

ARTÍCULO CIENTÍFICO

CREACIÓN DE PRÁCTICAS INCLUSIVAS Y SOSTENIBLES EN EL RESTAURANTE DELIRIO

Francinie Obando Porras 0000-0003-2652-0963¹

¹ULACIT, Fobando9498@ulacit.ed.cr

Candidata al MBA con énfasis en Gerencia de Operaciones, de la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología, San José, Costa Rica

.....

Resumen. La presente investigación busca determinar si el emprendimiento costarricense Delirio, de la industria de bebidas y alimentación, puede ser pionero en la creación de prácticas inclusivas y sostenibles como parte de su giro comercial. Para ello, resulta fundamental analizar la importancia del concepto y la ejecución del desarrollo sostenible amparado a la innovación y sostenibilidad de los negocios, desde la perspectiva del Plan Nacional, en relación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030, específicamente el número 8, “Trabajo Decente y Crecimiento Económico”. Esta investigación aplicada se enfoca en hallar estrategias para alcanzar un objetivo concreto, por lo que su ámbito de aplicación está delimitado y se concentra en abordar un problema específico. El tipo de investigación tiene un enfoque mixto, por lo que se ha abordado el análisis desde una perspectiva cualitativa y cuantitativa, que permite sustentar de manera robusta lo requerido. Con el fin de obtener una visión más completa, la población investigada está compuesta de tres actores, todos con igual relevancia e importancia: socios, colaboradores y clientes del restaurante Delirio. El nivel de confianza de esta pesquisa es de un 95 %, situación que genera seguridad en la transmisión del conocimiento de datos obtenidos. Aunado a lo anterior, el margen de error es de un 5 %, lo que permite minimizar la flexibilidad o espacio que pudiese existir en el margen de error de los resultados obtenidos. El número de respuestas obtenidas corresponde a cuatro socios, dieciséis colaboradores y trescientos treinta y cuatro clientes de Delirio, lo cual demuestra la seriedad con que se abordó esta investigación aplicada y con lo cual se supero en un 344 % la meta establecida.

Abstract. This research aims to investigate a Costa Rican enterprise called Delirio. This business is in the food and beverage industry. The objective is to determine if Delirio can be a pioneer in creating inclusive and sustainable practices within the commercial line of business. It is essential to analyse the importance of the concept and the execution of sustainable development based on business innovation and sustainability. All this will be interpreted under the umbrella of the National Plan for the Sustainable Development goals of the 2030 Agenda and Sustainable Development Goal number 8, entitled "Decent Work and Economic Growth." This applied research focuses on finding strategies to achieve a specific goal, so its scope is limited and focuses on addressing a particular problem. The type of research has a mixed approach, so the analysis has been approached from a qualitative and quantitative perspective that allows robustly supporting what is required. To obtain a complete vision, the investigated population is composed of three actors, all with equal

relevance and importance, which falls on the partners, collaborators, and clients of the Delirio restaurant. The confidence level of this research is 95%, a situation that generates security in the transmission of knowledge of data obtained. In addition to the above, the margin of error is barely 5%, which minimizes the flexibility of space in the margin of error of the results obtained. The number of responses received includes four partners, sixteen collaborators, and three hundred and thirty-four clients of Delirio, which demonstrates the seriousness with which this applied research was approached and exceeded the established goal by three hundred and forty-four percent.

Palabras clave: Restaurante, innovación, sostenibilidad, responsabilidad ambiental, responsabilidad empresarial.

Keywords: Restaurant, innovation, sustainability, environmental responsibility, corporate responsibility.

Introducción

A nivel mundial, el ser humano está afrontando un sinnúmero de problemas que lo envuelven y que afectan su integridad y entorno; las brechas sociales y económicas son cada vez más profundas, y de alguna manera se ha visto la desigualdad como una constante y no como un hecho aislado. Como parte activa de un sistema capitalista desmedido que acecha la vida de las personas de una manera acosadora, somos cómplices y responsables de haber hecho de este planeta, un mundo acondicionado para los seres vivos, pero poco solidario para una convivencia equilibrada de sus habitantes.

En los últimos años, el impacto de esta realidad ha generado consciencia, por lo que ha surgido la inquietud de buscar el mejoramiento de las condiciones generales de vida, y aunque pareciera un ideal utópico, es imperativo empezar a actuar, pues de lo contrario los seres humanos y la naturaleza serán víctimas de sus propios flagelos. Un ejemplo de lo anterior es la pandemia sin precedentes que desde el año 2019 ha afectado al mundo entero. De la noche a la mañana, la humanidad se vio forzada a cambiar su forma de vida en todas sus aristas. La pandemia por la COVID-19 ha acabado con millones de vidas humanas, ha causado la pérdida de trabajo de muchas personas, llevó a la quiebra a infinidad de negocios y motivó la desesperanza en una sociedad muy quebrantada. Aunque ya hay luz al final del túnel, lo cierto es que aún no se han superado las consecuencias de esta crisis mundial; no obstante, es imperativo sacar un aprendizaje que sea como la pandemia: sin precedentes. Aunque haya temor, el mundo no puede continuar viviendo en un estado de enajenación o de negación. Se debe afrontar la realidad actual, a fin de poder ser coautores de un cambio que produzca un futuro mejor para todos.

Ahora bien, se ha visto cómo un virus ha podido acabar con la vida de muchísimas personas, y cómo esta pandemia ha sacado a la luz una gran cantidad de fallas estructurales que han perjudicado de manera sustantiva el desarrollo integral del ser humano y su entorno. Como parte de esa confluencia para afrontar problemas globales, desde el año 2015, la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible han sido actores en los distintos planteamientos de desarrollo de 192 países suscribientes, y Costa Rica es uno de ellos.

Costa Rica siempre ha sido considerado como un país que busca, en conjunto con diversos organismos mundiales, el mejoramiento integral de las condiciones de sus ciudadanos. Como parte de ello, en el año 2015, todos los miembros de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) —en cuenta Costa Rica como Estado miembro— aprobaron la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. Esta agenda nació cuando los 192 países que componen la ONU acordaron que el planeta necesitaba un desarrollo que estuviese centrado en las personas y la protección del entorno.

Este plan de acción a favor de las personas y el planeta se engloba en los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS). Asimismo, está compuesto por 169 metas que deben cumplirse a lo sumo en el año 2030, con la firme convicción de “no dejar a nadie atrás”. Estos objetivos tienen por finalidad lograr la erradicación de la pobreza y la desigualdad; y el mejoramiento de la educación, la salud, la acción climática, la protección del planeta y su biodiversidad, a fin de asegurar una mejor calidad de vida para todas las personas y el entorno para las futuras generaciones. Por lo tanto, el cumplimiento de los ODS es crucial, a fin de no comprometer el futuro de las generaciones más jóvenes. Costa Rica se convirtió en el año 2016, en el primer país del mundo en firmar un Pacto Nacional por los Objetivos de Desarrollo Sostenible, situación que afianzó su compromiso por adoptar las medidas necesarias para la correcta consecución de los diecisiete ODS para el año 2030.

De acuerdo con Objetivos de Desarrollo Sostenible Costa Rica (2017), la creación de dicho pacto nacional acuerda que los objetivos y metas establecidos son de carácter universal, indivisible e interdependientes, lo cual buscan promover la igualdad de oportunidades, en concordancia con los derechos humanos. Además, el Gobierno de la República de Costa Rica, hizo un llamado transformador de la Agenda 2030, constituyendo un compromiso país del más alto nivel, con la articulación de los tres poderes de la República, en unión con el Tribunal Supremo de Elecciones, la sociedad civil, aquellas organizaciones basadas en la fe, las universidades públicas, los gobiernos locales y el sector privado, para alcanzar los objetivos y metas.

De allí, deriva que, como sociedad civil y estudiantes universitarios, toda la población es partícipe en la consecución de los objetivos de dicha agenda, para lo cual deberán generarse aportes y cambios desde todas esferas sociales, acto que esta investigación pretende poner en práctica, al ser orientada a una exploración que contribuya con el cumplimiento intersectorial de los ODS.

Sobre este particular, y atendiendo a un objetivo en específico, la investigación se enfoca en el Objetivo de Desarrollo Sostenible número 8, “Trabajo Decente y Crecimiento Económico”. Este objetivo busca promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todos; y está compuesto por diez metas; sin embargo, esta investigación presenta el desafío de abordar y poner en práctica, a través de la industria de bebidas y alimentos, políticas encaminadas a promover un turismo sostenible que cree puestos de trabajo y promueva la cultura y los productos locales.

De conformidad con lo anterior, esta investigación concentra sus esfuerzos en determinar cómo la industria de alimentos y bebidas desarrolla un nuevo escenario productivo, amparada en la promoción de turismo sostenible, generando puestos de trabajo que además

de la activación de la economía se realice promoviendo la cultura y el uso de productos locales.

Esta industria se enfrenta a enormes desafíos, pues no solo es uno de los sectores más afectados durante la pandemia de la COVID-19, sino que ha tenido que deconstruir y construir su estructura financiera, laboral y social. Asimismo, ha tenido que enfrentar el reto de alimentar a una población demandante de garantías de calidad, seguridad y sostenibilidad para las generaciones futuras.

Con el fin de definir ámbitos de acción en los cuales la industria de bebidas y alimentos puedan encontrar nuevas formas de diversificar su negocio, además de generar una activación económica que promueva la cultura, el uso de productos locales y sea apegada al desarrollo sostenible, se identificó un restaurante que estuviera anuente a evolucionar con los ODS. De esta forma, la presente investigación se enfocó en el restaurante Delirio, ubicado en uno de los centros gastronómicos más importantes de nuestro país: Barrio Escalante, en San José. Este restaurante es un emprendimiento costarricense, cuyos propietarios son un grupo de socios jóvenes que hasta el año pasado empezaron a alcanzar los treinta años y son empresarios entusiastas, profesionales en derecho, ingeniería industrial y administración de empresas. Delirio, ha logrado un posicionamiento muy importante dentro de la industria gastronómica. Es un restaurante conocido en la zona y su crecimiento ha ido en aumento, pese a que no pudo escapar de los fuertes embates que generó la pandemia de la COVID-19.

