ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA PRIVADA
"TOULOUSE LAUTREC"

PROPUESTA DE DISEÑO PARA MEJORAR LA EFICIENCIA DE GESTIÓN SOSTENIBLE DE DESPERDICIOS EN LOS RESTAURANTES DE LA FRANQUICIA "T.G.I FRIDAYS" EN LIMA METROPOLITANA

Trabajo de Investigación para obtener el grado de Bachiller en Arquitectura de Interiores

AUTOR:

GIOVANNA ELIZABETH LA ROSA GONZALES
(https://orcid.org/0000-1111-0000-1111)

Asesor

MARY CONSUELO ALBAN SOLIS
(https://orcid.org/000-0001-7464-9687)

Lima - Perú
2023

REV. INV. - GIOVANNA LA ROSA GONZALES_LCH.pdf

Reporte 2

Reporte 2

Desarrollo Educativo S.A. Instituto Toulouse Lautrec

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::11391:464131017

Fecha de entrega
2 jun 2025, 2:43 p.m. GMT-5

Fecha de descarga
2 jun 2025, 3:05 p.m. GMT-5

Nombre de archivo
REV. INV. - GIOVANNA LA ROSA GONZALES_LCH.pdf

Tamaño de archivo
2.2 MB

45 Páginas

6599 Palabras

38.754 Caracteres

24% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text
- Cited Text

Exclusions

- 1 Excluded Source

Top Sources

19% Internet sources
1% Publications
16% Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

INDICE

1. Resumen……3
2. Contextualización del problema……3
3. Justificación ……4
4. Reto de innovación ……...6
5. Sustento teórico……10
   4.1 Estudios previos……11
   4.2 Marco teórico ……12
6. Beneficios ……16
7. Propuesta de valor……18
   6.1 Propuesta de valor……..18
   6.2 Segmento de clientes……..18
   6.3 Canales……...19
   6.4 Relación con los clientes ……...19
   6.5 Actividades clave ……..20
   6.6 Recursos clave ……...20
   6.7 Aliados clave……..21.
   6.8 Fuentes de ingreso……..21
   6.9 Presupuesto…….22.
8. Resultados…….27
9. Conclusiones ……....28
10. Bibliografía……...29
11. Anexos……..35

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Nombre de la tabla……
Tabla 2. Nombre de la tabla……

Resumen del Trabajo de Investigación

El presente trabajo de investigación, titulada “Propuesta de diseño para mejorar la eficiencia de gestión sostenible de desperdicios en los restaurantes de la Franquicia “T.G.I Fridays” en lima Metropolitana, refiriendo que, la gestión de los desperdicios en los restaurantes debe de ser prioritario, así mismo la forma de limpieza de espacios de almacenaje o de un uso con probabilidades contaminación como son: neveras, congeladoras, superficies, entre otros; dando respuesta a la pregunta ¿ De qué manera se podría propiciar la gestión sostenible de desperdicios en los restaurantes de la franquicia T.G.I Fridays en Lima Metropolitana?. Teniendo como objetivo general en diseñar una propuesta para mejorar la gestión sostenible de desperdicios en los restaurantes de la franquicia antes mencionada, Se aplicó la metodología de resolución Design Thinking para tomar como centro al usuario y Lean Startup para impulsar la implementación de los resultados, contemplando la colaboración y el pensamiento visual, como la técnica persona, mapa de actores, mapa de trayectoria, canvas de propuesta de valor, canvas de modelo de negocio, entre otras.

Para hacer Frente a esta necesidad planteada se propone un diseño para la mejora de desperdicios en los restaurantes de la franquicia “T.G.I FRIDAYS” en lima metropolitana, enfocándose en resolver una problemática existente que afecta preocupantemente al medio ambiente y que no recibe la atención necesaria que es la falta de gestión sostenible de desperdicios.

Este modelo ha sido consultado con el público objetivo a través de entrevistas y encuestas que validan la propuesta y que proponen mejorar la eficiencia de gestión sostenible antes propuesta.

Palabras Clave: Eficiencia de Gestión, Gestión sostenible, desperdicios.

1. Contextualización del problema:

Según MINAM (2021), puntualiza que, en Perú, los restaurantes producen una cantidad promedio de desechos diarios que oscila entre 40 y 500 kilos, y únicamente se recicla aproximadamente un 4% de los residuos orgánicos, en ese sentido, en áreas rurales como la Amazonía o los Andes, los grupos comunitarios practican el uso máximo de cada alimento. Se estima que los desechos afectan el medio ambiente en un 5%, centrándose únicamente en los residuos sólidos (Banco Mundial, 2016).

La práctica de recolección de alimentos en las comunidades rurales es significativa no solamente desde una perspectiva medioambiental, sino también considerando aspectos culturales y sociales ya que contribuye a mantener el vínculo de la comunidad con la naturaleza y preservar el patrimonio culinario; es por ello que se debe de fomentar la educación ambiental y la ejecución de tácticas para disminuir y reciclar residuos en el sector de restaurantes en Perú, con el fin de afrontar este desafío.

Se propone un diseño de un producto que generará eficiencia y eficacia en el manejo de residuos generados en la franquicia de T.G.I Fridays en Lima Metropolitana. En la actualidad, el producto existente no contribuye a resolver el problema que enfrentamos. Por ese motivo, hemos optado por realizar un cambio incremental de este producto, de tal manera que cumpla con los requisitos mínimos para dar una solución eficaz a la problemática.

Para comprender la operación, mecánica de trabajo y la situación presente en lo que respecta a la administración de desperdicios en los restaurantes de la franquicia de T.G.I Fridays en Lima Metropolitana, se llevó a cabo una investigación en campo. Esta nos proporcionó los siguientes hallazgos: su flujo de trabajo es intenso, rápido, baja presión

y por rango horario. Por lo cual, entendimos que los principales beneficios que debemos tomar en cuenta para ejecutar nuestro diseño son cinco: visibilidad, facilidad de comprensión, resistencia, facilidad de limpieza y sostenibilidad.

Se realizaron 82 encuestas dirigidas a los empleados de las áreas gerencial y operativa de los restaurantes de la franquicia “T.G.I Fridays” en Lima Metropolitana. Los resultados señalan que el 80% de los establecimientos no implementa una gestión adecuada de sus residuos, mientras que el 20% restante lo hace únicamente para cumplir con las regulaciones municipales del distrito al que pertenecen.

El problema identificado es que al no haber un producto que se adecue a sus necesidades para lograr la gestión de sus desperdicios, prefieren no comprometer su operación y no tomar acción para resolverlo.

Nuestro reto de diseño es: ¿Cómo podemos diseñar un producto que facilite la organización de los desperdicios generados por los restaurantes de la franquicia “T?G.I Fridays” en Lima Metropolitana. sin perjudicar su operación?

