



UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR

ESCUELA DE GASTRONOMÍA

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERA EN GASTRONOMÍA**

**REESTRUCTURACIÓN ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA DEL
RESTAURANTE PARADERO DEL CHOFER Y PROPUESTA
COMERCIAL**

SRTA. TAMARA JHOSSET PACHACAMA VELÁSQUEZ

DIRECTOR LIC. ROBERTO CASTRO

QUITO, OCTUBRE DE 2015

CERTIFICACIÓN

Yo, Tamara Jhosset Pachacama Velásquez, declaro bajo juramento, que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido presentado anteriormente para ningún grado o calificación profesional y que se ha consultado la bibliografía detallada.

Cedo mis derechos de propiedad intelectual a la Universidad Internacional del Ecuador, para que sea publicado y divulgado en internet, según lo establecido en la Ley de Propiedad Intelectual, reglamento y leyes.



.....

Tamara Jhosset Pachacama Velásquez

Yo, Roberto Castro Cadena, certifico que conozco al autor del presente trabajo siendo él responsable exclusivo tanto de su originalidad y autenticidad, como de su contenido.



.....

Lic. Roberto Castro Cadena

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a Dios, a mis padres, hermanos, abuelita, cuñada, tíos, tías, primos, primas, sobrina y sobrinos que me han acompañado en esta etapa de mi vida, que es la culminación de carrera profesional.

Adicionalmente, quiero agradecer a todos los que forma parte de la Universidad Internacional, grandes maestros y amigos.

DEDICATORIA

La presente tesis la dedico a las siguientes personas:

A Dios por cuidarme y bendecirme a lo largo de mi vida.

A mis padres Nelson y María Elena quienes han sido mi inspiración para terminar esta etapa de mi formación profesional, ya que con su cariño, comprensión y apoyo me han ayudado a formar como persona y profesionalmente.

A mis hermanos Karina y Nelson quienes han sido mis amigos, en los que he podido confiar y apoyarme para seguir adelante. A mi Abuelita Soledad gracias por su paciencia y por enseñarme el camino de la vida.

A mis primas Evelyn y Tatiana quienes han sido un apoyo incondicional gracias por estar conmigo en los momentos felices.

A mi tutor el Licenciado Roberto Castro quien con sus conocimientos y apoyo me supo guiar el desarrollo de la presente.

A mis profesores de la Universidad Internacional, los que me han guiado e instruido para formarme profesionalmente.

RESUMEN

El presente trabajo es una contribución a un negocio familiar, que a partir del año 1966 empezó a funcionar llamado el Restaurante Paradero del Chofer, con lo tradicional venta de: papas con carne y papas con cuero acompañados con ají de queso. Adicionalmente, se vende: dulce de frutilla, caldo de gallina, vaso con huevos y jugos de naranjilla. A partir de 1998 se incrementan nuevos productos tales como: desayunos simples y completos, platos a la carta (churrascos y apanados), bebidas como: jugos de naranja, jugos de tomate, gelatinas y quaker. Se realizó un análisis de lo siguiente: Recursos humanos y de capital; Participación del mercado obteniendo el 50% el restaurante; Ingeniería del menú, obteniendo resultados valiosos para potencializar los platos que más vendidos y tomar decisiones con los platos menos vendidos; Evaluación de los canales de distribución; Proyección de ventas y utilidades para tres años; Desarrollo de procesos actuales: generales, administrativos y productivos; Desarrollo de la reestructuración administrativa y operativa; Estudio de mercado, FODA y una evaluación económica.

Con lo expuesto anteriormente, se ha formalizado el restaurante con procesos que se los llevaban informalmente, se espera que este trabajo se implemente al 100% para crecer en el mercado, captar y ampliar clientes, etc.

ABSTRACT

This paper is a contribution to a family business, which from 1966 became operational restaurant called Whereabouts Drivers with traditional selling: potatoes with meat and potatoes served with leather chili cheese. Additionally, it is sold: strawberry jam, chicken broth, eggs and glass of juice naranjillas. Simple and full breakfasts, a la carte dishes (steaks and breaded), drinks like: orange juice, tomato juice, jellies and quaker From 1998 new products such as increases.

Analysis was performed as follows: human and capital resources; Market share 50% getting the restaurant; Engineering Menu, obtaining valuable results to potentiate the dishes Bestsellers and make decisions with the least sold dishes; Evaluation of distribution channels; Projected sales and profits for three years; Current development processes: general, administrative and productive; Development of administrative and operational restructuring; Market research, SWOT and an economic evaluation.

With the above, the restaurant has been formalized processes that brought them informally, it is expected that this work is implemented 100% in the market to grow, expand and attract customers, etc.

TABLA DE CONTENIDOS

CERTIFICACIÓN	¡Error! Marcador no definido.
AGRADECIMIENTO	III
DEDICATORIA.....	IV
RESUMEN.....	V
ABSTRACT	VI
CAPÍTULO 1 ESTRUCTURA GENERAL	1
1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.2 Importancia	3
1.2.1 Antecedentes	3
1.2.2 Propósito.....	4
1.2.3 Justificación.....	5
1.3 Objetivos	6
1.3.1 Objetivo general	6
1.3.2 Objetivos específicos.....	6
1.4 Marco de referencia.....	6
1.4.1 Marco filosófico-antropológico	6
1.4.2 Marco teórico	8
1.4.3 Marco Conceptual.....	9
1.5 Metodología.....	11
1.5.1 Métodos de investigación.....	11
1.5.2 Técnicas	12
CAPÍTULO 2: DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL RESTAURANTE	14
2.1. Diagnóstico	14
2.1.1. Datos generales del Restaurante Paradero del Chofer	14
2.1.2. Crecimiento económico	17
2.2. Recursos actuales	18
2.2.1. Humanos	18
2.2.2. Bienes de capital y activos	19
2.2.3. Financieros	21
2.3. La empresa en el mercado.....	21
2.3.1. Participación de mercado	22
2.3.2. Mercado meta	23
2.3.3. Productos, servicios y atención al cliente	23
2.3.4. Análisis competitivo (ventajas y desventajas).....	26
CAPÍTULO 3: REESTRUCTURACIÓN ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA	28

3.1. Definición de visión, misión y objetivos.....	28
3.1.1. Visión.....	28
3.1.2. Misión	28
3.1.3. Valores.....	29
3.1.4. Objetivos de mejora	29
3.2. Organigrama	30
3.3. Descripción de funciones	31
CAPÍTULO 4: PROCESOS DE OPERACIÓN	37
4.1 Reestructuración de procesos y diagramación.....	37
4.1.2. Simbología diagrama de flujo.....	38
4.1.3. Procedimiento del Administrador	38
4.1.4. Procedimiento de cocina	44
4.1.5. Procedimiento de evaluación de proveedores	49
4.1.6. Procedimiento de compras.....	53
4.1.7. Procedimiento de servicio al cliente.....	58
4.1.8. Procedimiento de facturación	63
4.1.9. Procedimiento de limpieza	66
4.2. Recetas estándar.....	71
CAPÍTULO 5: PROPUESTA DE MARKETING - PROMOCIÓN.....	84
5.1. Estudio de Mercado.....	84
5.1.1. Análisis de la demanda.....	84
5.1.1.1. Tamaño del universo.....	84
5.1.1.2. Calculo tamaño de la muestra.....	85
5.1.1.3. Modelo de la encuesta	86
5.1.1.4. Tabulación de la encuesta	87
5.2. Estrategias Comerciales	108
5.2.1 Producto.....	108
5.2.2 Precio.....	108
5.2.3 Distribución.....	109
5.2.4 Comunicación.....	110
CAPÍTULO 6 : CONSIDERACIONES FINANCIERAS	111
6.1. Inversiones:	111
6.2. Cálculo del riesgo del proyecto	113
6.3. Proyecciones	114
6.4. Punto de equilibrio	115
CAPÍTULO 7: CONCLUSIONES Y RECOMEDACIONES	119
7.1. Conclusiones:.....	119
7.2. Recomendaciones:.....	121
CAPÍTULO 8: ANEXOS	123

CAPÍTULO 1 ESTRUCTURA GENERAL

1.1 Planteamiento del problema

El Restaurante “Paradero del Chofer”, negocio que ha permanecido en el mercado por 49 años, está ubicado en el km. 2 1/2 de la vía Alóag- Santo Domingo, parroquia de Alóag, cantón Mejía, provincia de Pichincha.

El restaurante ha experimentado un crecimiento paulatino, basado en la calidad de sus productos, así como la atención personalizada de sus propietarios.

El restaurante ofrece a sus clientes platos típicos preparados del sector tales como: papas con carne, papas con cuero, papas mixtas (carne y cuero), caldos de gallina, caldos de pata, yahuarlocros, secos de gallina, desayunos, almuerzos y meriendas; acompañados con el tradicional ají de queso.

El local cuenta con un ambiente familiar; el horario de atención es de lunes a domingo de 6h00 a 15h00; su clientela son en un 41% transportistas (transporte pesado), quienes han sido fieles a este negocio a lo largo del tiempo. En los últimos diez años se ha podido observar que existe un crecimiento del mercado en clientes particulares (transporte liviano).

El restaurante está legalmente constituido y cumple con todos los requisitos necesarios para el funcionamiento. La administración del negocio ha sido manejada de una manera empírica por sus propietarios.

El presente proyecto pretende contribuir en el restaurante con lo siguiente:

- Desarrollar e implementar conceptos de planeación estratégica (misión, visión, valores, principios, objetivos, estrategias)
- Mejorar los procesos operativos, de manera a lograr atender eficientemente a un número de clientes cada vez en aumento.
- Crear una base datos de proveedores.
- Elaborar y ordenar los inventarios y suministros.
- Crear menús y recetarios.
- Establecer información del menú que ofrece el restaurante y horarios de atención.
- Crear una organización formal en cuanto a la administración del personal, en general y a la del equipo gastronómico en particular.
- Estructurar el marco financiero en el que se desenvuelve el negocio.

1.2 Importancia

1.2.1 Antecedentes

El Salón Alóag inició operaciones en la parroquia de Alóag, cantón Mejía, provincia de Pichincha, bajo la administración de la Señora Olimpia Pérez, el 8 de junio 1966.

Se empezó a recibir al público con un personal compuesto por seis empleadas, el horario de atención era de seis horas en la mañana hasta las doce horas en la noche. La infraestructura del local era de seis mesas lo que permitía atender un máximo de veinte y cuatro personas a la vez. La mayoría de clientes eran choferes quienes hacían el recorrido Quito - Guayaquil. El local donde funcionaba el salón era arrendado.

La tradición del salón fue la venta de papas con carne y papas con cuero acompañados con ají de queso. Adicionalmente, se vendía: dulce de frutilla, caldo de gallina, vaso con huevos y jugos de naranjilla.

En 1992, la señora Olimpia Pérez con la señora Soledad Velásquez, cocinera del salón, hacen un convenio “por el tiempo trabajado se le construiría una casa para el funcionamiento del salón” en el terreno comprado por la señora Velásquez. La inconformidad de los familiares de las señoras Pérez y Velásquez hace que se cierre el establecimiento.

Mientras tanto la señora Soledad Velásquez con su hija María Elena Velásquez deciden arrendar un local en el sector para el funcionamiento del salón.

En 1993, el Salón Alóag vuelve a funcionar en el local de siempre bajo la administración la Señora María Elena Velásquez. En horario de atención de 6:00 AM a 10:00 PM.

