar el medio ambiente y sobre todo que estas cooperen en el desempeño de sus operaciones es de gran beneficio, en el sector de la restauración a través de estas normas favorecen en la optimización desechos, residuos, y disminuyendo actividades que perjudiquen directamente al medio ambiente.

## **1.1. OBJETIVOS**

### **1.1.1. OBJETIVO GENERAL**

Evaluar las prácticas verdes y su influencia en el desempeño operacional en los restaurantes de la ciudad de Manta.

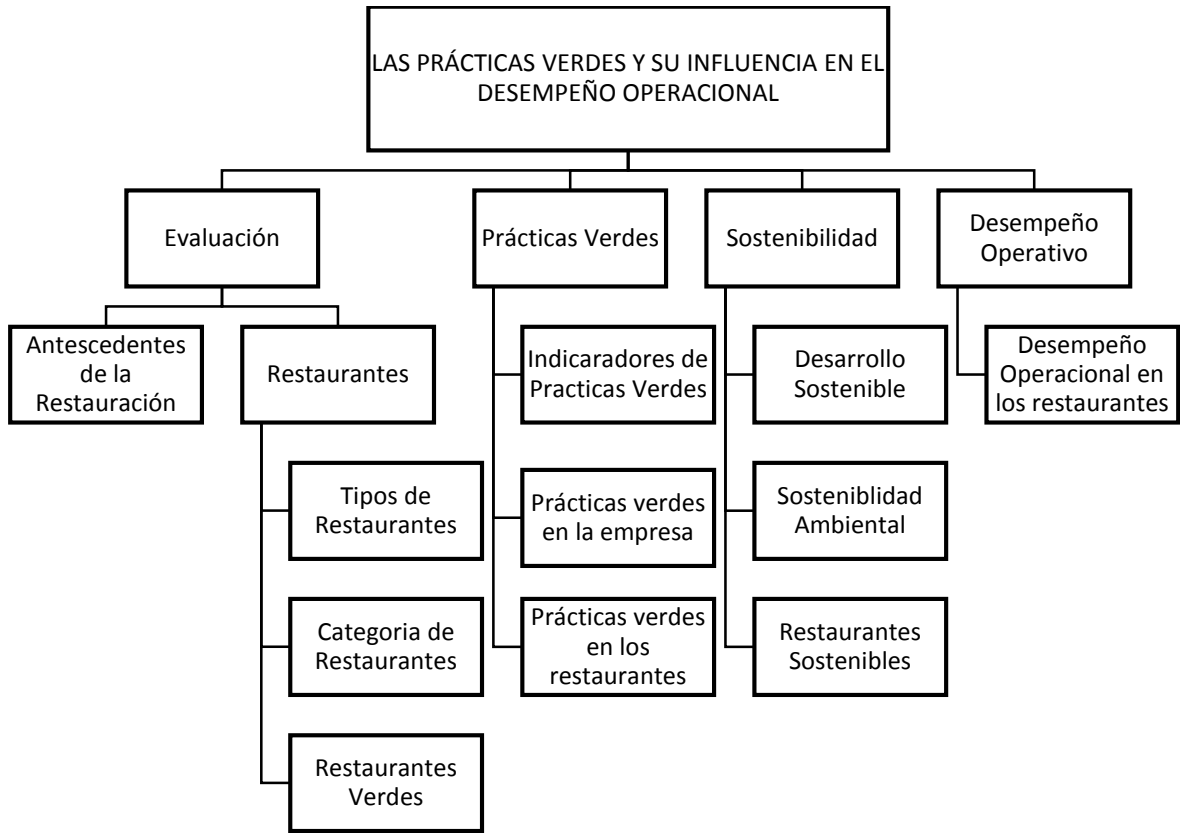
### **1.1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar las variables de las prácticas verdes y los procesos operacionales de los restaurantes de la ciudad de Manta.
- Establecer el estado actual de las prácticas verdes y en desempeño operacional en los restaurantes de la ciudad de Manta.
- Determinar la correlación de las prácticas verdes en el desempeño operacional en los restaurantes de Manta.

### **1.1.3. HIPÓTESIS**

Las prácticas verdes influyen de forma positiva o negativa en el desempeño operacional de los restaurantes de la ciudad de Manta.

## CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO



**Tabla 2.1.** Hilo conductor del marco teórico  
**Fuente:** Elaborado por los autores.

## **2.1. EVALUACIÓN**

Mora (2014) menciona que “la evaluación es un proceso complejo pero inevitable, es una fuerza positiva sirve al progreso y se utiliza para identificar los puntos débiles y fuertes, y para tender hacia una mejora”, por ende es una herramienta muy importante para la rendición de cuentas de los aciertos y desaciertos de un plan o programa, además también permite recibir retroalimentación para el mejoramiento del personal, como la población; En la evaluación se deben considerar aspectos como la viabilidad y la equidad y si requiere ser comparada, centrándose en un producto o servicio.

En la antigüedad la evaluación era considerada como una comparación de elementos para saber lo que está bien y lo que es incorrecto, sin embargo, en la actualidad se concibe como el proceso de recolección de evidencias y de formación de juicios sobre la medida y la naturaleza del progreso hacia los desempeños requeridos, establecidos en un resultado. Es importante mencionar que “La evaluación es una reflexión que analiza las causas y factores que motivaron un desempeño, un rendimiento o una participación acertados o no, excelentes o deficientes” (Sánchez, 2017).

La evaluación es un proceso secuencial, que siempre está en constante cambio, permite observar, recopilar información importante para emitir juicios de valor, además se debe examinar para la correcta toma de decisiones que permitan una mejora, cabe recalcar que la evaluación es una herramienta administrativa de análisis de los posibles efectos significativos de medio ambiente de planes, programas o proyectos, esto se realiza previamente a los impactos ambientales que podrían generar las políticas, planes o programas que generen un sector.

### **2.1.1. ANTECEDENTES DE LA RESTAURACIÓN**

Menciona Gallegos (2014) “Desde la década de los años 70, se viene utilizando en España el termino restauración para hacer referencia a lo relacionado con el tema de alimentos, bebidas y establecimientos que brindan estos servicios. Los primeros restauradores modernos aparecieron como consecuencia de que la

revolución francesa provocará la caída de la aristocracia. Cerradas las grandes mansiones, algunos de los cocineros que elaboraban aquellos exquisitos platos para sus antiguos señores se vieron en la necesidad de buscar trabajo en los comedores. La restauración ha ido evolucionando a nivel comercial desde la base de grandes empresas, que, enfrentadas al hecho de dar de comer a trabajadores en un periodo de tiempo, acabaron con idea de un comedor para evolucionar hacia el auto-self o self-service.”

En la actualidad los restaurantes, bares, cafeterías, están en constantes cambios adquiriendo elementos que le aportan valor enmarcados en un carácter, más empresarial, además es importante mencionar que hoy en día existe una diversidad de instalaciones de restauración, desde la más elemental hasta la más sofisticada, acorde a la variedad de deseos y necesidad de la sociedad. La restauración es una actividad realizada por un grupo de personas que buscan un fin, cabe recalcar que cada oferta de restauración tiene que tener un tratamiento singular, por más sencillas que nos parezca, además es necesario aplicar todas aquellas técnicas y herramientas que conviertan a cada negocio del área de alimentación en una ventaja competitiva respecto a los demás.

## **2.2. RESTAURANTES**

Menciona Cámara Zaragoza (2017) “Los restaurantes son establecimientos con cocina especializados en servir comidas y bebidas en comedores interiores o terrazas y veladores habilitados al efecto, recogidas en carta o en menú del día, preparadas en sus propias instalaciones por sus empleados, pudiendo disponer de ambientación y armonización musical que no supere los límites acústicos que se establezcan en las pertinentes licencias de funcionamiento o determine la legislación sobre el ruido”.

Es importante mencionar que los restaurantes, pertenecen al sector de hoteles, restaurantes y cafeterías que es conocido como el canal Horeca este se refiere a las actividades específicas o involucran a toda la organización. Por un lado, pueden orientarse hacia aspectos individuales de actividades con aspectos



ambientales. Impactos, como la venta de alimentos orgánicos u otros productos con etiqueta ecológica, o la implementación de estrategias de ahorro de agua.

Cabrera (2015), clasifica a los restaurantes según su tipo de servicio y alimentos que brindan, los cuales se mencionan a continuación:

- **Restaurantes Gourmet:** Aquí los alimentos son de alta calidad y servidos a la mesa, el servicio y menú es muy parecido al de primera clase, en general se especializa en platillos poco comunes y muy bien elaborados.
- **Restaurante de especialidad:** Ofrece una variedad limitada de estilos de cocina, su menú cuenta con diferentes platillos de acuerdo a su especialidad. En ocasiones se confunde con el restaurante étnico que acostumbra ofrecer los platillos más representativos de una región. Dentro de esta clase de restaurantes encontramos otra clasificación de acuerdo al tipo de comida: Vegetarianos y macrobióticas, De pescados y mariscos, Carnes rojas y Aves.
- **Restaurante familiar:** Se sirven alimentos sencillos a precios accesibles, se caracteriza por el tipo de servicio que es bastante confiable, generalmente este tipo de restaurantes son franquicias.
- **Restaurante buffet:** Los comensales pueden elegir entre una gran variedad de platillos cocinados y dispuestos para autoservicio. Generalmente el precio es una cantidad fija por persona, aunque en ocasiones el precio va de acuerdo a la cantidad de platos.
- **Restaurante de comida rápida:** Este tipo de restaurantes son informales y ofrecen productos simples y de rápida preparación como hamburguesas, papas fritas, pizzas o pollo frito.
- **Restaurantes temáticos:** Se clasifican de acuerdo al tipo de comida que ofrecen, aquí es donde encontramos los que ofrecen alimentos de acuerdo a su origen (cocina italiana, cocina francesa, argentina, etc.) También encontramos los restaurantes espectáculos, que son los que generalmente están asociados con algún tipo de personaje o tipo de música. En este tipo de negocios y los restaurantes de especialidad, podemos encontrar una gran influencia de turistas, debido a las actividades del turismo gastronómico (Cabrera, 2015)

Por otra parte, Reyes (2013), indica que los restaurantes se pueden clasificar según las categorías que a continuación se presentan:

- **5 Tenedores-Gran Turismo o Lujo.** Son todos aquellos que están adornados con madera finas y los alimentos y bebidas tienen que ser de buena calidad y muy elegante.
- **4 Tenedores-1 Clase.** Sus decoraciones mobiliarias deben de ser de buena calidad, y la sala de espera debe estar con aires acondicionados.
- **3 Tenedores-2 Clase.** El servicio debe constar para los clientes con servicios sanitarios para los adultos y niños, como también entrada independiente para los clientes de la del personal de servicio, mobiliarios de calidad.
- **2 Tenedores-3 Clase.** El personal debe estar uniformado al menos con chaqueta blanca y el comedor adecuado para la cantidad de personas que vamos a recibir, teléfono inalámbrico y mobiliario adecuado.
- **1 Tenedor-4 Clase.** Aquí el servicio es sencillo cubertería inoxidable, vajilla de loza y vidrios, cristalería sencilla, servilleta de tela o en la mayoría de los casos de papel (Reyes, 2013).

David (2013) en su libro de administración estratégica señala que antes las empresas podían usar términos “verdes” en sus productos y etiquetas, tales como orgánico, verde, seguro, ecológico, no tóxico, y/o natural porque no existían definiciones legales ni generalmente aceptadas. Ahora, términos como éstos tienen connotaciones y expectativas mucho más específicas. Los estándares uniformes que definen las acciones ambientalmente responsables por parte de las empresas se están incorporando a nuestro entorno legal. Una de las principales razones para convertirse en una verdadera empresa ecológica son sus empleados. Son el primer grupo que necesita la seguridad de que cualquier afirmación que se haga será verdadera.

Un restaurante verde es aquel que implementa algunas prácticas ecológicas, como el reciclaje y el compostaje, el agua y la eficiencia energética y la gestión de residuos, así como “un restaurante que ofrece una opción de menú de alimentos ecológicos que utilizan alimentos cultivados localmente o alimentos orgánicos” (Iraldo y Testa, 2017).

Los empresarios o dueños de negocios ven la sostenibilidad como un punto importante para brindar a los clientes, teniendo a los restaurantes verdes como un acto voluntario para ayudar al planeta o como una práctica de marketing para mejorar la productividad de la empresa, es por eso que el enfoque verde debería ser una alternativa empleada por los establecimientos comerciales., los restaurantes verdes en la actualidad están dando mucho de qué hablar en el sector de la restauración ya que estos ofrecen productos de primera calidad, conseguidos de forma natural lo cual ayudan a preservar el medio ambiente. La comida orgánica está libre de químicos y contaminantes que a la larga pueden afectar al organismo.

### **2.3. PRÁCTICAS VERDES**

“El concepto “verde”, que empieza a emerger en la década de los noventa, está atrayendo cada vez más la atención tanto de las empresas hoteleras y restaurantes como de los consumidores” (Han y Kim, 2010). Logrando una mayor relevancia en los últimos años debido a la identificación de la sostenibilidad medioambiental como uno de los retos más importantes al que se enfrenta el sector de los servicios en general y el sector Horeca en particular. Es decir que la finalidad que tienen las prácticas verdes es potenciar los productos ecológicos dentro de las empresas beneficiando a las mismas, ya que estas no requieren una inversión financiera significativa, pero puede proporcionar beneficios económicos inmediatos.

Las prácticas "verdes" se han definido como esfuerzos internos o actividades de un hotel o restaurante para implementar prácticas respetuosas con el medio ambiente con el objetivo de convertirse en una instalación verde. Wang (2012) menciona que, “debido a la naturaleza de sus servicios y funciones, estas instituciones consumen grandes cantidades de energía, agua y bienes no duraderos, causando graves daños al medio ambiente con sus operaciones diarias”. Por ese motivo, muchas empresas que se encuentran dentro del canal Horeca han adoptado una variedad de prácticas respetuosas con el medio ambiente, también llamadas ecológicas, sostenibles o respetuosas.

Según el criterio de Torres, Escalante, y Olivares (2016), “propone como indicadores de las prácticas verdes a la Cadena de suministro verde como la aplicación de los principios de gestión ambiental en todo el conjunto de actividades a través de todo el ciclo de pedido del cliente, incluyendo diseño, aprovisionamiento, fabricación y montaje, embalaje, logística y distribución; y el Talento Verde que está constituido por aquellas personas que tienen un compromiso con el medio ambiente que demuestran con su forma de vida. Son capaces de integrar conocimientos de diferentes áreas con el objetivo de preservar la naturaleza. Saben que el cuidado del entorno es un deber moral (responsabilidad), que lo compromete y obliga.

Por otra parte Pérez (2017) dice que “el indicador más importante de las prácticas verdes es la cadena de suministro siendo una combinación de procesos, funciones, actividades, relaciones y vías por las que los productos, los servicios, la información se desplaza dentro y entre las empresas a partir del fabricante original hasta el usuario o consumidor final”, como lo menciona el autor anterior los indicadores radican en la cadena de suministro por lo que se debe tomar como prioridad al momento de evaluar la aplicación de las prácticas verde.

### **2.3.1. PRÁCTICAS VERDES EN LAS EMPRESAS**

Alrededor del país existen organizaciones en defensa de la preservación y cuidado del ambiente, con el principal objetivo de reducir los impactos ambientales, a través de diversos programas de cuidado en base a las buenas prácticas amigables con el cuidado del planeta. “La adopción de prácticas verdes está positivamente relacionada con desempeño operacional. Las empresas que adoptan prácticas verdes, el primer impacto que genera suele ser una reducción de consumo de energía y agua, así como en la generación de residuos” (Perramon y Alonso, 2014). Las empresas suelen implementar estos pasos para lograr el ahorro de costos de consumo verde, estas se enfrentan al reto de minimizar los residuos de las operaciones en curso la prevención de la contaminación, junto con la reorientación de su cartera de competencias hacia tecnologías más sostenibles y competencias tecnológicamente limpias, y la propuesta es utilizar el término “sostenibilidad empresarial” para referirse a la

empresa que crea valor en el nivel de estrategias y de prácticas para avanzar hacia un mundo más sostenible.

Según Moise, Gil, y Ruiz (2017) “Debido a la naturaleza de sus servicios y sus características funcionales, hoy en día, cada vez más empresas están incorporando prácticas sostenibles en sus actividades diarias con las que pretenden contribuir con un menor impacto negativo en el medio ambiente.” Es decir que las organizaciones en la actualidad buscan minimizar en cada una de sus tareas los impactos negativos en el entorno laboral, social y ambiental, en estas prevalece el deseo de ser vistos como empresas responsables con el medio ambiente ayudando así en el desempeño operacional y todas sus labores, permitiéndole también competitividad con otras organizaciones. por otra parte, Manaktola y Jauhari (2007) menciona que “las prácticas sostenibles pueden tener un impacto significativo en la competitividad de las empresas” argumentado que los consumidores están cada vez más preocupados por los problemas relacionados con el cambio climático y, por lo tanto, participan con frecuencia en actividades ecológicas en su vida diaria, buscando productos y servicios "verdes" para Contribuir a la sostenibilidad ambiental.

### **2.3.2. PRÁCTICAS VERDES EN LOS RESTAURANTES**

Según Moise, Gil, y Ruiz (2017) “Las prácticas “verdes” se han definido como “actividades o esfuerzos internos de un restaurante para implementar prácticas respetuosas con el medio ambiente con el objetivo de convertirse en un restaurante “verde”, siendo entendidos como empresas turísticas que ayudan a proteger el medio ambiente, mediante la aplicación de programas de ahorro de agua y energía, así como de reducción de los residuos sólidos”.

Por eso es necesario mencionar que, al momento de implementar medidas medioambientales, es común el uso de términos como sostenible, respetuoso y responsable. Es importante acotar que los restaurantes son uno de los principales generadores de basura y desperdicio de los recursos, por tal motivo es relevante formar empresas más conscientes y responsables, el sector de la restauración es un nicho de oportunidad, pues en él se pueden implementar

modelos eficientes que impulsen el desarrollo, una de estas son las prácticas verdes.