El objetivo de este enfoque integrado es emplear innovación, manejo sustentable de los recursos naturales, educación y concientización para crear restaurantes que puedan operar de manera ecológica sin comprometer la calidad de los alimentos ni la experiencia del cliente. La adecuada separación de residuos conlleva ventajas medioambientales al posibilitar su transformación en productos completamente nuevos, prolongando así su utilidad y contribuyendo a la preservación de los recursos naturales del planeta.

2. Justificación

La presente investigación se enfoca en resolver una problemática existente que afecta preocupantemente al medio ambiente y que no recibe la atención necesaria que es la falta de gestión sostenible de desperdicios en los restaurantes de la franquicia “T.G.I Fridays". Para ello, se propone desarrollar una empresa llamada ECOSOLUTION que brindará soluciones innovadoras.

2.1 Justificación Social

La industria de los restaurantes enfrenta una presión cada vez mayor para adoptar prácticas sostenibles que optimicen los recursos naturales y reduzcan el impacto ambiental, dado a los cambios operacionales que estos implican; sin embargo, a pesar de su importancia, la población peruana no le da la atención necesaria, lo que termina afectando de manera negativa al medio ambiente. Un establecimiento gastronómico con enfoque sostenible debe operar de manera que resguarde y recupere los recursos naturales, fomentando la equidad social en las diversas comunidades en las que participa (Rey, 2016). La dedicación de los empleados a una conciencia social sólida puede elevar de manera significativa la moral, la motivación y la retención del personal, ya que experimentarán un sentido de orgullo al saber que su labor contribuye a una causa positiva. (Azcárate, 2021)

Por este motivo, se ha decidido enfocar la investigación en los restaurantes de la franquicia “T.G.I Fridays" de Lima Metropolitana; ya que, se considera que un establecimiento gastronómico sostenible debe funcionar de modo que salvaguarde y recupere los recursos. que por la falta de desarrollo de gestión ambiental en la actualidad no se realiza. Ellos se verán beneficiados al recibir una propuesta innovadora que ayude

no solo a reducir sino a reutilizar los desechos para mejorar su performance y de esta manera puedan ser capaces de generar un bienestar emocional que tenga un impacto positivo en diferentes aspectos de sus vidas.

Los restaurantes de la franquicia "T.G.I Fridays" en Lima Metropolitana experimentarán beneficios al contar con un socio estratégico que proporciona ventajas tangibles tanto para los colaboradores como para la sociedad. Esta asociación alinea los valores empresariales con la sostenibilidad y fomenta un impacto positivo en el medio ambiente.

2.2 Justificación práctica

Esta investigación se efectúa debido a la necesidad de ayudar a la reducción de la falta de gestión sostenible de desperdicios en los restaurantes de la franquicia "T.G.I Fridays" en Lima Metropolitana, los restaurantes podrían ser 9% más rentables si gestionaran a la perfección el tema de los desechos, ello refirió Diario Gestión (2017), así mismo entre el 6% y el 16% del costo del alimento para un restaurante es desperdiciado, añadió Reiser en el mismo diario.

Por lo que la propuesta de negocio busca aliviar esta problemática a fin de que los restaurantes de la franquicia de T.G.I fridays en Lima Metropolitana puedan reducir los desperdicios por la deficiente gestión sostenible así ayudar al ambiente, y generar más ingresos.

2.3 Justificación metodológica

Con el objetivo de proponer una solución innovadora para esta problemática se ha empleado la metodología Toulouse Thinking; que de manera creativa, flexible, colaborativa y ágil, permite recopilar la información necesaria. Este procedimiento consta de las siguientes etapas: Investigar, Idear, Desarrollar, Transferir. Cada una de

estas etapas sirve para lograr ensamblar la idea, desde lo más simple hasta lo más complicado, esta metodología favorece el estudio del tema elegido, la identificación una problemática concreta junto a sus actores y sus variables que permiten evidenciar los insights y nuevos hallazgos, la visualización de distintas alternativas de solución y de posibles resultados, para así poder reconocer las mejoras que, de manera progresiva, se irán implementando en la propuesta de solución hasta lograr afinarla.

Del mismo modo, otra herramienta importante durante el desarrollo del proyecto fue el mapa de actores que ayudó a definir todos los actores que se encontraban en relación al tema y problema planteado.

Además, la aplicación del mapa mental posibilita obtener una comprensión completa de la información, facilitando la identificación de conexiones clave que condujeron a la formulación de la propuesta de solución más adecuada.

La encuesta y la entrevista, desempeñando roles fundamentales como instrumentos de investigación exploratoria primaria, han brindado una perspectiva integral dentro del contexto de las estrategias generales. Estas metodologías han posibilitado la adquisición y el procesamiento eficaz de datos a través del muestreo de sujetos, contribuyendo de manera significativa a la celeridad en el desarrollo del proceso de investigación.

Al utilizar la herramienta conocida como "Lienzo de Modelo de Negocios", se realizó un análisis exhaustivo que facilitó la obtención de una visión comprensiva y simplificada de las ideas presentadas y del modelo propuesto, gracias a sus 9 divisiones.

3. Reto de Innovación

3.1. Pregunta General

¿De qué manera se podría propiciar la gestión sostenible de desperdicios en los restaurantes de la franquicia T.G.I Fridays en Lima Metropolitana.?

3.2. Pregunta Especificas.

- **P1**: ¿Cómo lograr la gestión de residuos en los restaurantes de Lima Metropolitana - 2023?
- **P2:** ¿Cuáles son las herramientas y/o recursos que ayudarán a mejorar la gestión sostenible de desperdicios en los restaurantes de Lima Metropolitana - 2023?
- **P3**: ¿De qué manera beneficiará el impacto de la mejora en la gestión de residuos en los restaurantes de la franquicia T.G.?I Fridays en Lima Metropolitana.

3.1 Objetivos

3.1.1. Objetivo General

Diseñar una propuesta para mejorar la gestión sostenible de desperdicios en los restaurantes de la franquicia T.G.I Fridays en Lima Metropolitana.

3.2.2. Objetivos Específicos

- **OE1:** Conocer la situación de la gestión de residuos en los restaurantes de la franquicia T.G.I Fridays en Lima Metropolitana.
- **OE2:** Identificar las herramientas y/o recursos que ayudarán a mejorar la gestión sostenible de desperdicios en los restaurantes de la franquicia T.G.I Fridays en Lima Metropolitana.
- **OE3**: Determinar el impacto de la mejora en la gestión de residuos en los restaurantes de la franquicia T.G.I Fridays en Lima Metropolitana.