En 1995, debido a la demanda, se decide adquirir un terreno más grande para una nueva construcción y cambia el nombre del “Salón Alóag” a “Restaurante Paradero del Chofer”.

En 1998, empieza a funcionar el Restaurante “Paradero del Chofer” en el nuevo local, con una capacidad de quince mesas lo que



Foto N.1
Restaurante “Paradero del Chofer” 1998
Foto archivo

permite atender un máximo de sesenta personas y con parqueadero para veinte vehículos. Adicionalmente, se incrementan nuevos productos tales como: desayunos simples y completos, platos a la carta (churrascos y apanados), bebidas como: jugos de naranja, jugos de tomate, gelatinas y quaker.

En el año 2010, se hace un cambio en el horario de atención 6h00 AM a 18h00 PM debido al riesgo existente en la zona.

1.2.2 Propósito

El proyecto se diseña con el propósito de desarrollar una reestructuración administrativa y comercial que permita formalizar los procesos, aplicando

herramientas gerenciales, los mismos que puedan potencializar el negocio en el sector y presentar una propuesta comercial.

Adicionalmente, identificar en el restaurante las fortalezas y oportunidades que le han permitido mantenerse y por otra parte, establecer una estrategia de negocio, que le apoye para avanzar en el futuro, con un crecimiento más agresivo.

1.2.3 Justificación

El Restaurante “Paradero del Chofer” ha venido gestionando su negocio bajo la percepción, iniciativa y creatividad de los propietarios, sin haber podido establecer una administración, operación, proyecciones que permita afianzar en el consumidor su fidelidad hacia sus productos y servicios. Sin embargo el crecimiento ha sido constante por lo que podemos deducir que existe calidad en el producto y buen servicio.

La empresa tiene el afán de crecer y generar mayores utilidades, para lo cual se hace necesario organizar de forma técnica la administración y operación del negocio. Sobre esta base se podrá generar una propuesta comercial que, de ser escogida, podrá mejorar la competitividad del establecimiento.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Diseñar un proyecto de reestructuración administrativa y operativa del Restaurante Paradero del Chofer y hacer un plan de comercialización con la finalidad de incrementar y mejorar el negocio.

1.3.2 Objetivos específicos

- Diagnosticar la situación actual, los procesos financieros y de marketing del Restaurante Paradero del Chofer.
- Elaborar y proponer un manual de procesos, para estandarizar los know-how del negocio.
- Proponer un plan de marketing; que contemple los estudios de mercado y de oferta para plantear una estrategia a mediano y largo plazo.
- Evaluar la factibilidad económica de llevar a cabo el proceso de reestructuración.

1.4 Marco de referencia

1.4.1 Marco filosófico-antropológico

REINGENIERIA DE PROCESOS.

“Una comprensión fundamental y profunda de los procesos de cara al valor añadido que tienen los clientes, para conseguir un rediseño en profundidad de los procesos e implantar un cambio esencial de los mismos para alcanzar mejoras espectaculares en medidas críticas del rendimiento (costes, calidad, servicio, productividad, rapidez,...) modificando al mismo tiempo el propósito del trabajo y los fundamentos del negocio, de manera que permita establecer si es preciso unas nuevas estrategias corporativas.” (González, 1999)

Rediseñar un proceso es hacerlo más eficiente y eficaz mediante la aplicación de acciones sistemáticas; para esto es necesario conocer el proceso, sus causas de variación, eliminar actividades que no aportan con valor agregado y aumentar la satisfacción del cliente, es decir la optimización del proceso.

La reingeniería aportará al proyecto con lo siguiente:

- Apoyar a la gerencia para generar un cambio en el negocio.
- Implementar una estrategia empresarial.
- Crear valor agregado para el cliente.
- Elaborar e implementar procesos y funciones en el negocio.
- Incentivar y recompensar al personal.
- Establecer sistemas de medición del grado del cumplimiento los objetivos.

1.4.2 Marco teórico

- KOTLER, Philip, **Marketing 3.0**, Compañía Editorial ISBN México DF Monterrey. 2012. La civilización humana puede dividirse en tres oleadas claramente diferenciadas: la era de la agricultura, la era industrial y la era de la información, donde la alta tecnología es clave. Ahora estamos entrando en una cuarta era orientada hacia la creatividad, la cultura y el entorno.
- MORRIS, Daniel, **Reingeniería: Cómo aplicarla con éxito en los negocios**, Mc Graw Hill, 2010. El libro explica cómo reducir costos, llegar a tiempo al mercado objetivo, ampliar la satisfacción de los clientes e incrementar con solidez las ventas.
- TAYLOR, F.W, FAYOL, Henri, **Principios de la Administración Científica, Administración Industrial y General**, Buenos Aires, 2010. Son ideas para una organización científica del trabajo, los autores plantearon la racionalización de la labor del obrero, coordinando los esfuerzos dentro de una perfecta sistematización de los métodos productivos.
- BACA, Gabriel, **Evaluación de proyectos**, México, 2010. El libro se basa en las partes que componen la evaluación de un proyecto. La primera de ellas es el estudio de mercado que comprende el análisis de la oferta, demanda, precios y comercialización. Posteriormente es el estudio

económico con el que se determinará cual será el monto para realizar el proyecto y para finalizar se llevará a cabo una evaluación económica para determinar si el proyecto es factible.

- BERNAL, César, **Metodología de la Investigación**, Quito, 2010. El objetivo de este libro es presentar a quienes se inician en la vida científica universitaria algunas ayudas para las diversas tareas a las que habrán de enfrentarse a lo largo del desarrollo de su trabajo intelectual.
Se trata, por consiguiente, de una iniciación metodológica al trabajo intelectual. Se presentan normas sumamente prácticas para estudio, con el propósito de hacer una actividad científicamente organizada.
- MÜNCH, Lourdes, **Métodos y Técnicas de Investigación**, México, 2009. El libro muestra los diferentes métodos y técnicas para realizar una correcta investigación.

1.4.3 Marco Conceptual

Reestructuración: Es un concepto bastante abstracto que hace referencia al reordenamiento o a la reorganización de determinado tipo de estructuras en ámbitos y espacios específicos.

“Una reestructuración tiene como objetivo generar esa alteración para observar, por ejemplo, nuevos o diferentes resultados a los que se venían observando hasta el momento. La reestructuración es en la mayoría de los casos algo que se da de manera voluntaria y planeada en consecuencia a la observación de los resultados

finales. Sin embargo, en muchas oportunidades la reestructuración puede aparecer como la única respuesta posible a vicisitudes o factores externos que influyen sobre el sistema.

Al ser el concepto de reestructuración un concepto abstracto, el mismo puede tener muchos significados y aplicaciones diversas. La reestructuración significa cambiar las jerarquías, los puestos y los lugares de los miembros que componen a fin de obtener diferentes resultados”.

(definicionabc.com/general/reestructuración.php, 2012)

Administración.- “Es un proceso que consiste en las actividades de planeación, organización, dirección y control para alcanzar los objetivos establecidos utilizando para ellos recursos económicos, humanos, materiales y técnicos a través de herramientas y técnicas sistematizadas”.

(<http://mitecnologico.com/Main/ConceptoDeAdminstración> , 2012)

Reestructuración Operativa.- “Un proceso de Reestructuración Operativa abarca múltiples aspectos de la empresa, desde una revisión de los objetivos estratégicos y de la misión de la empresa (Core Business) hasta el redimensionamiento de todas las áreas productivas de la misma”.

(<http://legorburnoconsultores.es/restrutturacion-operativa-valor-en-alza.html>, 2012)

Propuesta comercial.- “La propuesta incluye el perfil de una empresa, así como sus productos y servicios ofrecidos. Un empresario menciona los componentes del perfil y de otro tipo para convencer a un cliente potencial de los beneficios de sus productos y servicios para un cliente. La propuesta tiene como objetivo demostrar la credibilidad y la autenticidad de una empresa y sus productos y servicios para ganar la confianza de un cliente.”⁵.
(<http://ezinearticles.com/?3FDefinition-and-Elements-of-a-Business-Proposal&id%eD2822583> , 2012)

1.5 Metodología

1.5.1 Métodos de investigación

Para la recopilación y análisis de la información se empleará los métodos deductivo e inductivo.

MÉTODO DEDUCTIVO.- “La deducción va de lo general a lo particular. El método deductivo es aquél que parte los datos generales aceptados como valederos, para deducir por medio del razonamiento lógico, varias suposiciones, es decir; parte de verdades previamente establecidas como principios generales, para luego aplicarlo a casos individuales y comprobar así su validez”. (Munch, 1998)

En el proyecto se va tomar como referencia los conceptos gerenciales relacionados con la reestructuración administrativa y operativa así como con la propuesta comercial, para derivar aplicaciones prácticas.

MÉTODO INDUCTIVO.- “Es un método científico que obtiene conclusiones generales a partir de premisas particulares. Se trata del método científico más usual, que se caracteriza por cuatro etapas básicas: la observación y el registro de todos los hechos; el análisis y la clasificación de los hechos; la derivación inductiva de una generalización a partir de los hechos; y la contrastación”. (Munch, Métodos y técnicas de investigación, 1998)

En este proyecto, el método inductivo servirá pues se partirá de datos concretos del establecimiento, para estructurar una propuesta teórica específica para las necesidades del mismo.

1.5.2 Técnicas

Para la recopilación de datos en el presente trabajo de investigación se empleará:

- a) Observaciones: del área física donde se desarrollan las actividades concernientes al proyecto.

La observación de campo se realizará en el establecimiento para lo cual se dispondrá de una guía de información para recolectar los datos e investigar. Se dejará como constancia fichas de observación y fotografías, las mismas que evidenciarán el trabajo realizado.

b) Encuestas personales: “es una técnica de investigación que consiste en una interrogación verbal o escrita que se le realiza a las personas con el fin de obtener determinada información necesaria para una investigación. Cuando la encuesta es verbal se suele hacer uso del método de la entrevista; y cuando la encuesta es escrita se suele hacer uso del instrumento del cuestionario, el cual consiste en un documento con un listado de preguntas, las cuales se les hacen a la personas a encuestar”. (Abascal, 2005)

En este proyecto, la aplicación de este método servirá para establecer contacto con los grupos de interés tales como: mercado actual y potencial, proveedores y competencia, recopilando la información necesaria

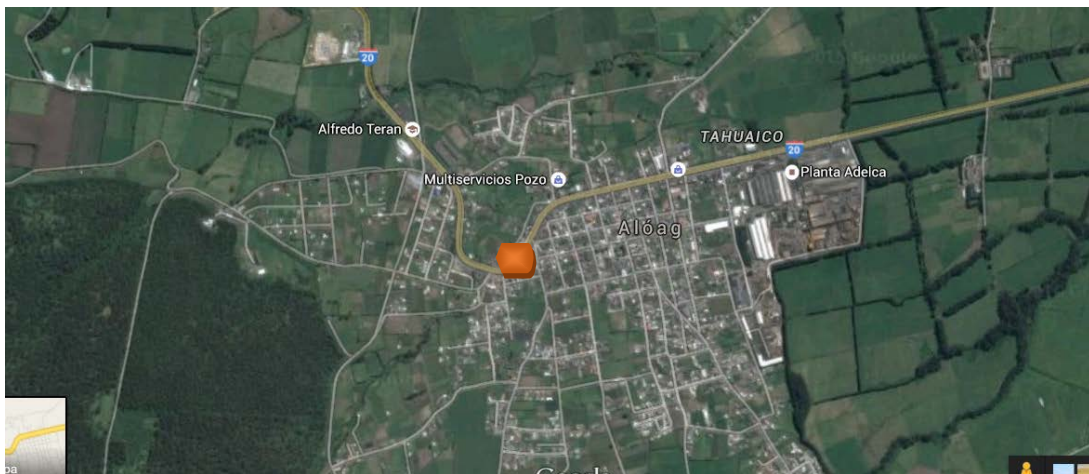
CAPÍTULO 2: DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL RESTAURANTE

2.1. Diagnóstico

2.1.1. Datos generales del Restaurante Paradero del Chofer

- **Posición Geográfica:** Ubicada en la provincia de Pichincha, Cantón Mejía, Parroquia Alóag, al Km. 2 1/2 de la vía Alóag-Santo Domingo.

