

# **UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO USFQ**

**Colegio de Comunicación y Artes Contemporáneas**

**DeVuelta: Diseño de sistema de packaging sustentable para los pequeños restaurantes de la ciudad de Quito.**

**Ana Gabriela Garcés Palacios**

**Diseño Gráfico Comunicacional**

Trabajo de fin de carrera presentado como requisito  
para la obtención del título de  
Licenciada en Diseño Gráfico Comunicacional

Quito, 21 de diciembre de 2021

# **UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO USFQ**

**Colegio de Comunicación y Artes Contemporáneas**

## **HOJA DE CALIFICACIÓN DE TRABAJO DE FIN DE CARRERA**

**DeVuelta: Diseño de sistema de packaging sustentable para los pequeños  
restaurantes de la ciudad de Quito.**

**Ana Gabriela Garcés Palacios**

**Nombre del profesor, Título académico**

**Rodrigo Muñoz, MFA**

Quito, 21 de diciembre de 2021

## © DERECHOS DE AUTOR

Por medio del presente documento certifico que he leído todas las Políticas y Manuales de la Universidad San Francisco de Quito USFQ, incluyendo la Política de Propiedad Intelectual USFQ, y estoy de acuerdo con su contenido, por lo que los derechos de propiedad intelectual del presente trabajo quedan sujetos a lo dispuesto en esas Políticas.

Asimismo, autorizo a la USFQ para que realice la digitalización y publicación de este trabajo en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en la Ley Orgánica de Educación Superior del Ecuador.

Nombres y apellidos: Ana Gabriela Garcés Palacios

Código: 00202375

Cédula de identidad: 1804262440

Lugar y fecha: Quito, 21 de diciembre de 2021

## **ACLARACIÓN PARA PUBLICACIÓN**

**Nota:** El presente trabajo, en su totalidad o cualquiera de sus partes, no debe ser considerado como una publicación, incluso a pesar de estar disponible sin restricciones a través de un repositorio institucional. Esta declaración se alinea con las prácticas y recomendaciones presentadas por el Committee on Publication Ethics COPE descritas por Barbour et al. (2017) Discussion document on best practice for issues around theses publishing, disponible en <http://bit.ly/COPETHeses>.

## **UNPUBLISHED DOCUMENT**

**Note:** The following capstone project is available through Universidad San Francisco de Quito USFQ institutional repository. Nonetheless, this project – in whole or in part – should not be considered a publication. This statement follows the recommendations presented by the Committee on Publication Ethics COPE described by Barbour et al. (2017) Discussion document on best practice for issues around theses publishing available on <http://bit.ly/COPETHeses>.

## RESUMEN

DeVuelta es un proyecto cuyo principal objetivo es solucionar el problema que representan para el medio ambiente los empaques de un solo uso utilizados en el servicio de delivery. Este mismo, está centrado en los pequeños restaurantes dentro del Distrito Metropolitano de Quito, que usan empaques desechables en el servicio a domicilio, los cuales terminan rápidamente como residuos que provocan la contaminación y daño del medio ambiente y sus especies.

Al desarrollar una solución a la problemática planteada, nace la idea de crear un empaque resistente, duradero y reutilizable, a través del cual se brindan beneficios tanto para los consumidores, como para los restaurantes asociados gracias a un sistema de incentivos que permiten reutilizar los contenedores de manera constante.

**Palabras clave:** Reutilizable, empaque, contaminación, restaurantes, consciente, delivery.

## ABSTRACT

"DeVuelta" is a project whose main objective is to solve the problem that single-use packaging used in the delivery service represents for the environment. This project is focused on small restaurants in the Metropolitan District of Quito, which use disposable packaging in the delivery service, which quickly end up as waste that causes pollution and damage to the environment and its species.

By developing a solution to the problem, the idea of creating a resistant, durable and reusable packaging was born, through which benefits are provided for consumers and associated restaurants thanks to a system of incentives that allow reusing the containers constantly.