4. Sustento teórico

4.1 Estudios previos

Bravo y Mogollón. (2019), refieren como objetivo en su trabajo de investigación titulado “Diagnóstico del proceso de logística inversa para la gestión de residuos sólidos en MYPES del sector de restaurantes en Lima Metropolitana” qué procedimientos propuestos por Henricus Le Blanc en el modelo pueden ser reproducidos en estas entidades. a través de la técnica de recolección de información realizando entrevistas individuales con cuestionarios predeterminados y estandarizados y la observación directa estructurada y no estructurada de las actividades realizadas en la administración. Concluyendo que los restaurantes, realizan procesos de gestión de devoluciones basada en la experiencia práctica y carecen de políticas formales. Se observaron variaciones en la ejecución de subprocesos y la importancia asignada a cada uno. A pesar de que la mayoría de residuos son orgánicos, con potencial de reaprovechamiento, existen desafíos en la segregación efectiva debido a la falta de cooperación y capacitación.

Palian y Tipiani. (2022) Mencionan también como objetivo en la investigación titulada “Beneficios de la aplicación del Zero Waste en restaurantes” el análisis de los aspectos positivos de implementar Zero Waste en establecimientos gastronómicos basándose en el enfoque metodológico mediante la revisión de literatura con un enfoque integrador logrando engranar la información que se encontraba dispersa en la literatura, la revisión de literatura y la aplicación de un enfoque integral. Los resultados más importantes son el ahorro de costos teniendo al Zero Waste como una herramienta de gestión que permite a los restaurantes aplicar principios de sostenibilidad dentro de los procesos, la mejora de la imagen empresarial brindando a su público objetivo productos

de calidad optando por el consumo de productos que no generan riesgo ambiental proyectando un valor agregado percibido por los clientes como responsabilidad social.

Vitalino,. (2019) tiene como objetivo en la investigación titulada “Gestión de mermas en los restaurantes del distrito del distrito de Miraflores” identificar la naturaleza de la gestión de excedentes en los establecimientos gastronómicos comprometidos con la sostenibilidad. dicho distrito utilizando una técnica de investigación descriptiva con instrumentos cualitativos; dado que es posible adquirir datos válidos mediante experiencias, observaciones y conocimientos recopilados a través de entrevistas con propietarios y empleados de restaurantes comprometidos con la sostenibilidad. Los resultados nos ayudaron a llegar a la conclusión que la cocina sostenible en el Perú aún tiene mucho por aprender y mejorar. Existe la necesidad de empezar nuevos proyectos y que existan capacitaciones para evitar el desperdicio excesivo y la contaminación que estos generan. principalmente llevando el conteo de la merma que generan las cocinas de los restaurantes y los costos suponiendo que los desperdicios puedan ser reutilizados en vez de desechados.

Cosme, (2021) Detalla como objetivo en la investigación titulada “Gestión integral de los residuos sólidos y la calidad ambiental sostenible en Lima Metropolitana” establecer la conexión entre la gestión integral de residuos sólidos y la preservación de la calidad ambiental sostenible en Lima Metropolitana; utilizando la investigación descriptiva correlacional, de enfoque no experimental y enfoque transversal correlacional, de iguall manera , la encuesta como instrumento. Los resultados concluyen que el manejo completo de los desechos sólidos, el almacenamiento, la recolección y transporte, el reaprovechamiento del material valioso, la gestión administrativa del

manejo, el mejoramiento de las habilidades de la población guarda una estrecha relación con la preservación de la calidad ambiental sostenible en Lima Metropolitana.

Konno, (2019) Resuelven como objetivo de la investigación titulada “Fruté: Kit de reutilización de residuos orgánicos como vía para fomentar la conciencia ambiental” hacer uso de la acumulación de cáscaras de frutas como una medida para fomentar prácticas sostenibles aplicando dos métodos de investigación cualitativa: focus group y diseño participativo que permitieron generar una propuesta de solución sumando la observación para el análisis con el propósito de derivar conclusiones acerca de enfoques novedosos para manejar el material. Los resultados fueron que la acumulación de residuos sólidos orgánicos es causada por la falta de segregación de desperdicios, una desorganizada gestión de desechos, y la cultura consumista causando daños en el ecosistema creando un Kit de reutilización de residuos orgánicos como vía para fomentar el desarrollo de prácticas sostenibles mediante la reutilización de cáscaras de frutas a través del diseño de herramientas de cocina que transforma, mediante procesos sencillos.

4.2 Marco Teórico

4.2.1. Sostenibilidad:

En las últimas décadas, se ha observado un desarrollo significativo en el concepto de sostenibilidad. Esta evolución se ha expandido incluso al ámbito de los proyectos, fusionando la administración con las partes constituyentes de las organizaciones y los elementos que cohesionan, como los propios proyectos. Se realiza un análisis exhaustivo de los proyectos, abordando de manera rigurosa aspectos tales como la dimensión económica (rendimiento financiero, beneficios derivados de buenas prácticas, gestión de costos, ética empresarial, relación con clientes, gobierno corporativo, gestión de la innovación, rendimiento económico, contabilidad ambiental, gestión de intangibles,

internacionalización y mejoras en las instalaciones), la dimensión ambiental (recursos naturales, energía, agua, biodiversidad, sistemas de gestión de políticas ambientales, gestión de impactos ambientales, ecoeficiencia, justicia ambiental, educación ambiental, estrategia climática e informes ambientales) y la dimensión social (prácticas laborales, relaciones con la comunidad local, participación de partes interesadas, financiamiento de acciones sociales, justicia social, relación con proveedores, relación con contratistas, contribución a campañas sociales, derechos humanos, salud del consumidor, respeto a la privacidad, relación con sindicatos, negociación colectiva e informes sociales). (Porras, 2017)

4.2.2. Gestión Sostenible

En el ámbito de la gestión sostenible en un restaurante, la cultura y conciencia del personal son factores determinantes para el éxito de cualquier programa orientado a la eficiencia en la gestión de desperdicios. Similar al planteamiento de la tesis mencionada, el personal del restaurante, especialmente aquellos asignados al área ambiental, desempeña un papel crucial en la implementación efectiva de prácticas sostenibles. La calidad y cantidad de personal dedicado a estas funciones impactan directamente en la administración y organización de iniciativas ambientales. En este sentido, el número adecuado de miembros del personal en el área ambiental se relaciona con la capacidad de crear una cultura organizativa orientada hacia la sostenibilidad. Un equipo bien dimensionado permite una mejor división de funciones y un enfoque más preciso hacia las tareas relacionadas con la gestión de desperdicios. La conciencia y compromiso del personal son esenciales para garantizar que las prácticas sostenibles no solo se implementen, sino que también sean internalizadas por todos los empleados del

restaurante. Un equipo comprometido puede liderar iniciativas de capacitación y sensibilización, fomentando una cultura organizativa consciente de la importancia de reducir, reutilizar y reciclar, contribuyendo así al éxito del programa de gestión sostenible en el restaurante.