Aunque, el sector de industria de alimentos y bebidas ha reflexionado sobre cómo abordar el reto que exige aumentar su producción y al mismo tiempo procurar que la huella de impacto ambiental sea cada vez menor, lo cierto es que es una tarea que aún está en pañales, pero que se debe asumir. Con esta finalidad, se plantea el siguiente problema de investigación para el presente estudio: ¿Cómo puede Delirio ser una empresa pionera en la creación de prácticas inclusivas y sostenibles en la industria de alimentos y bebidas? El objetivo general busca determinar la importancia del desarrollo sostenible en la industria de alimentos y bebidas, por medio de la consecución de los siguientes objetivos específicos:

1. Estudiar las políticas públicas que promueven el desarrollo sostenible en Costa Rica.
2. Identificar qué caracteriza a un restaurante que promueve un turismo sostenible.
3. Determinar las acciones que debe tomar Delirio, para la promoción de un crecimiento económico inclusivo y sostenible.
4. Identificar qué puede hacer la Cámara Costarricense de Restaurantes para certificar a los restaurantes como “restaurantes sostenibles”.
5. Determinar cuáles acciones puede tomar Delirio, a fin de ser modelo de los demás restaurantes en aspectos como: puestos dignos, promoción de cultura, uso de productos locales y ser una empresa con un gran impacto de responsabilidad social.

A fin de desarrollar esta investigación, se realizaron entrevistas a los propietarios de Delirio y a personeros de la Cámara Costarricense de Restaurantes, quienes al estar inmersos en la industria de alimentos y bebidas, conocen los pormenores de esta.

Además, se realizó una revisión bibliográfica de la literatura sobre el turismo sostenible y sus implicaciones en la industria de alimentos y bebidas. Por otra parte, dada la importancia de conocer la opinión de los consumidores, quienes son los principales actores dentro de esta industria, se aplicó una encuesta, con el objetivo de conocer si el turismo sostenible

amalgamado con la industria restaurantera es un aspecto por considerar a la hora de elegir dónde disfrutar un platillo o una bebida. Los datos recolectados mediante estas técnicas permitieron valorar de manera integral diversas aristas y llevar a cabo una investigación integral, con la cual se llegó a conclusiones y recomendaciones determinantes para la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030.

La investigación está estructurada en tres apartados, que contienen el material sustantivo que respalda el desarrollo del tema en estudio, el cual se desarrolló de manera integral para tener una investigación debidamente fundamentada y apegada a la realidad actual.

2. Marco teórico

La brecha económica y social es muy profunda; mientras millones de personas sufren diariamente el no tener ni un plato de comida en sus mesas, hay otras que malgastan sus fortunas de una manera desmedida, en un mundo lleno de contrastes y contradicciones. Aunque el virus de la COVID-19 surgió en el 2020, hay otro virus que ha estado presente desde los orígenes de la humanidad, y es el de la desigualdad. Pareciera entonces que la brecha social es parte de la conformación del mundo y que, dentro del ciclo de vida del consumismo y capitalismo, es un eslabón más.

Sobre este particular, Salvia *et al.* (2020), p.12) manifiestan que

distribución del ingreso en de cada país resulta de la compleja interacción de factores económicos, demográficos, sociales e institucionales. En las economías capitalistas, el nivel de renta está relacionado con la productividad y, por lo tanto, depende del grado de tecnología y del capital físico utilizado. Las evidencias sugieren que los incrementos de productividad están acompañados por una mejora en las condiciones de vida en tanto operen instituciones laborales, sistemas tributarios y de seguridad social que favorezcan la redistribución. En efecto, existe un consenso creciente acerca de que el crecimiento económico no basta para reducir la pobreza si no es inclusivo o equitativo. A menudo, en los países más desiguales suelen predominar los sindicatos débiles, la flexibilidad laboral, los sistemas tributarios regresivos y los esquemas de seguridad social de reducido alcance (p. 12).

Aun cuando el autor Eduardo Galeano describió la historia económica de Latinoamérica y su constante relación de comercio con los demás países del mundo, es un hecho que las venas abiertas de América Latina siguen siendo palpables de norte a sur, desde el Cabo Columbia (87° N, Canadá) en el océano Glacial Ártico hasta las islas Diego Ramírez (57° S, Chile), ubicadas en el paso de Drake que separa al continente americano de la Antártida.

Cárdenas *et al.* (2020) hacen alusión a los cambios de desigualdad en América Latina, e indican que esta ha cambiado de manera drástica durante las recientes décadas. De conformidad con lo expuesto, podría resumirse en que, durante los años 90, hubo un aumento de la desigualdad, en los 2000 una reducción medianamente sostenida y a partir del 2010, una desaceleración sustantiva.

Ahora bien, resulta necesario avocarnos a nuestra realidad actual. La pobreza y la pobreza extrema se presentaron como actores principales durante el año 2020, y esto no fue producto de la casualidad. El mundo se vio obligado a enfrentar de forma inesperado la pandemia de la COVID-19; esta situación sin precedentes causó un enorme impacto y planteó una serie de desafíos, ante el empeoramiento en los índices de desigualdad de la región y por consiguiente un aumento acelerado de la pobreza. A este respecto, en el informe anual “Panorama Social de América Latina”, la CEPAL(2022c) estima que entre los años 2020 y 2021 las personas en situación de pobreza extrema incrementaron cerca de cinco millones. La crisis sanitaria y social prolongada de la pandemia de la COVID-19 permanece vigente y América Latina y el Caribe resulta la región más vulnerable en el orbe. Solo en el continente latinoamericano,

la tasa de pobreza extrema (...) habría aumentado del 13,1% de la población en 2020 al 13,8% en 2021, un retroceso de 27 años, mientras que se estima que la tasa de pobreza general habría disminuido levemente, del 33,0% al 32,1% de la población (párr. 1).

Ante este desalentador panorama, resulta imperioso actuar y tomar medidas que permitan contener esas consecuencias devastadoras que aún hoy siguen causando tanto dolor. De esto, deriva la importancia de determinar cómo el desarrollo sostenible sería un aliado en la recuperación de los efectos de la COVID-19.

Un estudio de la CEPAL (2022b) señala que las asimetrías mundiales resultan condicionantes a fin de implantar prácticas para la recuperación en el continente americano. Parte de lo anterior, es que, pese a que se ha adoptado el pilar ambiental de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, en términos prácticos, en ocasiones escapa de las políticas de recuperación de la región. Sin embargo, este estudio también indica que los paquetes de estímulo son importantes para superar la caída financiera del año 2020 y, por ende, mitigar una escalada mayor de pobreza y consecuentemente reactivar la economía. Por esto, el crecimiento económico selectivo y la redistribución son imprescindibles para recuperar el terreno perdido, erradicar la pobreza extrema y reducir la pobreza, como lo establece la Agenda 2030.

Antes de analizar la importancia de la implementación de la Agenda 2030, resulta primordial comprender en qué consiste la sostenibilidad. Sobre este término, la CEPAL (2022a) ha desarrollado el concepto y su relación con la Agenda 2030, en el que se refleja un difícil equilibrio entre el medio ambiente y el desarrollo económico y social. Asimismo, detalla que dicho concepto surge de la Comisión Brundtland, constituida por la Asamblea General en 1982. El informe denominado “Nuestro Futuro Común” de 1987, denomina el término de “desarrollo sostenible” como aquel desarrollo que permite satisfacer las necesidades de las generaciones presentes, sin comprometer las posibilidades de satisfacer sus propias necesidades, buscando atender tanto las demandas por una agenda de protección del medio ambiente como las de asegurar el desarrollo de los países con menor nivel de desarrollo. Por consiguiente, se requirió de la integración de las políticas ambientales y las estrategias de desarrollo, en sus componentes económico y social; es decir, la condición antes mencionada llevó al tratamiento de tres dimensiones del desarrollo sostenible: el económico, el social y el ambiental.

Si bien los signos que muestran el carácter destructivo del proceso de acumulación capitalista son a escala global, el presente urge la participación consciente de sus ciudadanos del mundo, con el fin de promover un planeta más inclusivo, en donde la brecha social sea por casos aislados y no la norma, como es en la actualidad.

Como parte de la dinámica dentro del ejercicio de mejoramiento de estas lamentables situaciones, en el año 2015, una gran cantidad de países coincidieron en la necesidad de abordar un financiamiento integral para el desarrollo. Dentro de ese contexto global, estos Gobiernos se unieron mediante una ambiciosa agenda que contiene diecisiete objetivos para el desarrollo sostenible, conocidos como ODS. Además, dicha agenda incluye 169 temas que buscan erradicar la pobreza, combatir las desigualdades y promover la prosperidad de aquí al año 2030 (ONU Mujeres, 2022).

De conformidad con lo expuesto, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) constituyen un llamamiento universal a la acción para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y mejorar las vidas y las perspectivas de las personas en todo el mundo (Naciones Unidas, 2022a).

Nuestro país ha conformado de manera activa la Agenda 2030, esto ha significado una importante oportunidad para reafirmar el compromiso y la trayectoria histórica que posiciona a Costa Rica como un país tendiente al desarrollo sostenible en todas sus esferas. Si bien los retos son sumamente ambiciosos, mediante un trabajo en donde el compromiso del Gobierno y el colectivo se fusionen, se podrán lograr los objetivos trazados. En setiembre del 2016, Costa Rica, se convirtió en el primer país a nivel mundial en firmar un Pacto Nacional por los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Esto no solo deviene en un acto de orgullo, sino que genera un compromiso mayor. Dada su trascendencia, es que el Sistema de Naciones Unidas (SNU) le acompaña en este reto y tiene el desafío de ser promotor, participe y testigo del gran avance en Costa Rica, que internacionalmente es reconocido por su vocación de paz, el desarme, los derechos humanos, su estabilidad democrática y su inversión en las personas y protección del medio ambiente (Naciones Unidas, 2022a).

Ahora bien, tal y como se indicó anteriormente, los ODS son 17 objetivos. Sobre este particular, la presente investigación aborda el Objetivo 8, Promover el crecimiento inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todos. Un crecimiento económico inclusivo y sostenido puede impulsar el progreso, crear empleos decentes para todos y mejorar los estándares de vida.

Sobre esto, indica las Naciones Unidas que, las perturbaciones económicas y financieras derivadas de la COVID-19 como, por ejemplo, alteraciones en la producción industrial, la caída de los precios de los productos básicos, la volatilidad del mercado financiero y el aumento de la inseguridad, han acelerado el crecimiento económico y, por consiguiente, han empeorado los riesgos acentuados de otros factores (Naciones Unidas, 2022b).

Atendiendo al Pacto Nacional por los Objetivos de Desarrollo Sostenible, y delimitando el abordaje de la presente investigación en el ODS 8 de la Agenda 2030, y con el fin de afrontar los diferentes desafíos que tiene la industria de alimentos y bebidas en nuestro país, se realizó este estudio en una incipiente organización denominada Delirio. Esta organización es un emprendimiento costarricense de alimentos y bebidas. La consigna principal que pretende

esta investigación es precisamente la creación de prácticas inclusivas y sostenibles en dicho restaurante.

