



Bones pràctiques
de Responsabilitat
Social

**Restaurant
La Cucanya**



Iniciativa empresarial per al
desenvolupament de la responsabilitat
social a Catalunya

www.respon.cat



Consell General de Cambres
de Catalunya



Generalitat de Catalunya
**Departament d'Empresa
i Ocupació**

Restaurant La Cucanya

Nom de l'empresa Restaurant La Cucanya
Sector d'activitat Restauració
Activitat de l'empresa Restaurant i esdeveniments
Nombre de treballadors/es 28 persones
Pàgina web www.restaurantlacucanya.com
Adreça El Racó de Santa Llúcia, s/n - Vilanova i la Geltrú (El Garraf)
Contacte T. 938 151 934 - info@restaurantlacucanya.com



DESCRIPCIÓ DE L'EMPRESA

El Restaurant la Cucanya és un establiment amb 35 anys que ofereix una cuina mediterrània tradicional, amb una gran activitat també en banquets per a esdeveniments.

Situat en un entorn privilegiat, en un promontori al costat del mar, focalitzen l'oferta gastronòmica en producte del territori buscant la màxima qualitat.

Es tracta d'un negoci familiar dirigit actualment per la segona generació, amb una voluntat de millora constant a fi de potenciar l'establiment amb un estil respectuós amb l'entorn.

Aquest respecte cap a l'entorn està dirigit a construir una empresa sostenible, tenint en compte els diferents grups d'interès amb qui interactua i creant valor en el territori. Alineats amb aquesta filosofia, tenen uns compromisos empresarials i duen a terme un seguit de bones pràctiques de responsabilitat social.

COMPROMÍS DE SOSTENIBILITAT ECONÒMICA

La possibilitat d'obrir un nou establiment era un desig que venia de lluny, tot i que mai s'havien fet passos en ferm. Semblaria que l'actual crisi és el pitjor moment per a fer el pas, però ha estat precisament ara quan la Cucanya ha obert un nou establiment, i entre les raons de la decisió hi trobem una barreja de factors entre els quals la responsabilitat social també hi és present.

El fet que el nou establiment s'ubiqués a la veïna població de Sitges permetia un gran aparador per a accedir a un immens volum de clientela, atès el reconeixement turístic de la Blanca Súbur, amb nous segments de mercat i millors oportunitats de trencar la temporalitat. També permetia una oportunitat de lideratge i desplegament professional per al Carlos, fill del matrimoni que regenta el restaurant vilanoví.

Però una raó fonamental en el moment actual ha estat que la crisi els hauria obligat a reduir personal, de manera que l'ampliació els ha permès repartir l'equip i mantenir-lo plenament, encara amb un petit creixement. Així, el negoci pot mantenir la viabilitat alhora que eviten cap acomiadament per raons purament econòmiques.

Davant un negoci molt estacional, busquen fórmules a fi de millorar resultats i equilibren els períodes de menys afluència oferint condicions especials.

Conscients de la importància del capital humà de tota empresa, vetllen per a proporcionar un bon clima laboral que es projecta en el tracte de qualitat cap a la clientela, alhora que impulsen mesures perquè aquest equip de treball se senti part del projecte i el visqui amb il·lusió.





COMPROMÍS AMB LA QUALITAT

L'eix principal de l'estratègia del restaurant la Cucanya és oferir un producte i un servei de la màxima qualitat a la clientela. Al voltant d'aquest pilar fonamental, s'estructura la gestió.

A fi d'assolir els reptes de qualitat que s'han marcat, han establert un seguiment d'accions que duen a terme de manera sistematitzada.

- La sistematització en tots els processos per a garantir la qualitat.
- Formació del personal en productes i processos.
- Política de cercar sempre la millor qualitat en la selecció del producte.

En aquest sentit, *l'operativa de la cuina és molt estricta i no permet grans aventures –explica en Carlos– ja que els plats responen a fórmules exactes que cal respectar. Les fitxes tècniques de preparació són la biblia, i l'exploració de nous plats o variants no es pot fer en el marc del servei de restaurant ja que se'n pot ressentir el resultat.*

Un tracte molt proper amb la clientela i l'esforç de cercar el millor producte per a oferir, tant en el servei de restaurant directe com en l'organització de celebracions amb banquets, tant de tipus particular com per a empreses, on pretenen marcar un tret diferenciador i convertir-se en referent a la comarca.