### **2.3.3. SOSTENIBILIDAD**

“Una mayor sostenibilidad conlleva el potencial de atraer aquellos clientes que estén interesados en aspectos éticos y ambientales y que puedan ser directamente involucrado en una gestión sostenible de negocios turísticos. Además, las estrategias solidas pueden implementar reducciones de costos en términos, por ejemplo: de ahorro de energía, agua, eficiencia, energética o reducción de residuos” (Iraldo y Testa, 2017).

La sostenibilidad se percibe como parte de la “calidad” general del servicio prestado, y está involucrado en estas prácticas representa un beneficio para los turistas. Los empleados representan otro actor clave, la participación de estos puede requerir cargas de trabajo adicionales (como los asistentes de sala que tienen que clasificar la basura para recuperar botellas de plástico y otros artículos reciclables). Los propietarios consideran la implementación de sistemas internos de monitoreo de la sostenibilidad como un soporte relevante para aumentar su desempeño competitivo.

Según Pérez, Alfonso, e Ibarra (2016), menciona que “la sostenibilidad es un nuevo enfoque del que hacer en el mundo de los negocios para implementar las tres áreas de la sostenibilidad como son: rentabilidad de todo negocio, esto es: todo negocio de generar los ingresos suficientes para sobrevivir; desarrollo social para disminuir la pobreza en el mundo y el enfoque de las medidas de protección y explotación sustentable del medio ambiente”.

En el desarrollo sostenible incita a se despliegan tres enfoques empresariales, los cuales son económico, social y ambiental ya que día a día las prácticas de marketing responsable son importantes para convertirse en una empresa sostenible. Es decir que, si una compañía es capaz de combinar respeto ambiental, igualdad social lograra éxito comercial, además la sostenibilidad brinda valor así se pueden modernizar las herramientas de producción para usar

menos energía y menos agua, es bueno para el medio ambiente y para la economía.

#### **2.3.4. DESARROLLO SOSTENIBLE**

El Desarrollo sostenible es aquel desarrollo que satisface las necesidades presentes sin comprometer las opciones de las necesidades futuras, es decir, no agotar, ni desperdiciar los recursos naturales, y tampoco lesionar el medio ambiente, ni a los seres humanos; Vergara y Ortiz (2016) sustentan que el concepto de desarrollo sostenible tomó fuerza a partir de 1980, cuando la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN) presentó la Estrategia Mundial de Conservación (EMC), que lo presentaba como un objetivo para ser logrado mediante la conservación de los recursos naturales.

Por otro lado, Tamayo (2016) agrega que tal “desarrollo será sostenible si vincula las decisiones económicas con el bienestar social y ecológico, es decir, vincular la calidad de vida con la calidad del medio ambiente y, por lo tanto, con la racionalidad económica y el bienestar social”. En otras palabras, el desarrollo es sostenible mejora el nivel y la calidad de vida humana al tiempo que garantiza y conserva los recursos naturales del planeta. Es importante mencionar que la idea del desarrollo sostenible surgió a finales de los ochenta como respuesta a los diferentes problemas sociales y ambientales, porque es el que satisface las necesidades actuales de las personas sin implicar la capacidad de las futuras generaciones, para satisfacer las suyas, logrando el respeto a la naturaleza y a los seres humanos, cabe recalcar que al cruzarse los objetivos económicos, de responsabilidad social y la protección ambiental se logra la sostenibilidad.

#### **2.3.5. SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL**

Según David (2013), “las estrategias de las empresas y los países se evalúan desde la perspectiva del medio ambiente, los empleados, los consumidores, los gobiernos, y la sociedad en general, se sienten ofendidos por las empresas que dañan en lugar de proteger el medio ambiente. De la misma forma las personas aprecian de manera especial a las empresas que llevan a cabo sus operaciones

de tal manera que reparan, conservan y preservan el medio ambiente. El interés de los consumidores en los negocios que preservan el equilibrio de la naturaleza y fomentan un medio ambiente limpio y saludable es alto”.

Un historial negativo de sostenibilidad lastimará a la empresa en el mercado, pondrá en peligro su posición en la comunidad y provocará el escrutinio de inspectores, inversionistas y ambientalistas; para esto las empresas proporcionan un informe de sostenibilidad que revela el impacto que tienen sus operaciones sobre el medio ambiente. Este documento ofrece información acerca de las prácticas laborales, las fuentes de sus productos, su eficiencia de energía, su impacto ambiental y sus prácticas de ética de negocios; proporcionar un informe anual de sostenibilidad al público es buen negocio para una empresa.

Por otro lado, es importante mencionar que “se debe educar a los clientes sobre la sostenibilidad ambiental, desarrollar estrategias de comunicación efectivas para alentar a los comensales de un restaurante a involucrarse en el comportamiento ecológico y una preocupación importante para los mismos es aumentar la credibilidad de los mensajes centrados en las prácticas "verdes" (Kim y Kim, 2014). El objetivo de esto es transmitir a las personas la necesidad de las buenas practicas dentro de las organizaciones como son los restaurantes, la función que cumplen dentro de estas y la manera que impacta en cada una de las actividades que se realizan, son relevante para un correcto desempeño operacional.

### **2.3.6. RESTAURANTES SOSTENIBLES**

La responsabilidad con el medio ambiente está cada vez más presente en todos los ámbitos sociales y los restaurantes no han podido permanecer ajenos a este criterio. La sostenibilidad en restauración abarca desde la contratación de personal hasta el impacto medioambiental del establecimiento. Según Diario Vasco (2013) “Un restaurante sostenible es aquel que desarrolla su actividad para satisfacer las necesidades de las generaciones actuales de comensales sin comprometer las de los venideros. Es decir, trabajar en equilibrio para que los recursos no se agoten”. Para ser un restaurante sostenible hay que tener en



cuenta varios factores que van desde la naturaleza social (relacionados con la contratación del personal), de naturaleza económica (proveedores cercanos y aplicación de criterios de eficiencia y productividad), hasta los medioambientales (por ejemplo, a través de una política de residuos).

Un restaurante sostenible es aquel que utiliza alimentos y recursos respetuosos con el medio ambiente. Según Gallego (2014), “Un restaurante sostenible es aquel que sirve y ofrece a la sociedad una culinaria más natural siguiendo las reglas del FLOSS (Fress, Local, Organic, Seasonal y Sustanaible) es decir “Fresco, local, Orgánico, Estacional y Sostenible”, controlando la trazabilidad de los proveedores, reciclando residuos y haciendo que el personal participe en estos objetivos”. Es importante mencionar que los restaurantes sostenibles forman parte de una comunidad con la que deben ser solidarios y contribuir a la mejora de la misma ya que lo buscan es ofrecer productos verdes permite ahorrar materiales y reducir los costos.

## **2.4. DESEMPEÑO OPERACIONAL**

En las empresas un mejor desempeño operacional conduce a una mejora financiera, los hoteles y restaurantes que implementan prácticas sostenibles atraen a más clientes a través de boca a boca, aumentando su disposición a pagar y devolver la intención (Iraldo y Testa, 2017).

Para esto es importante prestarles atención a los empleados, mejorar su calidad de vida, en el trabajo, ayudarles a desarrollar sus habilidades son factores que refuerzan su compromiso y permitiendo así un correcto funcionamiento de sus actividades diarias en su lugar de trabajo.

El desempeño operacional se refiere a los aspectos medibles de los resultados de los procesos de una organización, como la confiabilidad, el tiempo del ciclo de producción y los turnos de inventario. El rendimiento operativo, a su vez, afecta las medidas de rendimiento empresarial, como la participación en el mercado y la satisfacción del cliente (Voss y Blackmon).

Un mejor rendimiento operativo refleja la capacidad de satisfacer a los clientes en términos de tiempo y entrega rápida de productos de alta calidad y servicios, flexibilidad operativa y eliminación de residuos en la producción, por ende, es importante cuidar cada uno de los procesos que se encuentran dentro de la organización ya que esto le permitirá un correcto desenvolvimiento de sus actividades.

#### **2.4.1. DESEMPEÑO OPERACIONAL EN LOS RESTAURANTES**

El desempeño operacional en los restaurantes se entiende como todas las actividades que realiza el talento humano de dicho lugar, además es importante recordar que según Zavala, Ochoa, y Ávila (2013) “Una organización restaurantera como en toda empresa del rubro de la hospitalidad, sus empleados son considerados uno de los activos más importantes, ya que de ellos depende el completo funcionamiento de esta, es por ello que son considerados como el capital humano de la empresa, en donde su fundamental presencia hacen de esta una organización humana, es aquí donde la administración debe jugar uno de los papeles más importantes, ya que tiene la responsabilidad de ser capaz de planificar, reclutar, seleccionar, capacitar y mantener este activo”. Es importante mencionar que dicho desempeño permite identificar cómo se está desarrollando el personal, en la atención al cliente, trabajo en equipo, calidad y todas las actividades en general.

Según Iraldo y Testa (2017), Una amplia perspectiva de gestión, algunos restaurantes adoptan prácticas verdes formales de acuerdo con la norma internacional ISO 14000 y 14001, “para desarrollar enfoques sistemáticos de mejorar el desempeño operacional, ambiental”. Además de un genuino interés en el medio ambiente, las razones económicas para formalizar el compromiso ambiental y conseguir Las certificaciones son múltiples: garantizar el cumplimiento legal, optimizar energía y el aumento de atractivo de una organización en el mercado laboral. Es importante mencionar que según David (2013), “la Iso 14000 es un conjunto de estándares voluntarios en el campo del medio ambiente. La familia de estándares ISO 14000 se refiere al grado en el que una empresa minimiza los efectos nocivos para el medio ambiente

ocasionados por sus actividades y su vigilancia y mejora continua de su propio desempeño ambiental”. Y los estándares ISO14001 en campos como la auditoría ambiental, la evaluación de desempeño ambiental, las etiquetas ambientales y la evaluación del ciclo de vida. Es decir que estos estándares son acogidos por miles de empresas alrededor del mundo, para certificar que están haciendo negocios sin dañar al medio ambiente, lo que ofrecen en si esta norma es de carácter universal para el cumplimiento ambiental que cada vez empresas se exigen, no solo a sí mismas, sino también a sus proveedores y distribuidores.

Es importante mencionar que en la fase operacional (mantenimiento, limpieza, cocina, restauración, lavandería, etc.) es donde se dan los mayores impactos medioambientales, por lo tanto, se recalcan los principales impactos ambientales del sistema Horeca:

- Uso de recursos naturales, sobre todo materiales de construcción en la fase anterior a la prestación de servicios y agua en la fase operacional.
- Residuos durante todas las fases del ciclo de vida (envases, residuos orgánicos de cocina y jardín, muebles y equipos obsoletos).
- Ruido durante todas las fases del ciclo de vida (en la construcción o reconstrucción, o de actividades al aire libre).
- Biodiversidad durante todas las fases del ciclo de vida (ocupación del suelo, degradación de paisajes, destrucción de hábitats).
- Uso de energía durante la prestación de servicios para calefacción y aire acondicionado.
- Emisiones al aire (gases, aerosoles, partículas, etc.), al agua (productos de limpieza, desinfectantes, detergentes), al suelo (pesticidas, herbicidas y fertilizantes) (Alfonso, Vaca, y Garcia, 2015).

## CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

En este capítulo de la investigación se puntualizó de manera específica la metodología que se utilizó para desarrollar la evaluación propuesta, a continuación, se muestra cada una de ellas: la ubicación donde se ejecutó el trabajo, la población y muestreo escogido, los tipos de investigación que se utilizaron, los métodos necesarios para la elaboración el trabajo, las técnicas de investigación y las herramientas que sirvieron para dar fiabilidad al proyecto.

### 3.1. UBICACIÓN

El trabajo de investigación para la evaluación de las prácticas verdes y su influencia en el desempeño operacional se realizó en el sector restauranero de la ciudad de Manta, cantón de la provincia de Manabí.



Imagen 3.1. Mapa de la ciudad de Manta  
Fuente: Google Map

### 3.2. DURACIÓN

La presente investigación tuvo una duración de 9 meses, a partir de la aprobación del proyecto, tiempo en el que se realizó la recopilación de

información, misma que facilitó la correlación para el conocimiento de la influencia de las prácticas verdes en los restaurantes analizados.

### **3.3. VARIABLES DE ESTUDIO**

- Desempeño Operacional
- Prácticas Verdes.

### **3.4. POBLACIÓN**

La población objeto de estudio corresponde a los restaurantes de la ciudad de Manta, información que fue facilitada por el Servicio de Rentas Internas de la ciudad de Manabí.

### **3.5. MUESTRA**

En la investigación se escogió una muestra de la población general seleccionando los restaurantes para la evaluación facilitando la obtención de una muestra representativa de la población, de tal manera que proporcionó una información factible para la investigación, como lo menciona Hernández, Fernández, y Baptista (2014), que “la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectan datos y que tiene que definirse y delimitarse con precisión”.

#### **3.5.1. MUESTREO**

En la investigación se realizó un muestreo aleatorio por conveniencia que a través del mismo se logró conocer la muestra necesaria de la población para la obtención de los datos requeridos para la elaboración de los análisis respectivos, que según López (2014), “el muestreo consiste en seleccionar los casos que se encuentran disponibles, teniendo en cuenta similitudes encontradas en la población”, tomando una muestra determinada restaurantes de la ciudad de Manta del total de la población.

### **3.6. TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

Los tipos de investigación fueron de suma importancia para el proceso del trabajo realizado, a continuación, se detalla los tipos de investigaciones utilizadas, siendo el soporte de veracidad del trabajo de titulación desarrollado.

#### **3.6.1. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA**

Esta fue utilizada para dar sustento teórico para la investigación realizada, ordenando cronológicamente los temas y subtemas, siendo cada uno de ellos conceptos indispensables para conocer el enfoque requerido y las variables de estudio, logrando los objetivos, identificando cada uno de los aspectos que forman parte del tema de estudio; como lo menciona López (2017), “que es indispensable la investigación bibliográfica, la elaboración de citas y referencias porque el uso de fuentes diversas y el contraste de ideas otorgan a cualquier informe o proyecto rigor científico y solidez intelectual”.

#### **3.6.2. INVESTIGACIÓN DE CAMPO**

La investigación de campo permitió recopilar información desde el lugar del objeto de estudio, obteniendo datos reales a través de encuestas, cuestionarios, y observaciones aplicados a la muestra escogida, dando a conocer los diversos aspectos y variables de la investigación tomando como referencia Miler (2016), “la investigación de campo se apoya en información del objeto de estudio o de los involucrados en él, a partir de indagación de campo como en la investigación”.

#### **3.6.3. INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA**

La investigación descriptiva facilitó el análisis de cada parte del tema de estudio profundizando los distintos ítems fundamentales para la evaluación de las prácticas verdes, permitiendo la correcta interpretación de datos e información obtenida como hace mención sobre investigación descriptiva Behar (2018), donde redacta que “sirven para analizar cómo es y cómo se manifiesta un

fenómeno y sus componentes, que permiten detallar el fenómeno estudiado básicamente a través de la medición de uno o más de sus atributos”.

### **3.6.4. INVESTIGACIÓN EXPLORATORIA**

La investigación exploratoria se utilizó para enfocarnos de una manera adecuada en el tema de estudio, indagando en las partes más importante que permitieron desarrollar la investigación dando respuestas a las interrogantes, como lo menciona Arias (2015), que “La investigación exploratoria es aquella que se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto, es decir, un nivel superficial de conocimientos, permitiendo familiarizarse con fenómenos relativamente desconocidos”.

## **3.7. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN**

Dentro de la evaluación de las prácticas verdes en los restaurantes de Manta se necesitaron diversos métodos de investigación que permitieron el desarrollo del trabajo reconociendo la influencia que estas tienen dentro de su desempeño operacional, cada uno de ellos aportando al cumplimiento de los objetivos planteados.

### **3.7.1. MÉTODO ANALÍTICO**

El método analítico dentro de la investigación facilitó la comprensión de la información, de los temas a través de la desintegración del tema principal abarcando los pequeños conceptos que se hacen indispensables captarlos para el entendimiento y finalmente se realizó la respectiva evaluación de las variables identificadas; según Pérez y Lopera (2016), hace referencia sobre este método indicando que “es un método científico de análisis basado en unos procedimientos generales que se aplican caso por caso, siendo un procedimiento para llegar a la comprensión mediante la descomposición de un fenómeno en sus elementos constitutivos”.

### **3.7.2. MÉTODO DESCRIPTIVO**

En la investigación este método permitió que la información recopilada sea puntualizada de una manera adecuada, como lo menciona Cortez e Iglesias (2014), “los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”, dando paso a que todas las partes hayan sido estudiadas apropiadamente, dando argumentos para la elaboración de la evaluación que se realizó.

### **3.7.3. MÉTODO ESTADÍSTICO**

El método estadístico facilitó en la investigación el análisis e interpretación de los datos recopilados, validando la información dando respuesta a la interrogante por la que se planteó la investigación como lo define Reynaga (2015) “El método estadístico consiste en una secuencia de procedimientos para el manejo de los datos cualitativos y cuantitativos de la investigación; dicho manejo de datos tiene por propósito la comprobación, en una parte de la realidad, de una o varias consecuencias verificables deducidas de la hipótesis general de la investigación” siendo un sustento importante para la comparación de los datos como menciona Morante (2016), “en el método estadístico interviene el tratamiento de datos y la interpretación y predicción de los mismos”.

### **3.7.4. MÉTODO DE CORRELACIÓN**

Este método permitió enfocar, encontrar e identificar las variables influyentes en el proyecto, aportando a la comprobación de la evaluación entre las variables identificadas dando conocer la influencia que una variable tiene sobre otra como lo indica Miler (2016), “La correlación mide el grado de relación entre las variables de una población estudiada, midiéndose coeficientes de correlación que no necesariamente sean causales”; por otra parte Cortez y Iglesias (2014), llama a los estudios correlacionales como “la medición del grado de relación entre dos o más variables que intervienen en el estudio para luego medir y analizar esas correlaciones y evaluar sus resultados”, en el trabajo realizado se



procedió este método permitiendo de una manera adecuada la valoración de las variables de las prácticas verdes identificadas, analizando los resultados y dando respuestas más coherentes a la investigación.