**Keywords:** Reusable, packaging, contamination, restaurants, conscious, delivery.

**TABLA DE CONTENIDO**

Introducción .....	9
Desarrollo del Tema.....	10
Propuesta de diseño.....	15
Conclusiones .....	19
Referencias bibliográficas .....	20
Anexo A: Título .....	21
Anexo B: Título .....	21
Anexo C: Título .....	21

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Mapa de empatía .....	10
Figura 2: Service BluePrint.....	12
Figura 3: Sistema producto/servicio .....	13
Figura 4: Logo DeVuelta .....	14
Figura 5: Empaque DeVuelta .....	14
Figura 6: Empaque DeVuelta.....	15
Figura 7: Etiqueta DeVuelta .....	15
Figura 8: Simulación menú restaurante asociado con DeVuelta .....	16
Figura 9: Señalética restaurantes DeVuelta .....	16
Figura 10: Simulación Página Web DeVuelta. ....	17
Figura 11: Video problemática DeVuelta .....	18
Figura 12: Comentarios entrevistas página web DeVuelta.....	18
Figura 13: Presentación empaques página web DeVuelta .....	19
Figura 14: Etiqueta página web DeVuelta. ....	20
Figura 15: Sistema producto/servicio página web DeVuelta.....	20
Figura 16: Misión y visión página web DeVuelta .....	21
Figura 17: Infografía beneficios página web DeVuelta.....	21
Figura 18: Call to action para vivir la experiencia DeVuelta .....	22
Figura 19: Contaminación evitada al usar DeVuelta .....	22



## INTRODUCCIÓN

El proceso de investigación, desarrollo y ejecución del presente trabajo fue realizado en conjunto con mi compañero de titulación Luis Miño.

La contaminación ambiental es un problema mundial que con el paso de los años toma fuerza debido a la gran cantidad de desechos que son generados diariamente. La industria de alimentos, juega un papel importante para la misma, principalmente por el exceso de empaquetado utilizado en el servicio de delivery gracias al uso desmedido de plástico de un solo uso. El mismo que, ha representando en épocas de pandemia “mayor protección” para los productos, pero mayor contaminación para el mundo. Según la ONU (2018) “Solo se ha reciclado 9% de las 9.000 millones de toneladas de plástico que se han producido en el mundo”. En Ecuador, los desechos utilizados principalmente en los servicios a domicilio según el diario El Universo (2019), son de aproximadamente 81 932 unidades de tapas de tarrinas y 58 102 unidades de tarrinas de comida.

La mayoría de los restaurantes locales, cuya atención es presencial, no le dan la debida importancia al empaquetado de su producto por servicio de delivery, ignorando el impacto negativo que estos generan en el medio ambiente. Esto se debe principalmente a los bajos costos de los empaques no sustentables en relación a los reutilizables o biodegradables. Devuelta busca potenciar el servicio de delivery de los restaurantes locales de Quito sin perjudicar al medio ambiente.

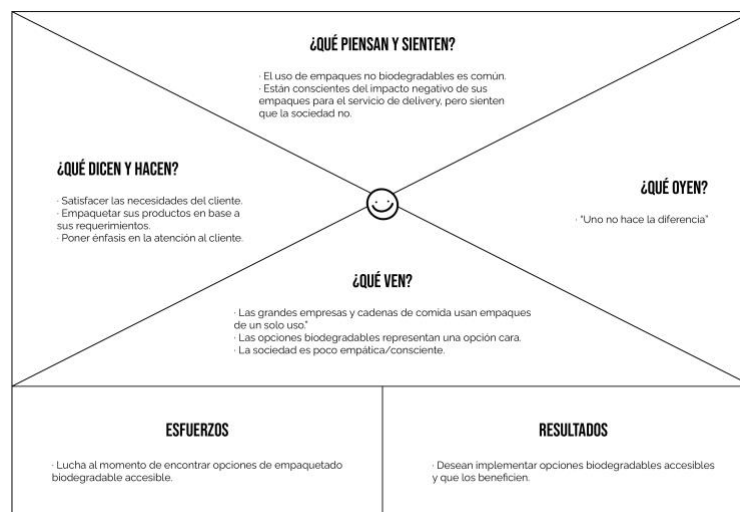
A través de entrevistas realizadas a dueños de estos restaurantes, se descubrieron las causas por las cuales no se opta por un empaquetado responsable y poder así, generar una solución que no solo beneficie al restaurante, sino también al consumidor y por supuesto, al medio ambiente

## DESARROLLO DEL TEMA

Gran parte de los desechos generados en el Ecuador provienen de los diferentes servicios de entrega a domicilio, en el que las cadenas de restaurantes son los principales generadores de residuos contaminantes al hacer uso de empaques cuya vida útil termina luego de un único uso. Por lo tanto, para conocer más del tema y poder así generar una solución, se planteó la problemática y el público objetivo.