4.2.3 Eficiencia de Gestión:

Según Díaz (2020) refiere que l**a** eficiencia es la consecución de resultados, metas u objetivos, con el menor empleo de recursos posibles. La economía implica una asignación correcta de los recursos: tiempo, dinero, capacidad instalada, materia prima, etc, para mejorar el bienestar de las personas. La eficiencia es un concepto siempre relativo que se obtiene en comparación con las otras alternativas disponibles sobre la acción tomada, considerando los recursos empleados para el logro de los resultados. La eficiencia consiste en alcanzar el mejor resultado en términos del objetivo, con los recursos disponibles**.** Existe linealidad entre eficacia, efectividad y eficiencia**,** con el agregado de otro concepto importante que es la seguridad, es decir la reducción de riesgos que debe soportar un ciudadano al ser objeto de la práctica habitual. No se puede llegar a la eficiencia sin pasar por la efectividad.

4.2.4 Desperdicios

Torres (2014) Refiere que los desperdicio son cualquier ineficiencia en el uso de equipo, material, trabajo, o capital en cantidades que son consideradas como necesarias en la producción de una construcción. Incluye tanto la incidencia de material perdido y la ejecución de trabajo innecesario, lo que origina costos adiciones y no agrega valor al producto. El originar costos y no generar valor, es la base del concepto de desperdicio.

Se distingue un desperdicio inevitable como aquel en que la inversión para evitarlo es mayor que la economía que produce. Un desperdicio evitable cuando el costo del desperdicio es más alto que el costo para prevenirlo. La proporción de estos desperdicios depende de la empresa y dela obra en particular, y está asociado al desarrollo tecnológico

5. Beneficios:

Este proyecto de innovación se focaliza principalmente en cuatro perfiles de trabajadores, siendo el primero dirigido a los gerentes generales de los restaurantes, como es el caso de Jorge Velarde. Este joven de 28 años está en la búsqueda de métodos para mejorar la segregación de los desechos que se generan en su establecimiento. Actualmente, Jorge solo logra separar el 22% de todos los desperdicios producidos en su restaurante, lo cual le genera insatisfacción, ya que considera que esta cifra no compensa el impacto ambiental generado en comparación con la cantidad total de desechos generados.

El segundo perfil en el que consideramos enfocar este arquetipo es en los gerentes de restaurantes que no contribuyen a mitigar el impacto ambiental originado por sus establecimientos, ejemplificado por Cristhian Obando, de 31 años. Él sostiene firmemente la creencia de que la implementación de medidas para la segregación de desperdicios afectaría adversamente la operación de su restaurante. Según él, esto provocaría tiempos de servicio más lentos e ineficientes, ya que argumenta que las medidas y productos existentes no se adaptan a las necesidades específicas de su establecimiento, razón por la cual prefiere no asumir ese riesgo.

Como tercer arquetipo, nos enfocamos en los colaboradores de cocina, aquellos que son responsables de desechar y generar la mayor cantidad de desperdicios que se producen en la empresa, ya que no solo involucran desperdicios de alimentos, sino también de plásticos, papeles y cartones. Un ejemplo representativo es Marla Rojas, de 25 años de edad. Marla, manifiesta inquietud ante la ausencia de iniciativas, tanto por parte de las municipalidades como de la empresa para promover medidas de segregación

de residuos. Según ella, la cantidad diaria de desperdicios que generan tiene un efecto negativo en el medio ambiente., y le duele que no se tomen acciones al respecto.

Como arquetipo final, hemos decidido centrarnos en el personal de servicio, que cumple una función esencial. en la segregación de residuos debido al gran número de clientes que atienden diariamente. Este es el caso de Luciana Espinoza, de 24 años, quien comparte su pesar por la considerable cantidad de desperdicios generados a diario, los cuales se convierten en desechos no segregados. Además, comenta que no cree posible llevar a cabo una segregación eficiente de los desperdicios sin que esto afecte la eficiencia de su trabajo durante la operación. Sugiera que la implementación de contenedores adicionales en otro lugar podría ser inconveniente debido a su tamaño y consumiría demasiado tiempo.

El beneficio distintivo de nuestro producto para abordar las preocupaciones de nuestros clientes radica en su diseño personalizado, ajustado según los resultados del estudio de campo realizado en sus restaurantes. Este diseño garantiza que no interferirá con el flujo de la operación. Además, al ser conscientes de su uso constante, hemos optado por fabricarlo con plástico reciclado. Esta elección no solo proporciona practicidad en términos de transporte y limpieza, sino que también garantiza un mantenimiento mínimo y una durabilidad prolongada.

En línea con nuestros objetivos estratégicos, este proyecto de innovación agiliza de manera eficaz y visual la segregación de desperdicios. Su diseño está pensado para no requerir espacio adicional, permitiendo una identificación rápida por parte de los colaboradores mediante el uso de códigos de color que garantizan su identificación y accesibilidad para todos los integrantes del equipo.

6. Propuesta de valor:

6.1 Propuesta de valor

Esta iniciativa tiene como objetivo proporcionar a nuestros clientes una solución práctica y eficaz para contrarrestar el impacto ambiental negativo que generan. Proponemos la implementación de contenedores diseñados a medida para cada restaurante, con una estructura que no interfiera en la operación ni ocupe espacio adicional. Para facilitar la correcta segregación, instalaremos guías rápidas con instrucciones cerca de los contenedores. Dado el ciclo de rotación del personal cada tres meses, se llevarán a cabo capacitaciones periódicas sobre el uso adecuado de los contenedores.

Además, estableceremos conexiones entre cada restaurante y recicladores independientes con el objetivo de formalizar y optimizar la recolección de residuos de manera eficiente y sostenible. Como incentivo para alcanzar metas específicas, cada restaurante deberá cumplir con los objetivos establecidos, y en caso de éxito, el equipo recibirá un certificado que reconoce la implementación exitosa del reciclaje de desechos en el establecimiento.

6.2 Segmento de clientes

Profesionales de la industria de restaurantes, específicamente aquellos que trabajan en la franquicia "T.G.I Fridays" en Lima Metropolitana. Esto incluiría a gerentes generales, gerentes de restaurantes, colaboradores de cocina y personal de servicio.

6.3 Canales

El proyecto tiene como principal estrategia la utilización de las plataformas de redes sociales, en particular Instagram y Facebook, con el objetivo de expandir la visibilidad del emprendimiento mediante estrategias de comunicación masiva en el futuro. Además, se contempla la implementación de campañas publicitarias como un elemento esencial para la promoción. De manera complementaria, se llevará a cabo el desarrollo de una página web diseñada para ser accesible, comprensible y amigable. Esta plataforma web no solo servirá como canal de comunicación y punto de contacto, sino que estará diseñada para proporcionar información detallada sobre el producto/servicio y facilitar el proceso de contratación.