### **3.8. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

Las técnicas utilizadas dentro de la investigación se mencionan a continuación, especificando coherentemente para que se necesitaron cada una de ellas y como se las desarrollaron para el proceso del cumplimiento los objetivos propuestos.

#### **3.8.1. META ANÁLISIS (DE LA INFORMACIÓN)**

Este análisis ayudó a obtener respuestas precisas de la interrogante formulada proporcionando una estimación apropiada de las variables, es una técnica que benefició para la aplicación del método de la correlación, el meta análisis según Botella y Zamora (2017), “es una metodología para el análisis cuantitativo de revisiones de la literatura científica sobre una pregunta específica”.

#### **3.8.2. ENCUESTA**

Las encuestas dentro de la investigación permitieron obtener información de una determinada población donde se utilizará un conjunto de procedimientos estandarizados mediante los cuales se recogerá y analizará los datos; la encuesta según Escofet, Folgueiras, Luna, y Palou (2016), “es una técnica ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz”, esta técnica de investigación permitió acceder a información real sobre el estado en que se encontraban los diferentes restaurantes, logrando la identificación del grado de conocimiento de la aplicación de las prácticas verdes y sobre todo si estas influyen en su desempeño operación y la obtención de resultados que permitieron correlacionar la información.

### **3.8.3. ESCALA DE LIKERT**

Esta técnica permitió tener un rango donde se pudo medir la información recopilada a través de las encuestas, este es un instrumento para la medición de las actitudes para esto es importante la elaboración de herramientas compuestas con preguntas objetivas donde el interrogado pueda tener facilidad al contestar como lo indica Matas (2018), que la escala de Likert “Es un instrumento psicométrico donde el encuestado debe indicar su acuerdo o desacuerdo sobre una afirmación, ítem o reactivo, lo que se realiza a través de una escala ordenada y unidimensional”, por otra parte Morales, Sequeira, Prendas, y Zúñiga (2016), mencionan que “para la recolección de datos se diseñó un cuestionario, la elección del instrumento obedece a sus múltiples ventajas, ya que es uno de los métodos más conocidos para la medición de actitudes mediante escalas, facilitando la cuantificación, el análisis e interpretación de los datos”.

### **3.8.4. FIABILIDAD (ALPHA DE CRONBACH)**

La fiabilidad de Alpha de Cronbach permitió dentro de la investigación validar el grado en que los instrumentos han medido la información según la escala de Likert, se estableció como un índice de factor que permitió evaluar el grado de los ítems del instrumento, como lo indica González y Pazmiño (2015), que esta técnica “permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o dimensión teórica”.

### **3.8.5. TEST DE PEARSON**

El test de Pearson dentro de la investigación ayudó a realizar una comparación entre las variables identificadas permitiendo conocer el grado de influencia que estas tienen dentro del objeto de estudio como lo menciona Restrepo (2016), que esta herramienta tiene como objetivo “medir la fuerza o grado de asociación entre dos variables aleatorias cuantitativas que poseen una distribución normal bivariada conjunta”.

### **3.9. HERRAMIENTAS DE INVESTIGACIÓN**

Las herramientas de investigación sirvieron como instrumentos para desarrollar los objetivos propuestos, a continuación, se detallan cada uno de ellos que dentro de la investigación quedaron como evidencia del trabajo, facilitando la información necesaria para el proceso del trabajo de titulación.

#### **3.9.1. CUESTIONARIO**

La utilización del cuestionario dentro de la investigación como instrumento de investigación ayudó en la evaluación abarcar aspectos cuantitativos y cualitativos, aportando al registro de la información solicitada de la determinada muestra de la población de una manera rápida y factible para los autores, que en este trabajo la muestra son los restaurantes de Manta según García (2014), “el cuestionario es un procedimiento clásico para la obtención y registro de datos”.

#### **3.9.2. SOFTWARE SPSS VERSIÓN 21**

El uso del Software SPSS favoreció eficientemente en el análisis de los datos recopilados, facilitando la organización de los mismos, dando respuesta a la incógnita de la investigación, admitiendo la toma adecuada de decisiones, permitiendo analizar y concluir con los objetivos propuestos, esta herramienta de investigación SPSS es un software especial, se utilizó para hacer cálculos y análisis estadísticos QuestionPro (2018) menciona que “esta se ha hecho importante debido a sus múltiples usos: cálculos estadísticos; análisis descriptivos e inferenciales, multitud de gráficos, correlaciones, series temporales”.

### **3.10. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN**

En la evaluación de las prácticas verdes y su influencia en el desempeño operacional en los restaurantes de la ciudad de Manta se plantearon objetivos

los cuales se llevaron a cabo a través de 3 fases, las cuales se dieron a cabo a través de sus respectivas actividades, que se detallan a continuación:

### **FASE N° 1. Identificar de las variables de las prácticas verdes y los procesos operacionales de los restaurantes de la ciudad de manta**

- Revisión bibliográfica para la identificación de las variables
- Selección de la variables e indicadores

En la primera fase de la investigación se elaboró una revisión bibliográfica, de libros, artículos científicos, documentos de sitios web, información que sirvió como sustento teórico identificando las variables del tema estudio, permitiendo seleccionar los indicadores de los mismos para el proceso de la evaluación.

### **FASE N°2. Establecer estado actual de las prácticas verdes y en desempeño operacional en los restaurantes de la ciudad de manta.**

- Elaboración y aplicación de la Encuesta
- Aplicación de ficha de observación
- Proceder resultados obtenidos
- Analizar de la información

Con el fundamento teórico ya obtenido se dará paso a la segunda fase, donde una vez de haber identificado las variables se elaborará los instrumentos de evaluación para la recopilación de la información, realizando entrevistas a los propietarios de los restaurantes muestras que se seleccionaran y aplicando las encuestas a sus trabajadores. A través de la investigación de campo se aplicará la ficha de observación donde se podrá constatar el comportamiento de los trabajadores y observar el desempeño de los mismos; una vez concretada la recopilación de la información se procederá y analizarán los datos adquiridos.

### **FASE Nª 3. Determinar la correlación de las prácticas verdes en el desempeño operacional en los restaurantes de manta.**

- Aplicación del test de Pearson

- Análisis de las correlaciones

En la tercera y última fase se realizará la correlación, a través de la aplicación del test de Pearson, permitiéndonos conocer si de las prácticas verdes influyen positiva o negativamente en el desempeño operacional de los restaurantes de Manta.

## CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este capítulo se detalló los resultados y discusión que a través de la metodología propuesta se obtuvieron, dando respuesta a la incógnita de la hipótesis, donde se mostró la información sobre la influencia de las prácticas verdes dentro del desempeño operacional de los restaurantes de la ciudad de Manta, a continuación, se puntualiza cada fase concretada con las respectivas actividades realizadas.

**FASE N<sup>a</sup> 1.** Identificación de las variables de las prácticas verdes y los procesos operacionales de los restaurantes de la ciudad de Manta.

Para cumplimiento de la fase n<sup>o</sup> 1, como actividad principal se elaboró un cuadro de resumen de las teorías que fueron recopilados en el marco teórico, escogiendo los temas más esenciales para el análisis de las variables en estudio, en el **cuadro 4.1.**, siendo un sustento teórico para la investigación se presentan las aportaciones de la investigación elaboradas por los autores.

TEMAS	AUTORES	APORTACIONES A LA INVESTIGACIÓN
<b>Prácticas Verdes</b>	Ham y Kim (2010).	Las prácticas verdes potencializan los productos ecológicos dentro de las empresas, beneficiándolas, permitiéndoles implementar pasos para lograr el ahorro de costos de consumo, estas se enfrentan al reto de minimizar los residuos de las operaciones en curso la prevención de la contaminación, junto con la reorientación de su cartera de competencias hacia tecnologías más sostenibles y competencias tecnológicamente limpias. Es importante acotar que los restaurantes son uno de los principales generadores de basura y desperdicio de los recursos, por tal motivo es necesario formar empresas más conscientes y responsables, el sector de la restauración es un nicho de oportunidad, pues en él se pueden implementar modelos eficientes que impulsen el desarrollo, una de estas son las prácticas verdes.
	Wang (2012)	
	Torres, Escalante, y Olivares (2016).	
	Pérez (2017).	
	Perramon y Alonzo (2014)	
	Moise, Gil, y Ruiz (2017)	
	Manaktola y Jauhari (2007)	
<b>Sostenibilidad</b>	Iraldo y Testa (2017).	La sostenibilidad se percibe como un punto importante dentro de las empresas mejorando el nivel y la calidad de vida humana al tiempo que garantiza y conserva los recursos naturales del planeta. El objetivo de esto es transmitir a las personas la necesidad de las buenas practicas dentro de las organizaciones como son los restaurantes, la función que cumplen dentro de estas y la manera que impacta en cada una de las actividades que se realizan, son relevante para un correcto desempeño operacional.
	Pérez, Alfonso, e Ibarra (2016).	
	Vergara y Ortiz (2016)	
	Tamayo (2016)	
	David (2013)	
	Kim y Kim (2014)	
	Vasco (2013)	
	Gallego (2014)	
<b>Desempeño Operacional</b>	Iraldo y Testa (2017).	Un mejor rendimiento operativo refleja la capacidad de satisfacer a los clientes en términos de tiempo y entrega
	Voss y Blackmon	

	Zavala, Ochoa y Ávila (2013)	rápida de productos de alta calidad y servicios, flexibilidad operativa y eliminación de residuos en la producción, por ende, es importante cuidar cada uno de los procesos que se encuentran dentro de la organización ya que esto le permitirá un correcto desenvolvimiento de sus actividades. El desempeño permite identificar cómo se está desarrollando el personal, en la atención al cliente, trabajo en equipo, calidad y todas las actividades en general. Es decir que estos estándares son acogidos por miles de empresas alrededor del mundo, para certificar que están haciendo negocios sin dañar al medio ambiente, lo que ofrecen en si esta norma es de carácter universal para el cumplimiento ambiental que cada vez empresas se exigen, no solo a sí mismas, sino también a sus proveedores y distribuidores.
	David (2013)	
	Alfonso, Vaca, y Garcia (2015).	

**Cuadro 4.1.** Cuadro Comparativo, resumen teórico

**Fuente:** Elaborado por los autores.

Una vez de la indagación bibliográfica realizada, se da un enfoque a los indicadores propuestos por distintos autores de las dos variables de la investigación ya escogidas, presentando en el siguiente cuadro la selección de indicadores, los cuales permitieron seleccionar los más adecuados para la correlación realizada, ajustándose cada uno de ellos a la búsqueda de la solución de la problemática en estudio.

VARIABLE	AUTORES	INDICADORES
<b>Prácticas verdes</b>	Torres, Escalante, y Olivares (2016).	Compras Verdes
		Reciclaje
	Wang (2013)	Compras (Suministros de alimentarios verdes)
		Platos (planificación de menudeo y cocina)
		Formas de cocinar
		Envases (Empaques ecológicos para llevar)
		Equipamiento (Ambiente de cocina)
		Equipamiento (ambiente de sala)
		Reciclaje
		Limpieza (Pos tratamiento ecológico)
		Información-Formación (Políticas de gestión ambiental)
		Información-Formación (Políticas de gestión ambiental)
		Información general (Políticas de gestión ambiental)
		Información y formación de cliente (Responsabilidad social corporativa)
		Beneficios (Responsabilidad corporativa)
	Perramon y Alonzo (2014)	Compras Ecológicas
		Productos de Limpieza (perjudiciales para el medio ambiente)

		Implementación de Prácticas( ahorro de energía)
		Implementación de Prácticas (Ahorro de agua)
		Implementación (La recolección selectiva de residuos sólidos)
Desempeño operacional	Voss y Blackmon (1997)	Variación de proceso menor que la tolerancia de diseño del producto
		Bajas tasas de falla de producto en servicio
		Bajos costos de reclamos de garantía
		Bajas tasas de defectos
		Bajos costos de desecho, retrabajo y reciclaje.
		Procesamiento de pedidos en horas (lugar de días, con expedición mínima)
		La capacidad de realizar cambios de equipo (en minutos, en lugar de días)
		Altos giros de inventario
		La capacidad de entregar productos más rápido que competidores sin tener inventario de bienes terminados
		Cumplir sistemáticamente con el 95 por ciento o mejor los compromisos de entrega al cliente
	Feng y Wang (2017)	Responder rápidamente a los cambios en la demanda del mercado.
		La capacidad para hacer cambios rápidos en el producto
		Un excelente registro de entrega a tiempo al cliente
		El plazo de entrega para cumplir con los pedidos de los clientes es corto
		Proporcionar un alto nivel de servicio al cliente
		Reducción de residuos en procesos productivos
	Perramon y Alonzo (2014)	Reducción de costos operativos totales
		Reducción de costos de agua y electricidad
Atracción y retención del cliente		
Diferenciación entre la competencia		
Reducción de riesgos y acciones legales		
		Mejorar la rentabilidad de la empresa

**Cuadro 4.2.** Cuadro de Variables e indicadores de las prácticas verdes y el desempeño operacional

**Fuente:** Elaborado por los autores

Una vez analizado los diferentes indicadores propuestos en el **cuadro 4.2.**, se depura la información seleccionando los que más se ajustaron a la problemática para el respectivo análisis, exponiendo a continuación un cuadro de resumen los indicadores escogidos para la respectiva correlación, dando paso a la ejecución de la siguiente fase, además facilitando la elaboración del instrumento de investigación utilizados.



VARIABLE	AUTORES	INDICADORES
PRÁCTICAS VERDES	Torres, Escalante, y Olivares (2016)	Compras Verde / Ecológicas
	Wang (2013)	
	Perramon y Alonzo (2014)	
	Torres, Escalante, y Olivares (2016)	Reciclaje
	Wang (2013)	
	Wang (2013)	Envases (Empaques ecológicos para llevar)
	Wang (2013)	Procesamiento de equipos (equipamiento)
	Perramon y Alonzo (2014)	Productos de Limpieza (perjudiciales para el medio ambiente)/ Limpieza (Pos tratamiento ecológico)
	Perramon y Alonzo (2014)	Implementación de Prácticas( ahorro de energía)
	Perramon y Alonzo (2014)	Implementación de Prácticas (Ahorro de agua)
	Perramon y Alonzo (2014)	Implementación (La recolección selectiva de residuos sólidos)
DESEMPEÑO OPERACIONAL	Perramon y Alonzo (2014)	Reducción de costos operativos totales
	Perramon y Alonzo (2014)	Reducción de costos de agua y electricidad
	Perramon y Alonzo (2014)	Atracción y retención del cliente
	Perramon y Alonzo (2014)	Diferenciación entre la competencia
	Perramon y Alonzo (2014)	Reducción de riesgos y acciones legales
	Perramon y Alonzo (2014)	Mejorar la rentabilidad de la empresa
	Feng y Wang (2017)	Reducción de residuos en procesos productivos
	Voss y Blackmon (1997)	Inventario

**Cuadro 4.3** Cuadro de indicadores seleccionados de las prácticas verdes y el desempeño operacional

**Fuente:** Elaborado por los autores

**FASE N°2.** Establecer estado actual de las prácticas verdes y en desempeño operacional en los restaurantes de la ciudad de Manta.

En la segunda fase de la investigación, se dio paso a la elaboración del instrumento de evaluación, que por la cantidad de población y muestra aleatoriamente escogida se optó la encuesta, a través de la selección de los indicadores realizada en la fase anterior, diseñando la evaluación según los autores citados en el **cuadro 4.3.**, que proponen las preguntas que se deben aplicar; preguntas que fueron realizadas a los gerentes de los restaurantes de Manta, según la relación de las prácticas verdes y su influencia en el desempeño operacional de su organización; respuestas que fueron medidas a través de la escala de Likert, con cuatro opciones (totalmente aplicada, medianamente aplicada, casi aplicada, o nunca aplicada), **Anexo 1.1.**, las que ayudaron a establecer estado actual de las prácticas verdes y en desempeño operacional en

los restaurantes de la ciudad de Manta; a continuación se presenta los resultados obtenidos a través de la tabulación de las encuestas aplicadas, con sus respectivos análisis.

Una vez mostrado los resultados obtenidos de la encuesta a través del Software SPSS se aplica el análisis de la fiabilidad de Conbrach para conocer si la muestra utilizada es considerada para la investigación teniendo la condición de máximo 1 y mínimo 0,7 en la escala, la cual permitió conocer si el procesamiento de datos es fiable para la investigación o no, a continuación, se muestran los resultados de la fiabilidad según las dos variables de estudio:

### Variable 1. Prácticas verdes

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	120	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	120	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,739	8

Tabla 4.1. Resultados de la fiabilidad de la primera variable

Fuente: Elaborado por los autores

Para la variable de prácticas verdes según el análisis de la fiabilidad obtenida a través del SISTEMA SPSS según la base de datos utilizada arroja un resultado de 0,739 que es un valor aceptable, ya que el valor teórico de Alfa es 1, y en general 0.70 se considera un valor aceptable para la investigación.