Es por lo anterior, que resulta fundamental entender en primera instancia en qué consiste un emprendimiento en Costa Rica. En relación con este término, Gómez-Meléndez *et al.* (2017, pgs 82-83), indican que el desarrollo económico local refiere “una configuración de recursos y condiciones particulares dentro de un territorio, los cuales son capaces de generar un proceso de crecimiento que genera bienestar a las personas” (p. 82). En el transcurso del tiempo, el término emprendedor ha sufrido modificaciones; sin embargo,

una definición más reciente y ampliamente aceptada es la que brinda el Global Entrepreneurship Monitor (...) que visualiza el emprendimiento como un proceso que inicia con la generación de una idea, que, además, requiere superar distintas fases hasta llegar a su consolidación alrededor de los tres años y medio (p. 83).

Es por lo que, Muñoz *et al.* (2018, pg.4) manifiestan que los emprendimientos constituyen una herramienta para mejorar el desarrollo socio económico de la población. Consecuentemente, generan a su vez, desafíos importantes en lo que respecta a las oportunidades de innovación social dentro de las pymes. De aquí surge la necesidad de promover prácticas e iniciativas que motiven la cultura de innovación social dentro de las organizaciones. Por tanto, dentro de la estrategia organizativa, las empresas buscan fomentar y potenciarla innovación, como uno de sus pilares empresariales. Esto permitirá que sus procesos de manera transversal generen un importante efecto y mantengan su cultura organizacional cohesiva y sólida en el desarrollo de esta.

Las organizaciones deben asumir otra dinámica con nuevos patrones de aprendizaje que conlleven a innovar en lineamientos estratégicos gerenciales. Por ello, se ha embozado como tendencia de la cultura organizacional plantear un autorreconocimiento empresarial, partiendo de la visibilizarían del conjunto de rasgos particulares y en los valores compartidos que diferencian a una organización de las demás, conocida como identidad organizacional; hasta llegar a una corporación exitosa de procesos asertivos de comunicación (Rodríguez, 2015).

Para puntualizar sobre el tema por desarrollar, resulta imperioso investigar sobre la existencia o no de una guía para la elaboración de políticas públicas que incentiven el desarrollo sostenible en Costa Rica. Por este medio, se determinará si la Cámara Costarricense de Comercio, la Cámara Costarricense de Restaurantes o cualquier otra institución afín tienen iniciativas que promueven estas políticas.

Finalmente, la exploración de la investigación permite determinar las acciones que debe tomar el restaurante Delirio, para promover un crecimiento económico inclusivo y sostenible, y cómo insertando este tipo de prácticas podrá ser un modelo por seguir dentro de la rama de emprendimientos costarricenses. Todo lo anterior, al amparo del Objetivo 8 de la Agenda 2030, el cual promueve: puestos dignos, promoción de cultura, uso de productos locales y ser una empresa con un gran impacto de responsabilidad social.

3. Metodología

La metodología de la investigación resulta sumamente importante, pues hace referencia al método que ordena y orienta los objetivos que persigue este artículo. El enfoque utilizado es mixto, dado que la presente investigación es aplicada, la cual se concentra en hallar estrategias a fin de lograr un objetivo concreto y, por consiguiente, el ámbito en el que se aplica es sumamente delimitado al abordar un problema en específico.

De acuerdo con Hernández *et al.* (2014), enfoques emplean procesos cuidadosos, metódicos y empíricos, con la finalidad de generar conocimiento y estos métodos utilizan estrategias similares y relacionadas entre sí, a saber:

1. Llevan a cabo la observación y evaluación de los fenómenos.
2. Establecen suposiciones o ideas de como consecuencia de la observación y evaluación realizadas.
3. Demuestran el grado en que las suposiciones o ideas tienen fundamento.
4. Revisan tales suposiciones o ideas sobre la base de las pruebas o del análisis.
5. Proponen nuevas observaciones y evaluaciones para esclarecer, modificar y fundamentar las suposiciones e ideas o incluso para generar otras (p. 4).

3.1 Sobre el tipo de enfoque (mixto):

Tal y como se indicó anteriormente, esta investigación tiene un enfoque mixto. La razón por la cual se abordó la investigación desde las ópticas cualitativa y cuantitativa es que ambos estudios y análisis resultan necesarios a fin de cumplir con los objetivos trazados para el presente estudio.

Ahora bien, sobre el **enfoque cualitativo**, Hernández *et al.* (2014) manifiestan que este enfoque se guía por áreas o temas significativos. Con frecuencia, la recolección y análisis de datos es utilizada para afinar las preguntas de investigación, o bien para revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación. Precisamente, ese proceso dinámico entre los hechos y su interpretación permite la dispersión o expansión de los datos e información. Sobre este particular, durante la fase metodológica de esta investigación, se realizó una encuesta estructurada a los socios de Delirio, con la finalidad de conocer desde una perspectiva real, qué entienden ellos por prácticas sostenibles, si han implementado alguna de ellas o si están anuentes a crear prácticas inclusivas y sostenibles en el restaurante Delirio.

Por otra parte, el **enfoque cuantitativo**, según Hernández *et al.* (2014), es secuencial y probatorio. Además, utiliza la recolección de datos con base en medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías. Es por ello, que esta investigación también utilizó la encuesta de percepción, con el fin de recolectar datos. Esta encuesta se aplicó a los clientes del restaurante Delirio a fin de obtener datos que permitan determinar la forma en que perciben la inserción de prácticas inclusivas y sostenibles en dicho restaurante.

La presente investigación tiene un enfoque mixto; para Hernández *et al.* (2014), las ideas de este enfoque constituyen un primer acercamiento a la realidad objetiva, esto desde la perspectiva cuantitativa. Además, tienen un acercamiento a la realidad subjetiva, desde la aproximación cualitativa, o bien, a la realidad intersubjetiva, desde el enfoque mixto que se investigue.

3.2 Sobre la población (socios, empleados y clientes del restaurante Delirio)

Parte de las características que encierra el enfoque cuantitativo y según señalan Hernández *et al.* (2014) es precisamente que “este intenta generalizar los resultados encontrados en un grupo o segmento (muestra) a una colectividad mayor (universo o población)” (p. 6). Consecuentemente, “la delimitación de una población se da una vez que se ha definido cuál será la unidad de muestreo/análisis. Así, una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (Hernández *et al.*, 2014, p.174).

De conformidad con lo anterior, la población en estudio y sobre la cual se pretende generalizar los resultados **son los socios, empleados y clientes del restaurante Delirio.**

3.3 Sobre la muestra (probabilística, 97 personas)

Hernández *et al.* (2014) señalan que “la muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de los elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (p. 175). Dado que en muy pocas ocasiones es posible medir a toda la población, se selecciona una muestra.

La muestra que se utilizará para esta investigación es la **muestra probabilística**, pues

todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos para la muestra y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de análisis (pp.175-176).

Para determinar la muestra de la presente investigación, se tomó como criterio el documento titulado “ECE. I Trimestre 2022. Comparación interanual. Población nacional según indicadores general de la condición de actividad” del INEC (2022). A su vez, se delimitó la población en personas trabajadoras activas, en edades de 15 a 60 años.

De conformidad con la información suministrada por el INEC, el dato estadístico de la fuerza de trabajo a nivel nacional de personas ocupadas es de 2.102.076 personas empleadas, tal como se muestra en la tabla 1.

Tabla 1.

Fuerza de trabajo a nivel nacional de personas ocupadas

Indicadores generales	I 2022 ENE-MAR
3.1 Grupo de edad	2 102 076
De 15 a 24 años	223 795
De 25 a 34 años	509 113
De 35 a 44 años	537 517
De 45 a 59 años	608 791
De 60 años o más	222 233
No especificado	627

Fuente: ECE. I Trimestre 2022. Comparación interanual. Población nacional según indicadores generales de la condición de actividad Encuesta Continua de Empleo, Resultados, Empleo. Instituto Nacional de Estadísticas y Censo, INEC, 2022, (p.1) (<https://www.inec.cr/empleo>)

Por lo tanto, se utilizó una muestra de 107 clientes del restaurante Delirio, a fin de abordar las encuestas de percepción. Dicha muestra se obtuvo de la calculadora gratuita de SurveyMonkey, tal como se muestra en la figura 1.

Figura 1

Muestra obtenida de la calculadora de SurveyMonkey



Fuente: *Calculadora*, SurveyMonkey, 2022 (<https://es.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/>)

3.4 Técnicas de recolección de datos

A fin de recolectar los datos deseados y así proceder a tabular resultados que respondan a los objetivos de la presente investigación, se utilizó como herramienta la encuesta. Se aplicaron tres encuestas, a saber:

1. Encuesta estructurada aplicada a cuatro socios de Delirio. Consta de 3 preguntas cerradas y 1 pregunta abierta.

2. Encuesta de opinión aplicada a colaboradores de Delirio. Se encuestó a un total de 15 colaboradores de la organización por medio de un enlace de Google forms. La encuesta consta de 5 preguntas cerradas.
3. Encuesta de percepción aplicada a 97 clientes del restaurante Delirio. Se aplicó por medio de la red social Instagram, a través del perfil del restaurante Delirio. Consta de 5 preguntas cerradas. Este tipo de preguntas permitirán esbozar un norte concreto sobre el cual se pretende obtener la información.

4. Resultados y discusión

4.1 Análisis de resultados

En este apartado se contribuye a la construcción colectiva del conocimiento generado producto de las encuestas realizadas. Es a partir del capítulo de resultados, que se pretende transmitirle al lector las opiniones de los socios, colaboradores y clientes de Delirio, en relación con la creación de prácticas inclusivas y sostenibles en dicho restaurante. Estos resultados no solo han permitido enriquecer y perfeccionar la investigación realizada, sino que constituyen un aporte de conocimiento sobre los objetivos trazados y los métodos de investigación.

Tal y como se abordó en el capítulo de metodología, esta investigación tiene un enfoque mixto, para ello se enfocaron los esfuerzos en aspectos de índole cuantitativa y cualitativa. A su vez, se estudió la población (socios, colaboradores y clientes del restaurante Delirio). Para ello, se utilizó como técnica de recolección de datos las encuestas, cuyos resultados se presentan seguidamente.