Per a gestionar la millora en la qualitat disposen del **sistema de qualitat turística SICTED**. Però a més de la qualitat, en el context actual on part de la reputació es juga a les xarxes socials, han decidit fer un pas per la transparència i l'obertura al diàleg en línia. Coherents amb una cultura interna de foment dels valors, pretenen consolidar també un atribut de transparència:

Fan un seguiment dels comentaris que es generen a les xarxes socials d'internet en relació al restaurant, amb una actitud d'escolta per a detectar àrees de millora i per a donar resposta amb aclariments quan són crítiques infundades, però sempre amb un esperit de millora, positivament així les opinions que s'hi expressen. Cal dir que han estat guardonat amb Certificació d'excel·lència 2013 per Tripadvisor.

COMPROMÍS AMB LA CLIENTELA: DIVERSITAT

A banda de la qualitat i el bon servei, el compromís amb la clientela ha d'incorporar avui la sensibilitat a la diversitat, i en un restaurant suposa conèixer molt bé els productes.

Davant la demanda creixent de plats amb especificitats molt concretes, al restaurant la Cucanya s'han capacitat a fi de poder atendre aquesta diversitat.

Cada vegada hi ha més intoleràncies, al·lèrgies, o se segueixen dietes especials per creences religioses, cultura o per motius de salut. Tot plegat configura una diversitat gastronòmica present a la restauració dels nostres temps. Dins el mateix restaurant s'han trobat amb aquesta conjuntura i van disposant dels elements per a donar-hi resposta. Hi són sensibles i tenen la voluntat d'aprendre i desenvolupar habilitats que els permetin atendre el màxim d'aquestes singularitats amb normalitat, tot i que la casuística és molt gran. Ara per ara no mostren etiquetes a la carta, però saben quins plats pot menjar cada persona en funció de la demanda.

En el cas més extrem, han tingut clientela que han demanat dieta vegetariana jaina, que és l'alimentació de motivació religiosa més estricta del subcontinent indi, i no permet ingerir res que en algun moment hagi



suposat un acte violent, de manera que no poden menjar mel donat que en extreure-la del rusc es comet violència contra les abelles.

De fet, entre l'**equip de treball** hi ha diverses persones de religió musulmana, cosa que suposa algunes restriccions alimentàries. Davant aquest fet i per simplificar el funcionament intern, els àpats del personal es preparen amb menjar *halal*. Aquest és un tema que es va posar sobre la taula i el conjunt de l'equip va decidir-ho així com a **opció més pràctica** per a respectar aquesta diversitat.

COMPROMISOS LABORALS

L'equip de treball del restaurant la Cucanya està format per 28 persones d'origen divers, i cal destacar la **poca rotació** del personal. La major part de l'equip de treball té una mitjana d'estada a l'empresa de més de 10 anys, i concretament el cap de cuina fa 21 anys que hi està treballant.

La raó d'aquesta continuïtat de l'equip ve donada perquè volen un equip de treball implicat i, per això, procuren que les persones se sentin ben tractades i valorades, que puguin treballar a gust i que tinguin una qualitat de vida. A més, en el context de crisi en què estem, una de les inquietuds més reiterades és la inestabilitat laboral, que fa que, encara amb més intensitat, a la Cucanya volen que les persones de l'equip se sentin segures de la feina. Malgrat que aquesta actitud empresarial pot comportar un acomodament, creuen que les persones han d'acabar valorant l'esforç i, en moments com aquests, mostrar tota la implicació en el projecte.

S'apliquen criteris de conciliació de la vida laboral i familiar, dintre del que l'operativa permet, tot i que no ho tenen documentat. I a pesar del desgast que ocasiona l'estacionalitat de l'activitat han aconseguit equilibrar les puntes de feina amb els períodes de més tranquil·litat compensant horaris i oferint condicions raonables. En les èpoques de més afluència turística és contracten reforços a través d'empreses de treball temporal però procurant que sempre siguin les mateixes persones.

Respecte a la formació, han fet formació tant en horari laboral com també algunes propostes en horari extralaboral, però consideren que no han sabut motivar prou i que ara caldria fer un salt endavant estructurant un pla de formació des de la base i anar exigint implicació de manera gradual. La formació permanent ha de permetre, per exemple, millorar la sortida d'alguns productes de proximitat, o fent tastos de vins.

D'altra banda, tenen acords puntuals amb diferents instituts i escoles per a incorporar personal de **pràctiques**.

COMPROMÍS AMB LA COMUNITAT

Al restaurant la Cucanya són conscient dels impactes que tota empresa genera en la comunitat on està ubicada. La filosofia de l'empresa és de millorar els impactes econòmics i socials que es generen a l'entorn. És per això que aposten per un **producte de proximitat** que a més els aporta una qualitat òptima. Aquesta aposta també inclou els vins del territori.

Han iniciat una línia de treball que pretén potenciar productes molt vinculats al territori, com ara els espigalls, el xató, la gamba. Amb això volen promoure la identitat de marca de la comarca i ho fan a través del "**Menja't Vilanova**", una iniciativa que pretén difondre a Internet la cuina i l'experiència de gaudir de la gastronomia de Vilanova i la Geltrú.