### Variable 2. Desempeño operacional

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	120	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	120	100,0

#### Estadísticas de fiabilidad

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,708	8

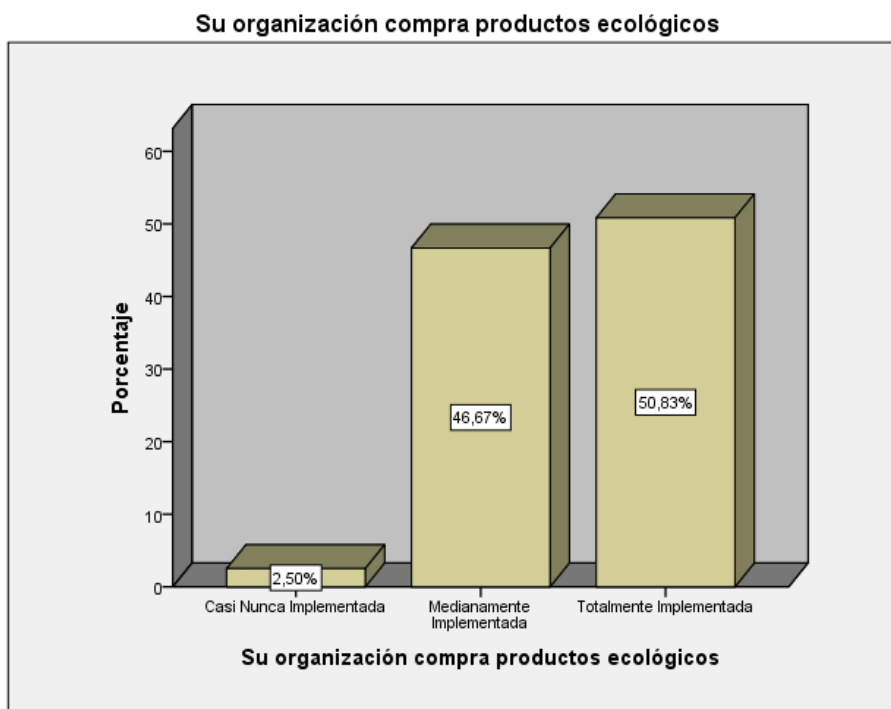
**Tabla 4.2.** Resultados de la fiabilidad de la segunda variable  
Fuente: Elaborado por los autores

La fiabilidad obtenida a través del SISTEMA SPSS en la segunda variable de estudio desempeño operación según la base de datos utilizada arroja un resultado de 0,708 que se considera un valor aceptable para la investigación, siendo la condición el valor teórico de Alfa entre 1 y 0.70.

### PREGUNTA 1. PRACT-1. Su organización compra productos ecológicos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casi Nunca Implementada	3	2,5	2,5	2,5
Medianamente Implementada	56	46,7	46,7	49,2
Totalmente Implementada	61	50,8	50,8	100,0
Total	120	100,0	100,0	

**Tabla 4.3.** Resultados de la primera pregunta de la encuesta  
Fuente: Elaborado por los autores



**Gráfico 4.1.** Tabulación de la primera pregunta de la encuesta  
Fuente: Elaborado por los autores

En la primera pregunta, según el indicador de las compras verdes, se evaluó a los gerentes de los restaurantes para conocer si como organización realizan actividades de compras de productos ecológicos donde se muestra que el 50,83% de los restaurantes en estudio han considera en su menú compras ecológicas ; el 46,67% ha implementado medianamente y un 2,50% casi nunca ha implementado, lo que significa que un porcentaje considerable ha tomado como iniciada las compras de productos que favorezcan al ambiente.

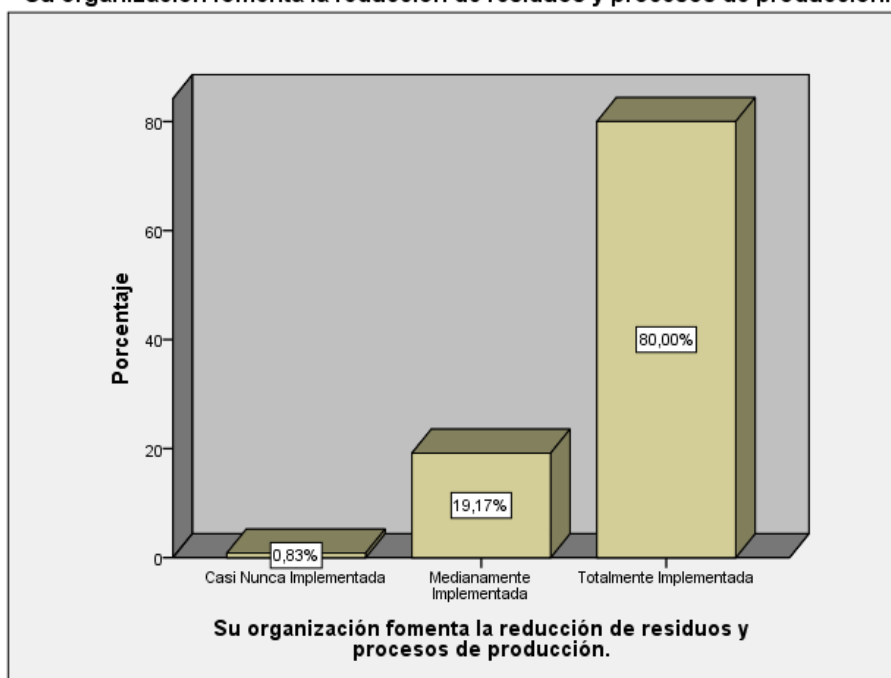
**PREGUNTA 2. PRACT-2.** Su organización fomenta la reducción de residuos y procesos de producción.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casi Nunca Implementada	1	,8	,8	,8
Medianamente Implementada	23	19,2	19,2	20,0
Totalmente Implementada	96	80,0	80,0	100,0
Total	120	100,0	100,0	

**Tabla 4.4.** Resultados de segunda pregunta de la encuesta

Fuente: Elaborado por los autores

**Su organización fomenta la reducción de residuos y procesos de producción.**



**Gráfico 4.2.** Tabulación de la segunda pregunta de la encuesta

Fuente: Elaborado por los autores

El fomento a la reducción de residuos y procesos de producción en los restaurantes, muestra que un 80% de ha implementado totalmente estas acciones, el 19,17% ha considerado implementar las acciones de forma parcial, 0,83% representa a casi nunca ha implementado la fomentación de la reducción de residuos y procesos de producción.

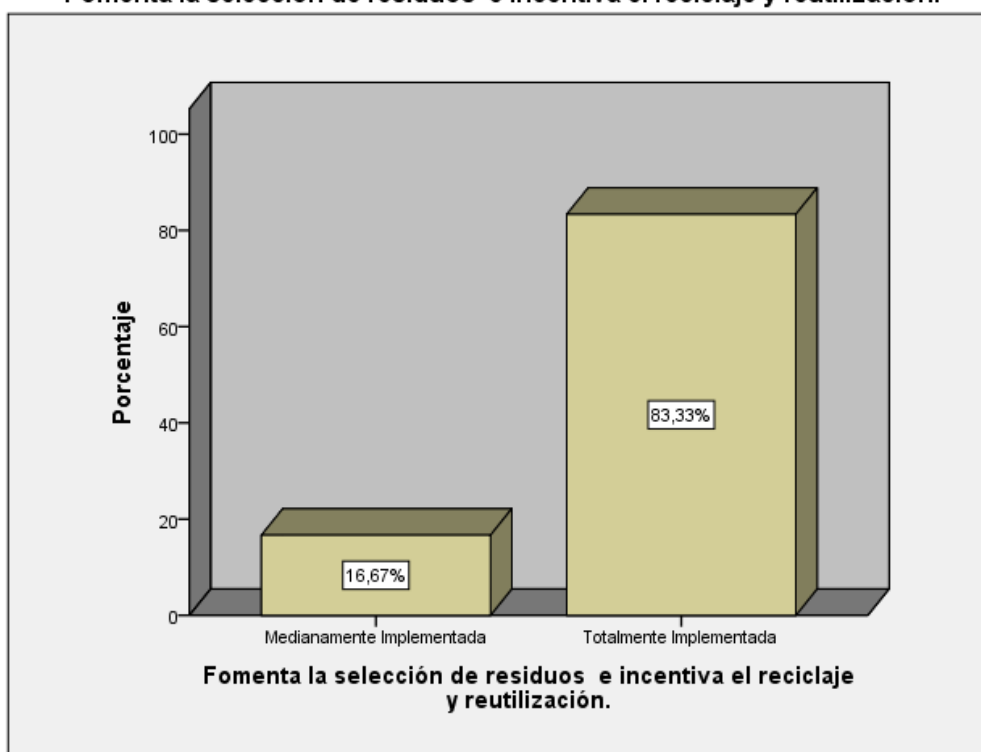
**PREGUNTA 3. PRACT-3. Fomenta la selección de residuos e incentiva el reciclaje y reutilización.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medianamente Implementada	20	16,7	16,7	16,7
	Totalmente Implementada	100	83,3	83,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

**Tabla 4.5.** Resultados de la tercera pregunta de la encuesta

Fuente: Elaborado por los autores

**Fomenta la selección de residuos e incentiva el reciclaje y reutilización.**



**Gráfico 4.3.** Tabulación de la tercera pregunta de la encuesta

Fuente: Elaborado por los autores

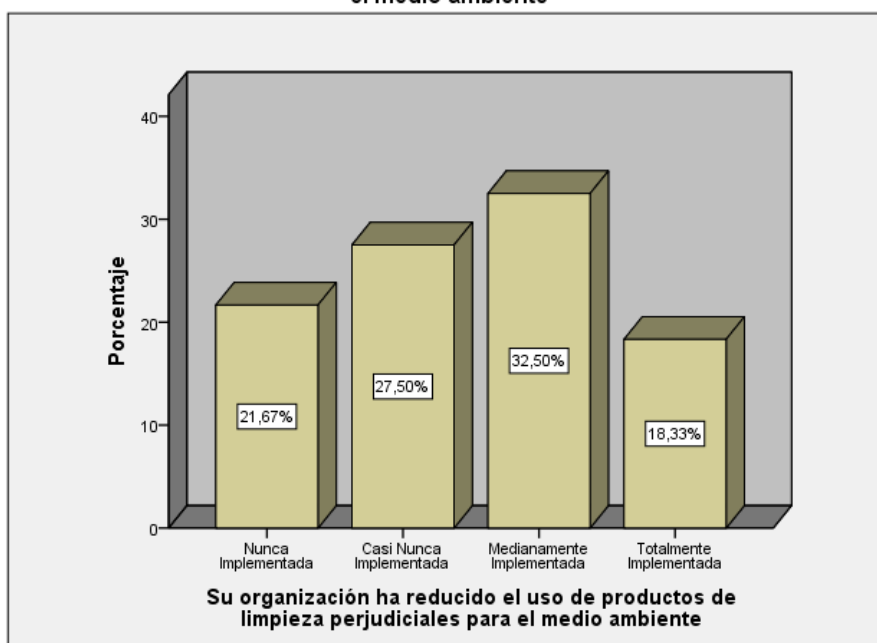
Los gerentes de los hoteles y restaurantes de la ciudad Manta, respondieron que el 16,67% de los encuestados implementa medianamente, y un porcentaje de 83,33% implementa totalmente, es decir que en su mayoría los restaurantes encuestados realizan actividades de selección de residuos, reciclaje y reutilización, dentro de sus operaciones.

**PREGUNTA 4. PRACT-4.** Su organización ha reducido el uso de productos de limpieza perjudiciales para el medio ambiente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca Implementada	26	21,7	21,7	21,7
	Casi Nunca Implementada	33	27,5	27,5	49,2
	Medianamente Implementada	39	32,5	32,5	81,7
	Totalmente Implementada	22	18,3	18,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

**Tabla 4.6** Resultados de la cuarta pregunta de la encuesta  
Fuente: Elaborado por los autores

**Su organización ha reducido el uso de productos de limpieza perjudiciales para el medio ambiente**



**Gráfico 4.4.** Tabulación de la cuarta pregunta de la encuesta  
Fuente: Elaborado por los autores

Según la información obtenida en las encuestas a los restaurantes dentro de sus operaciones ha implementado totalmente un 18,33% la reducción del uso de productos de limpieza perjudiciales para el medio ambiente, mientras que un 32,50% implementa medianamente, y representado un alto porcentaje en comparación a las otras escalas un 49.17% casi nunca, y nunca ha implementado la actividad de reducir productos de limpieza que no perjudiquen el medio ambiente.

**PREGUNTA 5. PRACT-5. Su organización implementa prácticas de ahorro de energía**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca Implementada	1	,8	,8	,8
	Medianamente Implementada	32	26,7	26,7	27,5
	Totalmente Implementada	87	72,5	72,5	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

**Tabla 4.7** Resultados de la quinta pregunta de la encuesta.

Fuente: Elaborado por los autores



**Gráfico 4.5.** Tabulación de la quinta pregunta de la encuesta

Fuente: Elaborado por los autores

En la quinta pregunta realizada hace hincapié al indicador a prácticas de ahorro de energía, donde un 72,50% de restaurantes ha considerado la implementación total de ahorro de energía en su organización, un 26.67% ha implementado medianamente lo mencionado, y pequeño porcentaje de 0.83% casi nunca ha implementa en su restaurante las prácticas de ahorro de energía.

**PREGUNTA 6. PRACT-6. Su organización implementa prácticas de ahorro de agua**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido      Nunca Implementada	1	,8	,8	,8
Casi Nunca Implementada	2	1,7	1,7	2,5
Medianamente Implementada	34	28,3	28,3	30,8
Totalmente Implementada	83	69,2	69,2	100,0
Total	120	100,0	100,0	

**Tabla 4.8.** Resultados de la sexta pregunta de la encuesta  
Fuente: Elaborado por los autores



**Gráfico 4.6.** Tabulación de la sexta pregunta de la encuesta  
Fuente: Elaborado por los autores



De acuerdo a la encuesta realizada en los restaurantes de la ciudad de Manta, un 69,17% ha decidido implementar en su totalidad las prácticas de ahorro de agua, mientras que un 28,33% ha implementado medianamente, y un 2,5% casi nunca y nunca ha implementa lo mencionado anteriormente.

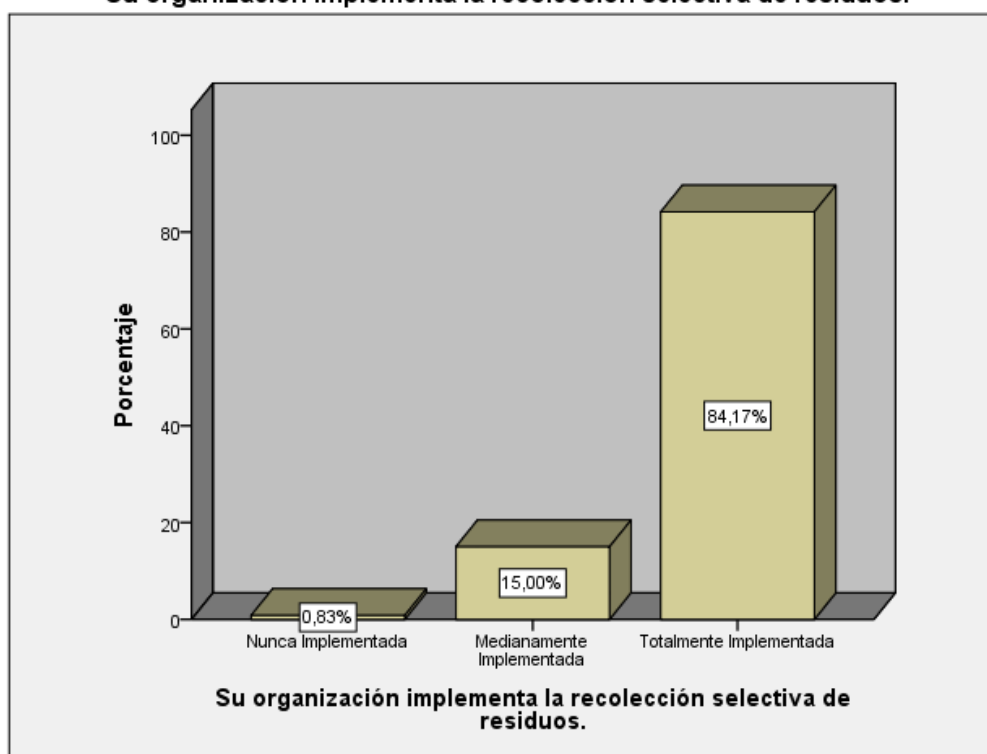
**PREGUNTA 7. PRACT-7.** Su organización implementa la recolección selectiva de residuos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca Implementada	1	,8	,8	,8
	Medianamente Implementada	18	15,0	15,0	15,8
	Totalmente Implementada	101	84,2	84,2	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

**Tabla 4.9.** Resultados de la séptima pregunta de la encuesta.

Fuente: Elaborado por los autores

**Su organización implementa la recolección selectiva de residuos.**



**Gráfico 4.7.** Tabulación de la séptima pregunta de la encuesta

Fuente: Elaborado por los autores

La recolección selectiva de residuos según los restaurantes de la ciudad de Manta muestra un 84.17% ha apreciado la implementación total de este indicador, un 15% ha implementado medianamente y mientras que un mínimo porcentaje de 0,83% nunca ha realizado esta actividad.

**PREGUNTA 8. PRACT-8.** Su organización ha implementado los envases ecológicos para llevar.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido    Nunca Implementada	29	24,2	24,2	24,2
Casi Nunca Implementada	50	41,7	41,7	65,8
Medianamente Implementada	29	24,2	24,2	90,0
Totalmente Implementada	12	10,0	10,0	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Tabla 4.10. Resultados de la octava pregunta de la encuesta.