Encuesta realizada a los socios del restaurante Delirio

Esta encuesta se realizó a un total de cuatro socios del restaurante Delirio, el día 24 de mayo de 2022. Consta de cinco preguntas, de las cuales la primera y la última son preguntas abiertas y las otras tres consultas, fueron preguntas cerradas. Para esta encuesta, se utilizó un formulario de la plataforma de Office-forms y se obtuvieron los siguientes resultados:

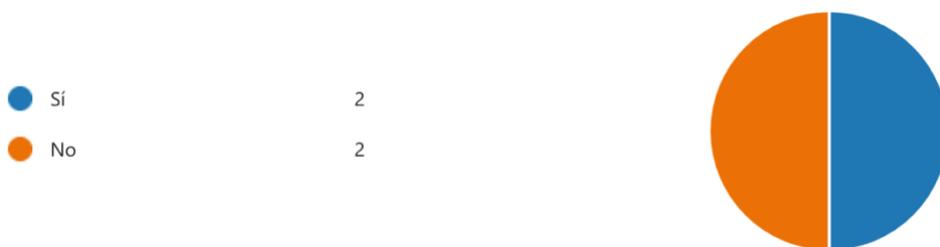
- 1. ¿Conoce usted qué son prácticas inclusivas y sostenibles en el marco de la responsabilidad ambiental y social? Si su respuesta es afirmativa, indique una de ellas.**

De los cuatro socios consultados, dos de ellos respondieron que sí conocían que son prácticas inclusivas y sostenibles en el marco de responsabilidad ambiental y social. Los otros dos socios indicaron que desconocían a qué se refería con dichas prácticas. Incluso, pese a que la pregunta indicaba que en caso de que fuera afirmativa la respuesta, se diera un ejemplo de prácticas inclusivas, solo uno de los socios que respondió que sí, hizo referencia a ello. Sobre este particular indicó: *“Son prácticas que ayudan a personas desfavorecidas o con algún problema, y en lo ambiental las prácticas que van en pro del medio ambiente. Reciclaje, reutilización de recursos de energía entre otros”*.

Ahora bien, aun cuando la mitad de los socios indicó no conocer sobre prácticas sostenibles en el marco de la responsabilidad ambiental y social, se considera que los socios de Delirio sí conocen en la práctica a qué refieren, pues desde la creación del negocio han sido propulsores de realizar gestión social a través de notables acciones. Ejemplo de ello, son las campañas de donación de sangre, campañas de ayuda a los más necesitados y colaboración a sus trabajadores en momentos difíciles, entre otras cosas.

Gráfico 1

Desde su perspectiva, ¿el restaurante Delirio utiliza prácticas inclusivas y sostenibles dentro del giro comercial del negocio?



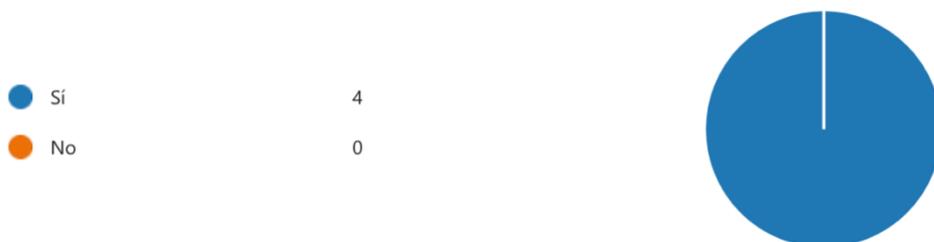
Fuente: Elaboración propia, 2022.

Tal y como se desprende del gráfico 1, un 50 % de los encuestados respondió afirmativamente y el otro 50 % contestó de forma negativa. Estas respuestas concuerdan con las de la primera pregunta. Es decir, se puede concluir que los socios que inicialmente respondieron que sí conocían sobre qué son prácticas inclusivas y sostenibles en el marco de la responsabilidad ambiental y social fueron los que respondieron que el restaurante Delirio utiliza prácticas inclusivas y sostenibles como parte del giro comercial del negocio.

Esto quiere decir que, al ser una posición tan dividida, se evidencia que los socios tienen posiciones encontradas respecto a si se implementan o no dichas prácticas. Esta situación hace pensar que este es un campo de mejora en cuanto a la aplicación y creación de dichas prácticas, pues lo ideal sería que el 100 % de los socios no solo las conozca, sino que sean transmitidas en su totalidad al giro comercial del negocio.

Gráfico 2

Usted como socio, ¿estaría de acuerdo en crear un plan piloto a fin de que Delirio se constituya un restaurante pionero en la creación de prácticas inclusivas y sostenibles en la industria de bebidas y alimentación?



Fuente: Elaboración propia, 2022.

En el gráfico 2 se presentan las respuestas a una pregunta de suma importancia. El 100 % de los socios está en total disposición de crear un plan piloto, a fin de que Delirio constituya un restaurante pionero en la creación de prácticas inclusivas y sostenibles en la industria de alimentos y bebidas. La importancia de esta respuesta consiste no solo en el deseo de un mejoramiento en las prácticas de negocio dentro de Delirio, sino también en que, pese a que un 50 % de los socios indicó no conocer sobre prácticas inclusivas y sostenibles, sí son conscientes de la relevancia que estas tienen para el mejoramiento de las condiciones sociales y ambientales y el impacto que estas puedan generar de manera significativa en los negocios.

Gráfico 3

¿Considera que un restaurante que sea respetuoso con el entorno natural cuide el origen de los alimentos, recicle y separe los residuos, ahorre energía y valore a sus trabajadores, constituye un restaurante con responsabilidad ambiental y, por ende, con prácticas sostenibles e inclusivas?



Fuente: Elaboración propia, 2022.

Las respuestas a la pregunta que se muestra en el gráfico 3 es consecuente con la anterior, pues si bien la totalidad de los socios está anuente a la creación de un plan piloto a fin de

que Delirio sea un restaurante pionero en la creación de prácticas inclusivas y sostenibles en la industria de alimentos y bebidas, también la totalidad de socios consideran que un restaurante es responsable ambientalmente y realiza prácticas sostenibles inclusivas cuando es respetuoso con el entorno natural, cuida el origen de los alimentos, recicle y separe los residuos, ahorre energía y valore a sus trabajadores. Es decir, el concepto de prácticas sostenibles e inclusivas sí está inmerso en la psiquis de todos los socios de Delirio, a pesar de que dos de ellos indiquen que desconocen dicha terminología y lo que implica. Otro aspecto importante es que, en su quehacer diario, Delirio es respetuoso de su ambiente, cuida y busca alimentos de contenido orgánico, recicla y separa residuos, y valora altamente a su equipo de trabajo. Es decir, Delirio conforma un restaurante con sólidas prácticas sostenibles e inclusivas, con el claro entendimiento de que siempre hay oportunidades de mejora.

Seguidamente se presenta la pregunta abierta que formaba parte de esta encuesta a los socios:

¿Cuál otra práctica, además de las mencionadas anteriormente, considera que debe ser una práctica inclusiva y sostenible que deba exigírseles a todos los restaurantes del país a fin de que ser responsables con el ambiente y la sociedad?

Por su estructura de pregunta abierta, los socios podían dar su punto de vista en relación con lo cuestionado. Dentro de las prácticas que consideraron como inclusivas y sostenibles, que se les debe exigir a todos los restaurantes, citaron las siguientes: “paneles solares”, “participar en campañas de reciclaje y de siembra de árboles” y “tener ley/reglamento/decreto que la mayoría de los restaurantes tenga que cumplir”.

Las respuestas que se obtuvieron fueron muy generales, razón por la cual podría pensarse que las prácticas inclusivas y sostenibles van más allá de la concepción clara de reciclar. Un punto importante es precisamente la propuesta de instaurar alguna normativa que le exija a todos los restaurantes cumplir prácticas inclusivas y sostenibles, ante lo cual podría haber alguna resistencia por parte de los comerciantes; sin embargo, si se torna en costumbre y parte de los requisitos esenciales de cumplimiento, podrían verse efectos positivos de gran magnitud.

Encuesta realizada a los colaboradores de Delirio

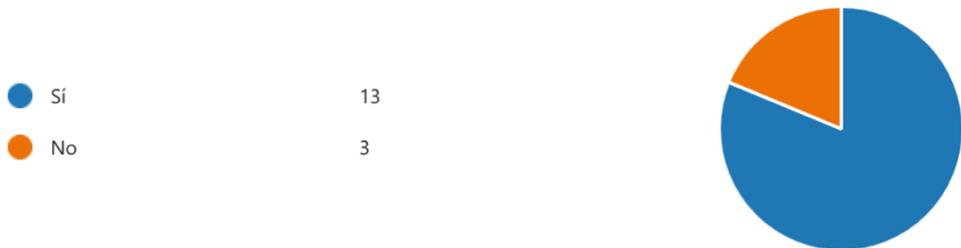
Esta encuesta fue aplicada a 16 colaboradores de Delirio, el día 24 de mayo de 2022. Dado que el capital humano es la mayor fortaleza de un negocio, resulta trascendental conocer su opinión. No se puede desligar una idea de negocio del grupo de colaboradores, pues en la ejecución ellos son los responsables de transmitir y causar un impacto positivo en cada acción.

El diseño de la encuesta fue realizado por medio de la plataforma de Office-forms. Con la finalidad de que los colaboradores respondieran la encuesta, esta consta de cinco preguntas cerradas. A su vez, esta fue remitida vía WhatsApp al grupo de colaboradores, y el administrador de Delirio, les solicitó su colaboración. Adicionalmente, previo a que los colaboradores contestaran las preguntas, hubo necesidad de contextualizarlos sobre el tema en cuestión, de forma tal que tuvieran una mayor comprensión de lo que se preguntaba y

tuviesen más criterio al momento de dar su opinión. La encuesta arrojó los siguientes resultados:

Gráfico 4

¿Conoce usted el término de innovación sostenible?



Fuente: Elaboración propia, 2022.

En relación con la pregunta que se muestra en el gráfico 4, se obtuvo un total de 16 respuestas, de las cuales el 81 % (13 participantes) son afirmativas y el otro 19 % (3 participantes) son negativas. Se concluye que, en su mayoría, los colaboradores de Delirio conocen el término y lo que implica la innovación sostenible, situación que resulta un aliciente, pues para que un negocio pueda transmitir una idea, resulta vital que su equipo de trabajo sea el primero que la interiorice, situación que en este caso demuestra una gran comprensión.

Gráfico 5

¿Considera usted que el restaurante Delirio utiliza prácticas inclusivas y sostenibles dentro del giro comercial del negocio?



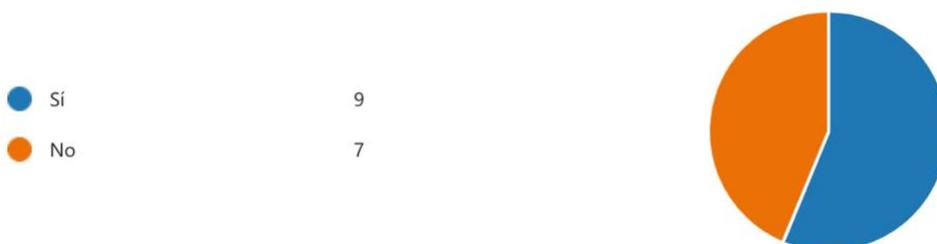
Fuente: Elaboración propia, 2022.