 Ubicación del Restaurante en la parroquia de Alóag.



Fuente: <https://www.google.com.ec/maps/place/Alóag,+Quito+EC170131/@-0.2685379,-78.5498632,17z/data=!4m2!3m1!1s0x91d598c37ecfe3bf:0x3c5630771497494b>

- **Tipo de empresa:** Es una compañía familiar, y su razón social es Restaurante Paradero del Chofer. Tiene un socio. La Sra. María Elena Velásquez. En el servicio de rentas internas (SRI) es una persona natural no obligada a llevar contabilidad.

- **Tipos de servicios que presta:** El Restaurante presta servicio de alimentos y bebidas. Servicios adicionales como: Internet. Cuenta con un amplio parqueadero.
- **Capacidad de atención:** EL restaurante cuenta con servicios de Alimentos y Bebidas. En el área de Alimentos y Bebidas, el Restaurante tiene una capacidad de 60 pax y parqueadero para 20 vehículos.
- **Representante legal:** Sra. María Elena Velásquez
- **Representante administrativo:** Srta. Tamara Pachacama

Foto N.2
Restaurante “Paradero del Chofer” 2014



Fuente: Tamara Pachacama V.

Foto N.3
Restaurante “Paradero del Chofer” – Vista frontal



Fuente: Tamara Pachacama V.

Foto N.4
Restaurante “Paradero del Chofer” – Baños



Fuente: Tamara Pachacama V.

Foto N.5
Restaurante “Paradero del Chofer” - Personal



Fuente: Tamara Pachacama V.

2.1.2. Crecimiento económico

La industria del turismo, la hotelería y los restaurantes, han venido posicionándose como uno de los sectores dinámicos de la economía en el mundo; la apertura de nuevos destinos y acuerdos comerciales en este aspecto, la ubican hoy como una actividad clave para el desarrollo de los países y para los empresarios que buscan nuevas oportunidades de negocio.

Ecuador no es la excepción a esa coyuntura, en las últimas décadas, el Gobierno y los empresarios se han esforzado por hacer del país un destino atractivo, para turistas internacionales y nacionales; adicionalmente, el Gobierno busca la inversión de grandes compañías multinacionales del sector en nuestro país contribuyendo con la matriz productiva. Sumado a lo anterior, los restaurantes nacionales han contado con el apoyo del Gobierno, para impulsar una industria sólida y sostenible en el tiempo.

El 85% de los servicios se relacionan más con la producción y consumo de alimentos y el 15% de los servicios se relacionan con el expendio de bebidas alcohólicas y no alcohólicas.

(<http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/02/PLANDETUR-2020.pdf>, 2015)

El 64.1% de los establecimientos de Alimentos & Bebidas están en las categorías tercera y cuarta. El 35.9% están en las demás categorías. Los restaurantes

predominan en cualquiera de las categorías y en la categoría lujo solo existen restaurantes.

(<http://www.turismo.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2013/02/PLANDETUR-2020.pdf>, 2015)

2.2. Recursos actuales

2.2.1. Humanos

El restaurante cuenta con ocho personas, las que se detalla a continuación:

- Un administrador,
- Un jefe de cocina,
- Dos ayudantes de cocina,
- Un jefe de atención al cliente,
- Tres meseros (los mismos que se turnan para limpieza en general).

El personal goza de los beneficios sociales de acuerdo a la ley, los mismos que se detallan a continuación:

- Afiliación a la seguridad social, desde el primer día de trabajo.
- Pago de horas extras, en el caso de que aplique.
- Pago decimotercera remuneración o bono navideño.
- Pago decimocuarta remuneración o bono escolar.
- Pago fondos de reserva.
- Vacaciones anuales.
- Licencia por maternidad.
- Pago de utilidades.

Adicionalmente, el restaurante provee de beneficios adicionales a los de la ley, como:

- Paseo anual.
- Uniformes.
- Alimentación.
- Becas estudiantiles.
- Agasajo navideño.

2.2.2. Bienes de capital y activos

Bienes y derechos propiedad de una empresa.

- Activo circulante: Bienes y derechos que tienen cierta rotación o movimiento constante y de fácil conversión en dinero en efectivo. Caja, bancos, mercancías, clientes, documentos por cobrar, deudores diversos. (Jesús, 2008)

- Activo fijo o activo no circulante: Bienes y derechos que tienen cierta permanencia o fijeza, adquiridos con el propósito de usarlos y no de venderlos. Terrenos, edificios, mobiliario, equipos de computación, etc. (Jesús, Contabilidad General, 2008)

- Activo diferido: Gastos pagados por anticipado por los que se espera recibir un servicio aprovechable posteriormente. (Jesús, Contabilidad General, 2008)

CUADRO N°01
BIENES DE CAPITAL Y ACTIVOS

DESCRIPCIÓN	MARCA	CANTIDAD	UNIDAD	PRECIO	TOTAL
TERRENOS Y CONSTRUCCIONES					
TERRENO		400,00	MT2	45,00	18.000,00
CONSTRUCCIÓN		300,00	MT2	300,00	90.000,00
UTILES DE OFICINA					
COMPUTADORA	TOSHIBA	1,00	U	500,00	500,00
CAJA REGISTRADORA	SAM 4 S	1,00	U	350,00	350,00
ESCRITORIO	AKROS	1,00	U	70,00	70,00
SILLAS	AKROS	3,00	U	35,00	105,00
MAQUINARIA Y EQUIPO					
OLLA N. 50	UMCO	4,00	U	80,00	320,00
OLLA N. 45	UMCO	4,00	U	70,00	280,00
OLLA N. 40	UMCO	15,00	U	60,00	900,00
OLLA N. 30	UMCO	8,00	U	50,00	400,00
LICUADORA INDUSTRIAL 15 LITROS	MONTERO	1,00	U	500,00	500,00
JUGUERA	MONTERO	1,00	U	350,00	350,00
SARTEN	UMCO	5,00	U	20,00	100,00
CONGELADORES MIXTOS	DURAFRIO	2,00	U	3.000,00	6.000,00
COCINA INDUSTRIAL 6 QUEMADORES	DURAFRIO	1,00	U	4.000,00	4.000,00
COCINA INDUSTRIAL 3 QUEMADORES	DURAFRIO	1,00	U	150,00	150,00
MOLINO ELECTRINO	MONTERO	1,00	U	500,00	500,00
TANQUES GAS INDUSTRIAL	GAS	5,00	U	25,00	125,00
UTENSILIOS DE COCINA					
VAJILLA - PLATOS SOPEROS		55,00	U	3,00	165,00
VAJILLA - PLATOS TENDIDOS		53,00	U	3,50	185,50
VAJILLA - PLATOS CUADRADOS		12,00	U	6,00	72,00
VAJILLA - PLATOS PARA CAFÉ		72,00	U	1,50	108,00
VAJILLA - PLATOS PARA POSTRE		10,00	U	1,50	15,00
CUBIERTOS - CUCHARAS SOPERAS	STAINLESS STEEL	75,00	U	1,00	75,00
CUBIERTOS - CUCHILLOS	STAINLESS STEEL	75,00	U	1,00	75,00
CUBIERTOS - TENEDORES	STAINLESS STEEL	75,00	U	1,00	75,00
CUBIERTOS - CUCHARAS PARA CAFÉ	STAINLESS STEEL	75,00	U	1,00	75,00
MESAS		15,00	U	80,00	1.200,00
SILLAS		60,00	U	25,00	1.500,00
VASOS		48,00	U	2,50	120,00
POCILLEROS		41,00	U	1,00	41,00
OTROS		1,00	U	900,00	900,00
TOTAL					127.256,50

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO

ELABORADO: TAMARA PACHACAMA V.

2.2.3. Financieros

A continuación se presenta el balance general del Restaurante.

CUADRO N° 02 BALANCE GENERAL AL 31 DE ABRIL 2015			
ACTIVOS		PASIVOS	
ACTIVOS CORRIENTES		PASIVOS CORRIENTES	
EFFECTIVO	500,00	CORTO PLAZO	5.000,00
<u>TOTAL ACTIVOS CORRIENTES</u>	<u>500,00</u>	<u>TOTAL PASIVOS CORRIENTES</u>	<u>5.000,00</u>
ACTIVOS FIJO		PASIVOS NO CORRIENTES	
TERRENOS Y CONSTRUCCION	108.000,00	OBLIGACIONES FINANCIERAS	40.000,00
UTILES DE OFICINA	1.025,00	<u>TOTAL PASIVOS NO CORRIENTES</u>	<u>40.000,00</u>
MAQUINARIA Y EQUIPO	13.625,00		
UTENSILIOS DE COCINA	4.606,50	PATRIMONIO	
<u>TOTAL ACTIVOS FIJO</u>	<u>127.256,50</u>	CAPITAL	82.756,50
TOTAL ACTIVOS	127.756,50	TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	127.756,50

ELABORADO: TAMARA PACHACAMA

2.3. La empresa en el mercado

El Restaurante Paradero del Chofer fue fundado en el año 1966 por manos ecuatorianas con el objetivo de ofrecer comida típica para los transportistas.

Geográficamente, el restaurante está ubicado en Alóag, km. 2 vía Santo Domingo.

El restaurante se caracteriza por la atención cálida y personalizada ofreciendo a los clientes comida típica como son: papas con cuero, papas con carne, papas mixtas (carne y cuero), caldos de gallina, caldos de pata, yahuarlocro, desayunos, almuerzos acompañados con el famoso ají de queso, único de la zona.

Adicionalmente, se ofrecen platos a la carta como son: churrascos y apanados.

Las ventas promedio son de 850, oo Usd. diarios.

2.3.1. Participación de mercado

La participación de mercado se define como la participación del competidor en las ventas en el mercado objetivo. (Philip, 2012).