En aquesta línia, estan impulsant de manera proactiva un plat molt típic de la zona: el suquet de gambes. Al seu web apareix la descripció d'aquest



La **Fundació de l'Institut Català de la Cuina (FICCG)** és una fundació privada sense ànim de lucre que agrupa professionals de la restauració, productors i distribuïdors. Des del seu naixement, l'any 1994, l'objectiu ha estat vetllar pel reconeixement de la cuina catalana, tant a nivell social com institucional, donant a la nostra cuina una dimensió internacional. La cuina catalana està dotada d'unes característiques singulars i un recorregut històric distintiu que li atorguen una identitat cultural pròpia de país.

Per dur a terme aquesta tasca la FICCG disposa d'un comitè científic que aglutina els màxims especialistes, experts i tècnics en gastronomia i cuina de l'àmbit català.

Entre les principals activitats de la FICCG destaquen la recerca, la divulgació (també en l'àmbit escolar), el suport als associats i tot tipus d'accions que promouen l'intercanvi cultural i la defensa de la cuina catalana.

Un dels projectes de la Fundació és presentar la candidatura de la cuina catalana com a patrimoni de la humanitat.





plat així com la recepta i la seva història, destacant que l'ingredient principal, la gamba, és un producte de llarga tradició local. També es pot veure un vídeo de més de cinc minuts on el cuiner del restaurant la Cucanya ens mostra com elaborar-la segons aquesta recepta. Així és com ens la presenten: 33% Mediterrània, 33% Gust, 33% Km 0.

Per acabar de completar aquesta acció, han creat una imatge on el protagonista és el plat, per davant fins i tot del restaurant.

Malgrat aquest compromís, en una cuina hi ha molts productes diferents que no sempre és possible adquirir en l'entorn. Així, per tal de no incórrer en cap incoherència, ara per ara no es volen identificar amb cap etiqueta de productes de proximitat, tot i que remarquen que la cultura interna aposta per producte de territori.

Sí que disposen del distintiu Cuina Catalana, un projecte que neix el 2001 des de l'Institut Català de la Cuina i la Fundació Viure el Mediterrani emmarcat en un procés més ampli d'estudi, reflexió i promoció de la cuina catalana. Són plats amb vinculació al territori ja sigui per tradició per la manera d'elaborar-lo o bé pels ingredients que conté.

La seva implicació amb el territori també implica col·laborar amb diverses **entitats i iniciatives** de la comarca. Formen part dels gremis de restauració de Vilanova i Sitges, de l'associació empresarial ADEG, de la delegació local de la Cambra de Comerç, de l'Estació Nàutica, del Penedès Gastronòmic, entre altres.

D'altra banda, l'empresa que els fa el servei de bugaderia és Din's, un Centre Especial de Treball de Vilanova i la Geltrú que facilita la formació i la inserció laboral de **persones amb discapacitat**, un col·lectiu amb dificultats per incorporar-se al mercat de treball.



CONCLUSIONS

El restaurant la Cucanya és una empresa familiar consolidada amb una cultura interna de treballar per a aportar valor social i econòmic en l'entorn on està situada, promovent i impulsant elements molt vinculats al territori des de l'àmbit gastronòmic.

Darrera l'objectiu d'oferir una qualitat i serveis òptims, hi ha una filosofia d'empresa alineada amb els criteris de Responsabilitat Social. Amb aquesta actitud aborden els reptes que es presenten en una societat canviant i dinàmica que planteja noves inquietuds a què les empreses han de saber fer front. Una empresa que aprèn i observa el seu entorn a fi d'entendre aquestes necessitats i demandes i donar-hi resposta, amb l'horitzó de caminar cap a l'excel·lència.

Una empresa compromesa amb l'entorn, millorant els impactes econòmics i social preservant el medi ambient. En definitiva, una empresa preocupada per tenir en compte els cinc vectors que formen part de la Responsabilitat Social: econòmic, social, laboral, ambiental i el bon govern.



Aquesta fitxa ha estat elaborada en data de desembre de 2013 per Vector 5, Excel·lència i Sostenibilitat, a partir de l'entrevista realitzada a Carlos Alcover, director, a càrrec de Josep Maria Canyelles i Marta i Ribera. La fitxa reflecteix informacions aportades per l'empresa i ha estat validada per aquesta. L'elaboració de les fitxes d'RSE s'emmarca en el programa Gestió de la Responsabilitat. Aquest projecte ha estat organitzat pel Consell de Cambres amb el suport de la Generalitat de Catalunya. La selecció de l'empresa ha estat proveïda per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú en el marc del projecte Destinació Turística Responsable.