Las respuestas a esta consulta que se presenta en el gráfico 5 revelaron algo importante, y es que la mayoría de los colaboradores de Delirio (el 69 %, correspondiente a 11 participantes) consideran que dicho restaurante sí utiliza prácticas inclusivas y sostenibles dentro del giro comercial del negocio. Esto reafirma que no solo acuñar el término de

innovación sostenible es fundamental, sino que este ha sido plasmado en el quehacer diario de la gestión de los colaboradores.

Gráfico 6

Usted como colaborador de Delirio, ¿ha propuesto alguna práctica innovadora y responsable con el desarrollo sostenible? Ejemplo de ella, reciclaje, consumo de productos orgánicos, respeto al entorno natural, etc.

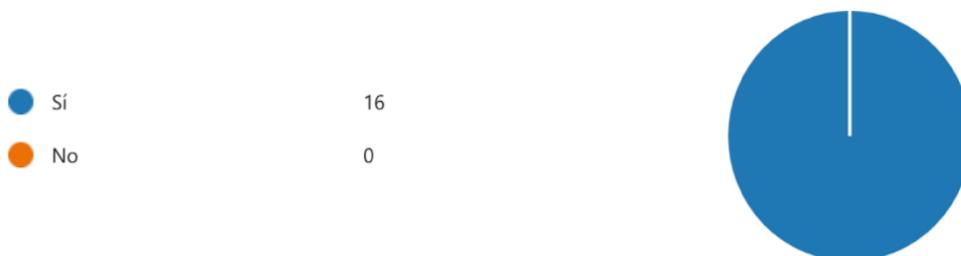


Fuente: Elaboración propia, 2022.

Con respecto a la pregunta del gráfico 6, los resultados fueron muy interesantes, en relación con las respuestas de la pregunta uno y dos. Tal y como se desprende del gráfico 6, un total de 9 colaboradores (el 56 %) indicaron que sí han propuesto alguna práctica innovadora y responsable con el desarrollo sostenible en el restaurante Delirio, y 7 colaboradores (el 44 %) manifestaron no haberlo hecho. Se puede concluir que a pesar de que la mayoría de los colaboradores manifiestan que sí conocen el término de innovación sostenible y, además, consideran también en gran parte que Delirio utiliza prácticas innovadoras y responsables, no necesariamente la totalidad de las prácticas han sido propuestas por ellos. Sin embargo, una mayoría (un 56 %) manifestó que sí han realizado propuestas, lo cual evidencia una importante interacción en lo que refiere a la ejecución de este tipo de prácticas y también, a que todos los que componen el equipo de trabajo de Delirio se constituyen en agentes de cambio en la sociedad.

Gráfico 7

¿Cree usted que es importante que Delirio utilice prácticas inclusivas y sostenibles dentro del restaurante?



Fuente: Elaboración propia, 2022.

La respuesta a la pregunta que se observa en el gráfico 7 fue contundente. El 100 % de los encuestados manifestó que es importante que Delirio utilice prácticas inclusivas y sostenibles dentro del restaurante. Este criterio unánime reafirma lo manifestado por los socios, cuya totalidad también consideró pertinente la utilización de dichas prácticas, situación que a todas luces evidencia que existe un pensamiento generalizado de la importancia que revisten este tipo de acciones dentro del giro comercial de un negocio.

Gráfico 8.

¿Considera que valorar y ser responsable con el ambiente y la sociedad es un acto diferenciador en un restaurante?



Fuente: Elaboración propia, 2022.

La última pregunta (gráfico 8) pretendía englobar todas las preguntas anteriores, de forma tal que permitiría conocerse si los colaboradores de Delirio consideraban que todas estas acciones cumplen un rol importante y un elemento diferenciador respecto a los demás restaurantes. La respuesta fue bastante positiva, pues un 94 % (15 participantes) consideraron que valorar y ser responsables con el ambiente y la sociedad es un aspecto diferenciador del restaurante y solamente una persona no lo consideró así. Esto demuestra que más allá de conocer el término de innovación sostenible y la utilización de dichas prácticas, los colaboradores en su mayoría comprenden que estas acciones conllevan efectos colaterales de magnitudes importantes y sumamente positivas, de allí que lo valoran como un elemento diferenciador. Si comparamos las respuestas de los socios con las de los colaboradores se podría concluir que las respuestas tienen similitud, lo cual evidencia que la línea de acción se encuentra bien encaminada y amalgamada entre socios y colaboradores.

Encuesta realizada a los clientes del restaurante Delirio

La encuesta que se realizó a los clientes de Delirio tuvo como propósito conocer la opinión de estos y, además, utilizar estos criterios como recursos para sustentar y darle mayor peso a la investigación. Además, es importante recordar que los negocios se deben a los clientes. Es por ello, que estos pueden servir como *input* para mejorar el servicio que se brinda, de manera tal que se cubran los intereses y necesidades del sector al cual va dirigido el negocio.

Un aspecto que es importante acotar en este apartado es que, para la aplicación de esta encuesta, se utilizó la red social Instagram, como un acto innovador y, además, utilizando las nuevas tecnologías de la información que permiten no solo interactuar socialmente, sino también recolectar datos de una forma eficiente, rápida y veraz, configurando así una excelente herramienta para la investigación.

Esta encuesta fue aplicada por medio de la plataforma Instagram, a través del usuario de Deliriocostarica el día 27 de mayo de 2022. La encuesta se abrió a las 11:55 a. m. y se cerró el 28 de mayo de 2022, a las 11:33 a. m. Esta encuesta consta de cinco preguntas cerradas, las cuales fueron posteadas mediante historias en el perfil de Instagram del restaurante Delirio.

Las historias de Instagram se realizan por medio de videos o fotos tomadas de forma vertical, y estas tienen una vida útil de 24 horas; de manera automática, estas desaparecen después de ese lapso. Las historias no aparecen en el *feed* de noticias de Instagram, sino únicamente en la parte superior de la aplicación.

Cuando se desarrolló la metodología de la presente investigación, se tomó como criterio el documento titulado “ECE. I Trimestre 2022. Comparación interanual. Población nacional según indicadores general de la condición de actividad” del INEC (2022). De conformidad con esta información, el dato estadístico de la fuerza de trabajo a nivel nacional de personas ocupadas es de 2.102.076 personas empleadas, razón por la cual en el momento de calcular la muestra con un 95 % de confianza y un margen de error de un 10 %, se determinó que debería encuestarse a un total de 97 clientes de Delirio. Pese a lo anterior, durante el desarrollo de la encuesta se denotó una respuesta rápida de parte de los clientes y al visualizar que podía sobrepasarse la cantidad mínima de encuestados, se decidió dejar la encuesta por 24 horas a fin de obtener el máximo de respuestas que la herramienta de Instagram permitía.

Con la finalidad de que los encuestados comprendieran bien el objetivo de la encuesta, surgió la necesidad de brindar, previo a las consultas, una breve explicación de lo que son las prácticas inclusivas y sostenibles. Se postearon una historia solicitando la colaboración del cliente, cuatro historias en donde se contextualizó sobre el tema por tratar y cinco historias más que contenían las preguntas de la encuesta. Habiendo contextualizado a la población encuestada, se procedió a realizar las preguntas. Tal y como se indicó anteriormente, fueron cinco preguntas cerradas. Las imágenes que muestran los resultados de esta encuesta se encuentran incorporados en el apartado de Anexos de la presente investigación.

Estos resultados deben visualizarse y entenderse de dos maneras, pues están compuestos por dos imágenes que transmiten los resultados obtenidos. La primera imagen describe la pregunta realizada y el porcentaje en general de votación; y la segunda imagen contiene más información, pues detalla la cantidad exacta de votos realizados, situación que permite tener mayor claridad del abordaje más profundo que se le dio a la investigación, sobrepasando el mínimo de la muestra requerida.

1. Género

La primera consulta fue una pregunta general sobre el género del encuestado, únicamente con la finalidad de determinar el género de quienes estaban participando en la aplicación

de la exploración. De los resultados se desprende que 333 clientes respondieron a dicha pregunta, y se desglosan en un 70 % (232 participantes) de género femenino, un 30 % (100 participantes) de género masculino y solo una persona contestó que era de otro género.

2. Edad

La segunda pregunta pretendía ubicar a la población encuestada mediante franjas etarias. Esto resulta importante pues la edad es un factor que permite valorar la percepción del cliente dependiendo de los rangos de edades de quienes visitan el restaurante. Esta pregunta fue contestada por 334 personas. Difiere en una persona más que la anterior consulta, debido a que para contestar las preguntas no se requería contestar la primera para su validez, es decir, el cliente podía contestar aisladamente dichas preguntas.

El resultado fue que un 30 % (101 participantes) de los clientes están en un rango de edad de entre los 15-25 años; un 60 % (199 participantes) de los encuestados tiene entre 25-35 años; un 10 % (33 participantes) de los clientes tienen entre 35-45 años; y solo una persona se encontró en un rango de 45-65 años. Esto demuestra que Delirio es un restaurante versátil y personas de varias franjas etarias lo frecuentan. Por un bar-restaurante, puede personas de cualquier edad tienen acceso, pero es absolutamente prohibido vender licor a menores.

3. Usted consume bebidas y alimentos el restaurante Delirio, ¿en qué rango de horario?

Esta consulta se realizó con el objetivo de determinar el rango de visita de los clientes, por cuanto los clientes que van en un horario de 12:00 m. a 5:00 p. m. son normalmente una población más de corte ejecutivo, que acude en la hora de almuerzo o bien *after office*. Esta población usualmente tiene un perfil diferente a la que acude de 5:00 a 11:30 p. m., pues el comportamiento de las poblaciones difiere sustancialmente y el de Delirio también. Es por lo anterior, que ubicar a los encuestados dentro del rango de horario resultó importante, a fin de determinar si la perspectiva de los perfiles de los clientes es similar o difieren como tal en lo que respecta a las prácticas innovadoras y sostenibles.

Esta pregunta arrojó como resultado que un 6 % (18 participantes) de los clientes acuden en un horario ejecutivo de 12:00 m. a 5:00 p. m.; y una gran mayoría de un 94 % (297 participantes) visitan el restaurante en un horario de 5:00 a 11:30 p. m.

4. ¿Prefiere el menú en físico o con código QR?

Esta pregunta se realizó en virtud de que, durante la pandemia, el código QR se utilizó con el fin de evitar el contacto de los menús físicos y evitar así los contagios. Tal y como muestra la pregunta número dos, Delirio cuenta con una población que visita el restaurante bastante joven, por lo que se hubiese pensado que la mayoría de los encuestados votarían por el uso del menú mediante código QR, apelando al modernismo y uso de tecnología. Sin embargo, del total de 326 personas que respondieron la consulta, el resultado fue bastante parejo. Un 52 % (170 participantes) respondió que preferían el menú físico, y un 48 % (156 participantes) que preferían el menú con código QR. Nótese que el mayor puntaje lo obtuvo el menú físico, lo que permite pensar que aun cuando el código QR es

más “limpio” —pues no utiliza papel— y además tecnológico, la población prefiere el menú físico.