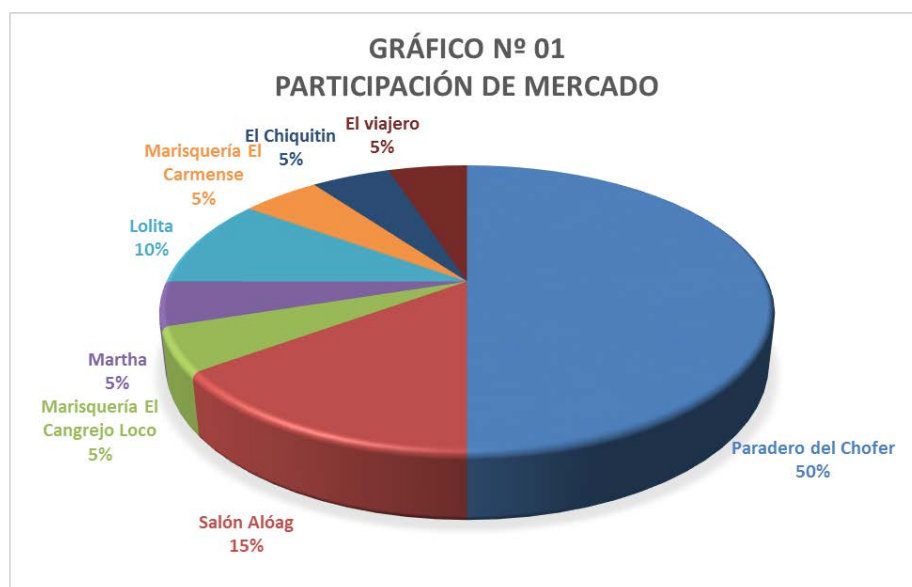
Como se puede observar en el Cuadro N. 03, el Restaurante Paradero del Chofer tiene el 50% de participación el mercado. Esto se debe a la lealtad de los clientes, horario, el tipo de comida y la atención que brinda el negocio.

**CUADRO N° 03
PARTICIPACIÓN DEL MERCADO**

Nombre del Restaurante	Parroquia	Dirección	Tipo	% Participación
Paradero del Chofer	Alóag	Vía Santo Domingo Km. 2 1/2	Típica- zona	50,0%
Salón Alóag	Alóag	Vía Santo Domingo Km. 2 1/2	Típica- zona	15,0%
Marisquería El Cangrejo Loco	Alóag	Vía Santo Domingo Km. 2 1/2	Atípica- costa	5,0%
Martha	Alóag	Vía Santo Domingo Km. 2 1/2	Típica- zona	5,0%
Lolita	Alóag	Vía Santo Domingo Km. 2 1/2	Típica- zona	10,0%
Marisquería El Carmense	Alóag	Vía Santo Domingo Km. 2	Atípica- costa	5,0%
El Chiquitin	Alóag	Vía Santo Domingo Km. 2	Atípica- asados	5,0%
El viajero	Alóag	Vía Santo Domingo Km. 2	Asados	5,0%
TOTAL				100,0%

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO

ELABORADO: TAMARA PACHACAMA V.



La información se obtuvo de la investigación realizada en la parroquia de Alóag.

2.3.2. Mercado meta

El mercado meta que el Restaurante va a cubrir será el siguiente:

**CUADRO N° 04
MERCADO META**

TIPO	SEGMENTO		CLIENTES ACTUALES	%	FUTUROS CLIENTES (AÑOS)					
					2015	%	2016	%	2017	%
GEOGRÁFICA	ALÓAG		3000	100	3450	15	3968	15	4563	15
DEMOGRÁFICA	EDAD	Menores de 20 años	388	13	446	15	513	15	590	15
		Entre 20 y 35 años	775	26	891	15	1025	15	1179	15
		Entre 35 y 50 años	1164	39	1339	15	1539	15	1770	15
		Entre 50 y 60 años	441	15	507	15	583	15	671	15
		Mayores de 60 años	232	8	267	15	307	15	353	15
	GÉNERO	Hombres	1950	503	2243	15	2579	15	2966	15
		Mujeres	1050	271	1208	15	1389	15	1597	15

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO

ELABORADO: TAMARA PACHACAMA V.

Esta información se obtuvo de las estadísticas de clientes del año 2014.

2.3.3. Productos, servicios y atención al cliente

Los productos que se ofrecen en el restaurante son:

CUADRO N° 05
INGENIERÍA DE MENÚ
PLATOS TRADICIONALES

MENÚ	UNIDADES VENT.	ÍNDICE VE. %	ÍNDICE PRO	RESUL- TADO	PRECIO VENTA	PRECIO MP	MARGEN CONTRIBUCIÓN	MARGEN PRO	RESUL- TADO	CATEGORÍA
Almuerzo	1500	3,46	2,08	+	3,00	1,95	1,05	0,87	+	Estrella
Caldo de gallina	450	1,04	2,08	-	3,75	2,44	1,31	0,87	+	Vaca
Caldo de patas	160	0,37	2,08	-	3,50	2,28	1,23	0,87	+	Vaca
Desayuno completo	1800	4,15	2,08	+	3,50	2,63	0,88	0,87	+	Estrella
Desayuno sencillo	900	2,08	2,08	-	2,50	1,88	0,63	0,87	-	Interrogante
Papas con carne	3250	7,50	2,08	+	3,00	1,95	1,05	0,87	+	Estrella
Papas con cuero	3250	7,50	2,08	+	3,00	1,95	1,05	0,87	+	Estrella
Papas mixta	3500	8,08	2,08	+	3,25	2,11	1,14	0,87	+	Estrella
Seco carne	2850	6,58	2,08	+	3,00	1,95	1,05	0,87	+	Estrella
Seco cuero	2850	6,58	2,08	+	3,00	1,95	1,05	0,87	+	Estrella
Seco gallina	1200	2,77	2,08	+	3,75	2,44	1,31	0,87	+	Estrella
Seco mixta	3500	8,08	2,08	+	3,25	2,11	1,14	0,87	+	Estrella
Papas con gallina	40	0,09	2,08	-	3,75	2,44	1,31	0,87	+	Vaca
Segundo extra	300	0,69	2,08	-	1,25	0,94	0,31	0,87	-	Perro
Sopa	240	0,55	2,08	-	1,50	1,13	0,38	0,87	-	Perro
Yahuarlocro	200	0,46	2,08	-	4,00	2,60	1,40	0,87	+	Vaca
Almuerzo para llevar	600	1,38	2,08	-	3,00	2,25	0,75	0,87	-	Perro
Caldo de patas para llevar	40	0,09	2,08	-	3,50	2,63	0,88	0,87	+	Vaca
Papa con carne para llevar	800	1,85	2,08	-	3,00	2,25	0,75	0,87	-	Perro
Papa con cuero para llevar	800	1,85	2,08	-	3,00	2,25	0,75	0,87	-	Perro
Papa mixta para llevar	800	1,85	2,08	-	3,25	2,44	0,81	0,87	-	Perro
Seco de carne para llevar	800	1,85	2,08	-	3,00	2,25	0,75	0,87	-	Perro
Seco de cuero para llevar	800	1,85	2,08	-	3,00	2,25	0,75	0,87	-	Perro
Seco de gallina para llevar	800	1,85	2,08	-	3,75	2,81	0,94	0,87	+	Vaca
Seco de lengua para llevar	800	1,85	2,08	-	4,00	3,00	1,00	0,87	+	Vaca
Seco mixto para llevar	800	1,85	2,08	-	3,25	2,44	0,81	0,87	-	Perro
Segundo extra para llevar	450	1,04	2,08	-	1,25	0,94	0,31	0,87	-	Perro
Sopa para llevar	450	1,04	2,08	-	1,50	1,13	0,38	0,87	-	Perro
Yahuarlocro para llevar	60	0,14	2,08	-	4,00	3,00	1,00	0,87	+	Vaca
TOTAL	33990	78,43				62,35				

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO

ELABORADO: TAMARA PACHACAMA V.

CUADRO N° 06
INGENIERÍA DE MENÚ
PLATOS TRADICIONALES

MENÚ	UNIDADES VENT.	ÍNDICE VE. %	ÍNDICE PRO	RESUL- TADO	PRECIO VENTA	PRECIO MP	MARGEN CONTRIBUCIÓN	MARGEN PRO	RESUL- TADO	CATEGORÍA
Media papa con cuero	750	1,73	2,08	-	2,00	1,30	0,70	0,87	-	Perro
Media papa con carne	750	1,73	2,08	-	2,00	1,30	0,70	0,87	-	Perro
Media papa con mixta	600	1,38	2,08	-	2,00	1,30	0,70	0,87	-	Perro
Media seco de cuero	450	1,04	2,08	-	2,00	1,30	0,70	0,87	-	Perro
Medio seco de carne	450	1,04	2,08	-	2,00	1,30	0,70	0,87	-	Perro
Medio seco mixto	1200	2,77	2,08	+	2,00	1,30	0,70	0,87	-	Perro
Media papa con carne para llevar	80	0,18	2,08	-	2,00	1,50	0,50	0,87	-	Perro
Media papa con cuero para llevar	80	0,18	2,08	-	2,00	1,50	0,50	0,87	-	Perro
Media papa con mixta para llevar	80	0,18	2,08	-	2,00	1,50	0,50	0,87	-	Perro
Media seco de cuero para llevar	80	0,18	2,08	-	2,00	1,50	0,50	0,87	-	Perro
Medio seco de carne para llevar	80	0,18	2,08	-	2,00	1,50	0,50	0,87	-	Perro
Medio seco mixto para llevar	4600	10,61				15,30	0,50	0,87	-	Perro

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO

ELABORADO: TAMARA PACHACAMA V.

CUADRO N° 07
INGENIERÍA DE MENÚ
PLATOS FUERTES

MENÚ	UNIDADES VENT.	ÍNDICE VE. %	ÍNDICE PRO	RESUL- TADO	PRECIO VENTA	PRECIO MP	MARGEN CONTRIBUCIÓN	MARGEN PRO	RESUL- TADO	CATEGORÍA
Apanado	750	1,73	2,08	-	6,00	3,90	2,10	0,87	+	Vaca
Churrasco	1350	3,11	2,08	+	6,00	3,90	2,10	0,87	+	Vaca
Apanado para llevar	150	0,35	2,08	-	6,25	4,69	1,56	0,87135	+	Vaca
Churrasco para llevar	150	0,35	2,08	-	6,25	4,69	1,56	0,87135	+	Vaca
TOTAL	2400	5,54				17,18				

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO

ELABORADO: TAMARA PACHACAMA V.

CUADRO N° 08
INGENIERÍA DE MENÚ
POSTRES

MENÚ	UNIDADES VENT.	ÍNDICE VE. %	ÍNDICE PRO	RESUL-TADO	PRECIO VENTA	PRECIO MP	MARGEN CONTRIBUCIÓN	MARGEN PRO	RESUL-TADO	CATEGORÍA
Vaso de huevos	1350	3,11	2,08	+	1,00	0,75	0,25	0,87	-	Interrogante
Dulce de frutilla	800	1,85	2,08	-	2,00	1,60	0,40	0,87	-	Interrogante
Dulce para llevar	120	0,28	2,08	-	2,00	1,50	0,50	0,87	-	Perro
TOTAL	2270	5,24				15,23				

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO
ELABORADO: TAMARA PACHACAMA V.

- Estos precios corresponden al mes de junio de 2015.