Fuente: Elaborado por los autores

**Su organización ha implementado los envases ecológicos para llevar.**

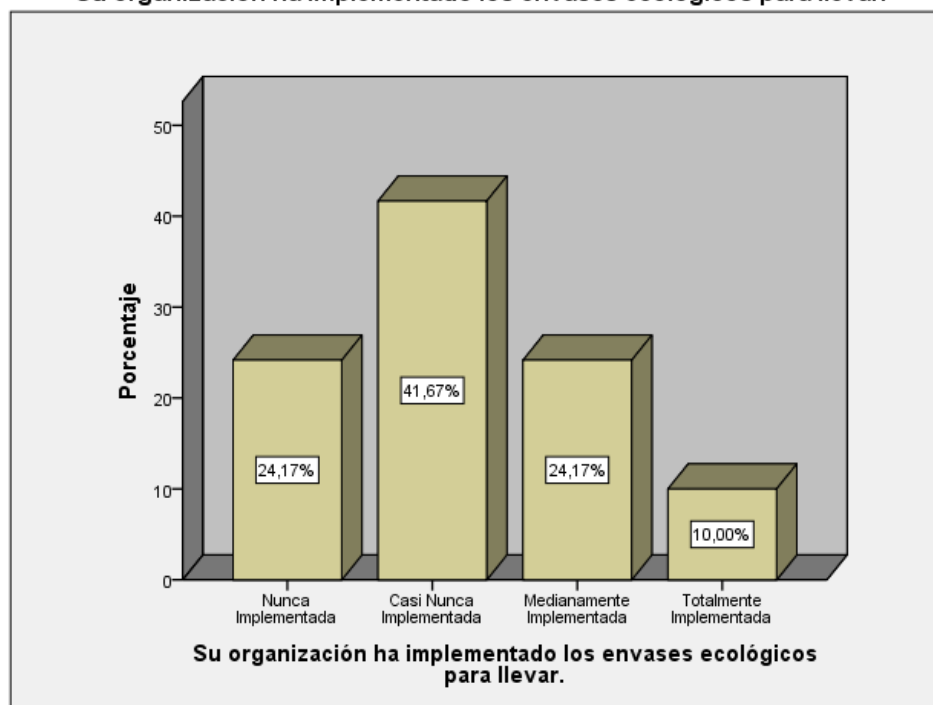


Gráfico 4.8 Tabulación de la octava pregunta de la encuesta

Fuente: Elaborado por los autores

La implementación de los envases ecológicos para llevar dentro de los restaurantes un bajo porcentaje que representa el 10% ha estimado la práctica total, un 24,17% medianamente, un 41,67% casi nunca ha implementa y un porcentaje de 24,17% nunca ha implementado

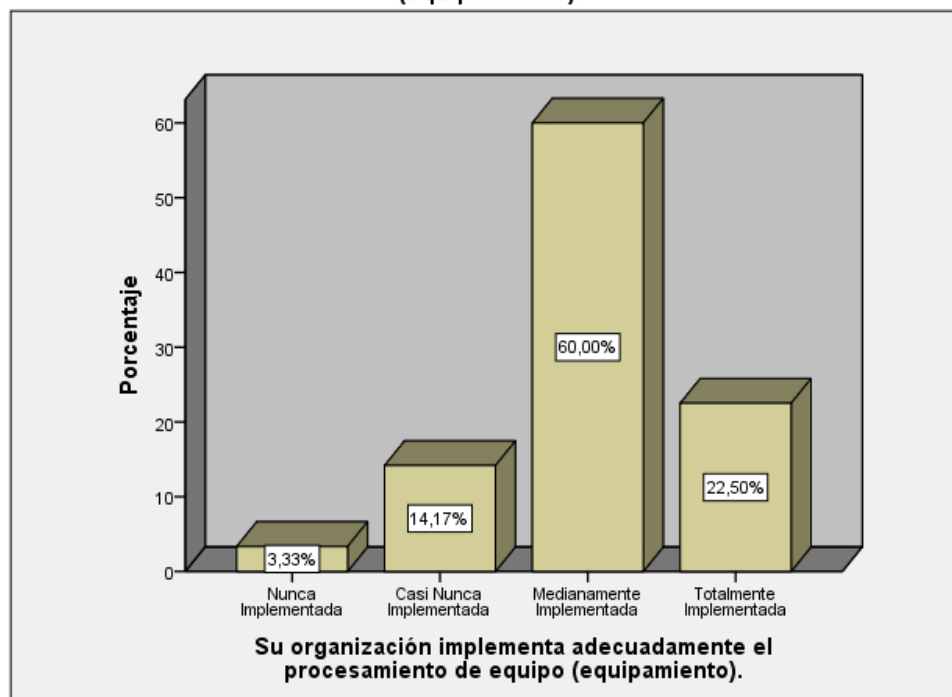
**PREGUNTA 9. OPERA-1.** Su organización implementa adecuadamente el procesamiento de equipo (equipamiento).

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido    Nunca Implementada	4	3,3	3,3	3,3
Casi Nunca Implementada	17	14,2	14,2	17,5
Medianamente Implementada	72	60,0	60,0	77,5
Totalmente Implementada	27	22,5	22,5	100,0
Total	120	100,0	100,0	

**Tabla 4.11.** Resultados de la novena pregunta de la encuesta

Fuente: Elaborado por los autores

**Su organización implementa adecuadamente el procesamiento de equipo (equipamiento).**



**Gráfico 4.9.** Tabulación de la novena pregunta de la encuesta

Fuente: Elaborado por los autores

Los diferentes restaurantes de la ciudad de Manta han implementado adecuadamente los equipo un 22,50%, mientras que un porcentaje de 60,00% ha implementado medianamente lo mencionado, un 17.50% casi nunca y un mínimo porcentaje de 3,33 nunca implementa lo mencionado anteriormente.

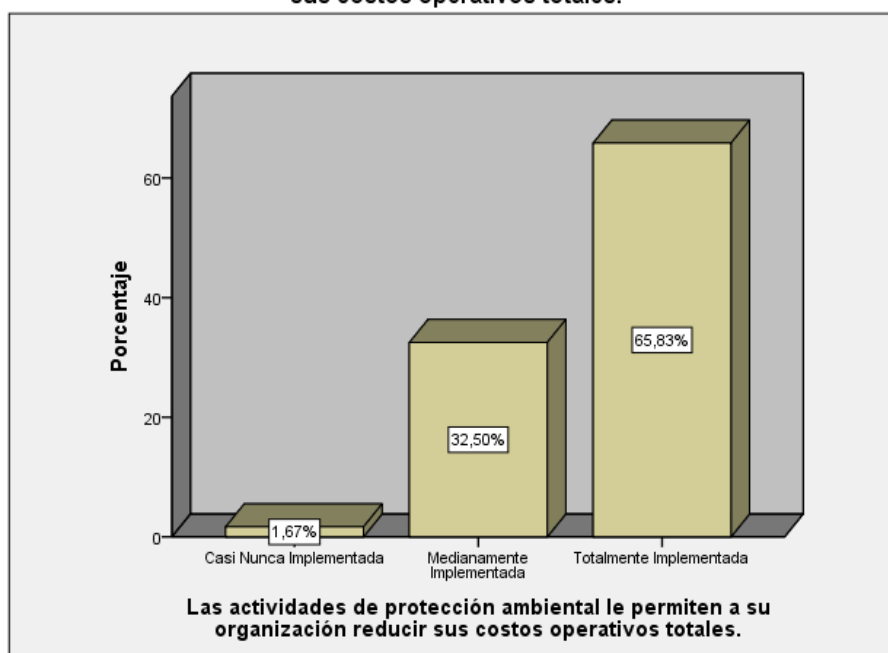
**PREGUNTA 10. OPER-2.** Las actividades de protección ambiental le permiten a su organización reducir sus costos operativos totales.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casi Nunca Implementada	2	1,7	1,7	1,7
Medianamente Implementada	39	32,5	32,5	34,2
Totalmente Implementada	79	65,8	65,8	100,0
Total	120	100,0	100,0	

**Tabla 4.12.** Resultados de la décima pregunta de la encuesta

Fuente: Elaborado por los autores

**Las actividades de protección ambiental le permiten a su organización reducir sus costos operativos totales.**



**Gráfico 4.10.** Tabulación de la décima pregunta de la encuesta

Fuente: Elaborado por los autores

A través de la encuesta aplicada a los gerentes de los restaurantes de la ciudad de Manta, categorías de cuarta y quinta, según el segundo indicador del desempeño operacional arroja un resultado de un 65,83% que ha notado que la

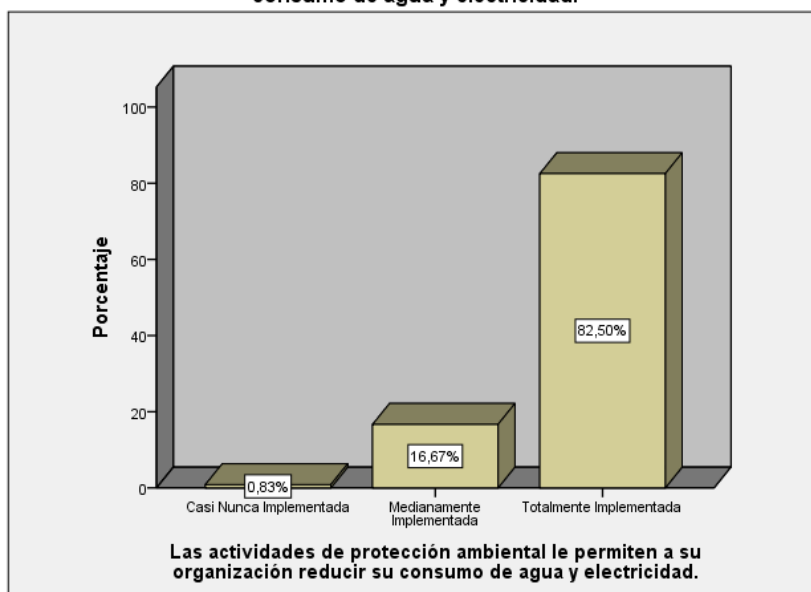
práctica de las actividades de protección ambiental le permiten a su organización reducir sus costos operativos, mientras que un 32,50% considera medianamente lo mencionado, y tan solo un 1,67% considera que la práctica de actividades de protección ambiental le favorecen en sus costos operativos totales.

**PREGUNTA 11. OPER-3** Las actividades de protección ambiental le permiten a su organización reducir su consumo de agua y electricidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca Implementada	1	,8	,8	,8
	Medianamente Implementada	20	16,7	16,7	17,5
	Totalmente Implementada	99	82,5	82,5	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

**Tabla 4.13.** Resultados de la décima primera pregunta de la encuesta  
Fuente: Elaborado por los autores

**Las actividades de protección ambiental le permiten a su organización reducir su consumo de agua y electricidad.**



**Gráfico 4.11.** Tabulación de la décima primera pregunta de la encuesta  
Fuente: Elaborado por los autores

Mediante la encuesta aplicada en los gerentes de los restaurantes de la ciudad de Manta, categorías de cuarta y quinta, según el indicador del desempeño operacional mostrando un resultado de 82,50% implementa actividades de protección ambiental que le permiten a su organización reducir su consumo de agua y electricidad, un 16,67% considera medianamente lo mencionado,

mientras que un mínimo de 0,83% considera que casi nunca le reduce su consumo de agua y electricidad estas actividades.

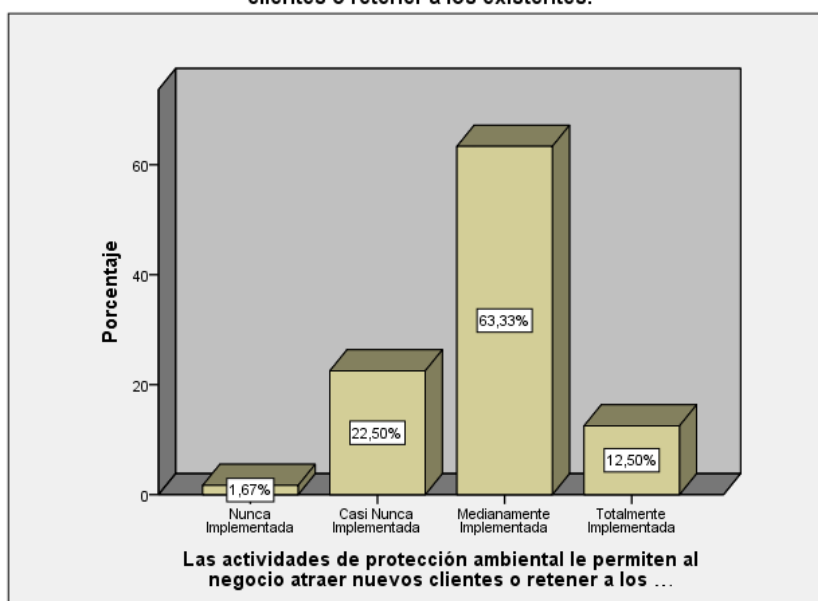
**PREGUNTA 12. OPER-4.** Las actividades de protección ambiental le permiten al negocio atraer nuevos clientes o retener a los existentes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca Implementada	2	1,7	1,7	1,7
	Casi Nunca Implementada	27	22,5	22,5	24,2
	Medianamente Implementada	76	63,3	63,3	87,5
	Totalmente Implementada	15	12,5	12,5	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

**Tabla 4.14.** Resultados de la décima segunda pregunta de la encuesta

Fuente: Elaborado por los autores

**Las actividades de protección ambiental le permiten al negocio atraer nuevos clientes o retener a los existentes.**



**Gráfico 4.12.** Tabulación de la décima segunda pregunta de la encuesta.

Fuente: Elaborado por los autores

Las actividades de protección ambiental dentro de los restaurantes le permiten al negocio atraer nuevos clientes o retener a los existentes, según los encuestados los resultados muestran que un 12,50% considera que le favorece totalmente la implementación de estas actividades, mientras que un 63,33% considera que medianamente le favorece, un 22,50% casi nunca y un 1,67%

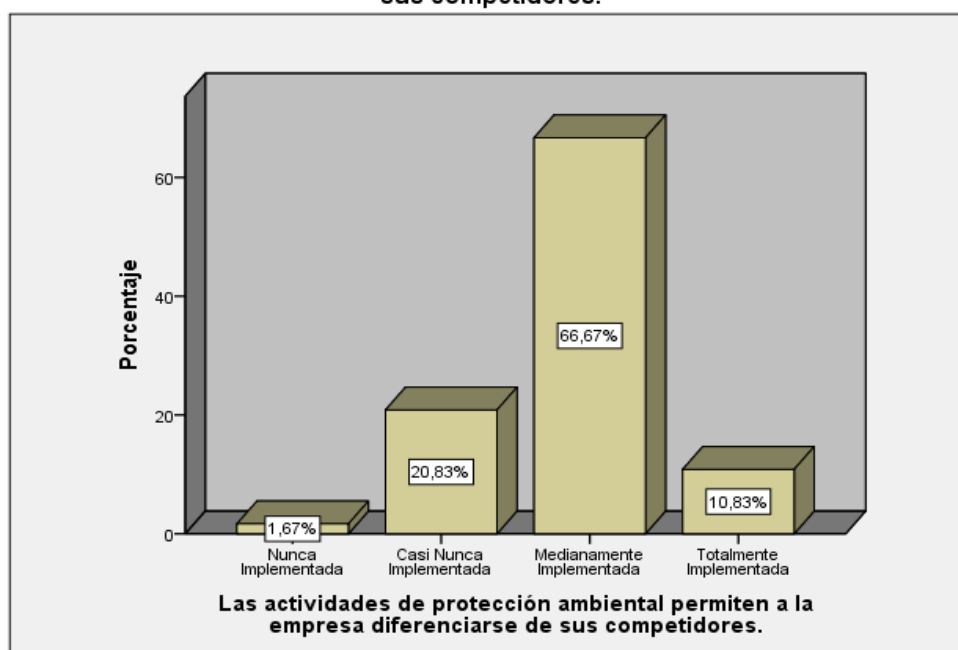
nunca la implementación de estas actividades le favorecen con la atracción y retención de clientes.

**PREGUNTA 13. OPER-5.** Las actividades de protección ambiental permiten a la empresa diferenciarse de sus competidores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca Implementada	2	1,7	1,7	1,7
	Casi Nunca Implementada	25	20,8	20,8	22,5
	Medianamente Implementada	80	66,7	66,7	89,2
	Totalmente Implementada	13	10,8	10,8	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

**Tabla 4.15.** Resultados de la décima tercera pregunta de la encuesta  
Fuente: Elaborado por los autores

**Las actividades de protección ambiental permiten a la empresa diferenciarse de sus competidores.**



**Gráfico 4.13.** Tabulación de la décima tercera pregunta de la encuesta  
Fuente: Elaborado por los autores

La pregunta trece según los encuestados existe un 10,83% que considera que totalmente la implementación de las actividades de protección ambiental en los restaurantes les permite diferenciarse de los competidores, mientras que un 66,67% considera que medianamente permiten lo mencionado, un 20,83% casi nunca, y un 1,67% nunca les permite diferenciarse de sus competidores

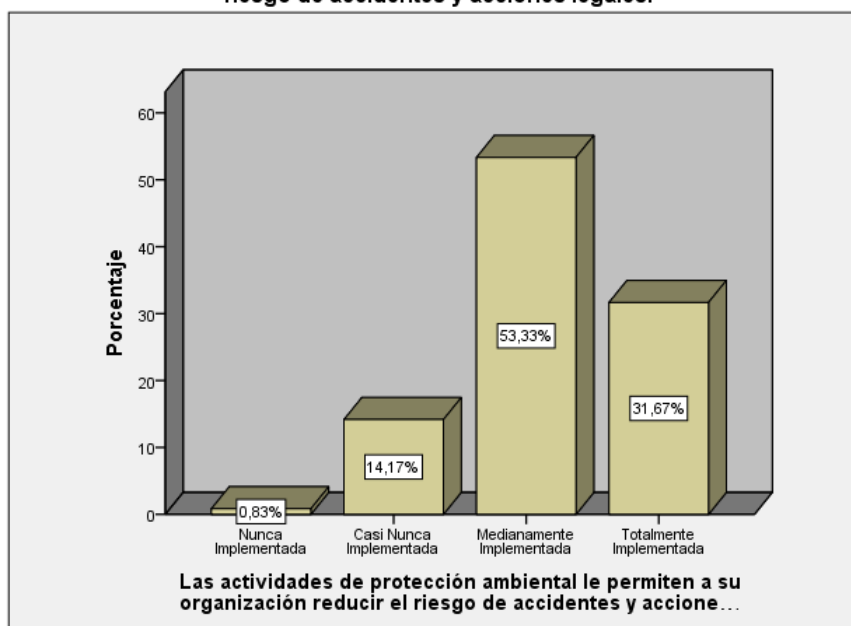
**PREGUNTA 14. OPER-6.** Las actividades de protección ambiental le permiten a su organización reducir el riesgo de accidentes y acciones legales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca Implementada	1	,8	,8	,8
	Casi Nunca Implementada	17	14,2	14,2	15,0
	Medianamente Implementada	64	53,3	53,3	68,3
	Totalmente Implementada	38	31,7	31,7	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

**Tabla 4.16.** Resultado de la décima cuarta pregunta de la encuesta

Fuente: Elaborado por los autores

**Las actividades de protección ambiental le permiten a su organización reducir el riesgo de accidentes y acciones legales.**



**Gráfico 4.14.** Tabulación de la décima cuarta pregunta de la encuesta

Fuente: Elaborado por los autores

La pregunta 14 de la encuesta realizada se refiere al sexto indicador de la encuesta aplicada en los gerentes de los restaurantes categorías de cuarta y quinta de la ciudad de Manta, muestran que un 31,67% considera que la aplicación de las actividades de protección ambiental le permiten reducir riesgos de accidentes y acciones legales, un 53,33% medianamente, el 14,17% menciona que casi nunca, y el 0,83% respondió que nunca.