5. ¿Considera importante y como elemento diferenciador el uso de prácticas inclusivas y sostenibles dentro de Delirio?

Las respuestas a esta pregunta son determinantes dentro de esta investigación, pues responde al eje central que se analiza. El 91 % (270 participantes) de los clientes indicaron que sí consideran importante y como elemento diferenciador el uso de prácticas inclusivas y sostenibles dentro de Delirio. Esto lleva a una conclusión y es que la mayoría de la población que acude al restaurante Delirio es una población que tiene un comportamiento más consciente de las necesidades que requiere el ser un negocio responsable. Esta respuesta no es más que una reafirmación de que se vive en un mundo de contraste, pero los consumidores tienden a buscar negocios limpios en procura del mejoramiento de las condiciones ambientales y sociales del mundo. Se debe partir del hecho de que la globalización también ha implicado un proceso de transformación y educación, y que aunque los cambios no son tan palpables, sí existe una porción de la población que ha interiorizado la importancia de la creación de prácticas innovadoras y sostenibles.

Los resultados arrojados fueron sumamente importantes para efectos de los objetivos de esta investigación. Aunado a lo anterior, la cantidad de respuestas obtenidas sobrepasó en un 237 % lo que se esperaba, lo cual no solo robustece el contenido de este análisis, sino que le da mayor valor, pues reduce el margen de error de un 10 % a un 5 %, aproximadamente. La exposición en redes del restaurante Delirio permitió ahondar en la investigación y por ende enriquecer el estudio de esta.

4.2 Discusión

La presente discusión tiene por objetivo principal determinar si la teoría investigada se entrelaza con los resultados obtenidos de las tres encuestas realizadas a los actores del restaurante Delirio, a saber, los socios, los colaboradores y los clientes.

En primer lugar, tal y como se mencionó a inicios del desarrollo del marco teórico, el concepto de sostenibilidad se ha venido acuñando con mayor ímpetu dentro del léxico de los costarricenses. No resulta entonces ajeno lo obtenido en los resultados, pues tanto los socios como los colaboradores y los clientes de Delirio manifestaron conocer y entender las implicaciones que conlleva la sostenibilidad amalgamada dentro de una esfera empresarial. Los resultados incluso arrojaron que estos tres actores consideran fundamental y como un aspecto diferenciador la incursión de prácticas innovadoras y sostenibles dentro del negocio de Delirio, por lo que se considera que la concepción de sostenibilidad trasciende y se traslada a la ejecución, situación que genera impactos positivos dentro del desarrollo ambiental y social de Costa Rica.

Asimismo, si se analizan de manera más detallada la teoría investigada, la cual manifiesta que el desarrollo sostenible permite satisfacer las necesidades de las generaciones presentes, se podría decir que los resultados y la teoría concuerdan. Como se detalla en los resultados antes analizados, los socios, colaboradores y clientes del restaurante Delirio defienden el uso de la sostenibilidad en los negocios, satisfaciendo así un interés que ellos

mismos han considerado como importante dentro del desarrollo de los emprendimientos, y atendiendo propiamente las demandas que exige un mundo globalizado como el actual. Por consiguiente, los resultados determinan lo que la teoría misma ha propuesto y es precisamente la integración de políticas ambientales y de desarrollo, en los componentes económicos, sociales y empresariales.

Si todas estas concepciones y ejecuciones se trasladan de manera contundente al sector empresarial del país, en donde las oportunidades de innovación de las pymes no solo se traduzcan en interesantes emprendimientos de ideas innovadoras, la sociedad completa podrá ser copartícipe del mejoramiento de las condiciones ambientales y sociales de Costa Rica, lo que dará paso a un país más consecuente con sus estándares de prioridad y cuidado del medio ambiente. Todo lo anterior, no solo atenderá al Plan Nacional por los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030, sino que propiciará un crecimiento económico y sostenido que permitirá impulsar el progreso, creando empleos decentes que permitan mejorar los estándares de vida.

Finalmente, los resultados confirman la teoría en lo que refiere a la necesidad de creación de políticas públicas y privadas, que incentiven el uso de prácticas innovadoras y sostenibles que permitan de manera cohesiva crear lineamientos estratégicos que generen un gran impacto en lo que refiere a negocios responsables.

5. Conclusiones y recomendaciones

El problema central de la investigación recayó en determinar si el restaurante Delirio podría ser un pionero en la creación de prácticas inclusivas y sostenibles en la industria de bebidas y alimentación. La conclusión a la cual se arribó después de un análisis profundo fue que sí. Delirio sí puede ser un pionero en la creación de prácticas inclusivas y sostenibles en la industria de bebidas y alimentación.

Ahora bien, con el fin de obtener respuesta al problema planteado fue necesario analizar la importancia del desarrollo sostenible en la industria de alimentos y bebidas, y consecuentemente, debió realizarse un examen sobre las políticas públicas que promueven el desarrollo sostenible en Costa Rica, comprender qué se entiende por un restaurante sostenible, qué acciones debería tomar Delirio para promover un crecimiento económico inclusivo y sostenible y cómo ser modelo ante la demás industria restaurantera en relación con la generación de puestos dignos, promoción de cultura, uso de productos locales y ser una empresa con un gran impacto de responsabilidad social.

Previo a ahondar en las conclusiones de la presente investigación, es importante denotar que el enfoque que permitió arribar a resultados fue por medio de un enfoque mixto, el cual permitió obtener conocimiento cualitativo y cuantitativo que concedió la posibilidad de fortalecer el ámbito de aplicación de la investigación, así como sus resultados.

Tal y como se ha manifestado de manera reiterada en la presente investigación, el desarrollo sostenible permite satisfacer las necesidades de las generaciones presentes, pero con el claro entendimiento de que esta satisfacción no debe comprometer las posibilidades y necesidades de las generaciones futuras.

Costa Rica es una nación que ha sido altamente reconocida por el valor que le traslada al medio ambiente. Ha sido creadora de políticas públicas que han permitido tomar importantes acciones con el fin de resguardar el mayor tesoro con que se cuenta, el cual es el medio ambiente.

Siendo así, el país se suscribió a la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, cuyos ejes de acción se concentran en lograr la erradicación de la pobreza y la desigualdad, el mejoramiento de la educación, la salud, la acción climática, la protección del planeta y su biodiversidad, a fin de asegurar una mejor calidad de vida para todas las personas.

Para que nuestro país se encamine de manera integral a la consecución de estos fines, es vital que diferentes actores tomen protagonismo en la ejecución de estos. A raíz de lo anterior, es que la presente investigación se concentró en el restaurante Delirio, como principal agente de cambio en propuesta a esta búsqueda.

De la investigación realizada se pueden obtener conclusiones significativas en lo que se refiere a la posibilidad de que el restaurante Delirio sea un pionero en la creación de prácticas inclusivas y sostenibles en la industria de alimentos y bebidas.

En primer lugar, se puede afirmar que el concepto de desarrollo sostenible engloba un sinnúmero de aristas. Si bien es cierto que es un término que se ha impreso en el léxico de los costarricenses, su ejecución aún presenta enormes retos. La conceptualización del desarrollo sostenible como tal es bastante amigable con la ciudadanía; sin embargo, debe ser transmitida con mayor ímpetu. Sobre los retos existentes, estos van más allá y radican principalmente en trasladar el concepto en acción; es decir, plasmar esa concepción en acciones concretas dentro de los giros comerciales de la industria de alimentos y bebidas.

Sobre este particular se determinó que los socios, colaboradores y clientes de Delirio conocen el contexto de lo que implica el desarrollo sostenible, dominan ciertas prácticas, pero aún el espacio de mejora en cuanto a la implantación de estas es bastante amplio, ya que las prácticas innovadoras y sostenibles no han sido ejecutadas a plenitud, y porque esto es un proceso de construcción que genera cambios constantes y requiere adecuaciones que en muchas ocasiones van más allá de la concientización.

Si bien Delirio, dentro de su giro comercial ha iniciado en la creación de prácticas innovadoras y sostenibles —como reciclaje, uso de alimentos locales y orgánicos para la preparación de sus alimentos, obras de gestión social, entre otras cosas—, lo cierto es que aún puede ir por más. Delirio puede y es ambicioso en el deseo de ser mejor integralmente todos los días.

En segundo lugar, cabe destacar que Costa Rica sí promueve el desarrollo sostenible mediante políticas públicas. Como se indicó líneas arriba, el Gobierno de la República de Costa Rica (2018-2022) realizó un llamado transformador de la Agenda 2030, creando así, un compromiso país del más alto nivel, en donde se motivó a la sociedad civil, el sector privado y otros, a ser partícipes en la consecución de los objetivos de dicha agenda, aportando cambios desde el ámbito de aplicación de cada sector. Ejemplo de ello, es que Delirio como sector privado no solo ha iniciado con este tipo de prácticas, sino que ha manifestado su anuencia a configurar un agente de cambio en procura del mejoramiento ambiental y social de nuestro país.

En tercer lugar, sobre el objetivo planteado respecto a qué acciones debe tomar Delirio para promover un crecimiento económico inclusivo y sostenible, es evidente que primero se requiere de voluntad. De forma unánime, los cuatro socios de Delirio manifestaron estar de acuerdo en crear un plan piloto a fin de que Delirio constituya un restaurante pionero en la creación de prácticas inclusivas y sostenibles.

Consecuentemente, mediante la elaboración de un plan piloto se podrán estructurar los pasos por seguir en aras de conformar un restaurante innovador y sostenible. Los planes de acción son importantes no solo porque dan un norte del camino por seguir, sino también porque dan credibilidad a la organización; permiten asegurarse de no dejar de lado ningún aspecto esencial; y se optimiza el tiempo invertido, la energía y los recursos. Sin embargo, lo más importante es que estos planes piloto permiten aumentar el grado de responsabilidad de los miembros de la empresa.

Sobre este particular, nótese que los colaboradores de Delirio concluyeron en su mayoría que valorar y ser responsables con el ambiente y la sociedad es un acto diferenciador en un restaurante. Este aspecto reafirma que la ejecución de acciones no solo requiere de mandato expreso, sino que necesita la unión de quienes serán los propulsores de estas, y ejemplo de ello es que los socios y los colaboradores tienen y acuerdan la misma línea de acción.

Ahora bien, si se analizan los principales actores de Delirio, se observa un denominador común, y es que, los socios, colaboradores y clientes encuestados afirman de manera contundente que el uso de prácticas inclusivas y sostenibles en Delirio configura un elemento diferenciador y de trascendencia.