El problema es que los dueños de los restaurantes pequeños de Quito usan packaging no sustentable para el servicio de delivery, lo que genera demasiada basura y contaminación.

Con la problemática planteada, se dio paso a realizar entrevistas al público objetivo, es decir, los dueños de los diferentes establecimientos de este tipo, con el fin de dar seguimiento y obtener información más a fondo acerca de sus opiniones y puntos de vista del problema y posible solución. Es así, como se creó el siguiente mapa de empatía (Figura 1).



**Figura 1:** Mapa de empatía

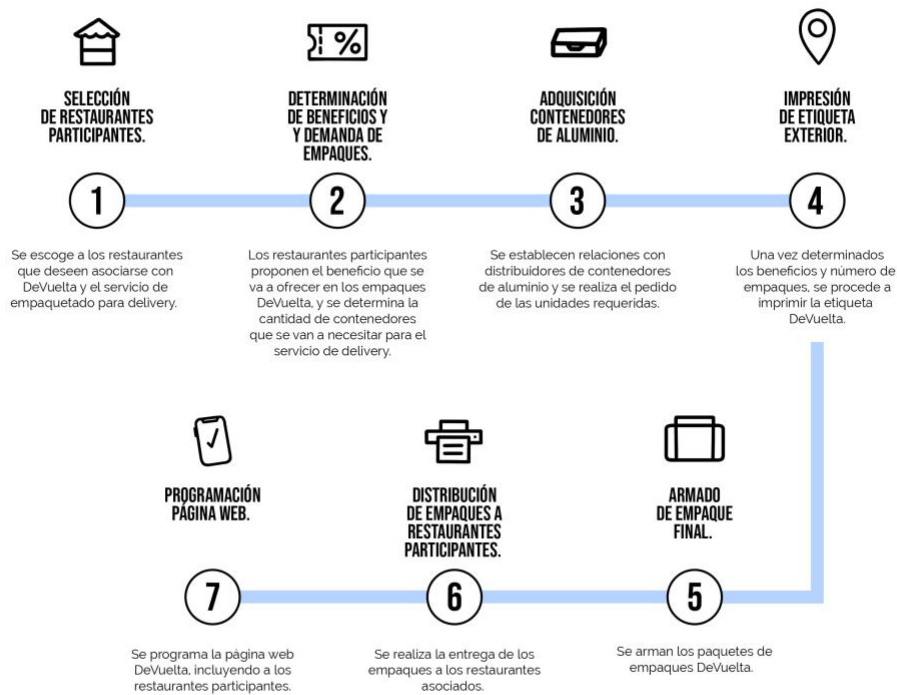
De igual manera, se realizaron entrevistas a clientes para conocer sus puntos de vista y necesidades acerca de los empaques de un solo uso, obteniendo así, conjunto con las opiniones de los dueños de los establecimientos, los 3 siguientes insights o verdades ocultas:

1. Los empaques usados para los servicios de comida son intuitivos, es decir, se sabe cómo usarlos y desecharlos, sin embargo, estos no comunican nuevas formas para aprovecharlos ni tampoco las consecuencias de sus usos como el impacto que generan en el medio ambiente.
2. La industria de empaques biodegradables, al estar en crecimiento/desarrollo, da paso a la creación/experimentación/diseño de empaques personalizados.
3. Los pequeños negocios de comida buscan que el éxito recaiga en el producto (alimento) y en la atención presencial, mas no en las experiencias o servicios que puedan brindar a sus consumidores en el servicio de delivery, es por ello, que el empaquetado dentro de estos negocios, queda en segundo plano.

Una vez conocidos los puntos de vista de los dueños de restaurantes y sus clientes, y luego del desarrollo de métodos tales como brainstorming, la creación del mapa de empatía, entrevistas/discusiones, y prototipados, se concluyó que la solución más apropiada para la problemática planteada es un sistema en el que tanto el restaurante como su consumidor y el medio ambiente resulten beneficiados y a la vez conozcan los aspectos positivos con los cuales están aportando al medio ambiente.

Es así como surge DeVuelta, un sistema de packaging resistente y reutilizable para los servicios de delivery de los pequeños restaurantes de Quito, que una vez utilizado, lavado y devuelto al restaurante, permite a los clientes acceder a beneficios tales como descuentos, productos gratis, promociones 2x1, entre otros. La propuesta aporta con el cuidado del medio ambiente al limitar el uso de empaques de un solo uso, motivando a los consumidores a cuidar el planeta y a la vez contribuyendo con la economía, desarrollo y crecimiento de los restaurantes, quienes no tendrán que gastar constantemente en empaquetado de un solo uso para sus órdenes.

