



**UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS
ARMADAS - ESPE**

**Departamento de Ciencias
Administrativas y de Comercio**



INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

GINA SOFIA BORJA GUERRERO

**RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL
APLICADA A LOS PROCESOS OPERATIVOS EN
ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS**

CASO RESTAURANTE LAMMHAUS

TUTORA: Martha Rea Dávalo

AGOSTO 2023

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS - ESPE
Departamento de Ciencias Administrativas y de Comercio
INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

GINA SOFIA BORJA GUERRERO



**RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL
APLICADA A LOS PROCESOS OPERATIVOS EN
ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS**

CASO RESTAURANTE LAMMHAUS

TUTORA: Martha Rea Dávalo

- **“LA
CREATIVIDAD
REQUIERE
TENER EL
VALOR DE
DESPRENDERSE
DE LAS
CERTEZAS”**

Erich Fromm



• INTRODUCCIÓN Y PROBLEMA



ALIMENTOS Y BEBIDAS

Actividad
económica
importante

11.8% Crecimiento
interanual

6.6% PIB



Gastronomía
sostenible



Valor
agregado



**RESPONSABILIDAD
SOCIAL
EMPRESARIAL**

OBJETIVOS

Determinar la responsabilidad social empresarial aplicada a los procesos operativos de los establecimientos de alimentos y bebidas estableciendo su relación con los objetivos de desarrollo sostenible con el propósito de aportar valor agregado al establecimiento.



THE GLOBAL GOALS

SITUACIÓN ACTUAL LAMMHAUS

- Levantamiento
- Caracterización



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

- Responsabilidad Social



ESTRATEGIAS DE MEJORA

- Procesos operativos



ESPECÍFICOS

MARCO TEÓRICO

CASO RESTAURANTE LAMMHAUS

TEORÍAS DE SOPORTE

TEORÍA DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Adam Smith

ECONÓMICO
Bienes y
servicios

SOCIAL
Principios y
relaciones sociales



AMBIENTAL
Conservación
de recursos

NORMAS ISO



sistema de gestion ambiental

**sistema de gestion
de calidad**

**SISTEMAS DE GESTIÓN DE
SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL**

GESTIÓN ALIMENTARIO

GUIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

**ENFOQUE
EN
PROCESOS**



Ordenar y gestionar la forma en que las actividades de trabajo crean valor para el cliente

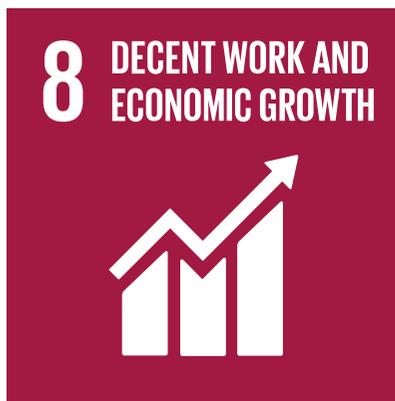
MARCO REFERENCIAL

CASO RESTAURANTE LAMMHAUS

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



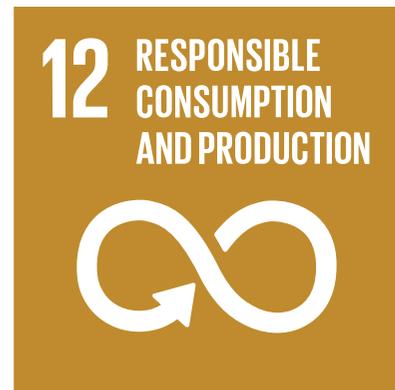
ECONÓMICO



SOCIAL



AMBIENTAL

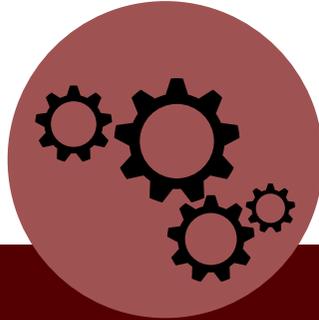


CONCEPTOS



DESARROLLO SOSTENIBLE

Exclusivamente ecológica, sustentabilidad social limitada, coevolución sociedad-naturaleza



PROCESOS OPERATIVOS

Acciones que permiten desarrollar las políticas y estrategias



RSE

Gestión de ética sobre la relación entre empresa y colaboradores acorde a desarrollo sustentable



VALOR AGREGADO

Superar las expectativas del cliente.