Es concluyente indicar que la sostenibilidad empresarial necesariamente demanda que se adopten cambios que permitan gestionar de manera significativa impactos sociales, económicos y ambientales. De allí que los diferentes actores vean la necesidad de crear procesos de innovación dentro de las empresas que permitan fortalecer las políticas públicas y, por ende, satisfacer las necesidades de grupos de interés que buscan el mejoramiento de las condiciones de su entorno de una manera más integral. Ejemplo de ello es lo señalado en cuanto a la armonía de criterio entre los socios, colaboradores y clientes del restaurante Delirio.

Como cuarto aspecto por resaltar está que en Costa Rica, desde el año 1981, se fundó la Cámara Costarricense de Restaurantes (CACORE, s. f.), una entidad sin fines de lucro, conformada por empresas y personas físicas o jurídicas que participan de forma directa o indirecta en la actividad de servicios de alimentación. Esta Cámara ha representado al sector de servicios de alimentación y bebidas de Costa Rica, de conformidad con la normativa y la seguridad alimentaria, apoyando la interacción de la sociedad de manera solidaria, ética y transparente. De allí que el perfil de estos actores recae en incidir en la política pública, económica, ambiental y social de la industria.

Es decir, la Cámara Costarricense de Restaurantes ha sido propulsor de transmitir e instaurar las políticas públicas que conciernen al tema de prácticas inclusivas y sostenibles dentro de la industria de alimentación y bebidas. De lo anterior se colige la imperiosa necesidad que tiene de cumplir con la normativa ambiental que regula este sector, en cuenta: la Ley No. 4240, Planificación Urbana previa el desarrollo de un Plan Nacional de Desarrollo Urbano;

Ley No. 8839, para la Gestión Integral de Residuos; Ley No. 9786 para combatir la contaminación de plástico y proteger el ambiente; Decreto No. 38924-S, Reglamento para la calidad de Agua Potable; y Decreto No. 41150-MINAE-S, Reglamento General para la Regulación del Suministro de Gas Licuado de Petróleo.

Como parte de las implicaciones que ha traído el transmitir e instaurar el cumplimiento de políticas públicas, CACORE, en unión con el Instituto Costarricense de Turismo (ICT, s.f.), ha creado el estándar CST como una herramienta técnica, cuyo objetivo es fortalecer la actividad turística sostenible en Costa Rica. También se ha dado el reconocimiento a la excelente gestión de aquellas empresas y organizaciones que trabajen activamente a fin de mitigar los impactos resultantes de su operación. Dicha certificación fortalece la labor social, cultural, ambiental, económica y desarrollo en los destinos turísticos.

En la actualidad, la economía verde y responsable permite accionar de diferentes maneras, y para ello se requiere voluntad de querer hacer las cosas mejor. Este fue un aspecto primordial, pues al existir un deseo sincero de propiciar mejores condiciones, la investigación cobra mayor sentido. Entonces, además de voluntad, existe también la forma de certificar los restaurantes sostenibles, y es precisamente a través del cumplimiento de la herramienta técnica de CST. Esta se encuentra al nivel de los más importantes estándares de sostenibilidad del mundo, situación que hace pensar que esta herramienta debería constituir parte del marco normativo que regula toda la industria de alimentos y bebidas, y no una prerrogativa de quienes deseen cumplirlo.

Ahora bien, habiendo arribado a estas conclusiones es importante concluir que Delirio debe tomar acciones determinantes para ser un restaurante pionero en la incursión de prácticas innovadoras y sostenibles que le permitan figurar como un modelo dentro de dicha industria. La medida principal radica en transformar los buenos deseos en acciones, y ejecutar un plan piloto que a mediano y largo plazos sea sostenible dentro de la gestión de negocio. Para ello, se realizan las siguientes recomendaciones, cuyos objetivos radican en colaborar en un negocio que ha sido excelentemente encaminado, que tiene voluntad y deseos de superación, pero lo más importante es que desea ser consecuente con sus ideales.

Como parte de las recomendaciones se insta a que Delirio realice un plan piloto, en el que se esboce una ruta de acción para tomar medidas correctivas dentro del giro comercial de su negocio. Estas medidas correctivas permitirán cohesionar el concepto de desarrollo sostenible con acciones puntuales. Ejemplo de ello, es que se pueden tomar decisiones como: la utilización exclusiva de productos locales y de alimentos orgánicos; asegurarse de que las materias primas procedan de un comercio justo; utilizar productos de limpieza certificados como sostenibles, productos biodegradables y señalización de colocación de los desechos de acuerdo a su destino final; concientizar al personal sobre la huella verde que todas las personas generan; y, finalmente, trasladar todas estas acciones a sus clientes, quienes son su principal población.

Como consecuencia del plan piloto, es primordial medir los resultados que surjan con motivo de su implementación. Es preciso recordar que medir los resultados también consiste en la importancia de determinar las fortalezas del negocio y encontrar las áreas de oportunidad.

Estos resultados además permitirán generar datos que den respaldo de la gestión realizada y permitan crear espacios para la nueva generación de ideas, que mejoren las áreas de oportunidad o enmienden las falencias encontradas.

Otra recomendación, es que todas estas acciones deben tornarse visibles. La visibilidad de las acciones se deberá hacer para generar el traslado de conocimiento hacia las personas y negocios que rodeen a Delirio, sustentado en el principio que las cosas con éxito no solo generan impacto, sino que también propician deseos de imitación, lo cual es muy positivo, pues la onda de buenas acciones se expande mayormente. Todo esto se va convirtiendo en una cadena de valor, que va generando pequeñas huellas de sostenibilidad, innovación y responsabilidad. Esto implica también, realizar un trabajo social que va más allá de una acción hacia dentro del negocio, e implica necesariamente correr la voz, de forma tal que los demás restaurantes se vean también en la necesidad de cumplir estos estándares.

Un aspecto adicional, es buscar alianzas comerciales que permitan visibilizar un trabajo conjunto, en donde Delirio y otro actor evidencien los cambios que fomentan, de tal manera que se permita transmitir el mensaje correcto hacia la población. Para ello, resulta imperioso que Delirio sea reconocido por el ICT y CACORE como un restaurante sostenible mediante la herramienta técnica CST. Esto permitirá que Delirio se diferencie como destino, al ofrecer un producto con connotación sostenible, innovador y diferenciador, lo cual incide en el correcto uso de las políticas públicas existentes y en políticas de mercadeo, que permiten contar con un elemento adicional de competitividad basado en un aspecto diferenciador.

Todos estos esfuerzos empresariales deben ser recompensados, por lo que una vez que se obtenga la herramienta CST, Delirio debe luchar por un reconocimiento mayor dentro de la industria de bebidas y alimentos. Por esto debe buscar la declaración del ICT como un lugar de interés turístico, que no solo genera un impacto positivo dentro de la cadena de restaurantes, mediante el uso adecuado de los recursos, ahorro y utilización eficiente, sino que, además, genera una huella altamente positiva dentro del ambiente, la cultura y la sociedad.

Referencias

- Cámara Costarricense de Restaurantes y Afines, CACORE. (s. f.). *Bienvenidos a la Cámara Costarricense de Restaurantes y Afines*. <https://www.cacore.cr/>
- Cárdenas, J., Robles-Rivera, F. y Martínez-Vallejo, D. (2020). Élités empresariales y desigualdad en tiempos de pandemia en América Latina. *Revista Española de Sociología*, 29(3), 715-726. DOI: 10.22325/fes/res.2020.45.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe, CEPAL. (2022a). Acerca de desarrollo sostenible. <https://www.cepal.org/es/temas/desarrollo-sostenible/acerca-desarrollo-sostenible>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe, CEPAL. (2022b). Cómo financiar el desarrollo sostenible: recuperación de los efectos del COVID-19 en América Latina y el Caribe. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/47720-como-financiar-desarrollo-sostenible-recuperacion-efectos-covid-19-america>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe, CEPAL. (2022c). Pobreza extrema en la región sube a 86 millones en 2021 como consecuencia de la profundización de la crisis social y sanitaria derivada de la pandemia de COVID-19. <https://www.cepal.org/es/comunicados/pobreza-extrema-la-region-sube-86-millones-2021-como-consecuencia-la-profundizacion-la>
- Gómez-Meléndez, A., Gutiérrez-Durán, J. E., Bermúdez-Vargas, K. y Bermúdez-Mesén, L. (2021). Asociación del emprendimiento empresarial con el desarrollo social en los cantones de Costa Rica en el año 2017. *TEC Empresarial*, 15(1), 80-99. <file:///C:/Users/OCR/Downloads/16271.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta. ed.). McGraw-Hill
- Instituto Costarricense de Turismo. (s. f.). *Inicio - CST*. <https://www.turismo-sostenible.co.cr>

- Instituto Nacional de Estadísticas y Censo, INEC. (2022). *ECE. I Trimestre 2022. Comparación interanual. Población nacional según indicadores generales de la condición de actividad Encuesta Continua de Empleo, Resultados, Empleo.* <https://www.inec.cr/empleo>
- Muñoz Rodríguez, C. F., Gutiérrez Márquez, I. J. y Arias, O. P. (2018). La cultura de innovación social en las organizaciones. *Revista Punto de Vista*, 9(13), 83-103. DOI: 10.15765/pdv.v9i13.1123.
- Naciones Unidas. (2022a). *El sistema de Naciones Unidas y los ODS en Costa Rica. El sistema de Naciones Unidas y los ODS en Costa Rica.* <https://ods.cr/ods-en-costarica/el-sistema-de-naciones-unidas-y-los-ods-en-costarica>
- Naciones Unidas. (2022b). *Objetivo 8: Promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todos.* <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/economic-growth/>
- Objetivos de Desarrollo Sostenible Costa Rica. (2017). *Pacto Nacional por el avance de los ODS en el marco de la agenda 2030 para el desarrollo sostenible en Costa Rica.* <http://ods.cr/recursos/pacto-nacional-por-el-avance-de-los-ods-en-el-marco-de-la-agenda-2030-para-el-desarrollo>
- ONU Mujeres. (2022). *La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible.* <https://www.unwomen.org/es/what-we-do/2030-agenda-for-sustainable-development>
- Rodríguez, C. (2015). Tendencias de la cultura organizacional para la competitividad. *Revista de la Universidad de Celaya, México*, 109, 110.
- Salvia, A., Poy, S. y Lamarmora, G. (2021). ¿Senderos divergentes y resultados convergentes? La desigualdad económica en Europa y América Latina en las primeras décadas del siglo XXI. *Foro Internacional*, 61(1), 5-44. DOI:

10.24201/fi.v61i1.2746.

SurveyMonkey. (2022). *Calculadora*. <https://es.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/>

ANEXOS

Instrumentos de investigación utilizados:

Preguntas a socios de Delirio:

1. **¿Conoce usted qué son prácticas inclusivas y sostenibles en el marco de la responsabilidad ambiental y social? Si su respuesta es afirmativa, indique una de ella.**

Sí

No

¿Cuál?