Para conocer la forma en la que funciona DeVuelta con relación a los diferentes restaurantes participantes, se ha creado un Service Blueprint (Figura 2) en el que se explican las diferentes etapas y pasos a seguir para el buen funcionamiento del sistema producto/servicio.



**Figura 2:** *Service BluePrint*

Y para entender de mejor manera como funciona DeVuelta para los consumidores, se ha diagramado el sistema producto/servicio (Figura 3).



**Figura 3:** *Sistema producto/servicio.*

Una vez que el usuario realiza su pedido, este es entregado en los empaques DeVuelta, los mismos que una vez lavados y devueltos al restaurante en la siguiente compra, otorgan al cliente beneficios, logrando así que los restaurantes reutilicen los empaques en sus siguientes órdenes.

## PROPUESTA DE DISEÑO

La Marca DeVuelta cuenta con un diseño monocromático y simple/minimalista que permite su adaptabilidad a la vez que no entra en conflicto de importancia o jerarquía con las marcas ya existentes de los restaurantes participantes. El símbolo de marca es un logotipo tipográfico monocromático (Figura 4). Su nombre DeVuelta responde al ciclo dentro del user journey que inicia con la entrega y finaliza con la devolución del producto y obtención del beneficio.

The logo for DeVuelta features the word "devuelta" in a lowercase, sans-serif font. The letters "de" and "lta" are in black, while the "vuel" part is in a light blue color. The "v" and "e" are connected, and the "l" and "t" are also connected.

**Figura 4:** Logo DeVuelta.

Los materiales escogidos responden a la necesidad de empaques más resistentes que permitan su uso prolongado y que no terminen desechados y generando residuos en su primer uso, siendo así, la mejor opción el aluminio que al ser un material no corrosivo, impermeable, que conserva las temperaturas y dependiendo su aleación es reciclable entre el 95 y 100 % de sus componentes, es perfecto para las tarrinas de comida (Figura 5 y 6).

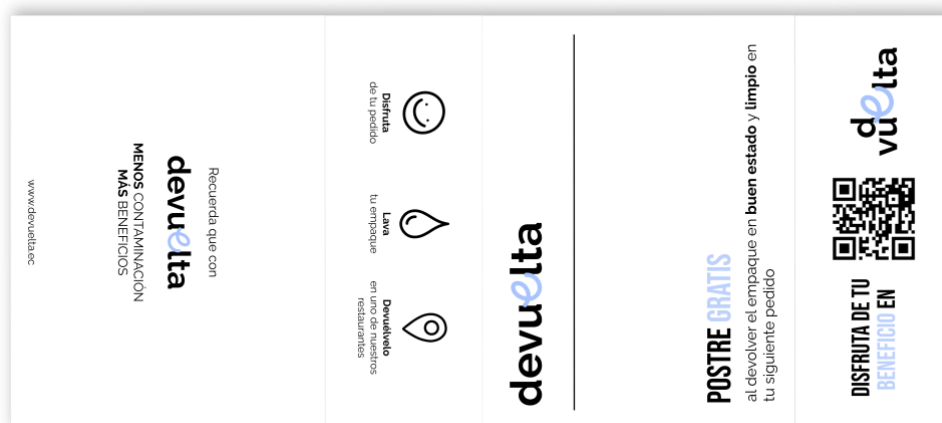


**Figura 5:** Empaque DeVuelta.



**Figura 6:** *Empaque DeVuelta.*

La etiqueta del empaque (Figura 7) hecha de papel plantable, muestra el descuento, promoción o producto gratis que se puede obtener al retornar el mismo, así como el proceso que se debe seguir para su devolución y un código QR en el que se brinda más información del servicio y la cadena de restaurantes asociados en los que se pueden reclamar los beneficios.



**Figura 7:** *Etiqueta DeVuelta.*

Se ha trabajado en piezas claves de los restaurantes, como la simulación de los menús de los establecimientos participantes (Figura 8), para mostrar al público que el negocio trabaja con DeVuelta, y de esta forma tener presente a la marca sin intervenir tanto en las piezas ya existentes del restaurante.