OBJETO DE ESTUDIO

CASO RESTAURANTE LAMMHAUS



LAMMHAUS

ALIMENTOS Y BEBIDAS

Sector Norte de Quito - Floresta
Desde **2015**
Especialidad: **cordero**

14

Empleados

100

Capacidad

\$\$\$

media-alta



Gastronomía



Vinos y Cocteles



Delicatenseen

GRUPO CORPORATIVO APA

Producción de proteína animal y agroindustria

VISIÓN

Llegar a ser un restaurante reconocido por su buen servicio y por ser el lugar donde se deguste los mejores cortes en carne de cordero; con costos asequibles, brindando una experiencia inigualable por sus sabores y ambientes hechos en Ecuador.

MISIÓN

Crear una cultura gastronómica a base de cordero para las presentes y futuras generaciones, ofreciendo servicios y productos nuevos de gran calidad directos del productor.

MARCO METODOLÓGICO

CASO RESTAURANTE LAMMHAUS

DISEÑO METODOLÓGICO

Diseño no Experimental



ENFOQUE

MIXTO Cualitativo
Cuantitativo

TIPO DESCRIPTIVA

INSTRUMENTOS



ENCUESTA

Clientes externos
(consumidores)

ENTREVISTA

**Propietarios y
clientes externos**
(colaboradores)

POBLACION Y MUESTRA

UNIDAD DE ANÁLISIS Muestra

$$n = \frac{Z * p * q * N}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

n = Muestra

N = Población finita = **350**

e = margen de error (**5%**)

p = frecuencia esperada (**50%**)

q = 1-p = **50%**

Z = nivel de confianza (**96%**)

$$n = \frac{1,96 * 0,5 * 0,5 * 350}{0,05^2 * (350 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{171,5}{1,8329}$$

$$n = 93,56$$

Entonces, la muestra la integraron 94 clientes.