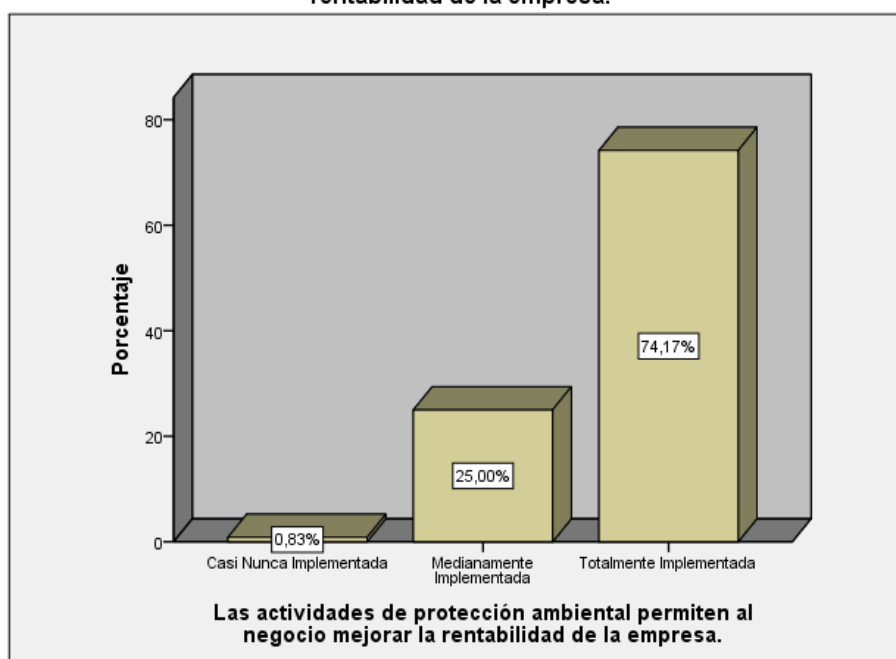


**PREGUNTA 15. OPER-7.** Las actividades de protección ambiental permiten al negocio mejorar la rentabilidad de la empresa.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casi Nunca Implementada	1	,8	,8	,8
Medianamente Implementada	30	25,0	25,0	25,8
Totalmente Implementada	89	74,2	74,2	100,0
Total	120	100,0	100,0	

**Tabla 4.17.** Resultados de la décima quinta pregunta de la encuesta  
Fuente: Elaborado por los autores

**Las actividades de protección ambiental permiten al negocio mejorar la rentabilidad de la empresa.**



**Gráfico 4.15.** Tabulación de la décima quinta pregunta de la encuesta  
Fuente: Elaborado por los autores

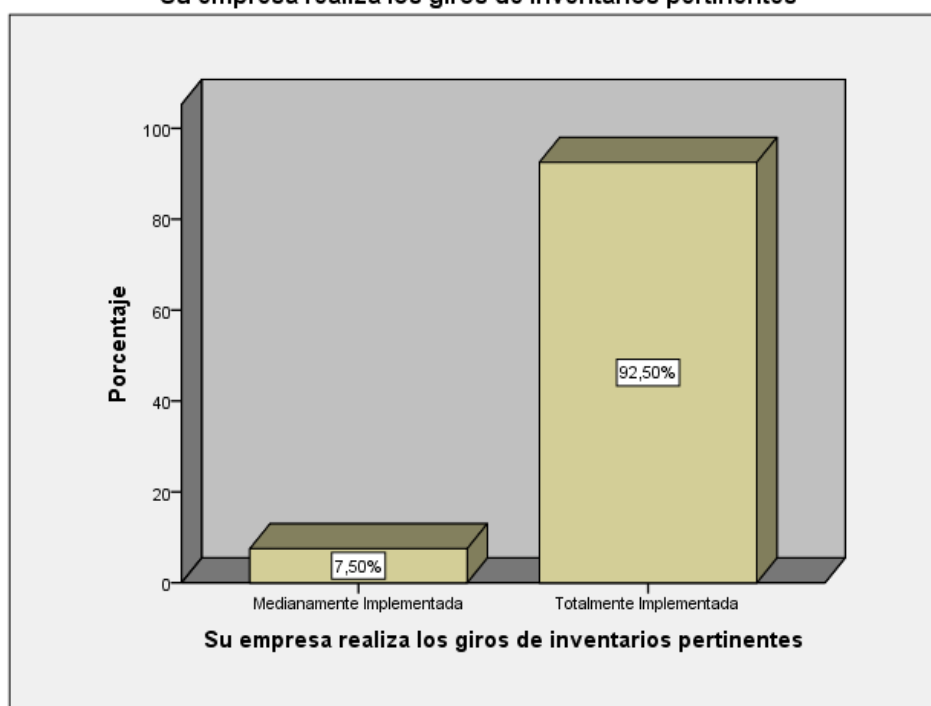
Haciendo mención al séptimo indicador los gerentes de los restaurantes de la ciudad de Manta, respondieron que un 74,17% las actividades de protección ambiental permiten al negocio mejorar la rentabilidad de la empresa en su totalidad, mientras que un 25% considera que esta implementación le favorece medianamente, y por otra parte un 0,83% la implementación de las actividades de protección ambiental casi nunca le ha permitido favorecer la rentabilidad de la empresa.

**PREGUNTA 16. OPER-8.** Su empresa realiza los giros de inventarios pertinentes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medianamente Implementada	9	7,5	7,5	7,5
	Totalmente Implementada	111	92,5	92,5	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

**Tabla 4.18.** Resultados de la décima sexta pregunta de la encuesta

Fuente: Elaborado por los autores

**Su empresa realiza los giros de inventarios pertinentes****Gráfico 4.16.** Tabulación de la décima sexta pregunta de la encuesta

Fuente: Elaborado por los autores

Según los encuestados un 92,50% ha considerado importante realizar giros de inventarios pertinentes dentro de su organización, mientras que un 7,50% ha implementado medianamente lo mencionado.

**FASE Nª 3.** Determinar la correlación de las prácticas verdes en el desempeño operacional en los restaurantes de Manta.

En la tercera y última fase se procedió a ingresar los datos respectivos según las respuestas que dieron los gerentes de los restaurantes de la ciudad de Manta, los cuales se ingresaron en el Sistema Software SPSS, sistema por el cual se

obtuvo la correlación necesaria a través del Test de Pearson. Se presenta a continuación la tabla de las condiciones que propone Pearson para el análisis de las correlaciones y, se detalla la tabla de correlación obtenida a través del sistema y sus respectivos análisis y discusión elaborado por los autores de la investigación.

<b>Valor</b>	<b>Significado</b>
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

**Tabla 4.19.** Correlación de la tabla de Pearson  
**Fuente:** Medidas Test de Pearson

Desempeño Operacional		Las actividades de protección ambiental le permiten a su organización reducir sus costos operativos totales.	Las actividades de protección ambiental le permiten a su organización reducir su consumo de agua y electricidad.	Las actividades de protección ambiental le permiten al negocio atraer nuevos clientes o retener a los existentes.	Las actividades de protección ambiental permiten a la empresa diferenciarse de sus competidores.	Las actividades de protección ambiental le permiten a su organización reducir el riesgo de accidentes y acciones legales.	Las actividades de protección ambiental permiten al negocio mejorar la rentabilidad de la empresa.	Su organización fomenta la reducción de residuos y procesos de producción.	Su empresa realiza los giros de inventarios pertinentes
Prácticas Verdes	Correlación de Pearson	,320**	,359**	,138	,245**	,085	,214'	,396**	,251**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,132	,007	,356	,019	,000	,006
	N	120	120	120	120	120	120	120	120
Fomenta la selección de residuos e incentiva el reciclaje y reutilización.	Correlación de Pearson	,080	,292**	,295**	,160	,169	,227'	,464**	,297**
	Sig. (bilateral)	,386	,001	,001	,080	,065	,013	,000	,001
	N	120	120	120	120	120	120	120	120
Su organización ha reducido el uso de productos de limpieza perjudiciales para el medio ambiente	Correlación de Pearson	-,073	,009	,291**	,318**	,524**	-,085	-,021	-,115
	Sig. (bilateral)	,431	,923	,001	,000	,000	,357	,816	,211
	N	120	120	120	120	120	120	120	120
Su organización implementa prácticas de ahorro de energía	Correlación de Pearson	,132	,251**	,238**	,396**	,296**	,190'	,163	,300**
	Sig. (bilateral)	,150	,006	,009	,000	,001	,037	,075	,001
	N	120	120	120	120	120	120	120	120
Su organización implementa prácticas de ahorro de agua	Correlación de Pearson	,331**	,459**	,036	,088	,165	,132	,404**	,110
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,693	,341	,072	,149	,000	,233
	N	120	120	120	120	120	120	120	120
Su organización implementa la recolección selectiva de residuos.	Correlación de Pearson	,386**	,424**	,006	,069	,064	,098	,516**	,174
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,948	,455	,485	,285	,000	,057
	N	120	120	120	120	120	120	120	120
Su organización ha implementado los envases ecológicos para llevar.	Correlación de Pearson	-,202'	-,080	,477**	,453**	,441**	-,051	-,085	,062
	Sig. (bilateral)	,027	,385	,000	,000	,000	,579	,355	,501
	N	120	120	120	120	120	120	120	120
Su organización implementa adecuadamente el procesamiento de equipo (equipamiento).	Correlación de Pearson	,108	,213'	,229'	,298**	,357**	,167	,233'	,096
	Sig. (bilateral)	,239	,020	,012	,001	,000	,068	,010	,296
	N	120	120	120	120	120	120	120	120

Imagen 4.1 Correlación de las variables

Fuente: Elaborado por los autores

Una vez procesados los datos en el sistema se procedió a la discusión calificando con el coeficiente R de Pearson con una escala que a continuación se presenta, por la cual se pudo constatar la correlación y conocer la relación existente entre los distintos indicadores de las variables de estudio.

En la correlación realizada se pudo constatar que las compras verdes con la reducción de costos operativos totales en la investigación fueron de "0,320" positivamente baja, siendo beneficiosa porque contribuye de manera positiva pero de una forma mínima recalco que los costos que dan soporte al desarrollo y operación de un sistema general de una empresa. (Iturria, 2016); la correlación que existe entre las compras verdes con la reducción de consumo de agua y

electricidad se obtuvo de "0,359" siendo positivamente baja y el indicador de atracción y retención de clientes obtuvo una correlación de "0,138" positivamente muy baja, correlación que se refleja de manera efectiva pero poco, mencionando Villegas (2013), el Marketing ecológico tiene la tarea de crear bienes que satisfagan las necesidades de los consumidores, los cuales permitan que los clientes se atraigan a través de la imagen que brindan mediante compras ecológicas; Al momento de correlacionar las compras verdes con el indicador de diferenciación entre sus competidores tuvo "0,245" positivamente baja siendo un resultado oportuno pero imperceptible mencionando así Guerrero (2012) que debido a que hoy en día existen cada vez más consumidores verdes, aquellos se están preocupando por el medioambiente y la salud, y cuya preocupación determina su decisión de compra, por otra parte la Secretaria de Ambiente Quito (2015) menciona que la compra verde cumple con la misma función, por ende, correlacionarla con el indicador de reducir el riesgo de accidente y acciones legales, se obtuvo como resultado "0.085" siendo positivamente muy baja; al correlacionar las compras verdes con el indicador de mejorar la rentabilidad de la empresa se obtuvo "0,214" siendo una correlación positivamente baja, beneficiando de una forma mínima en la investigación; la correlación del indicador uno de la variable de prácticas verdes con el indicador que hace referencia a la reducción de residuos y procesos de producción dio como resultado "0,396" siendo positivamente baja, es importante acotar que el manejo integrado de residuos sólidos que se refiere al uso de prácticas combinadas para manipular los residuos sólidos segura y efectivamente (Ponte 2008); por último el indicador compras verdes, con el indicador giros de inventarios pertinentes, arrojó un resultado de "0,251" siendo positivamente muy baja, siendo adecuado pero poco, cabe recalcar que los primeros insumos que entran al almacén deben ser los primeros que se utilicen al preparar la comida (Oviedo, 2018), según los indicadores de desempeño operacional en relación con las compras verdes dentro de los restaurantes reflejan una influencia positivamente baja lo que a su vez beneficia no solo al ambiente sino que en sus operaciones como organización, de los ocho indicadores seleccionados del desempeño operación con las compras verde, solo tres de los indicadores seleccionados muestran una influencia positivamente muy baja.

El indicador selección de residuos, reciclaje y reutilización, al momento de correlacionarlo con el indicador costos operativos dio como resultado “0,080” positiva muy baja, siendo para Becerra y Pérez (2011) beneficioso ya que los costos operativos ambientales son provenientes de actividades ambientales específicas de la empresa que ayudan al planeta y a la misma organización; Al momento de relacionar este indicador selección de residuos, reciclaje y reutilización con la reducción de agua y electricidad se obtuvo “0,292” positiva baja, siendo un resultado favorable ya que el reciclaje es una herramienta útil producto de la conciencia responsable, la cual nos proporciona una idea de cómo contribuir y aportar a la construcción de un mundo mejor (DIRECTIVA DEL PARLAMENTO EUROPEO, 2018); Es importante mencionar que la reducción de residuos en origen, optimiza las compras y con una mejor utilización de los materiales son algunas de las mejores maneras de reducir el impacto ambiental; al momento de correlacionar lo mencionado con el indicador atraer más clientes o retener a los existentes dio como resultado “0,295” positiva baja, siendo favorable en forma mínima ya que el Marketing ecológico tiene la tarea de crear bienes que satisfagan las necesidades de los consumidores, a un precio razonable y cuyo impacto medioambiental sea mínimo (Villegas 2013); La correlación del indicador selección de residuos con el indicador de las actividades de protección ambiental permiten a la empresa diferenciarse entre sus competidores, y reducción de riesgo de accidentales y acciones legales se obtuvo un resultado de “0,160 y 0,169” siendo ambas positivamente muy baja, siendo beneficiosa pero imperceptible para todos ya que la dirección de la empresa garantizará la seguridad y salud de los trabajadores en todos los aspectos relacionados con el trabajo mediante el desarrollo de “una acción permanente (Fernández, 2016).” La correlación del indicador las actividades de protección ambiental permiten al negocio mejorar la rentabilidad de la empresa con el indicador selección de residuos, reciclaje y reutilización dio como resultado una correlación “0,227” positiva baja, siendo oportuno ya que estas actividades de protección ambiental nos proporcionan una idea de cómo contribuir y aportar a la construcción de un mundo mejor. (DIRECTIVA DEL PARLAMENTO EUROPEO, 2018); Al correlacionar el indicador su organización fomenta la reducción de residuos y procesos de producción, con el indicador selección de residuos, reciclaje y reutilización dio como resultado una correlación “0,464”

positiva moderada siendo provechosa pero módica ya que en cada uno de los procesos se debe establecer cuáles son los residuos, emisiones y vertidos generados, sus cantidades y cómo, dónde y por qué se generan, para luego saber dónde actuar y cuánto cuesta la acción. Por ultimo al momento de la correlación de selección de residuos, reciclaje y reutilización con el indicador que trata si la empresa realiza los giros de inventarios pertinentes, dio como resultado “0,297” positiva baja siendo adecuado pero de un poco ya que es importante desarrollar un sistema de compras justo a tiempo, pero aún dentro de este sistema utilizar primero los productos que se hayan adquirido primero (Oviedo, 2018).

Al realizar la correlación del indicador reducción del uso de productos de limpieza perjudiciales para el medio ambiente, con el indicador costos operativos totales, obtuvo como resultado “-0,073” negativa muy baja siendo poco favorable ya que la reducción en el uso de productos químicos de limpieza mediante la utilización de nuevas técnicas es una forma particularmente eficaz para reducir sus impactos ambientales; Al momento de realizar la correlación del reducción del uso de productos de limpieza perjudiciales para el medio ambiente con el indicador reducción de agua y electricidad dio como resultado “0,009” nula, siendo inoportuno ya que el compromiso con la eficiencia energética y con el consumo responsable del agua debe establecerse desde la dirección de la empresa (Manual de Buenas Prácticas para la mejora de la eficiencia energética, 2014); al correlacionar el indicador mencionado con anterioridad con el indicador 3 y 4 atracción y retención de clientes y diferencia entre sus competidores se obtuvo “0,291 y 0,318” positiva baja, siendo favorable para los restaurantes en general ya que contribuye en forma positiva pero poca, además menciona Guerrero (2015) debido a que hoy en día existen cada vez más consumidores verdes, aquellos que están preocupados por el medioambiente y la salud, y cuya preocupación determina su decisión de compra. Al momento de correlacionarla con la reducción del uso de productos de limpieza perjudiciales para el medio ambiente se obtuvo como resultado una correlación “0,318” positiva baja, siendo oportuna ya que es positiva pero no de una forma elevada, recalando que los productos de limpieza perjudiciales para el medio ambiente, como las sustancias químicas también contaminan el mismo, a través de vapores, residuos o vertidos

al agua (Comisión obrera de Aragón, 2015); Al momento de la correlación de este indicador con el indicador Reducir el riesgo de accidentes y acciones legales se obtuvo “0,524” positiva moderada, siendo beneficiosa porque contribuye de forma positiva módica. El indicador Reducción del uso de productos de limpieza perjudiciales para el medio ambiente al ser correlacionado con el indicador mejora de rentabilidad de la empresa y reducir el riesgo de accidentes y acciones legales se obtuvo “-0,085 y -0,021” negativa muy baja, siendo poco productivo para ambas partes. El indicador reducción del uso de productos de limpieza perjudiciales para el medio ambiente en relación con el indicador giros de inventarios pertinentes, dio como resultado una correlación de “0,115” positiva muy baja siendo favorable porque contribuyó de forma positiva poca ya que según Muñoz y Santana (2018) estos giros sirven para conocer cuando una empresa debe hacer sus pedidos para reabastecer sus mercancías.