6.4 Relación con los clientes

En la construcción de la relación con los clientes, la empresa establecerá una conexión directa y colaborativa, centrando su enfoque en una interacción estrecha con el área operativa. La aproximación adoptada se caracterizará por una comunicación abierta y frecuente, con el objetivo de comprender a fondo las necesidades y desafíos operativos de los clientes. A través de reuniones regulares, consultas y una retroalimentación continua, se esforzarán por construir una conexión sólida que permita una comprensión profunda de los procesos y metas operativas. Esta relación directa facilitará la adaptación de soluciones a medida, asegurando una implementación efectiva y una respuesta ágil a cualquier ajuste necesario. Adicionalmente, la empresa asume un compromiso directo con los colaboradores de las empresas clientes, reconociendo su papel esencial en el éxito operativo. Implementarán sesiones de capacitación específicas y proporcionarán recursos

claros para asegurar una comprensión completa de la utilidad y el funcionamiento de las soluciones innovadoras ofrecidas. Se fomentará un diálogo constante, permitiendo a los colaboradores expresar sus inquietudes y sugerencias, garantizando que se sientan respaldados y capacitados para integrar exitosamente los productos en sus actividades diarias. Esta relación directa con los colaboradores será fundamental para maximizar la efectividad y aceptación de las soluciones dentro de la operativa de la empresa.

6.5 Actividades clave

Es una empresa de reciclaje innovadora, las actividades fundamentales incluyen la gestión eficiente de la recolección y segregación de desperdicios, con un enfoque en la ejecución continua de tecnologías de vanguardia y el desarrollo constante de métodos innovadores de reciclaje. La colaboración directa con la empresa para fomentar la conciencia sobre el reciclaje y facilitar prácticas sostenibles es esencial. La empresa busca establecer alianzas estratégicas para asegurar un flujo eficiente de materiales reciclables. La inversión en tecnologías de monitoreo y gestión de datos es crucial para optimizar las operaciones, y la formación constante del personal en técnicas innovadoras y aspectos ambientales garantiza la implementación efectiva. En resumen, las actividades clave se orientan a crear un ciclo de reciclaje completo, desde la recolección hasta la reintegración sostenible de materiales, impulsado por una mentalidad innovadora y sostenible.

6.6 Recursos clave

Identificamos y clasificamos tres categorías esenciales de recursos internos para nuestro proyecto emergente:

En primer lugar, contamos con los recursos monetarios, que se refieren al capital económico con el que contaremos para llevar a cabo el proyecto.

En segundo lugar, destacamos los recursos físicos, que abarcan las infraestructuras de instalaciones, domicilios y ubicaciones esenciales para el transporte de equipos, siendo elementos integrales en esta categoría.

Por último, los recursos humanos, liderados por nuestros diseñadores, quienes se encargan de crear productos innovadores y mejorar los existentes, y publicistas, responsables de gestionar las redes sociales y la presencia en medios digitales. Este conjunto diverso de recursos constituye la base fundamental para la implementación exitosa de nuestro proyecto.

6.7 Aliados clave

Los aliados clave para la empresa son indispensables, ya que tienen una función fundamental en nuestro éxito y crecimiento. Nuestros aliados incluyen proveedores de confianza que nos suministran artículos de primera calidad, socios tecnológicos que aportan soluciones innovadoras para la web de la empresa, y colaboradores en la distribución, que aseguran una entrega eficiente de productos al cliente. Establecer relaciones sólidas con estos aliados no solo fortalece la cadena de nuestro valor como empresa, sino que también contribuye a nuestra competitividad y capacidad.

6.8 Fuentes de ingresos

La proyección de ingresos económicos para este proyecto empresarial se fundamenta en dos fuentes primordiales, las cuales se describen detalladamente a continuación:

- Contrato para la Instalación de Servicio de Tachos Ecológicos Personalizados: La primera fuente de ingresos se concentra en la instalación de tachos diseñados específicamente para cada restaurante. Este servicio implica la evaluación exhaustiva de las necesidades particulares del cliente y la instauración de sistemas de manejo de residuos adaptados a sus requerimientos. Los ingresos se generarán mediante la venta e instalación de estos dispositivos especializados.
- Prestación del Servicio de Recolección de Residuos: Este componente representa una porción significativa de los ingresos planificados. La estrategia involucra la oferta de servicios especializados de recolección de residuos a través de recicladores, con el propósito de proporcionar soluciones eficientes y sostenibles para la gestión adecuada de desechos.

6.9 Presupuestos:

En el contexto del análisis presupuestario, se consideran diversos desembolsos, tanto en relación con la inversión inicial como con los gastos recurrentes mensuales. Estos elementos financieros desempeñan una función fundamental en el respaldo económico de la empresa y resultan esenciales para su viabilidad a largo plazo.

Tabla 1 Presupuesto

Inversión inicial

	Recursos	Costo
Recursos Producción	Cortadora Laser	s/.2000
	Laminadora / Enmicadora	s/.180
Total Gastos		s/.2180
Recursos de Administrativos	Laptop	s/.4500
	Celular	s/.500
	Impresora	s/.270
Total Gastos		s/.5270
Recursos logísticos	Espacio físico	s/.250
	Vehículo de transporte	s/.200
	EPP	s/.250

Total Gastos		s/.700
Recursos Financieros	Préstamo Bancario	s/20000
	Socios inversionistas	s/.18000
Total Gastos		s/.38000

Elaboración Propia.

Tabla 2 Presupuesto

Cuadro de gastos mensuales

	Recursos	Costo
Recursos de Producción	Plancha PVC	s/.126.00
	Sikaflex	s/.50.00
	Cartón Corrugado	s/.70.00
Total Gastos		s/.246.00
Recursos Administrativos	Personal	s/.1025.00
	Utiles de Oficina	s/.150.00
Total Gastos		s/.1175.00
Recursos Logísticos	Servicios	s/.200
Total Gastos		s/.200

Recursos financieros	Préstamo	s/.1000.00
Total Gastos		s/.1000.00
Recursos de difusión	Pago de pauta en RS	s/.300.00
Total Gastos		s/.300.00

Elaboración Propia

Después de examinar detalladamente los costos, que comprenden tanto la inversión inicial como los gastos recurrentes mensuales, y al evaluar las distintas fuentes de ingresos, se determina que este negocio tiene la capacidad de generar ganancias. En consecuencia, se confirma su rentabilidad, concluyendo que su implementación es aconsejable y viable desde una perspectiva económica.

7. Resultados.

A partir de la evidencia que se plasmado, se obtiene como resultado que el proyecto cumplió al 100% el reto de innovación, el diseño para mejorar la eficiencia de gestión sostenible de desperdicios en los restaurantes de ña Franquicia “I.G.I FRIDAYS” en lima Metropolitana.

Al respecto, el proyecto cumplió la validación a través de encuestas y entrevistas trabajadores de la franquicia “I.G.I Fridays” (beneficiarios directos), así como con recicladores en público general (beneficiarios indirectos). Evidenciando la eficiencia de sostenibilidad de desperdicios en la Franquicia antes mencionada.

Así mismo el modelo que se propone, es la implementación de contenedores diseñados a medida para cada restaurante, con una estructura que no interfiera en la operación ni ocupe espacio adicional. Para facilitar la correcta segregación, instalaremos guías rápidas con instrucciones cerca de los contenedores. Dado el ciclo de rotación del personal cada tres meses, se llevarán a cabo capacitaciones periódicas sobre el uso adecuado de los contenedores.