Productos marketing mix

Participación de mercado			
		Alta	Baja
Crecimiento de mercado	Alta	Almuerzo, desayuno completo, papas con carne, papas con cuero, papas mixtas, seco de carne, seco de cuero, seco de gallina, seco mixto	Desayuno sencillo, dulce de frutilla, vaso de huevos.
	Baja	Apanado, caldo de gallina, caldo de patas, churrasco, papas con gallina, yahuarlocro, apanado para llevar, caldo de patas para llevar, churrasco para llevar, seco de gallina para llevar, seco de lengua para llevar, yahuarlocro para llevar	Media papa con cuero, media papa con carne, media papa mixta, medio seco de cuero, medio seco de carne, medio seco mixto, segundo extra, sopa , almuerzo para llevar, dulce para llevar ,media papa con cuero, media papa mixta para llevar, medio seco de cuero para llevar, medio seco de carne para llevar, medio seco mixto para llevar, papas con carne para llevar, papas con cuero para llevar, papa mixta para llevar, seco de carne para llevar, seco de cuero para llevar, seco mixto para llevar, segundo extra para llevar, sopa para llevar

- **Producto Estrella:** los clientes potenciales definieron que los productos estrellas son los tradicionales.
- **Producto Interrogante:** se lo coloca a los siguientes platos: desayuno sencillo, dulce de frutilla, vaso de huevos; estos productos necesitan de una inversión alta y su rentabilidad no es la esperada.
- **Producto Vaca:** dentro de este grupo se encuentran los productos se encuentran en el segundo lugar para ser consumido y adquirido por los clientes, considerando que tienen alta popularidad pero baja rentabilidad.
- **Producto Perro:** esta categoría componen los clientes potenciales no tienen un discernimiento claro sobre este producto y su rendimiento, por lo que colocara a estos productos para que el consumidor los pruebe, en caso de que no sea de agrado, se realizará una nueva evaluación para decidir mantenerlos o sustituirlos.

2.3.4. Análisis competitivo (ventajas y desventajas)

A continuación se presenta el FODA del restaurante.

CUADRO N°21
FODA RESTAURANTE "PARADERO DEL CHOFER"

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Recetas únicas Ubicación estratégica Comida para llevar Precios accesibles Rápidez en el servicio Conocimiento del negocio. Trayectoria de 49 años Atención los 365 días del año Entregas a domicilio Lealtad de los clientes	Manejo familiar del negocio Imagen del restaurante Horario de atención (nocturno)- debido al alto riesgo de la zona Innovación del menú No cuenta con buzón de sugerencias (quejas) Atención al cliente Limpieza del local (externa e interna)
AMENAZAS	OPORTUNIDADES
Competencia Inseguridad social Tendencias de consumo de los clientes (vegetarianos) Imitación por parte de la competencia	Oportunidad de abrir otra sucursal Posibilidad de poner un área de juegos para niños Expansión de platos Expansión del menú infantil Promociones para días festivos

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO

ELABORADO: TAMARA PACHACAMA

CAPÍTULO 3: REESTRUCTURACIÓN ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA

El Restaurante Paradero del Chofer no cuenta con procesos verbales los mismos que no están escritos, para su funcionamiento; por lo cual se está desarrollando la presente tesis.

A continuación se elaborará procesos: generales, administrativos y productivos, con los que se obtendrán mejoras, como por ejemplo: reducción en costos, mejora de calidad del servicio, etc.

3.1. Definición de visión, misión y objetivos

3.1.1. Visión

Proveer a los clientes un servicio y productos de calidad, hacer del restaurante un lugar de encuentro familiar y de negocios; ofrecer un ambiente de trabajo seguro para los empleados, establecer relaciones a largo plazo con los proveedores.

3.1.2. Misión

Ser el lugar donde el cliente desea degustar los deliciosos sabores que ofrece la comida típica en Alóag a un precio accesible.

3.1.3. Valores

- **Calidad:** Se busca brindar un excelente servicio, ofreciendo una rápida y cordial atención a los clientes, mediante la elaboración de los productos con materias primas de calidad.
- **Creatividad:** La que se manifestará en la originalidad de la ambientación y de los productos ofrecidos a los clientes. Buscar maneras innovadoras de competir en el mercado, optimizando con ingenio los recursos que se disponen.
- **Servicio:** Atención personalizada que va más allá de la expectativa del cliente.
- **Consideración y respeto:** A todos nuestros clientes externos e internos.

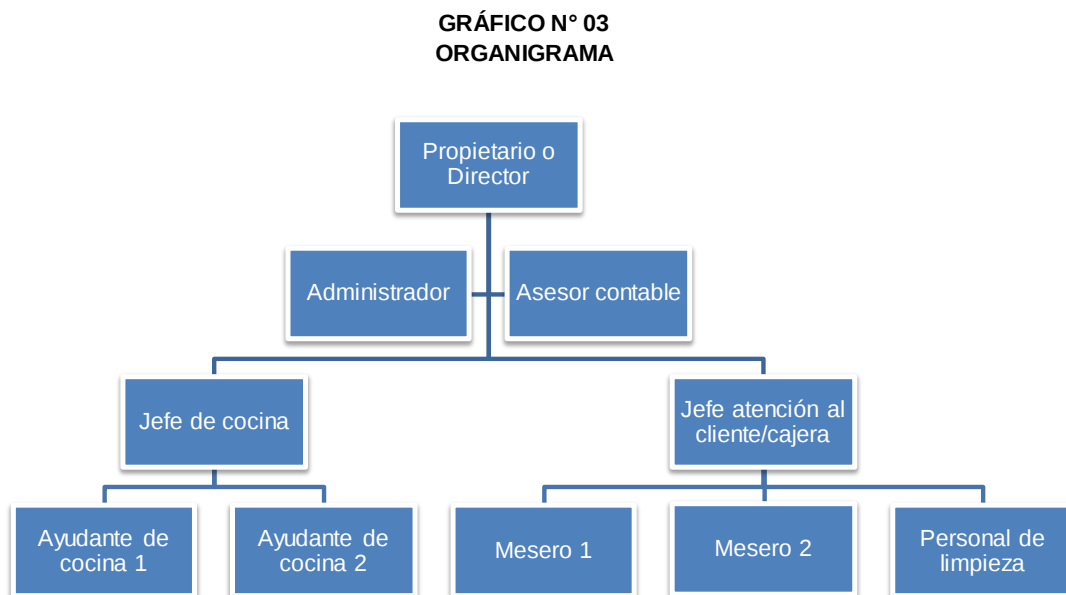
3.1.4. Objetivos de mejora

- ✓ Diagnóstica la situación actual, los procesos financieros y de marketing del Restaurante Paradero del Chofer, para obtener una mayor rentabilidad.
- ✓ Proponer y elaborar un manual de procesos, para estandarizar los know-how del negocio, los mismos que permitirán estandarizar con nuestros colaboradores sus funciones a realizar.
- ✓ Proponer un plan de marketing; que contemple los estudios de mercado y de oferta para plantear una estrategia a mediano y largo plazo, para captar mayor número de clientes.
- ✓ Evaluar la factibilidad económica de llevar a cabo el proceso de restructuración, con la finalidad de conocer la rentabilidad del proyecto.

3.2. Organigrama

Los organigramas son la representación gráfica de la estructura orgánica de una empresa u organización que refleja, en forma esquemática, la posición de las áreas que la integran, sus niveles jerárquicos, líneas de autoridad y de asesoría. (Jack, 2010)

Para el desarrollo de las actividades en el restaurante, se ha decidido adoptar una cultura organizacional participativa y una estructura organizacional lineal



FUENTE: ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS
ELABORADO: TAMARA PACHACAMA V.

3.3. Descripción de funciones

A continuación se describen las funciones del personal:

Accionistas:

Administrador:

Código	1
Código del cargo	1
Nombre del cargo	Administrador
Perfil	Administrador de empresas Ingeniero en gastronomía
Requisitos laborales	Experiencia de 1 año
Jefe inmediato	Propietarios
Funciones	✓ Responsable de tomar decisiones que sean necesarias sin consultar a sus propietarios. ✓ Planificar, supervisar, controlar y evaluar el correcto desempeño de las actividades realizadas por los subordinados. ✓ Negociación directa con proveedores. ✓ Compra de insumos y materiales ✓ Pago de nómina, servicio básicos, permisos legales. ✓ Presentar informes de resultados obtenidos en el ejercicio contable a los propietarios.

Jefe de cocina

Código	2
Código del cargo	1
Nombre del cargo	Jefe de cocina
Perfil	Chef Ingeniero en gastronomía Nota: experto en cocina típica nacional
Requisitos laborales	Experiencia de 1 año
Jefe inmediato	Administrador
Funciones	✓ Conocer y preparar los diferentes tipos menús. ✓ Organizar las comidas del día según el menú. ✓ Servir porciones adecuadas a cada persona. ✓ Tener el suficiente cuidado con los elementos de una manera higiénica. ✓ Responsable del inventario de suplementos de materia prima y elementos de la zona de trabajo.

Ayudantes de cocina:

Código	2
Código del cargo	2
Nombre del cargo	Ayudante de cocina
Perfil	Bachiller (con conocimientos básicos de cocina)
Requisitos laborales	Sin experiencia
Jefe inmediato	Jefe de cocina
Funciones	✓ Ayuda y colabora al jefe de cocina ✓ Sirve platos en porciones adecuadas ✓ Lavar y desinfectar los insumos que serán utilizados en la elaboración de los platos ✓ Realizar tareas de apoyo al trabajo del maestro; siguiendo sus instrucciones y de acuerdo a las necesidades del momento. ✓ Si corresponde, debe desempeñar un trabajo en forma independiente a su superior; por ejemplo, hacerse cargo de la cocina fría, de la repostería o de la preparación parcial y/o completa de un plato. ✓ Utilizar en forma correcta y segura sus utensilios de trabajo: cuchillos, picadora, entre otros. ✓ Mantiene la cocina en perfecto orden. ✓ Realiza las labores de manera ordenada e higiénica

Jefe de atención al cliente

Código	3
Código del cargo	1
Nombre del cargo	Jefe de atención al cliente / cajera
Perfil	Bachiller contable
Requisitos laborales	Experiencia de 1 año
Jefe inmediato	Administrador
Funciones	✓ Conocer los ingredientes y los diferentes tipos menús. ✓ Recibir y atender al cliente con cortesía. ✓ Tomar el pedido. ✓ Recibir el pago de los clientes. ✓ Mantener registro de los pagos. ✓ Preparar y presentar los reportes de caja diario. ✓ Coordinar con los meseros y el personal de limpieza para garantizar que el cliente reciba el más alto nivel de servicio posible. ✓ Ayudar a los meseros con sus responsabilidades si es necesario. ✓ Contribuir con las responsabilidades adicionales asignadas por el administrador.

Meseros

Código	3
Código del cargo	2
Nombre del cargo	Meseros
Perfil	Bachiller
Requisitos laborales	Sin experiencia
Jefe inmediato	Jefe atención al cliente
Funciones	✓ Conocer los ingredientes y los diferentes tipos menús. ✓ Recibir y atender al cliente con cortesía. ✓ Limpiar mesas, sillas y el establecimiento. ✓ Verifica que el pedido despachado por el jefe de cocina sea el correcto y las porciones adecuadas. ✓ Sirve los platos en la mesa. ✓ Recoge la vajilla sucia. ✓ Contribuir con las responsabilidades adicionales asignadas por el jefe de atención al cliente.