**Figura 8:** Simulación menú restaurante asociado con DeVuelta.

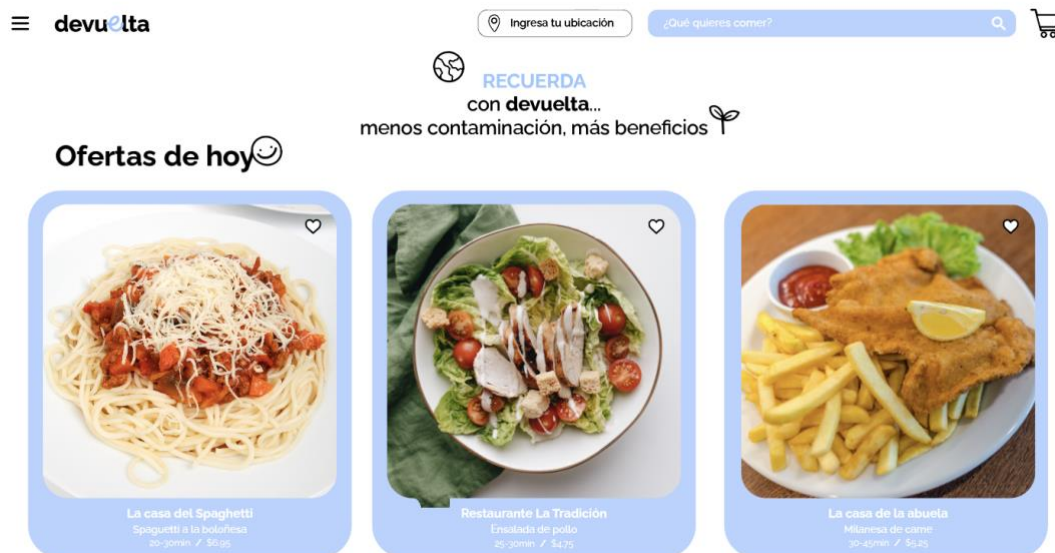
De igual manera, se ha trabajado en los anuncios exteriores de los restaurantes, como piezas de señalética (Figura 9) que presentan el logo de la marca y un código QR que les invita a conocer más acerca del servicio a través de su página web y redes sociales.



**Figura 9:** Señalética restaurantes DeVuelta.



Para la exhibición de DeVuelta, se ha establecido como principal objetivo el generar consciencia a través de una experiencia, por lo tanto, la narrativa de la misma consta en la simulación del proceso de compra en la página web de la marca (Figura 10). La misma, inicia mostrando la problemática en base a la cual se ha desarrollado el proyecto a través de un video (Figura 11), seguida de los comentarios de los entrevistados (Figura 12), la presentación de los empaques DeVuelta (Figura 13), la presentación de la etiqueta y los materiales de los que está hecho el empaque (Figura 14), la forma en la que funciona el sistema producto/servicio (Figura 15), la misión y visión (Figura 16), la manera en la que beneficia tanto al consumidor, como al restaurante y al medio ambiente (Figura 17), y por último un call to action que les invita a los usuarios a vivir el proceso de comprar con DeVuelta (Figura 18).



**Figura 10:** Simulación Página Web DeVuelta.



**Figura 11:** Video problemática DeVuelta.



**Figura 12:** Comentarios entrevistas página web DeVuelta.



Figura 13: Presentación empaques página web DeVuelta



**Figura 14:** Etiqueta página web DeVuelta.



**Figura 15:** Sistema producto/servicio página web DeVuelta.

# MISIÓN

**Posicionar** a la marca como una **alternativa eficaz** contra el empaquetado de un solo uso en comida.

---

**Manejar** una cadena de servicio de **empaquetado** para delivery **responsable con el medio ambiente** para pequeños, medianos y grandes **restaurantes.**

# VISIÓN

Figura 16: Misión y visión página web DeVuelta.