PROCEDIMIENTO Y RECOLECCION DE ANÁLISIS DE DATOS



Muestra



Instrumentos



Interrogantes

TRATAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

Tabulación y graficación



Análisis e Interpretación



RESULTADOS

CASO RESTAURANTE LAMMHAUS

ENCUESTA A CLIENTE EXTERNO



GRADO DE SATISFACCIÓN

54% Muy Satisfechos
40% Satisfechos



SI HAY CALIDAD DEL SERVICIOS



DEFICIENCIAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

65% No existen



FALTA DE SEGUIMIENTO Y LARGO TIEMPO DE ESPERA

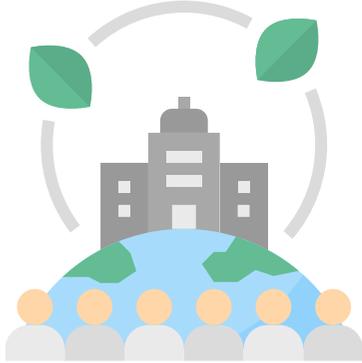


ACCIONES PARA SATISFACER AL CLIENTE

50% Lectura de comentarios
22% Personal Capacitado y mejora de tiempos



CUMPLIR CON EXIGENCIAS DE CONSUMIDORES

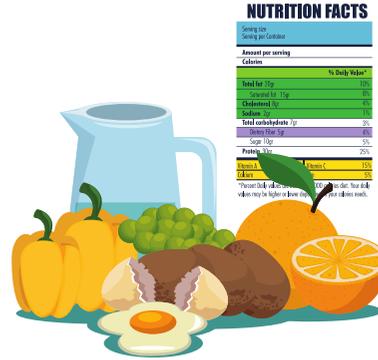


RESPONSABILIDAD SOCIAL

80% Si



ABORDA INICIATIVAS



PRÁCTICAS PERCIBIDAS

28% Educación y conciencia

24% Apoyo proveedores locales

17% Empleo diverso y equitativo

VALOR DE LAS PRÁCTICAS



Reciclaje y reducción de residuos

Empleo diverso y equitativo

Uso de ingrediente locales



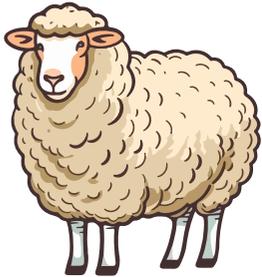
Instalaciones inclusivas

Uso de energías renovables

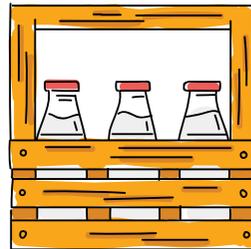
Donación de excedentes

ENTREVISTA CLIENTE INTERNO Y PROPIETARIOS

PROCESOS INTERNOS



Agropecuaria



Lechería



Delicatessen



Restaurante

- PRODUCCIÓN
 - SERVICIO AL CLIENTE
 - ADMINISTRACIÓN
-
- REQUISICIÓN
 - COMPRAS
 - RECEPCION DE PRODUCTOS
-
- ALMACENAMIENTO

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL



HERRAMIENTA



AMBIENTAL

- Manejo de Desechos
- Uso eficiente de energías
- Mantenimiento preventivo de equipos