Personal de limpieza:

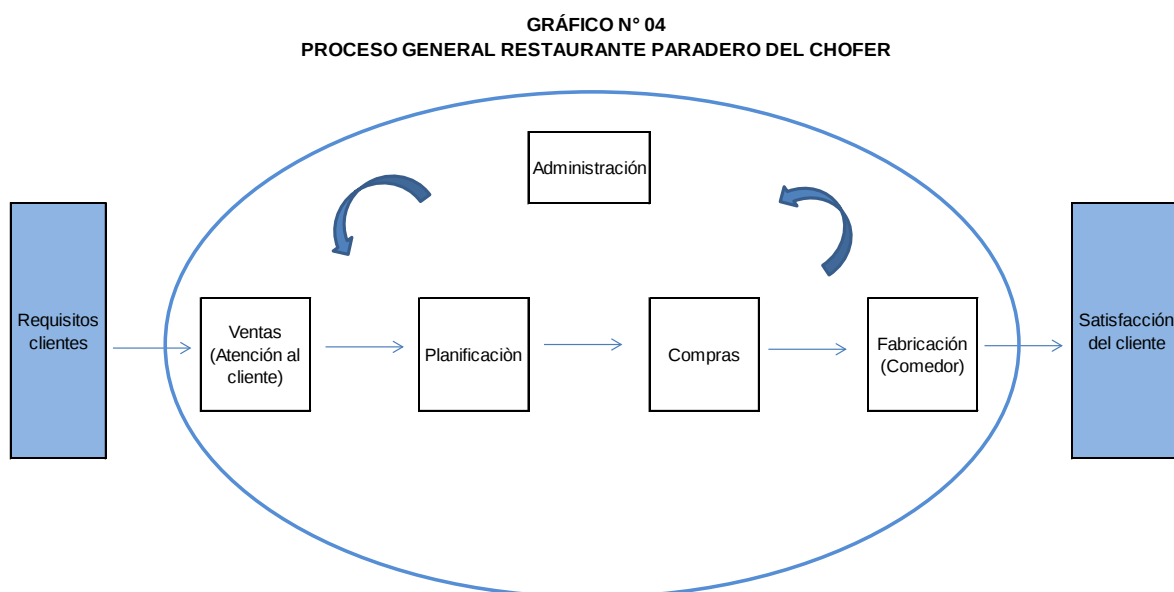
Código	4
Código del cargo	1
Nombre del cargo	Personal de limpieza
Perfil	Bachiller
Requisitos laborales	Sin experiencia
Jefe inmediato	Jefe atención al cliente
Funciones	✓ Encargado de la limpieza y mantenimiento de inmuebles. ✓ Encargado del mantenimiento básico de la maquinaria y comprueba el resultado de la limpieza mediante su revisión y reposición del material necesario para la finalización del servicio. ✓ Contribuir con las responsabilidades adicionales asignadas por el jefe de atención al cliente.

CAPÍTULO 4: PROCESOS DE OPERACIÓN

4.1 Reestructuración de procesos y diagramación

El Restaurante establecerá, documentará, implantará y mantendrá un manual de procedimientos, para mejorar continuamente su efectividad de acuerdo con los requerimientos.

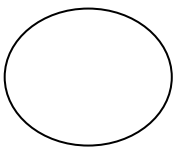
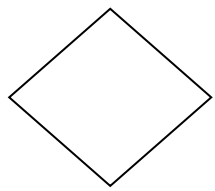
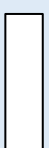
El manual de procedimientos está basado en procesos los cuales se resumen en el siguiente diagrama en el que se establecen, identifican y determinan la secuencia e interacción de los mismos.



FUENTE: GUIA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS
ELABORADO: TAMARA PACHACAMA V.

4.1.2. Simbología diagrama de flujo

A continuación se presente los símbolos con su respectiva explicación, que se utilizan en los flujogramas.

SÍMBOLOS	NOMBRE	EXPLICACIÓN
	Transporte	Muestra la dirección y sentido del flujo del proceso, conectando los símbolos.
	Inicio / fin	En su interior situamos, materiales, información o acciones para comenzar el proceso o para mostrar el resultado en final del mismo.
	Actividad	En su interior situamos materiales, información o acciones para comenzar el proceso o para mostrar el resultado en el final del mismo.
	Demora	Se interfiere o retrasa el paso siguiente.
	Toma de decisiones	Indicamos puntos en que se toman decisiones; Si o no, abierto/cerrado.
	Inspección	Ocorre cuando un objeto o grupo de ellos son examinados para su identificación o para comprobar y verificar la calidad o cantidad de cualesquiera de sus características.

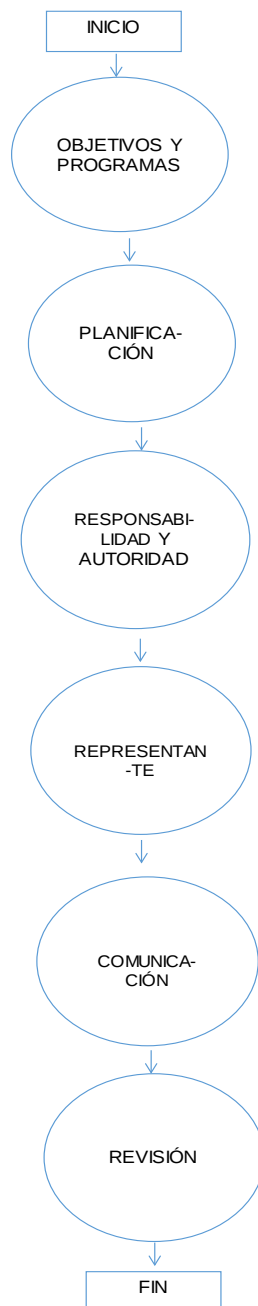
<http://diagramasdeflujomao.blogspot.com/p/simbología-y-significado.html>

4.1.3. Procedimiento del Administrador

El administrador es la persona encargada de elaborar un plan de negocios, planificando, controlando, evaluando y verificando los procesos que tiene el restaurante para cumplir con sus metas propuestas.

Diagrama de flujo “Procedimiento Administrador”:

GRÁFICO 5
PROCEDIMIENTO ADMINISTRADOR
FLUJOGRAMA ADMINISTRADOR



FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO
ELABORADO: TAMARA PACHACAMA V.

Desarrollo del procedimiento:

Objetivos y Programas: Los objetivos del restaurante, son determinados anualmente por los propietarios, fijando su tiempo de cumplimiento, responsables de ejecución y recursos necesarios por medio de Programas específicos (Utilizar formato Plan de Negocios F-1).

Los objetivos, las metas y los programas serán revisados mensualmente por parte el Administrador, el cual será el responsable de evaluar el cumplimiento de los programas y logro de objetivos, así como en caso de incumplimiento, determinar las medidas correctivas necesarias para lograr su cumplimiento.

Los objetivos que deberán cumplir son:

- Realizar el levantamiento de los recursos (humanos, materiales y capital) que posee el restaurante.
- Hacer un levantamiento de los procesos administrativos y operativos actuales, así como una propuesta de mejora en aquellos que se muestren poco eficientes.
- Realizar un estudio de mercado tendiente a identificar los consumidores reales y potenciales con la finalidad de incrementar las ventas.
- Realizar un estudio competitivo de la oferta existente en la zona para captar clientes o nuevos nichos de mercado.
- Hacer una propuesta comercial que contemple los estudios de mercado y de oferta para plantear una estrategia a mediano y largo plazo las mismas que se incluirán en el plan de negocios.
- Determinar la factibilidad económica de llevar a cabo el proceso de reestructuración.

Registro plan de negocios (F-1): En este plan se determinan los objetivos, con su respectivo indicador, responsable, su cumplimiento mensual, para la cual se implementara simbología (Circulo de color verde = cumple o excede la meta; triángulo de color amarillo= cumple hasta el 95% y x de color rojo fuera de la meta). A continuación se presenta el registro de plan de negocios para el restaurante:

CUADRO No. 6																				
PLAN DE NEGOCIOS (F-1)																				
PROPOSITO: IMPLEMENTAR LOS PROCESOS EN EL RESTAURANTE PARADERO DEL CHOFER																		SIMBOLOGIA		
																		 : Cumple o excede la meta  : Hasta el 95% de la meta.  : Fuera de la meta, necesita mejora		
OBJETIVO / METODOS		Indicador	Responsable	Ene.	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	FIRMA	Estatus del método			
																	1T	2T	3T	4T
Objetivo 1:		% de cumplimiento	Administrador																	
1.1																				
1.2																				
1.3																				
1.4																				
1.5																				

Elaborador por: _____ Aprobador por: _____

Planificación: El administrador asegura que la planificación se lleva a cabo con el objeto de cumplir los requerimientos establecidos, los requisitos legales y los objetivos.

Los cambios dentro de la planificación, serán determinados por parte del administrador, en base a los requerimientos, modificaciones legales vigentes y otros que sean requeridos por los propietarios.

El administrador se encargara:

- Planificar las actividades futuras mediante la elaboración de graficas de Gantt donde se explique el tiempo de cumplimiento la prioridad y los recursos necesarios para el desarrollo de las mismas.
- Organizar el recurso humano en turnos de trabajo que ayuden a optimizar recursos y sean acordes a las normativas establecidas por la legislación aplicable (Código de Trabajo).
- Capacitar y controlar al recurso humano mediante la aplicación del código de trabajo y el reglamento interno de la empresa legalizado en el ministerio de relaciones laborales del Ecuador.
- Elaborar y planificar el plan de negocios (F-1), planteado en una reunión semestral con todos los accionistas, donde se especifiquen las prioridades, plazos, inversiones y otras actividades necesarias para el óptimo funcionamiento de la empresa.

Responsabilidad y autoridad: El administrador deberá asegurarse que las responsabilidades y autoridades están definidas en la Descripción de Funciones del personal, las mismas que son requisito para todo el personal nuevo o para aquellos que cambian sus funciones.

La difusión de la responsabilidad y autoridad de cada una de las personas de la empresa se realiza por medio del documento Descripción de funciones. Pág. 29

Representante: En el restaurante, el administrador es el Representante, quien tiene la autoridad y responsabilidad para:

- Asegurar que los procesos estén establecidos, implementados y mantenidos efectivamente, realizar la revisión mensualmente de acuerdo al plan de negocios.
- Informar a los propietarios sobre el desempeño del restaurante, incluyendo las necesidades de mejora continua, mediante el Plan de Negocios (F-2) mensualmente.

Comunicación: Para los procesos de comunicación internos a los colaboradores, utilizando los siguientes mecanismos:

- Correo electrónico (e mail).
- Reuniones formales.

Revisión: La revisión por los propietarios se la realizará trimestralmente o cuando creyeren conveniente, y se consideran los siguientes aspectos:

- Cumplimiento con los requisitos legales actuales, tales como: RUC, patentes, permiso bomberos, permisos de salud.
- Desempeño económico del restaurante de acuerdo a los objetivos anuales planteados por los propietarios.
- Controlar las actividades del restaurante estén acorde con las políticas, objetivos y estrategias.

- Realizar auditorías internas de control de los objetivos y estrategias.
- Medición de la satisfacción de clientes a través de un estudio anual a los clientes (encuesta). Ver Anexo 4.
- Desempeño del menú, posibles incrementos o eliminación de menús. En base a la ingeniería de menú.
- Procesos de comunicación con el personal.
- Seguimiento a revisiones anteriores y recomendaciones de informes anteriores presentados a los propietarios.
- Presentación de informes claros y concisos para los propietarios.