El ahorro de energía dentro de las organizaciones ayudan a disminuir gastos y desperdicios beneficiando a la organización y al ambiente como lo menciona la Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo (2015) “Si consumimos este recurso de la manera más eficiente, aportaremos al cuidado del ambiente” en relación a las actividades de protección ambiental si permiten a las organización reducir sus costos operativos totales, con el ahorro de energía existe un “0,132” que representa una correlación positiva baja lo cual indica que los restaurantes en su mayoría no están notando el beneficio de ahorrar y disminuir gastos a través de buenas prácticas verdes, por otra parte en la correlación de las actividades de protección ambiental permiten a los restaurantes reducen el consumo de agua y electricidad, en relación al ahorro de energía se tiene una correlación positivamente baja con un “0,251”, el Manual de Buenas Prácticas menciona que el compromiso con la eficiencia energética y con el consumo responsable del agua debe establecerse desde la dirección de las empresas, la producción de energía eléctrica involucra varios procesos que influyen en el cambio ambiental que está surgiendo en la sociedad, por ello es importante garantizar dentro de los restaurantes una producción de energía favorable y amigable para el ambiente, en la correlación dada entre el indicador ahorro de energía, y la atracción y retención del cliente representa “0,238” que es una influencia positiva baja, realizar actividades favorables al ambiente permite a los



restaurantes orientarse en ofrecer una imagen de alta calidad que se manifiesta en los atributos de los productos y de la preocupación de la empresa hacia el entorno (Villegas, 2013); diferenciarse de sus competidores es una estrategia que todas las organizaciones hoy en día buscan dentro del mercado, debido a que existen cada vez más consumidores verdes, aquellos que están preocupados por el medioambiente y la salud, y cuya preocupación determina su decisión de compra como lo menciona Guerrero (2015); en respuesta a las prácticas de ahorro de energía se muestra un “0,396” que es una correlación positiva baja, es decir que dentro de los restaurantes de la ciudad de Manta existe estas prácticas pero es muy baja la aplicación; El ahorro de energía es importante ya que evitar dejar encendido los electrodomésticos y luces disminuye el costo, pero también disminuye accidentes que se produzcan por calentamiento o una mala conexión, según Fernández (2016) menciona que “las empresas debe garantizar la seguridad y salud de los trabajadores en todos los aspectos relacionados con el trabajo” lo que se buscaría si se tomaran actividades de cuidado eléctrico, la quinta correlación tiene un valor de “0,296” que califica como positiva baja, mientras que la siguiente un “0,190” que resulta positiva muy baja, entre el indicador de ahorro de energía y si estas actividades de protección ambiental permiten mejorar la rentabilidad de la empresa, según el ministerio del Ambiente en el 2009 afirma que el uso eficiente de los recursos conlleva menos producción de residuos y contaminación, y a la vez la reducción de costos operativos, contribuyendo a la sostenibilidad económica de la empresa. Fomentar la reducción de residuos y procesos de producción dentro de los restaurantes según los resultados de la correlación ante el ahorro de energía es positiva muy baja pero eso no implica que no sea buena la implementación, ya que por desconocimiento estas no son desarrolladas, pero serían muy favorables dentro de las organizaciones, según Cardona en el 2007 cada uno de los procesos deben establecer cuáles son los residuos, emisiones y vertidos generados, sus cantidades y cómo, dónde y por qué se generan, para luego saber dónde actuar y cuánto cuesta la acción. En el momento de decidir la técnica de minimización más adecuada hay que tener en cuenta las entradas y salidas dentro del proceso, dando absoluta prioridad a la reducción en el origen para, en su defecto, intentar corregir el impacto mediante otras técnicas como son el reciclaje o recuperación, u otras técnicas alternativas. Por otra parte, los

giros de inventarios según Muñoz y Santana en el 2018 mencionan que son procedimiento que le facilita a la empresa la gestión de su inventario de producto final y su nivel de abastecimiento de materias primas. Sirve para conocer cuando una empresa debe hacer sus pedidos para reabastecer sus mercancías, de tal modo que no se quede sin existencias o inhabilite su capital financiero debido a un exceso de inventario, esto en relación a las prácticas de ahorro de energía en la correlación resultó una correlación positiva baja con un valor de “0,300”. El cuarto indicador de la variable prácticas según los resultados de la correlación ante todos los indicadores de desempeño operacional existe una correlación positiva baja en general compartiendo el mismo criterio según Valencia (2015) que menciona que la energía desempeña un papel fundamental en el desarrollo de todos los sectores productivos cuya utilización debería realizarse con alta eficiencia, bajo impacto medioambiental y al menor coste posible; ya que la aplicación de ahorro de buenas prácticas verdes favorecerá positivamente dentro de su desempeño operacional.

Las actividades de ahorro de agua dentro de cualquier establecimiento es muy fundamental ya que la buena utilización beneficia a los costos totales de los restaurantes, la correlación de prácticas de ahorro de agua y costos operativos según los datos analizados tenemos “0,331” que resulta una correlación positiva baja, la contabilidad de costos y desempeño ambientales puede dar soporte al desarrollo y operación de un sistema general de administración ambiental de una empresa menciona Iturria (2016). La reducción de agua y electricidad da un resultado de “0,459” siendo una correlación positiva moderada con las actividades de protección ambiental y el consumo de agua y electricidad; “El compromiso con la eficiencia energética y con el consumo responsable del agua debe establecerse desde la dirección de la empresa” lo menciona el Manual de la Eficiencia Energética en el 2014. El ahorro de agua en el sector de la restauración ante el indicador de la atracción y retención de clientes es positiva muy baja con un valor de “0,030”, según Villegas (2013), las actividades de protección ambiental es el efecto de integrar el factor medioambiental en las funciones de marketing tradicional asegurando al consumidor que el producto responda mejor a sus necesidades en cuanto a la naturaleza, presentación, costo e impacto medioambiental del mismo. En la correlación de las prácticas de

ahorro de energía y como le permite a las organizaciones diferenciarse entre sus competidores se obtuvo un resultado de “0,088” que significa positiva muy baja, Guerrero en el 2015 afirma que las empresas que trabajan bajo esquemas de impacto ambiental reducido, tienen la ventaja ante las empresas que aún no lo hacen, las actividades de protección ambiental le permiten a los restaurantes reducir el riesgo de accidentes y acciones legales, toda empresa debería desarrollar los procedimientos necesarios para conformar un sistema de gestión de la prevención orientado a la eficacia, o sea, lograr una muy baja siniestralidad, unos lugares de trabajo dignos y saludables y una opinión favorable de los trabajadores respecto a las actuaciones desarrolladas menciona Fernández en el 2016, lo que considera importante el cuidado que se le brinda a los trabajadores y sobre todo evitando acciones legales contra la organización, este indicador ante el ahorro de agua tiene un valor de correlación de “0,165” que significa positiva muy baja, lo que se considera que es favorable la aplicación de estas prácticas beneficiando positivamente a la organización. La correlación dada entre prácticas de ahorro de agua y el mejoramiento de la rentabilidad de la empresa tiene un valor de “0,132” que resulta positiva muy baja, según los datos de las encuestas realizadas, según Guerrero (2015) “el aplicar prácticas de marketing más sostenibles, permite que las organizaciones logren mejorar la eficiencia de sus procesos, lo cual no solo logra reducir su impacto ambiental, sino que esta reducción se traduce en un ahorro económico (costos)”. El ahorro y la reducción de residuos y procesos de producción es de “0,404” su correlación tiene un valor significativo como una correlación positiva moderada, Pote (2008) menciona que el manejo integrado de residuos sólidos se refiere al uso de prácticas combinadas para manipular los residuos sólidos segura y efectivamente, contribuyendo con el ahorro de dinero y los recursos naturales. La correlación entre prácticas de ahorro de agua y los giros de inventario pertinentes es positiva muy baja con un valor de “0,110”, los giros de inventarios sirven para conocer cuando una empresa debe hacer sus pedidos para reabastecer sus mercancías (Muñoz y Santana, 2018); el buen manejo de los inventarios y del recurso agua de suma importancia ya que reduce los desperdicios ayudando positivamente a los costos finales y al mismo tiempo están siendo amigable con el medio ambiente.

El indicador recolección selectiva de residuos, al momento de realizar su respectiva correlación con el indicador costos operativos totales arrojó “0,386” positiva baja, siendo oportuna porque contribuyo de forma positiva, ya que según Gadea y Solans (2015) los residuos son generados por la actividad propia del comercio, de los servicios de restauración y bares, de las oficinas y de los mercados, así como del resto del sector servicios; El indicador recolección selectiva de residuos, al momento de su respectiva correlación con el indicador dos reducciones de agua y electricidad, se obtuvo una correlación de “0,424” positiva moderada, siendo favorable porque contribuye de forma positiva de una manera adecuada, menciona la Comisión obrera de Aragón (2015) Las operaciones de limpieza y desinfección incluyen diferentes tareas, en las que se utilizan métodos, procesos y productos muy distintos; La correlación realizada entre el indicador recolección selectiva de residuos y el indicador atracción y retención de clientes se obtuvo un resultado de correlación de “0,006” nula, siendo inoportuna su respectiva relación, por lo consiguiente se resalta que el marketing verde en las empresas es una disciplina que se orienta en ofrecer una imagen de alta calidad que se manifiesta en los atributos de los productos y de la preocupación de la empresa hacia el entorno (Villegas, 2013). Al momento de la correlación de recolección selectiva de residuos con el indicador de diferenciarse entre sus competidores dio como resultado “0,069” positiva muy baja siendo beneficiosa porque contribuyó de forma positiva mínima, por ende es importante acotar que las empresas que trabajan bajo esquemas de impacto ambiental reducido, entonces tienen la ventaja ante las empresas que aún no lo hacen, Además, al aplicar prácticas de marketing más sostenibles, las organizaciones logran mejorar la ecoeficiencia de sus procesos (Guerrero, 2015). La correlación que existe entre las actividades de protección ambiental le permiten a su organización reducir el riesgo de accidentes y acciones legales y el indicador recolección selectiva de residuos es de “0,064” positiva muy baja siendo provechosa, cabe mencionar que toda empresa debería desarrollar los procedimientos necesarios para conformar un sistema de gestión de la prevención orientado a la eficacias (Fernández, 2016). El uso de sustancias químicas, algunas de estas pueden ser peligrosas para tu salud o para el medio ambiente (Comisión obrera de Aragón, 2015), esto hace hincapié a la recolección selectiva de residuos que al momento se ser correlacionado con la rentabilidad

de la empresa, dio como resultado “0,098” positiva muy baja siendo propicio porque aporta de una forma positiva mínima. La fomentación de la reducción de residuos y procesos de producción en la organización, al ser correlacionado con el indicador de Recolección selectiva de residuos se obtuvo un resultado correlacionado de “0,519”, siendo esta positiva moderada, es decir que beneficia pero de una forma módica y por último el indicador ocho de la variable dos que hace referencia a los giros pertinentes que realiza la empresa al momento de ser correlacionado con el indicador de Recolección selectiva de residuos dio como resultado. “0,174” siendo positiva muy baja, siendo oportuna porque favorece de forma positiva mínima, es decir que las ocho correlaciones realizadas con la recolección selectiva de residuos, cuatro fueron positiva muy baja, dos fueron positivas moderadas y una nula.

La correlación dada entre los envases ecológicos y los distintos indicadores de desempeño operación es muy variada ya que el envase presta una utilidad insustituible para el producto en sí, es por ello que es muy importante dentro del proceso según lo que considera Bravo y Horta en el 2015, en la primera correlación se refleja un valor de “-0,202” negativa baja ante los costos operativos que dentro de las empresa según Becerra y Pérez deberían surgir medidas voluntariamente adoptadas o prescritas por ley, aplicando la compra de productos ecológicos los costos totales disminuirán; la Fundación Ecológica y Desarrollo (2015) menciona que el consumo de agua y electricidad en restaurantes, es muy variable en función del tipo de establecimiento, de los servicios que ofrece y del grado de sensibilización de los usuarios esto podría reducir el consumo manteniendo la calidad en el servicio y la satisfacción de sus clientes, lo que ante el indicador de envases ecológicos tienen un valor de “-0.80” que es una correlación negativa alta. Entre los envases ecológicos y la atracción y retención de clientes existe una correlación de “0,477” positiva modera, que por su parte si las empresas adoptan una orientación a lo verde, ésta hace referencia a la responsabilidad que existe en la organización con el medio ambiente, y, también la afirmación, de la necesidad de minimizar el impacto medio ambiental que su actividad económica genera en el entorno (Fraj et al., 2008). Lo que hace de una u otra manera atractiva para los clientes que tienen conocimiento y que están teniendo conciencia, aunque se pudo observar

discrepancia en algunos de los encuestados dado que han notado que las personas no están interesados en las actividades de protección ambiental, pero como organización si sería favorable porque reducirían sus gastos y ayudarían al medio ambiente; tener buenas practicas verdes hacen que estas se diferencien de sus competidores, teniendo un valor de “0,453” que es una correlación positiva moderada, como lo menciona Guerrero que las empresas que trabajan bajo esquemas de impacto ambiental reducido, entonces tienen la ventaja ante las empresas que aún no lo hacen. La siguiente correlación es positiva moderada con un valor de “0,441” referente a los envases ecológicos y la reducción del riesgo de accidentes y acciones legales, las cuales según Fernández toda empresa debería desarrollar los procedimientos necesarios logrando una muy baja siniestralidad, unos lugares de trabajo dignos y saludables y una opinión favorable de los trabajadores respecto a las actuaciones desarrolladas. Los envases ecológicos y la rentabilidad de los restaurantes se correlación negativamente muy bajo existe un -0,051 de valor, lo cual permite diferenciarse a través de los envases es un factor generador de ventaja competitiva por el lado de la percepción de los consumidores (Bravo y Horta, 2015). según el Ministerio del Ambiente Perú (2009), Las pérdidas generadas en las empresas son consideradas normales dentro de los procesos productivos pero esto debe terminar por optimización de recursos, ya que según la investigación realizada en relación a los envases ecológicos y la reducción de residuos y procesos de producción existe un valor de “-0,085” valor negativo muy bajo Cardona en el 2007 menciona que el proceso de producción de una empresa, el proceso principal y cada uno de los procesos unitarios que los integran, dando absoluta prioridad a la reducción en el origen para, en su defecto, intentar corregir el impacto mediante otras técnicas. Y por último en la correlación de envases ecológicos y los giros de inventario existe una correlación de “0,062” positiva muy baja, en el giro de restaurantes se debe considerar sistemas para la valuación de inventarios los primeros productos que entran al almacén deben ser los primeros que se utilicen, dándole salida primero los productos que se hayan adquirido primero (Oviedo, 2018).

La organizaciones en especial el sector de la restauración se ve exigido por la sociedad deben tener en cuenta la elección de electrodomésticos eficientes,

preferentemente de clase energética A, puede suponer una importante reducción de consumo de agua y energía según Fundación Ecología y Desarrollo (2015), a través de esta teoría se justifica los resultados de la correlación dada según los distintos indicadores teniendo como punto fundamental el beneficiar no solo a las prácticas verdes sino su desempeño operacional teniendo una correlación positiva muy baja con un valor de “0,108”, los costos operativos ambientales son los provenientes de actividades ambientales específicas de la empresa, que surgen por medidas voluntariamente tendientes a la prevención, reducción, tratamiento, aprovechamiento o eliminación de los residuos o emisiones y los costos que se producen o se pueden producir por la omisión de estas medidas operativas ambientales (Becerra & Pérez, 2011). El procesamiento de equipo en su correlación con la reducción de consumo y agua en restaurantes, es positiva baja con una valor de “0,213” la reducción siempre varía según la función del tipo de establecimiento, el compromiso con la eficiencia energética y con el consumo responsable del agua debe establecerse desde la dirección de la empresa (Manual de Buenas Prácticas para la mejora de la eficiencia energética, 2014). La adopción de Las actividades de protección ambiental es el efecto de integrar el factor medioambiental en las funciones de marketing tradicional, de costo e impacto medioambiental del mismo menciona Villegas (2013), lo que permite una atracción y retención de clientes según el conocimiento de los clientes en los restaurantes encuestados se consideró una correlación positiva baja con una valor de “0,229”; entre el procesamiento de equipo y diferenciarse entre los competidores existe una correlación positiva baja la cual representa a un valor de “0,2982, Peattie y Crane (2005), menciona que lo que incentivó a las empresas a mostrar interés en prácticas de marketing verde fue la mayor toma de conciencia sobre los productos respetuosos con el medio ambiente, y la creciente preocupación por el desarrollo, fabricación, consumo y eliminación de esos productos. La seguridad de los trabajadores y clientes dentro de las organizaciones es fundamental por ellos buen procesamiento de equipo y su relación con la reducción de riesgos de accidentes y acciones legales tienen una correlación positiva baja la cual fue considerada por los encuestados con un valor de “0,357”. Toda empresa debería desarrollar los procedimientos necesarios para conformar un sistema de gestión de la prevención orientado a la eficacia (Fernández, 2016). Las actividades de protección ambiental permiten al negocio

mejorar la rentabilidad de la empresa, según el Ministerio del Ambiente de Perú el uso eficiente de los recursos conlleva la reducción de costos operativos, que contribuye a la sostenibilidad económica en este caso de los restaurantes, en la correlación del procesamiento de equipo y la mejora de la rentabilidad existe un valor de "0,167" que es una correlación positiva muy baja, esto es significativo para los restaurantes ya que si se realiza un eficiente equipamiento la rentabilidad va a mejorar, ya que los gastos van a ser menores.



# CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

## CONCLUSIONES

- Las prácticas verdes son particularmente importantes dado que la adopción de las mismas ha sido identificada como un impulsor clave para el éxito del mercado y la mejora del desempeño de las empresas en los restaurantes. Esta investigación permitió conocer el punto de vista de diferentes autores acerca del tema de estudio, cada una de sus aportaciones, ayudó a extraer 16 indicadores 8 de prácticas verdes (compras verdes o ecológicas, el reciclaje, envases ecológicos para llevar, procesamientos de equipos equipamiento, productos de limpieza perjudiciales para el medio ambiente, implementación de prácticas de ahorro de energía, implementación de prácticas de ahorro de agua y por último la implementación de recolección selectiva de residuos sólidos) y 8 de desempeño operacional (reducción de costos operativos totales, reducción de costos de agua y electricidad, atracción y retención de clientes, diferenciación entre la competencia, reducción de riesgos y acciones legales, mejorar la rentabilidad de la empresa, reducción de residuos en procesos de producción e inventario) siendo los más relevantes y mencionados por los distintos autores que facilitaron tener conocimiento del tema y al análisis de correlación realizado en la investigación.
- Mediante el diagnóstico de la situación actual de los restaurantes de la ciudad de Manta se constató que la mayoría de los propietarios de los restaurantes tienen conocimiento de las prácticas verdes y el beneficio de estas sobre el desempeño operacional sin embargo se evidencia un déficit en la implementación de materiales amigables con el ambiente que le permitan disminuir el impacto negativo que inciden en altos costos.
- La correlación estadística facilitó la evaluación de los indicadores y la incidencia que tienen unos sobre otros, en lo que se permitió determinar que la utilización de las prácticas verdes en los restaurantes de la ciudad de Manta en la mayoría de los casos contribuye de forma positiva baja al desempeño

operacional proporcionando mejoras operativas, pero no significativas a los establecimientos.

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda a los restaurantes de la ciudad de Manta tener en cuenta cada uno de los indicadores encontrados por los diferentes autores que aportaron al tema de investigación, este les alentara a convertirse en un restaurante “verde” ayudando así a través de esta implementación al cuidado del medio ambiente, convirtiéndolos en empresas socialmente responsables, atrayendo por medio de esto a clientes que se preocupan por el cuidado del planeta.
- Las prácticas verdes en los restaurantes quedan evidenciadas que de una u otra manera son favorables tanto para el ambiente como para ahorro y disminución de costos, por lo que se recomienda a los restaurantes de la ciudad de Manta mantenerse actualizados según las tendencias y realizar capacitaciones para mejoras para la retroalimentación de la organización, refiriéndonos a las actividades amigables permitirían que los restaurantes tengan no solo reducción de gastos y costos de inversión, sino que proporcionarían a la organización a obtener una imagen atractiva para los clientes, aumentando las ventas, sus ganancias mejorarían.
- Como recomendación para los restaurantes según los investigado y mostrado luego del análisis realizado se sugiere a las organizaciones tener en cuenta la importancia de las prácticas verdes, y su influencia en el desempeño operacional siendo procedente ya que invertir para lograr una buena imagen a través de práctica ambientales favorece tanto al ambiente como a lo que proyectan a sus clientes mostrando responsabilidad y sostenibilidad; la capacitación y la culturalización hacia la sociedad es fundamental ya que si se brinda un servicio de tal manera que ayude al ambiente los consumidores son quienes deberían tener el mayor conocimiento del porque utilizar o consumir productos verdes.

## BIBLIOGRAFÍA

- Arias, F. (2015). Introducción a la metodología científica. Caracas:  
EPISTEME,C.A
- Arriagada, R. (2007). Diseño de un sistema de medición de desempeño (Vol. 1).  
Santiago de Chile, Chile: Sede de las Naciones Unidas. Recuperado el 18  
de Noviembre de 2018
- Behar, D. (2018). Metodologia de la Investigación. Shalom .
- Botella, J., y Zamora, Á. (2017). EL META-ANÁLISIS: UNA METODOLOGÍA  
PARA LA INVESTIGACIÓN EN. Educación XXI, 20(2), 17-38.  
Recuperado el 10 de Enero de 2019, de  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70651145001>
- Cabrera, G. (2015). ANÁLISIS DE LA OFERTA GASTRONÓMICA DEL  
CANTÓN NOBOL. Recuperado el 16 de Enero de 2019, de  
[http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/8662/1/TESIS%20GLENDA  
%20CABRERA%20FINAL.pdf](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/8662/1/TESIS%20GLENDA%20CABRERA%20FINAL.pdf)
- Cámara Zaragoza. (2017). Restaurantes. Recuperado el 16 de enero de 2019,  
de  
<https://www.camarazaragoza.com/docs/BolsaProyectos/Restaurante.pdf>
- Calduch, R. (2014). MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN  
INTERNACIONAL. Obtenido de [https://www.ucm.es/data/cont/docs/835-  
2018-03-01-  
Metodos%20y%20Tecnicas%20de%20Investigacion%20Internacional%  
20v2.pdf](https://www.ucm.es/data/cont/docs/835-2018-03-01-Metodos%20y%20Tecnicas%20de%20Investigacion%20Internacional%20v2.pdf)
- CEPAL (Comision Econocmica Para America Latina). (2014). Naciones Unidas.  
Recuperado el 03 de Noviembre de 2018, de  
<https://www.cepal.org/es/infografias/la-huella-de-carbono-y-el-comercio>

Córtés, M., e Iglesias, M. (2014). Generalidades sobre Metodología de la Investigación (1 ed.). Mexico. Recuperado el 14 de Enero de 2019, de [http://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia\\_investigacion.pdf](http://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.pdf)

Chiavenato, I. (2009). Gestión de talento humano (Tercera ed.). Recuperado el 09 de Noviembre de 2018, de <http://www.facso.unsj.edu.ar/catedras/ciencias-economicas/administracion-de-personal-l/documentos/chiavena.pdf>

David, F. R. (2013). Administración Estratégica (14 ed.). (G. D. Chávez, Ed.) México: Pearson Educación. Recuperado el 14 de Enero de 2019, de <https://drive.google.com/file/d/0BzJBgr0A0C2Kb2IYR3g4dkZLb2c/view>

Dirección de Estadísticas Económicas - INEC. (2012). Censo Nacional Económico. Ecuador. Recuperado el 18 de Noviembre de 2018, de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Infoconomia/infoe.pdf>

El Telégrafo. (2016). Manta punto clave del turismo. Recuperado el 18 de Noviembre de 2018, de <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/regional/1/manta-punto-clave-para-el-turismo-en-manabi>

Escofet, A., Folgueiras, P., Luna, E., y Palou, B. (2016). ELABORACIÓN Y VALIDACIÓN DE UN CUESTIONARIO. Revista Mexicana Investigación Educativa, Vol.21(70), 929-949. Recuperado el 12 de Enero de 2019, de <https://www.redalyc.org/pdf/140/14046162013.pdf>

FAO. (2016). Reducir el desperdicio para alimentar al mundo. Organización de las Naciones Unidas para la alimentación y la agricultura. Recuperado el 19 de Noviembre de 2018, de <http://www.fao.org/news/story/es/item/74327/icode/>

- García, T. (2014). El cuestionario como instrumento de investigación evaluación. Recuperado el 14 de Enero de 2019, de [http://www.univsantana.com/sociologia/El\\_Cuestionario.pdf](http://www.univsantana.com/sociologia/El_Cuestionario.pdf)
- González, J., & Pazmiño, M. (2015). Cálculo e interpretación del Alfa de Cronbach. Publicando. Recuperado el 12 de Enero de 2019, de [https://www.researchgate.net/publication/272682754\\_Calculo\\_e\\_interpretacion\\_del\\_Alfa\\_de\\_Cronbach\\_para\\_el\\_caso\\_de\\_validacion\\_de\\_la\\_consistencia\\_interna\\_de\\_un\\_cuestionario\\_con\\_dos\\_posibles\\_escalas\\_tipo\\_Likert](https://www.researchgate.net/publication/272682754_Calculo_e_interpretacion_del_Alfa_de_Cronbach_para_el_caso_de_validacion_de_la_consistencia_interna_de_un_cuestionario_con_dos_posibles_escalas_tipo_Likert)
- Hernandez, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación (6ta ed.). (Á. Obregón, Ed.) Mexico: Miembro de la Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana. Recuperado el 14 de Enero de 2019
- Iraldo, F., Y Testa, F. (2017). Diario de la pequeña empresa y el desarrollo de la empresa. Recuperado el 15 de Enero de 2019, de <https://doi.org/10.1108/JSBED-12-2016-0211>
- kim, H. y Kim (2010). Prácticas “verdes”. Recuperado el 19 de Enero de 2019, de [www.papersdeturisme.gva.es](http://www.papersdeturisme.gva.es)
- Lanlan, H. (2015). Atributos Verdes para el restaurante. Recuperado el 09 de Noviembre de 2018
- López, L. (2015). Responsabilidad social en restaurantes. Revista gastronómica digital, Universidad del Claustro de Sor Juana. Recuperado el 06 de Noviembre de 2018, de [www.claustronomia.mx](http://www.claustronomia.mx)
- López, M. (2017). Las citas y las referencias bibliográficas:. Seminario Formativo, Universidad de Cádiz, Facultad de Ciencias de la Educación. Recuperado el 12 de Enero de 2019, de <https://rodin.uca.es/xmlui/bitstream/handle/10498/19350/Las%20citas%2>

Oy%20las%20referencias%20bibliograficas-  
DEF.pdf?sequence=1&isAllowed=y

López, P. (2014). POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO. Revista Punto Cero, 9(8). Recuperado el 12 de Enero de 2019, de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012)

Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. REDIE, 20(1). Recuperado el 12 de Enero de 2019, de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1607-40412018000100038](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412018000100038)

MGE (Madison Gas and Electric). (2014). Energia Responsable. Recuperado el 09 de Noviembre de 2018, de [https://www.mge.com/images/PDF/Brochures/spanish/ManagingEnergyCostsInRestaurants\\_Spanish.pdf](https://www.mge.com/images/PDF/Brochures/spanish/ManagingEnergyCostsInRestaurants_Spanish.pdf)

Miler, S. (2016). Tipos de investigación científica. Scielo, 12. Recuperado el 12 de Enero de 2019, de [http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?pid=S2304-37682011000900011&script=sci\\_arttext](http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?pid=S2304-37682011000900011&script=sci_arttext)

Moise, M., Gil, I., y Ruiz, M. (2017). EFECTOS DE LAS PRÁCTICAS “VERDES”. Recuperado el 15 de Enero de 2019, de [www.papersdeturisme.gva.es/ojs/index.php/Papers/article/download/489/403](http://www.papersdeturisme.gva.es/ojs/index.php/Papers/article/download/489/403)

Mora, A. (2014). La evaluación, periodos, y modelos. Revista Electronica "Actualidades investigativas en educacion", Vol.04. Recuperado el 11 de Enero de 2019, de <https://www.redalyc.org/pdf/447/44740211.pdf>

Morales, N., Sequeira, N., Prendas, T., y Zúñiga, K. (2016). AcademiaEdu. Recuperado el 13 de Enero de 2019, de

[http://www.academia.edu/30246050/ESCALA\\_DE\\_LIKERT\\_UNA\\_HERRAMIENTA\\_ECON%20MICA\\_Contentido](http://www.academia.edu/30246050/ESCALA_DE_LIKERT_UNA_HERRAMIENTA_ECON%20MICA_Contentido)

Morante, F. (2016). MasCience. Recuperado el 12 de Enero de 2019, de <https://www.masscience.com/2016/03/27/la-estadistica-en-las-investigaciones-cientificas/>

Pérez, L., Alfonso, M., y Ibarra, A. (2016). Empresa Verde Diagnostico de la necesidad de un modelo. Recuperado el 15 de Enero de 2019, de <http://www.scielo.org.co/pdf/diem/v14n1/v14n1a05.pdf>

Perez, D., y Lopera, I. (2017). GESTIÓN HUMANA DE ORIENTACIÓN ANALÍTICA. Scielo- Revista de Administração de Empresas, 56(1). Recuperado el 11 de Enero de 2019, de <http://www.scielo.br/pdf/rae/v56n1/0034-7590-rae-56-01-0101.pdf>

Perramon, Y Alonso, M. (2014). Prácticas ecológicas en restaurantes: impacto en el desempeño de la empresa. 4. Recuperado el 23 de Octubre de 2018

QuestionPro. (2018). Questionpro. Recuperado el 12 de Enero de 2019, de <https://www.questionpro.com/es/que-es-spss.html>

Restrepo, L. (2016). De Pearson a Spearman. Recuperado el 12 de Enero de 2019, de <http://www.scielo.org.co/pdf/rccp/v20n2/v20n2a10.pdf>

Reyes. (2013). Categorías de Restaurantes. Recuperado el 16 de Enero de 2019, de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/8662/1/TESIS%20GLENDA%20CABRERA%20FINAL.pdf>

Reynaga, J. (2015). Obtenido de <http://paginas.facmed.unam.mx/deptos/sp/wp-content/uploads/2015/11/03REYNAGA1.pdf>

Sánchez, A. (2017). Evaluación de la Calidad. Recuperado el 4 de Mayo de 2019, de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2017/01/01/Sanchez-Aby.pdf>

- Tamayo, C. (2016). Desarrollo Sostenible. Obtenido de <https://www.redalyc.org/service/redalyc/downloadPdf/4795/479553172002/6>
- Torres, M., Escalante, A., y Olivares, B. (2016). Talento Verde y Cadena de suministro Verde. VIII. Recuperado el 15 de enero de 2019, de <https://www.redalyc.org/pdf/2033/203345704021.pdf>
- Vasco. (2013). Restaurante Sostenible. Recuperado el 15 de Enero de 2018, de <http://guiagastronomika.diariovasco.com/noticias/restaurante-sostenible-201306101027.php>
- Vergara, C., y Ortiz, D. (2016). Desarrollo Sostenible: enfoque de la ciencia económica. Revista Apuntes del CENES, Vol.35. Recuperado el 11 de Enero de 2019, de <https://www.redalyc.org/pdf4795/479553172002.pdf>
- Voss, C., y Blackmon, K. (s.f.). Revista Internacional de Gestión Operaciones y Producción, Vol 17.
- Wang, R. (2014). Investigaciones de los efectos importantes y efectivos de las prácticas verdes. Elseiver.
- Zavala, M., Ochoa, I., y Ávila, J. (2013). EVALUACIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD EN RESTAURANTES INDEPENDIENTES. Turydes, 6. Recuperado el 17 de Enero de 2019, de <http://www.eumed.net/rev/turydes/14/restaurantes.pdf>



# **ANEXOS**

VARIABLE	AUTORES	PREGUNTAS
PRÁCTICAS VERDES	Perramon y Alonzo (2014)	PRACT. 1. Su organización compra productos ecológicos
	Wang (2013) / Torres, Escalante, y Olivares (2016)	PRACT. 2. Fomenta la selección de residuos e incentiva el reciclaje y reutilización
	Perramon y Alonzo (2014)	PRACT. 3. Su organización ha reducido el uso de productos de limpieza perjudiciales para el medio ambiente
	Perramon y Alonzo (2014)	PRACT. 4. Su organización implementa prácticas de ahorro de energía.
	Perramon y Alonzo (2014)	PRACT. 5. Su organización implementa prácticas de ahorro de agua.
	Perramon y Alonzo (2014)	PRACT. 6. Su organización implementa la recolección selectiva de residuos.
	Wang (2013)	PRACT.7. Su organización ha implementado los envases ecológicos para llevar.
	Wang (2013)	PRACT. 8. Su organización implementa adecuadamente el procesamiento de equipo (equipamiento).
DESEMPEÑO OPERACIONAL	Perramon y Alonzo (2014)	OPER. 1. Las actividades de protección ambiental le permiten a su organización reducir sus costos operativos totales
	Perramon y Alonzo (2014)	OPER. 2. Las actividades de protección ambiental le permiten a su organización reducir su consumo de agua y electricidad
	Perramon y Alonzo (2014)	OPER. 3. Las actividades de protección ambiental le permiten al negocio atraer nuevos clientes o retener a los existentes
	Perramon y Alonzo (2014)	OPER. 4. Las actividades de protección ambiental permiten a la empresa diferenciarse de sus competidores
	Perramon y Alonzo (2014)	OPER. 5. Las actividades de protección ambiental le permiten a su organización reducir el riesgo de accidentes y acciones legales
	Perramon y Alonzo (2014)	OPER. 6. Las actividades de protección ambiental permiten al negocio mejorar la rentabilidad de la empresa
	Feng y Wang (2017)	OPER. 7. Su organización fomenta la reducción de residuos y procesos de producción.
	Voss y Blackmon (1997)	OPER. 8. Su empresa realiza los giros de inventarios pertinentes.

ANEXO 1. Cuadro de preguntas para el instrumento de la evaluación.



**ANEXO 2.** Encuesta realizada al Hotel Poseidón.



**ANEXO 3** Encuesta realizada al Hotel Manta Host



**ANEXO 4** Encuesta realizada al Hotel Sail



**ANEXO 5** Encuesta realizada a restaurantes de cuarta categoría



**ANEXO 6** Encuesta realizada a restaurantes de cuarta categoría



**ANEXO 7** Encuesta realizada a restaurantes de cuarta categoría