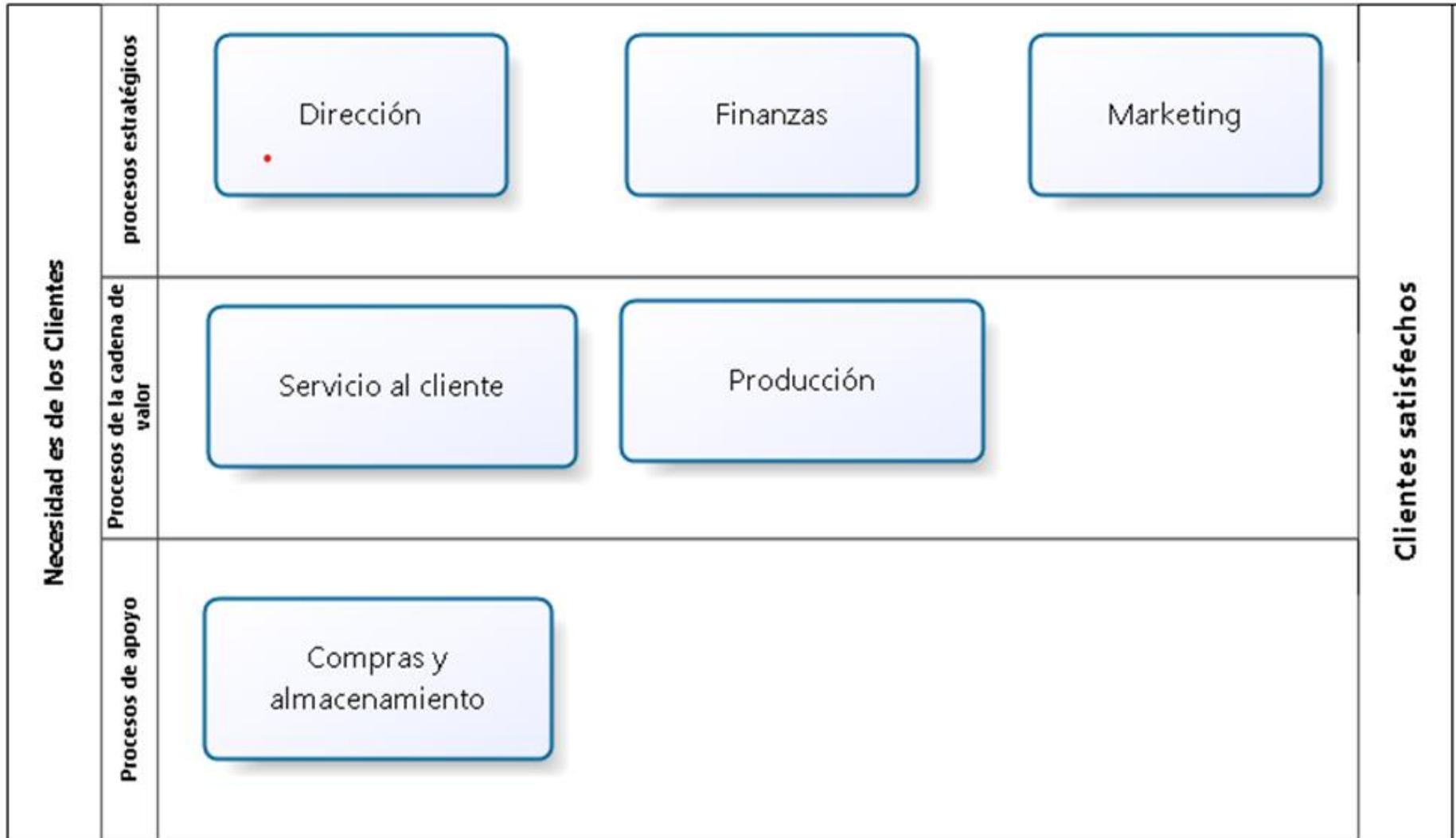
SOCIAL

- Personal capacitado
- Sueldos y Bonificaciones
- Quejas y reclamos
- Comunidad y productos locales
- Accesibilidad

ECONÓMICO

- Índice de ventas

MAPEO DE PROCESOS RESTAURANTE LAMMHAUS GRILL & BAR



PROPUESTA

CASO RESTAURANTE LAMMHAUS

ESTRATEGIAS DE MEJORA



INDICADORES CLAVE

de cada proceso



DISEÑO DE ESTRATEGIAS

Objetivos y herramientas

- Ofensivas
- Defensivas
- Reorientación
- Supervivencia



ANÁLISIS CONTINUO

de métricas y resultados



FODA SITUACIÓN ACTUAL



CAME ELABORACIÓN DE ESTRATEGIAS

garantizar el
cumplimiento de los
objetivos

OFENSIVAS

MANEJO DE RESIDUOS

- Cultura Empresarial
- Tendencia Social



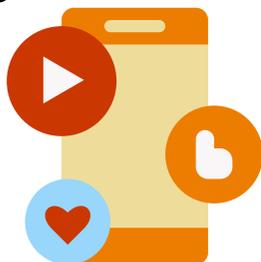
PROVEEDORES LOCALES

- Disponibilidad
- Producción Agrícola y ganadera



REDES SOCIALES

- Reconocimiento
- Demostración RSE



TRABAJO JUSTO

- Sueldo competitivo
- Ambiente favorable



DEFENSIVAS

INSEGURIDAD

- Falta de oportunidades
- Motivar el empleo justo



RECONOCIMIENTO DE RSE

- Clientes externos
- Combatir la perspectiva



POLÍTICAS

- Manejo de Residuos
- Competencia con protocolos definidos
- Priorizar RSE



REORIENTACIÓN

DESARROLLAR PROTOCOLOS

- Estandarización de recetas
- Gestión de Quejas y Reclamos
- Manejo de Redes Sociales



SUPERVIVENCIA

COMPETENCIA

- Generar protocolos
- combatir presencia de locales



ADOPTAR RSE

- Política Interna
- Prioridad a esta norma
- Minimizar impacto engativo



CONTENIDO DE VALOR

- Apoyo Social
- Comunicados



CONCLUSIONES

FORTALEZAS

Manejo de Desperdicios
Contratación personal con limitación social

OPORTUNIDADES

Productos orgánicos

DEBILIDADES

carencia de Protocolos para los procesos

AMENAZAS

Comentarios negativos



RSE



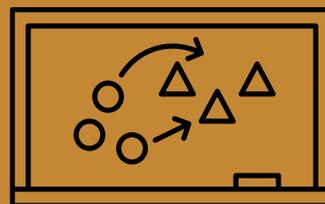
ODS



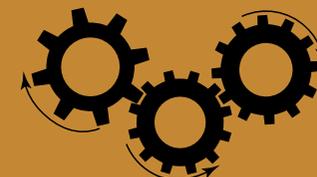
VALOR AGREGADO



RESULTADOS



**ESTRATEGIAS
DE RSE**



**MEJORAR
PROCESOS**

RECOMENDACIONES

Para Lammhaus Grill & Bar



CONSIDERAR LOS RESULTADOS

Contexto Actual
Responsabilidad Social Empresarial



DESARROLLO Y ADOPCIÓN PROTOCOLO

Cumplir con la RSE frente a ODS



PONER EN MARCHA ACCIONES

Mejorar procesos operativos