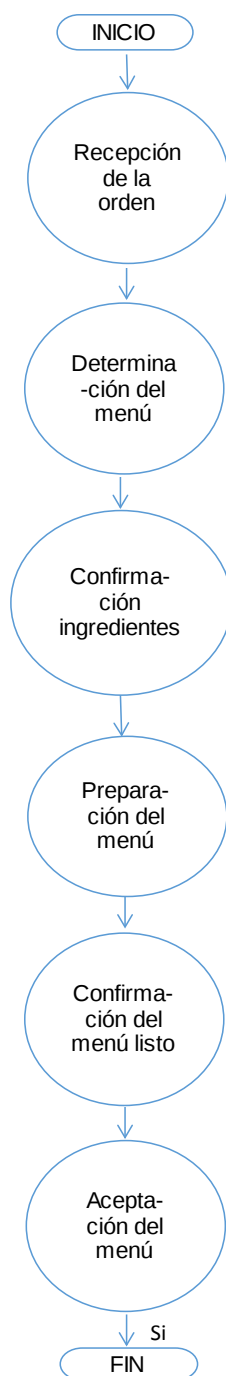
Fin del procedimiento.

4.1.4. Procedimiento de cocina

El procedimiento de cocina abarca desde la recepción de la orden, la preparación y elaboración de alimentos, basados en la receta estándar lo que permitirá garantizar la satisfacción. Es importante mencionar que este procedimiento es uno de los más importantes ya que el trabajo implica elaborar los platos y además sea de agrado al cliente.

Diagrama de flujo “Cocina”:

GRÁFICO 6
PROCEDIMIENTO COCINA
FLUJOGRAMA COCINA



FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO
ELABORADO: TAMARA PACHACAMA V.

Descripción del Procedimiento:

Recepción de la orden: El jefe de cocina recibe el pedido F-2 del cajero para preparar el menú solicitado.

CUADRO No. 7
FORMATO DE PEDIDO (F-2)

Pedido N. 1					
DETALLE	CHECK	CANTIDAD	DETALLE	CHECK	CANTIDAD
Papas con carne:	X	2	Secos de carne:		
Papas con cuero:			Secos de cuero:		
Papas mixtas:			Secos mixtas:		
Caldos de gallina			Caldos de pato		
Secos de lengua			Secos de gallina	X	2
Vasos con huevos	X	2	Dulce de frutillas		
Otros:	Una porción de arroz				

Nota: La primera impresión se envía a la cocina y la segunda impresión es para el mesero

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO

ELABORADO: TAMARA PACHACAMA V.

Determinación del menú: El jefe de cocina una vez que recibe el menú, mira el menú solicitado y cuantifica el número de personas que están registradas en el pedido.

Confirmación de ingredientes: El jefe de cocina solicita al ayudante de cocina que confirme los ingredientes de acuerdo a las recetas estándar (ver página 48).

Si confirma que existen todos los ingredientes se procede con la elaboración del menú de acuerdo a la receta.

Preparación del menú: Una vez que se tienen todos los ingredientes, el jefe de cocina prepara los alimentos en función a las recetas estándar, por lo que debe tomar en cuenta:

- Los ingredientes y sus cantidades. (Ver recetas estándar)
- Procedimiento de elaboración. (Ver recetas estándar), en la elaboración tomar en cuenta las siguientes normas:
 - o Utilizar uniforme.
 - o Usar cofia para el cabello.
 - o No utilizar joyas, reloj, anillos, aretes.
 - o Utilizar mascarilla.
 - o Lleva las uñas cortadas y limpias.
 - o Lavarse las manos con agua y jabón antes de empezar la preparación,
 - o No masticar chicle, consumir alimentos, y bebidas.
- Decoración y montaje. (Ver recetas estándar)
- Cantidades a servir por ración.

Al finalizar el día, el jefe de cocina deberá llenar el reporte de consumos diarios (F 3) en la cocina y si hubo alguna novedad.

CUADRO No. 8
RESTAURANTE PARADERO DEL CHOFER
CONSUMOS DIARIOS - COCINA (F-3)

FECHA:

PRODUCTO	CANTIDAD	UNID.	OBSERVACIÓN
Carne	50	lb.	
Papas	2	qq.	

OBSERVACIONES

ELABORADO POR:
JEFE DE COCINA

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO
ELABORADO: TAMARA PACHACAMA V.

El tiempo promedio de elaboración de los platos de presenta a continuación:

CUADRO No. 9
RESTAURANTE PARADERO DEL CHOFER
TIEMPO ELABORACIÓN DE LOS PLATOS

NOMBRE DEL PLATO	TIEMPO PROMEDIO DE PREPARACIÓN	TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA DEL CLIENTE
Papas con carne	8 - 10 min	11 min - 12 min
Papas con cuero	8 - 10 min	11 min - 12 min
Papa mixta	8 - 10 min	11 min - 12 min
Papas con gallina	8 - 10 min	11 min - 12 min
Caldo de gallina	8 - 10 min	11 min - 12 min
Caldo de pata	8 - 10 min	11 min - 12 min
Yahuarlocro	8 - 10 min	11 min - 12 min
Churrasco	12 - 13 min	13 min - 15 min
Apanado	12 - 13 min	13 min - 15 min
Papas con lengua	8 - 10 min	11 min - 12 min
Vaso de huevos	2 - 4 min	5 min - 6 min
Dulce de frutillas	8 - 10 min	11 min - 12 min

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO
ELABORADO: TAMARA PACHACAMA

Confirmación del menú: Una vez listo el menú, el jefe de cocina llama a los meseros, para que puedan servir el pedido.

Aceptación del menú: El mesero una vez que ha servido los platos a los clientes, confirma la aceptación del menú.

En el caso de que el cliente no está conforme con el plato, este es devuelto a la cocina y:

1. El cliente pide que elaboren nuevamente el plato; es decir el cocinero vuelve a preparar el plato.
2. El cliente pide la devolución del dinero, es decir el mesero devuelve el plato a la cocina, y el cliente se dirige a la caja por la devolución del dinero.

Fin del procedimiento:

4.1.5. Procedimiento de evaluación de proveedores

El procedimiento de evaluación de proveedores describe desde la evaluación de proveedores, con la finalidad de tener un listado de proveedores calificados, tomando en cuenta criterio, tales como: calidad, servicio, eficiencia y precio.

Además, se deberá dar un seguimiento anual al comportamiento de los mismos a través de la evaluación a proveedores, para poder tomar en cuenta cada detalle desde el momento en que se los evalúa, envía cotizaciones, entrega del producto, seguimiento a post venta.

Diagrama de flujo “Evaluación de proveedores”:

GRÁFICO 7
PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DE PROVEEDORES
FLUJOGRAMA DE SELECCIÓN DE PROVEEDORES



FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO
ELABORADO: TAMARA PACHACAMA V.

Descripción del Procedimiento:

Listado de proveedores: Se elaborara una lista de proveedores (F-6), tomando en cuenta: datos del proveedor, producto o servicio, persona de contacto, ruc, dirección, teléfono, formas de pago.

CUADRO No. 10
RESTAURANTE PARADERO DEL CHOFER
LISTA PROVEEDORES AUTORIZADOS (F-6)

No.	NOMBRE COMERCIAL	PRODUCTO/SERVICIO	PERSONA CONTACTO	RUC	DIRECCIÓN	TELEFONO	FORMAS DE PAGO
1	CFV	Carnes	Sra. Gloria Oñate	171079611	Machachi	3676348	Crédito
2	Creatividad A	Plásticos	Sr. Tobía Azogues	172745632	Tambillo	2364752	Contado

OBSERVACIONES

FIRMA
ELABORADO POR:

FIRMA
APROBADOR POR:

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO
ELABORADO: TAMARA PACHACAMA V.

Evaluación de proveedores: El proceso es realizado por el Administrador, para lo cual utilizara el documento Evaluación de Proveedores (F-5) para lo cual tomará en cuenta el criterio, es decir: calidad, servicio, eficiencia y precio.

Se ingresará la fecha y el nombre del proveedor; luego calificar al mismo según el criterio (cada criterio tiene un peso del 25%) y una calificación sobre 100, obteniendo una calificación total. La calificación mínima aceptada es del 70% para ser proveedor del Restaurante. El 70% es una base que los propietarios establecieron para aceptar a los proveedores.

Adicionalmente, en el registro se tiene un casillero para observaciones, el cual deberá ser llenado, en el caso de que fuera necesario.

FECHA: _____

PROVEEDOR: _____

OBSERVACIONES

Criteria:

- 52

Selección de proveedores: Para seleccionar a un proveedor la calificación se la define en función a la evaluación de proveedores (F-5), es decir:

- Si existen dos proveedores del bien o servicio, se los ubicará en el primer y segundo a los mismos, en función a la evaluación de proveedores.
- Si existieran más de tres proveedores del bien o servicio, se los ubicará en el primer, segundo, tercer, cuarto, etc. a los mismos, en función a la evaluación de proveedores

Aprobación de proveedores: Una vez que el proveedor ha sido aceptado, el Administrador ingresará a la Base de Datos de Proveedores (F-6), en los que conste los siguientes datos: Datos del proveedor, producto o servicio, persona de contacto, ruc, dirección, teléfono, formas de pago.

Re-Evaluación de proveedores: Se dará seguimiento posterior a la etapa de evaluación de proveedores. En el mes de enero se realizará la actualización de la base de datos, tomando en cuenta la Evaluación de Proveedores (F-5).

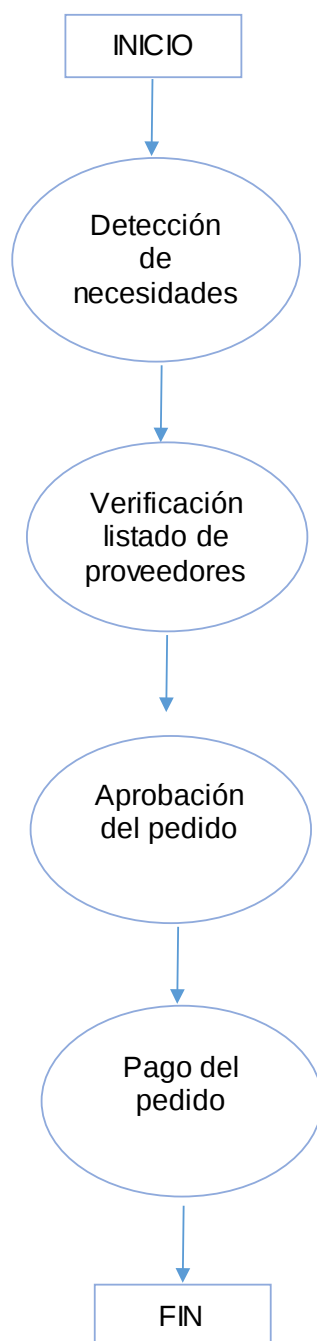
Fin del procedimiento.

4.1.6. Procedimiento de compras

Se describe el procedimiento sistemático para realizar una compra de un bien o servicio en el restaurante, desde la detección de las necesidades de compras de materiales y/o servicios, así como la tramitación del mismo y finalizando en la cancelación de la compra.

Diagrama de flujo “Procedimiento de Compras”:

GRÁFICO 8
PROCEDIMIENTO DE COMPRAS
FLUJOGRAMA DE COMPRAS



FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO
ELABORADO: TAMARA PACHACAMA V.

Detección de las necesidades: Existen dos formas de detectar las necesidades:

1. El Jefe de cocina dispondrá de un inventario mínimo y máximo (F-7).

CUADRO No. 12
RESTAURANTE PARADERO DEL CHOFER
REPORTE DE STOCKS (F-7)

[illegible]

ELABORADO POR:
ADMINISTRADOR

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO
ELABORADO: TAMARA PACHACAMA V.

Considerando el nivel del inventario, se elaborará una solicitud de compras (F-4) para su reposición y entrega, esta solicitud se realizará semanalmente (entregará los días lunes).