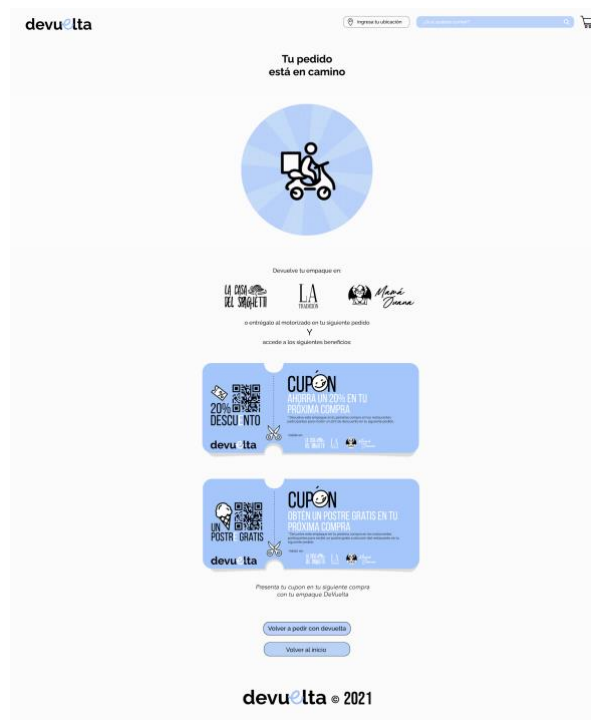


Figura 17: Infografía beneficios página web DeVuelta.



**Figura 18:** *Call to action para vivir la experiencia DeVuelta.*

Al tomar en cuenta uno de los insights de la investigación, se optó por mostrar el impacto positivo que generan los empaques DeVuelta, al dar a conocer la contaminación evitada al finalizar su compra online (Figura 18), agradeciendo al usuario por su elección consciente e informando de los beneficios a los que puede acceder al regresar su empaque en su siguiente compra.



**Figura 19:** *Contaminación evitada al usar DeVuelta.*

En cada una de las secciones se presenta la información a través de gifs animados, mockups y videos explicativos, con el fin de brindar una experiencia interactiva lo más real posible, que muestre al espectador la posibilidad de generar un gran cambio con una acción cotidiana si se la lleva a cabo con consciencia.

## CONCLUSIONES

Al diseñar un producto, es posible tener un mayor impacto si se lo aborda desde perspectivas que involucren directamente a los usuarios y para ello, es fundamental llevar a cabo un proceso de investigación, ideación y evolución. Hoy en día, el diseño de empaques, da gran importancia a la conexión con el consumidor, sin embargo, es fundamental tener consciencia del impacto que puede generar en otros usuarios, para lograr así, crear una solución que no perjudique a otros.

Con DeVuelta, se tomó en cuenta las necesidades de los 3 usuarios en los cuales los empaques tendrían impacto. Fue así como se encontró una alternativa viable en la que tanto el medio ambiente, los dueños de los restaurantes locales y los clientes obtuvieron beneficios al aplicar un sistema de economía circular que incentiva una sociedad más consciente.

Entender los caminos a tomar para encontrar una solución efectiva dio paso a muchas pruebas y errores durante todo el proceso, principalmente al momento de escoger los materiales con los que se trabajaría. El estar consciente del impacto que podrían tener los materiales del empaquetado, fue clave para cumplir el objetivo del proyecto, evitar la contaminación ambiental por el uso de empaques que son desechados al cumplir con una sola vida útil.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Cobo, A., Granizo, K., Ortiz, R. y Velasco, S. (Comunicación personal, 24 de febrero de 2021)

Galarza, G. (Comunicación personal, 13 de febrero de 2021)

Lalama, D. (Comunicación personal, 15 de febrero de 2021)

Vivero, A. (Comunicación personal, 24 de marzo de 2021)

El Universo (2019). *Iniciativas para frenar la contaminación del mar con residuos plásticos en Ecuador*. Obtenido el 17 de abril 2021 de <https://www.eluniverso.com/noticias/2019/02/12/nota/7186112/iniciativas-disminuir-contaminacion-mares-rios-ecuador/>

ONU(2018). *El Estado de los Plásticos: Perspectiva del Día Mundial del Medio Ambiente 2018*. Obtenido el 21 de abril 2021 de [https://wedocs.unep.org/bitstream/handle/20.500.11822/25513/state\\_plastics\\_WED\\_S\\_P.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://wedocs.unep.org/bitstream/handle/20.500.11822/25513/state_plastics_WED_S_P.pdf?sequence=5&isAllowed=y)

**ANEXO A: LINK EXHIBICIÓN DE DISEÑO COCOA-USFQ**

<https://www.exhibiciondediseno.net/humanx>

**ANEXO B: AFICHE EXHIBICIÓN DE DISEÑO COCOA-USFQ 2021****ANEXO C: LINK EXHIBICIÓN DE DISEÑO DEVUELTA**

<https://www.exhibiciondediseno.net/de-vuelta-home>

**ANEXO D: AFICHE EXHIBICIÓN DE DISEÑO DEVUELTA**