Además, estableceremos conexiones entre cada restaurante y recicladores independientes con el objetivo de formalizar y optimizar la recolección de residuos de manera eficiente y sostenible. Como incentivo para alcanzar metas específicas, cada restaurante deberá cumplir con los objetivos establecidos, y en caso de éxito, el equipo recibirá un certificado que reconoce la implementación exitosa del reciclaje de desechos en el establecimiento.

8. Conclusiones

Podemos concluir que, el diseño propuesto para mejorar la gestión sostenible de desperdicios de la franquicia T.G.I Fridays en Lima Metropolitana, es viable ya que ello se evidencia la eficiencia de sostenibilidad de desperdicios en la Franquicia antes mencionada.

Al respecto a la evidencia de la gestión de residuos de la franquicia estudiada, nos permitió verificar la realidad de los desperdicios, ya que esto tienen una gran importancia en la salubridad y la conservación del medio ambiente., donde la mejora de la propuesta no solo aborda problemas ambientales, sino que también busca generar impactos positivos en la rentabilidad de los restaurantes, la reducción de desperdicios y la adopción de prácticas sostenible, la cual pueden contribuir a que se realice una correcta segregación con eficiencia.

Del mismo modo, se pudo identificar eficientemente las herramientas y/o recurso que ayudaran a mejorar los desperdicios en el restaurante antes mencionado, ya que el diseño personalizado de contenedores, adaptado a las necesidades específicas de cada restaurante, se presenta como una solución viable, donde el desarrollo continuo de métodos innovadores de reciclaje y la formación del personal son recursos fundamentales para optimizar la gestión sostenible de desperdicios. Teniendo en consideración que la conexión con recicladores independientes y la formalización de la recolección de residuos se perfilan como estrategias integrales y efectivas.

Por último, se determinó el impacto de la mejora de gestión de residuos en los restaurantes antes mencionado, donde la propuesta no solo aborda problemas ambientales, sino que también busca generar impactos positivos en la rentabilidad de los restaurantes,

donde la reducción de desperdicios y la adopción de prácticas sostenibles pueden contribuir a que se realice una correcta segregación con eficiencia.

En paralelo, la propuesta aspira a elevar la conciencia ambiental y fomentar una percepción positiva por parte de los clientes. Estos esfuerzos combinados buscan generar beneficios a largo plazo para los restaurantes de la franquicia T.G.I Fridays en Lima Metropolitana.

9. Bibliografía

Azcarte,M. (2021). El compromiso de los empleados, esencial para alcanzar el éxito empresarial. https://mashumano.org/blog-empresa-mashumano/898-el-compromiso-de-los-empleados,-esencial-para-alcanzar-el-%C3%A9xito-empresarial.html

Bravo, M. y Mogollón, S. (2019). Diagnóstico del proceso de logística inversa para la gestión de residuos sólidos en MYPES del sector de restaurantes en Lima Metropolitana: Caso de estudio múltiple. [Maestría, Pontificia universidad católica del Peru]. https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/14452/BRAVO_GONZ%c3%81LEZ_MOGOLLON_ROPA1.pdf?sequence=6&isAllowed=y

Bravo, L., y Mogollón, N. (2019). Propuesta de Implementación de logística inversa para reducir costos por compra de envases nuevos en la empresa Agua de Mesa "Es Vital"Casma 2021. https://docplayer.es/233145747-Facultad-de-ingenieria.html

Baquero, T. (2018). Plan de negocio para la creación de una empresa de producción de abono a través de desechos orgánicos. [tesis de grado, Universidad Catolica de Colombia]. Repositorio Institucional UCaC.https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/22482/1/ABONO%20ORG%C3%81NICO%2006122018.pdf

Cosme, L. (2021). Gestión integral de los residuos sólidos y la calidad ambiental sostenible en lima metropolitana [Licenciatura, universidad Inca Garcilaso de la Vega]. https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/06393bf7-e4b2-4bee-b4af-dca7e6faaf77/content

Díaz, J. (2020). La eficiencia como obsesión de la meso-micro gestión. https://saludbydiaz.com/2020/03/02/eficiencia-en-la-gestion/

Flores Yaranga, A.L.; Vazquez Perez, R.A. (2020). Diseño de modelo de la cadena de suministro del fertilizante orgánico para reutilizar desechos orgánicos y aumentar el consumo de fertilizantes en elPerú. [tesis de bachiller, Universidad Peruana de Ciencia Aplicadas]. Repositorio Académico UPC. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/655

Garcia, B. (2019). Gestión de merman en los restaurantes del distrito de Miraflores Lima-Perú [Licenciatura, universidad San Ignacio de Loyola]. https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/06393bf7-e4b2-4bee-b4af-dca7e6faaf77/content

Gonzales, L. (2022). Propuesta de Economía Circular con integración de TIC hacia un adecuado manejo y disposición final de los desperdicios de alimentos hoteleros basado en el Caso de Estudio del Biohotel Organic Suite de Bogotá. https://bdigital.uexternado.edu.co/server/api/core/bitstreams/a924481f-c440-421f-a1ea-9f12b57e114b/content

Gualupo,J.,Motta,D.,Quiroz,S. (2021). Estion de residuos orgánicos en los restaurantes el Meso-Santa Anitta para ña producción de Biogas. https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9266/GUAILUPO_MOTTA_QUIROZ_GESTION_DE_RESIDUOS_ORGANICOS_EN_EL_RESTAURANTE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Jimenez, L., Julca, G., Ninaya, L. (2021). Diagnóstico de las actividades claves de la logística inversa de usuario final a la empresa comercializadora desde la perspectiva de la sostenibilidad en el sector de telecomunicaciones. Caso: América Móvil Perú S.A.C. chrome-

https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/18681/JIMENEZ%20DELGADILLO_JULCA%20LEON_NINANYA%20VILCATOMA%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Konno, A. (2019). Fruté: Kit de reutilización de residuos orgánicos como vía para fomentar la conciencia ambiental. https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/18039

Ministerio de Ambiente (2021). Información Institucional. https://www.gob.pe/institucion/minam/institucional

Pailan, O. y Tiapni, J. (2022). Beneficios de la aplicación del Zero Waste en restaurantes. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/660799

López Prieto, P.A. (2017). Comercialización de fertilizantes Orgánicos elaborados por la EMPRESA LUCKYSOIL S.A. [tesis de licenciatura, Universidad Politécnica Salesiana - Ecuador]. Repositorio UPS. https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/13476/1/UPS-GT001826.pdf

Palian, C.y Tipani, A. (2022). Beneficios de la aplicación del Zero Waste en restaurantes. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/660799/Palian_LC.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Porras, A. (2020). Importancia de la gestión sostenible en las empresas del siglo xxi. https://core.ac.uk/download/pdf/234592352.pdf