2. **Desde su perspectiva, ¿el restaurante Delirio utiliza prácticas inclusivas y sostenibles dentro del giro comercial del negocio?**

Sí

No

3. **Usted como socio, ¿estaría de acuerdo en crear un plan piloto a fin de que Delirio se constituya un restaurante pionero en la creación de prácticas inclusivas y sostenibles en la industria de bebidas y alimentación?**

Sí

No

4. **¿Considera que un restaurante que sea respetuoso con el entorno natural cuide el origen de los alimentos, recicle y separe los residuos, ahorre energía y valore a sus trabajadores, constituye un restaurante con responsabilidad ambiental y, por ende, con prácticas sostenibles inclusivas?**

Sí

No

5. **¿Cuál otra práctica, además de las mencionadas anteriormente, considera que debe ser una práctica inclusiva y sostenible que deba exigírseles a todos los restaurantes del país a fin de ser responsables con el ambiente y la sociedad?**

Respuesta abierta.

Preguntas a colaboradores de Delirio:

Explicación previa al cuestionario:

Lograr una economía sostenible e inclusiva es una prioridad mundial. El inminente proceso de cambio climático, la crisis de las materias primas y los problemas de abastecimiento son unas de las motivaciones por las cuales la idea de la sostenibilidad e inclusividad está adquiriendo cada vez más protagonismo en el sector de alimentos y bebidas.

La sostenibilidad engloba tanto la forma de preparar el producto final para el cliente, como a la hora de contratar a los empleados, y también el manejo de los residuos que se puedan generar o al impacto medioambiental que generan las instalaciones. Es decir, este concepto comprende la eficiencia energética, la gestión de residuos, la utilización del agua, la cadena de distribución de alimentos, así como la construcción y el diseño de los establecimientos de restaurantes para que cumplan con los criterios de sostenibilidad.

Por su parte, las prácticas inclusivas comprenden entonces, la promoción de un comercio justo, el acceso a poblaciones vulnerables y la aplicación de la perspectiva de género en la gestión de personal. De esta forma, ambos conceptos de sostenibilidad e inclusividad se interrelacionan entre sí, con la finalidad de crear un movimiento asociativo que nace de la misión de crear organizaciones y empresas que asuman de manera consciente y responsable sus negocios.

1. ¿Conoce usted el término de innovación sostenible?

Sí
No

2. ¿Considera usted que el restaurante Delirio utiliza prácticas inclusivas y sostenibles dentro del giro comercial del negocio?

Sí
No

3. Usted como colaborador de Delirio, ¿ha propuesto alguna práctica innovadora y responsable con el desarrollo sostenible? Ejemplo de ella son reciclaje, consumo de productos orgánicos, respeto al entorno natural, etc.

Sí
No

4. ¿Cree usted que es importante que Delirio utilice prácticas inclusivas y sostenibles dentro del restaurante?

Sí
No

5. ¿Considera que valorar y ser responsable con el ambiente y la sociedad es un aspecto diferenciador en un restaurante?

Sí
Noct

Preguntas a clientes de Delirio:

Explicación previa al cuestionario:

Lograr una economía sostenible e inclusiva es una prioridad mundial. El inminente proceso de cambio climático, la crisis de las materias primas y los problemas de abastecimiento son unas de las motivaciones por las cuales la idea de la sostenibilidad e inclusividad está adquiriendo cada vez más protagonismo en el sector de alimentos y bebidas.

La sostenibilidad engloba tanto la forma de preparar el producto final para el cliente, como a la hora de contratar a los empleados, y también el manejo de los residuos que se puedan generar o al impacto medioambiental que generan las instalaciones. Es decir, este concepto comprende la eficiencia energética, la gestión de residuos, la utilización del agua, la cadena de distribución de alimentos, así como la construcción y el diseño de los establecimientos de restaurantes para que cumplan con los criterios de sostenibilidad.

Por su parte, las prácticas inclusivas comprenden entonces, la promoción de un comercio justo, el acceso a poblaciones vulnerables y la aplicación de la perspectiva de género en la gestión de personal. De esta forma, ambos conceptos de sostenibilidad e inclusividad se interrelacionan entre sí, con la finalidad de crear un movimiento asociativo que nace de la misión de crear organizaciones y empresas que asuman de manera consciente y responsable sus negocios.

1. Género

Femenino
Masculino
Otro

2. Edad

15-25 años
25-35 años
35-45 años
45-65 años

3. Usted consume bebidas y alimentos del restaurante Delirio, ¿en qué rango de horario?

12:00 m. – 5:00 p. m.
5:00 p. m. - 11:30 p. m.

4. ¿Prefiere el menú en físico o con código QR?

Físico
QR

5. ¿Considera importante y como elemento diferenciador el uso de prácticas inclusivas y sostenibles dentro del restaurante Delirio?

Sí
No

Resultados obtenidos de la encuesta realizada a los clientes de Delirio



12:12

Tu historia 13min
Ver traducción >

La sostenibilidad engloba tanta la forma de preparar el producto final para el cliente, como a la hora de contratar a los empleados, y también los residuos que se pueden generar o al impacto medioambiental que generan las instalaciones.



Es decir, este concepto comprende, la eficiencia energética, la gestión de residuos, la utilización del agua, la cadena de distribución de alimentos, así como la construcción y el diseño de los establecimientos de restaurantes para que cumplan los criterios de sostenibilidad.

Promocionar Destacada Más

12:12

Tu historia 10min
Ver traducción >

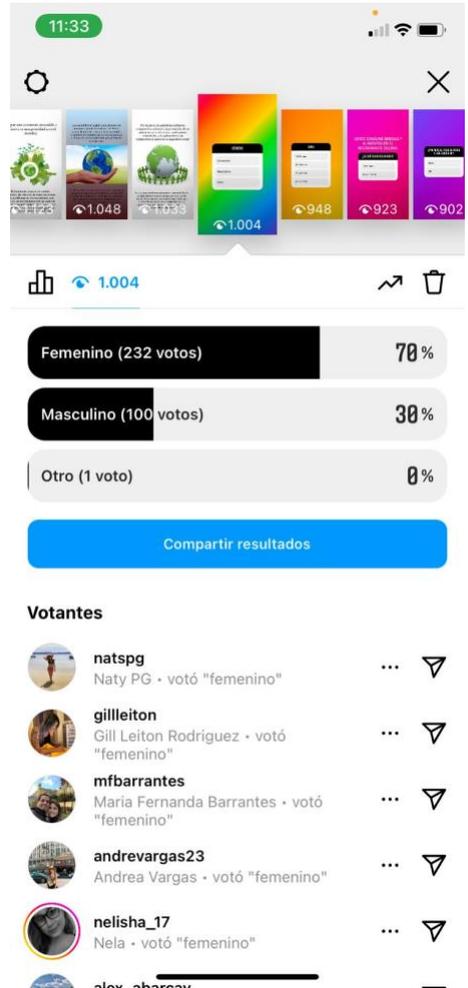
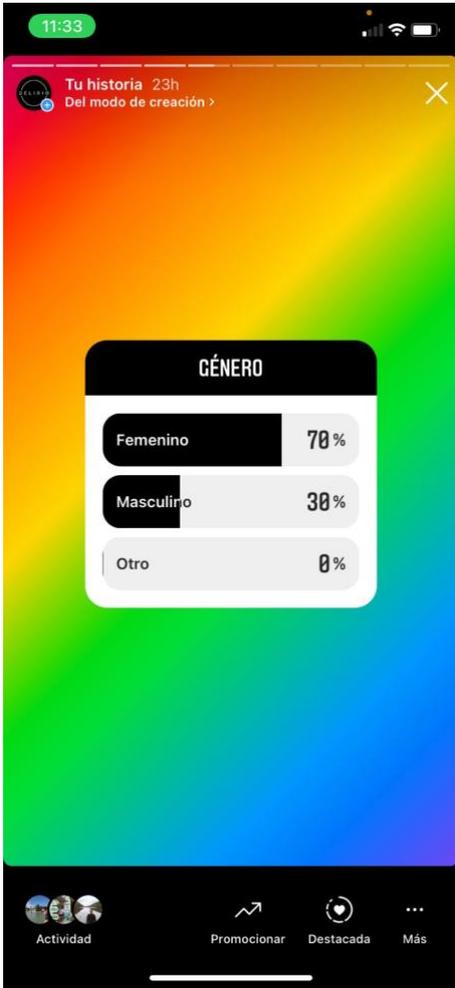
Por su parte, las prácticas inclusivas comprenden entonces, la promoción de un comercio justo, el acceso a poblaciones vulnerables, y la aplicación de la perspectiva de géneros en la gestión social.



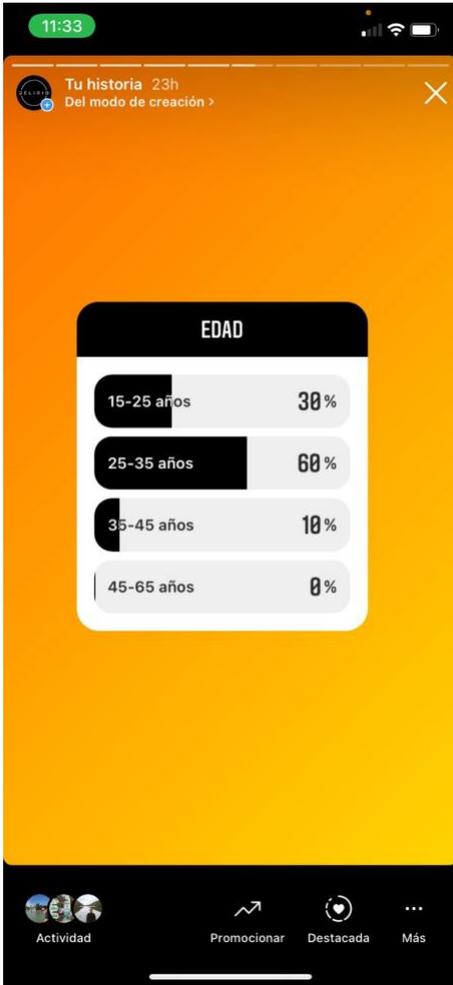
Es así, como ambos conceptos de sostenibilidad e inclusividad se interrelacionan entre sí, con la finalidad de crear un movimiento asociativo que nace de la misión de crear organizaciones y empresas que asuman de manera consciente y responsable sus negocios.

Promocionar Destacada Más

Pregunta uno. Género



Pregunta 2. Edad



Pregunta 3. Usted consume bebidas y alimentos el restaurante Delirio, ¿en qué rango de horario?



4. ¿Prefiere el menú en físico o con código QR?



5. ¿Considera importante y como elemento diferenciador el uso de prácticas inclusivas y sostenibles dentro de Delirio?