Rioja, F. y Loaiza, R. (2019). Kit de reutilización de residuos orgánicos como vía para fomentar la conciencia ambiental. [Maestría, Pontificia universidad católica del Peru].

https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/18039/konno_hayashida_mayumi%20%282%29.pdf?sequence=1&isallowed=y

rodriguez,l. (2022). diseño de estrategias para el aprovechamiento de residuos orgánicos generados por los restaurantes en la zona del park way (carrera 24 entre calles 36-45), Bogotá. https://repository.udistrital.edu.co/bitstream/handle/11349/29458/Tesis%20de%20grado%20final.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Sanchez,M. (2013). Herramientas de gestión para la responsabilidad social corporativa: Ruta a la sostenibilidad. **https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/6500/TFM-P-109.pdf;jsessionid=2B8A72737F7448691869351CCE92CF62?sequence=1**

Solís Muñoz, H; Castillo Valdiviezo, A; Esparza Mantilla, M; Villena Zapata, L. (2022). Producción de biofertilizante con calidad sanitaria por ecodigestión de estiércol vacuno fortalecido con guano de isla peruano. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6(4),3443-3460. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2852

Torres, L. (2014). LEAN MANUFACTURING: Herramienta de ámbito mundial para reducir costes y desperdicios. https://www.intedya.com/internacional/290/noticia-lean-manufacturing-herramienta-de-ambito-mundial-para-reducir-costes-y-desperdicios.html

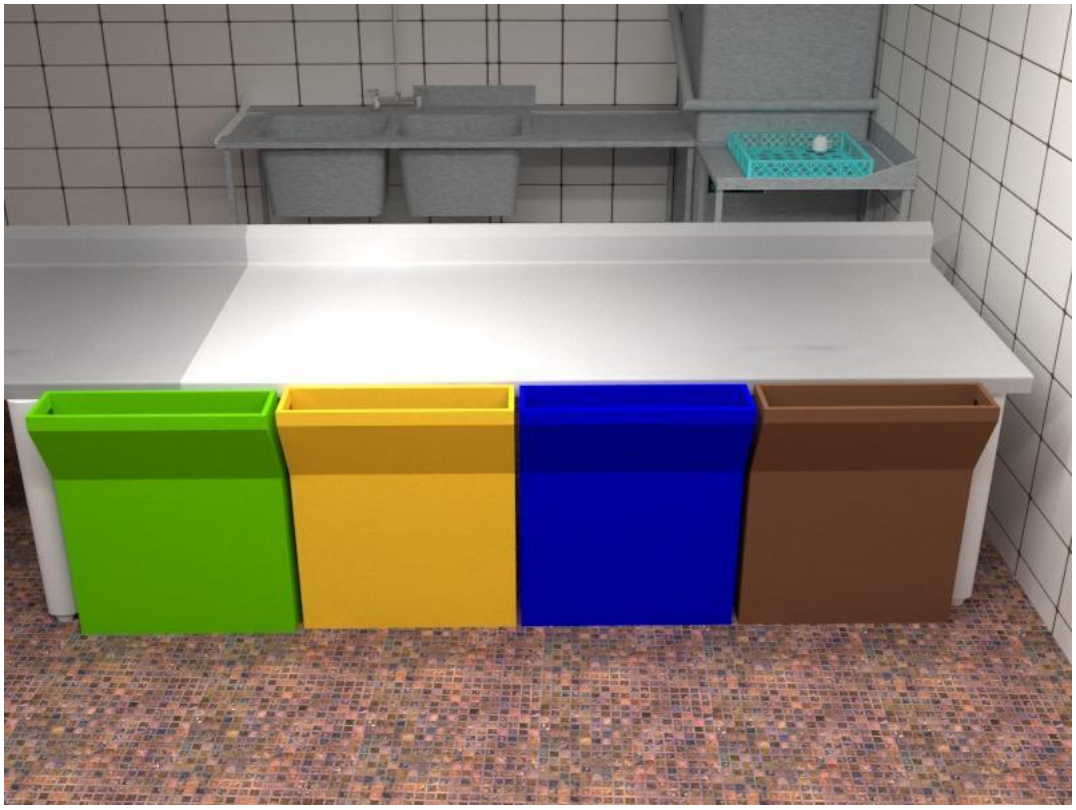
Velásquez, T. (2018). Propuesta de implementación de buenas prácticas medioambientales en restaurantes mypes del Centro Histórico de Lima como instrumento de gestión ambiental turística sostenible. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/8378

Vitalino, O. (2019).Gestión de mermas en los restaurantes del distrito de Miraflores Lima-Perú. https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/d75329d2-c98b-4e6d-bf0a-47e43e9e2ec0

10. Anexos

Anexo 1. Figuras del Proyecto



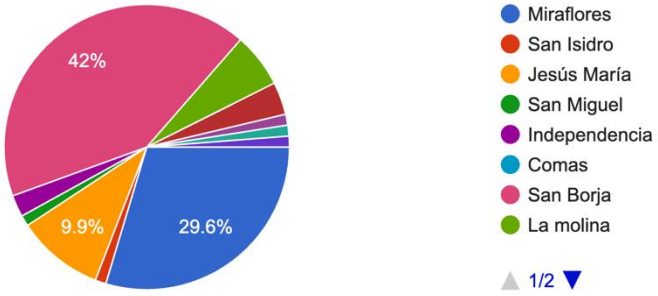




Anexo 2. Encuestas

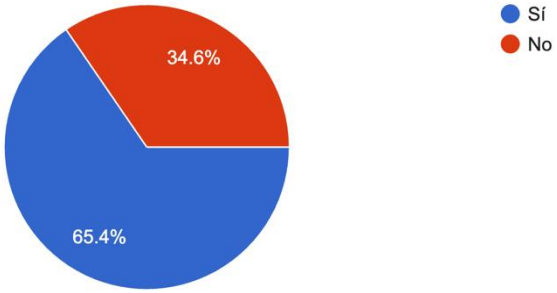
¿En qué distrito está ubicado el restaurante donde trabajas?

81 respuestas



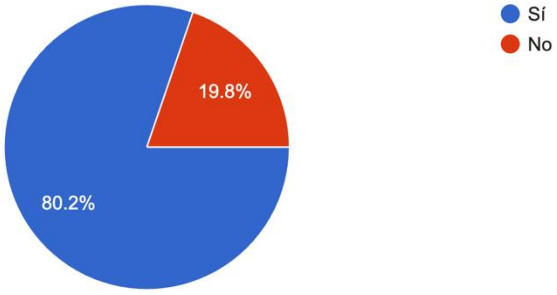
¿En el restaurante donde trabajas reciclan?

81 respuestas



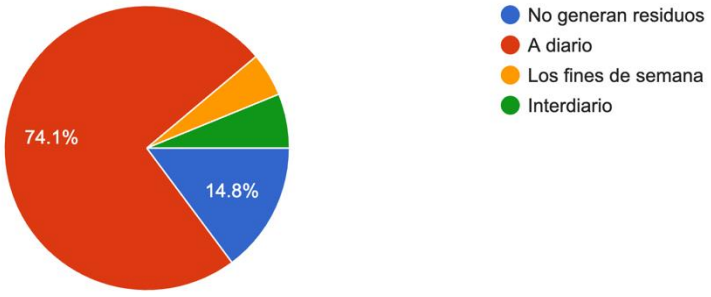
¿Generan residuos naturales?

81 respuestas



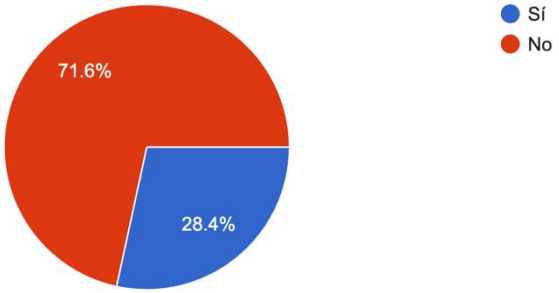
En caso si generen residuos natuales, ¿con qué frecuencia ocurre?

81 respuestas



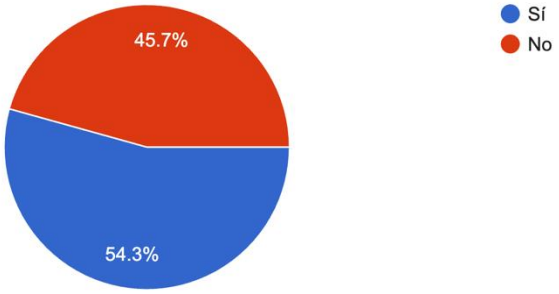
A estos residuos naturales, ¿les dan uso para otra preparación?

81 respuestas

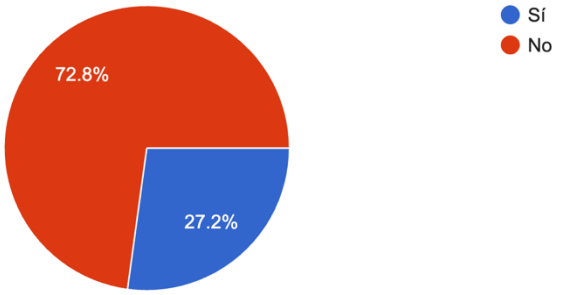


En caso los deshechen, ¿estos residuos naturales los colocan en un basurero específico?

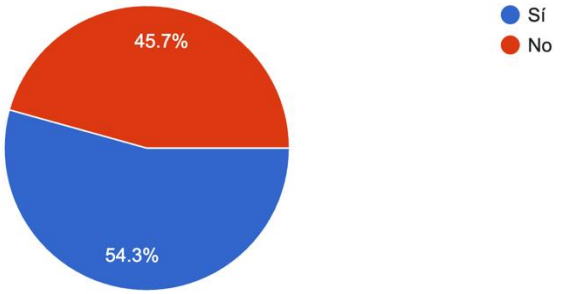
81 respuestas



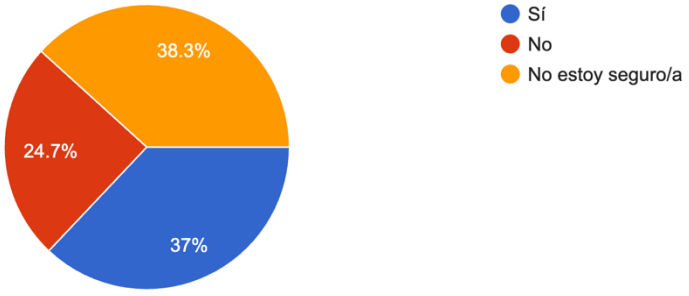
¿Sabías que el % de desperdicios naturales quintuplica el % de hambruna en el Perú?
81 respuestas



¿Deshechar residuos de alimentos te genera alguna molestia o incomodidad?
81 respuestas

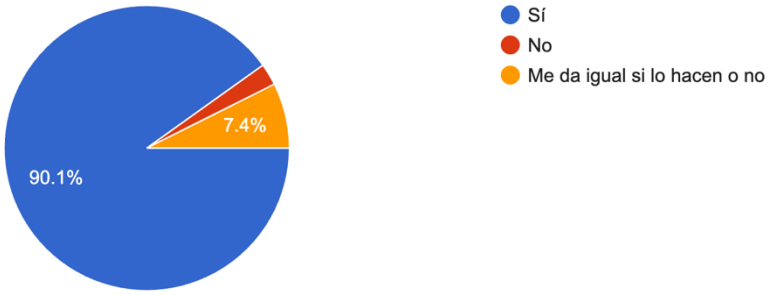


¿Los trabajadores del restaurante reciben capacitación sobre prácticas sostenibles y ambientales?
81 respuestas



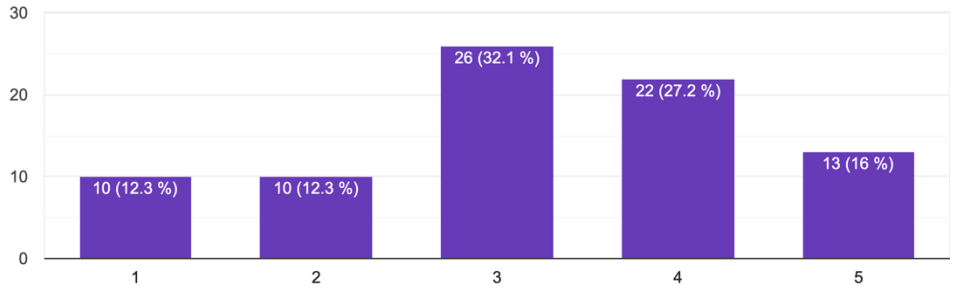
¿Te gustaría que los restaurantes tomen medidas sostenibles para solucionar este problema?

81 respuestas



En una escala del 1 al 5, ¿Qué tan satisfecho/a estás con las prácticas sostenibles en el restaurante donde trabajas?

81 respuestas



¿Qué papel consideras que tienen los restaurantes en la promoción de un estilo de vida más sostenible?

49 respuestas

- De mucha responsabilidad
- La falta de información
- Principal
- Informar a sus trabajadores de las prácticas sostenibles que se pueden tener, ser un poco más responsables
- Mucho
- Muy importante, ya que son la base de muchos desechos, que en lugar de ir a la basura, pueden ir a otro lugar conde le den un uso.
- Creo que los restaurantes podrian conformar un gran porcentaje en la vida sostenible
- Muy alta.

Anexo 1Q13. Diversos.






NSO
TEAM
SINCE 1997
FRIDAY'S


Good food.


FRIDAYS




IN HERE, IT'S ALWAYS FRIDAY