En esta solicitud se deberá llenar los siguientes campos: fecha, persona que solicita, producto, cantidad, observación y las firmas respectivas.

CUADRO No. 13
RESTAURANTE PARADERO DEL CHOFER
SOLICITUD ORDEN DE COMPRA (F-4)

FECHA:
PERSONA QUE SOLICITA

PRODUCTO	CANTIDAD	UNIDAD	OBSERVACIÓN
Carne	5	lb.	
Gallinas	20	u.	

OBSERVACIONES

FIRMA
SOLICITANTE

FIRMA
COMPRADOR

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO
ELABORADO: TAMARA PACHACAMA V.

2. Por alguna eventualidad (eventos, ferias, etc.) y debido a estos eventos, no se tuviera inventario, se realizará la solicitud de compras en el día requerido.

Verificación listado de proveedores: De acuerdo al procedimiento de evaluación de proveedores, se verifica en el listado de proveedores calificados (F-6), en el caso de no constar en la lista, se realiza el procedimiento de selección de proveedores para realizar la compra.

Aprobación del pedido: Una vez que se tienen las cotizaciones se validan las mismas, tomando en cuenta el los criterios de evaluación de proveedores que son: calidad, eficiencia, precio, servicio y el producto.

Pago del pedido: Una vez recibido el material se cancelará la compra, esto dependerá de la negociación que se haya realizado con el proveedor, las mismas que pueden ser de: contado o crédito (15 días, 30 días o 45 días). Ver lista de proveedores calificados F-6.

CUADRO No. 10
RESTAURANTE PARADERO DEL CHOFER
LISTA PROVEEDORES AUTORIZADOS (F-6)

No.	NOMBRE COMERCIAL	PRODUCTO/SERVICIO	PERSONA CONTACTO	RUC	DIRECCIÓN	TELEFONO	FORMAS DE PAGO
1	CFV	Carnes	Sra. Gloria Oñate	171079611	Machachi	3676348	Crédito
2	Creatividad A	Plásticos	Sr. Tobía Azogues	172745632	Tambillo	2364752	Contado

OBSERVACIONES

FIRMA
ELABORADO POR:

FIRMA
APROBADOR POR:

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO
ELABORADO: TAMARA PACHACAMA V.

Fin del procedimiento.

4.1.7. Procedimiento de servicio al cliente

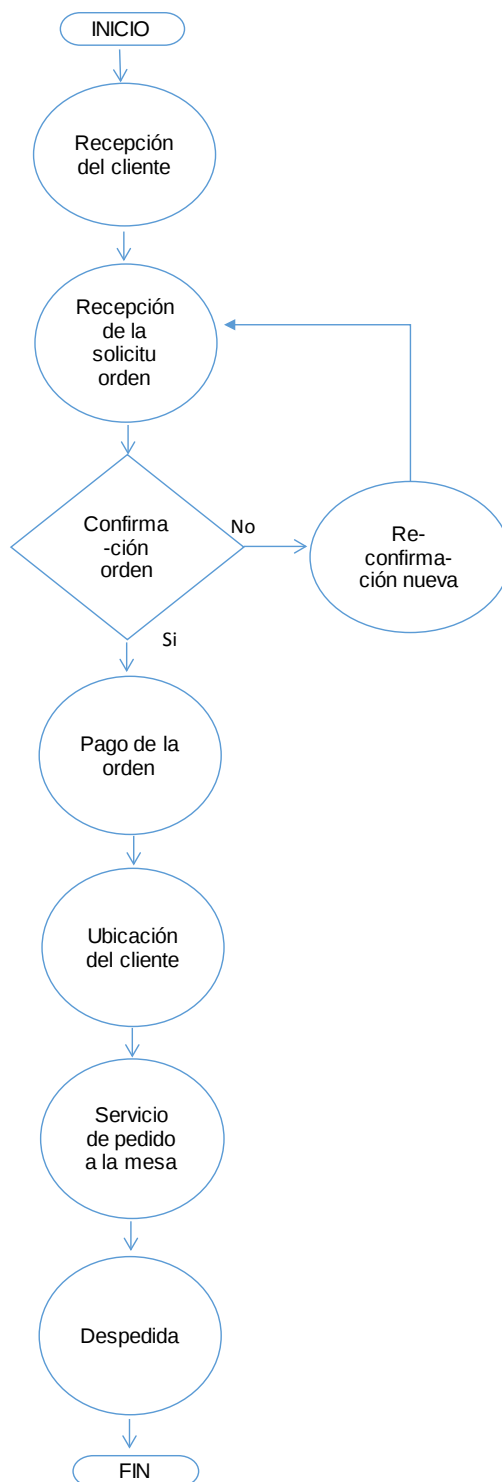
Se describe el procedimiento de atención al cliente, desde su llegada hasta que su despedida.

El personal de restaurante debe seguir normas básicas de atención al cliente:

- Saludar al cliente al ingreso al restaurante y despedirse al momento de que el cliente deje el local.
- Tratar al cliente en todo el procedimiento, de una manera: cordial, prudente y respetuoso.
- Tener un aspecto personal cuidadoso:
 - o Utilizar el uniforme.
 - o Cabello recogido con malla.
 - o Uñas cortas normas.
 - o No utilizar joyas, relojes o anillos.
 - o Lavarse las manos con agua y jabón antes de empezar el trabajo.
 - o No debe masticar chicle, fumar o consumir alimentos.
 - o Comunicar en el caso de enfermedades, etc.

Diagrama de flujo “Servicio al cliente”:

GRÁFICO 9
PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CLIENTE
FLUJOGRAMA SERVICIO AL CLIENTE



FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO
ELABORADO: TAMARA PACHACAMA V.

Descripción del Procedimiento:

Recepción del cliente: Llega el cliente al parqueadero y estaciona su vehículo. El mesero recibirá al cliente o clientes en el restaurante y lo direccionará a la caja para que pueda realizar el pedido. Las opciones de menú están expuestas en una marquesina, la misma que está colocada sobre la sección de la caja, en la que consta la foto de cada plato y su respectivo precio.

Recepción de la solicitud de orden de pedido: El cliente llega a la caja, analiza los menús, el cajero solventa dudas o inquietudes si los tuviese. El cajero toma el pedido en el formato de orden de pedido (F-2).

CUADRO No. 7
FORMATO DE PEDIDO (F-2)

Pedido N. 1					
DETALLE	CHECK	CANTIDAD	DETALLE	CHECK	CANTIDAD
Papas con carne:	X	2	Secos de carne:		
Papas con cuero:			Secos de cuero:		
Papas mixtas:			Secos mixtas:		
Caldos de gallina			Caldos de pato		
Secos de lengua			Secos de gallina	X	2
Vasos con huevos	X	2	Dulce de frutillas		
Otros:	Una porción de arroz				

Nota: La primera impresión se envía a la cocina y la segunda impresión es para el mesero

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO
ELABORADO: TAMARA PACHACAMA V.

Confirmación de la orden: Una vez registrado el pedido confirma el mismo, en el caso de existir algún cambio en el formato F2 marca el cambio; y procede con la facturación y envío de los pedidos el primero para la cocina y el segundo se lo entrega al mesero.

Pago de la orden: El cajero solicita al cliente los datos para la facturación (F-7): nombres, dirección, teléfono, ruc o cédula de identidad y mail.

Restaurante Paradero del Chofer FORMATO FACTURA (F-7) Alóag, Vía Alóag Santo Domingo Km 2 1/2 Teléfono: 2389578		FACTURA FACTURA # _____ FECHA: _____	
FACTURAR A: [Nombre] [Empresa] [Dirección] [Dirección] [Teléfono]	ENVIAR A: [Nombre] [Empresa] [Dirección] [Dirección] [Teléfono]		
CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	COSTO POR UNIDAD	TOTAL
		SUBTOTAL	
		IVA	
		12 % IVA	
		TOTAL	
FIRMA CLIENTE		FIRMA AUTORIZADA	

Imprime la factura, solicitando al cliente la firma, luego firma el cajero y se procede con la entrega del documento original al cliente y la copia se archiva.

Ubicación del cliente: El mesero recibe la segunda copia del pedido F-7 y ubica a los clientes en una mesa, acompañándolos desde que realiza el pago hasta la mesa que el cliente selecciona. Retira las sillas y ayuda acomodarse, si fuese necesario (con especial atención a niños, mujeres embarazadas, personas discapacitadas y personas mayores).

Servicio a la mesa: Una vez que el cocinero entrega el pedido, el mesero sirve el menú a los clientes, para lo cual tomara en cuenta las siguientes normas:

- Servir y retirar por la derecha.
- Retirar los platos hasta una vez que hayan terminado de servirse sus alimentos
- Al momento de retirar los vasos o tazas no deberán introducir los dedos en los mismos.
- Si un cliente llama, acudir inmediatamente para atender su requerimiento.

Despedida: Es un complemento importante después de una buena comida. Para lo cual deberá: retirar las sillas a los clientes (con especial atención a niños, mujeres embarazadas, personas discapacitadas y personas mayores) y agradecer su presencia. En relación a las propinas que dejan los clientes, éstas corresponden únicamente a los empleados que atienden a su respectiva mesa.

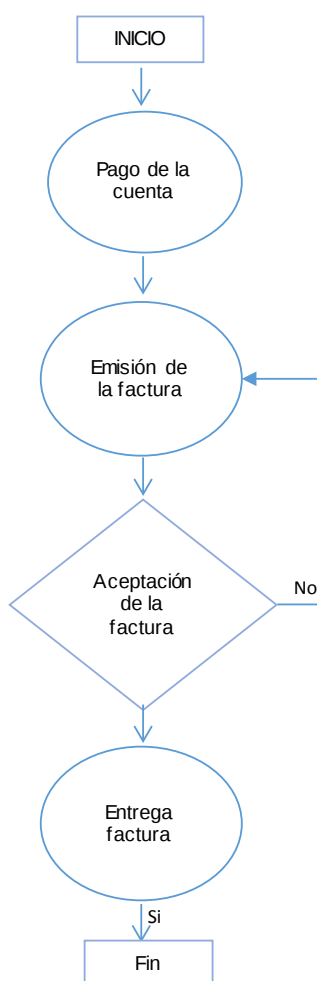
Fin del procedimiento.

4.1.8. Procedimiento de facturación

El procedimiento de facturación tiene como objetivo establecer lineamientos y pasos necesarios para la emisión de facturas, las mismas que cumplen los requisitos del Servicio de Rentas Internas (SRI), los mismos que se detallan a continuación. Como es restaurante no genera retenciones, porque no está considerado como contribuyente especial.

Diagrama de flujo “Facturación”:

GRÁFICO No. 10
PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN
FLUJOGRAMA DE FACTURACIÓN



FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO
ELABORADO: TAMARA PACHACAMA V.

Descripción del procedimiento:

Pago de la orden: Una vez que el cliente realiza el pedido, procede a pedir la cuenta al cajero.

Emisión de la factura: El cajero solicita de manera cordial datos para realizar la factura (F-7), a continuación él solicita al cliente la siguiente información:

- Si el cliente pide que la factura no lleve sus datos, el cajero deberá ingresar la factura como consumidor final.
- Si es la primera vez que va al restaurante, solicita lo siguiente:
 - o Nombres completos
 - o Dirección
 - o Teléfono
 - o Ruc
 - o Mail
- Si es cliente del restaurante es reiterativo, el cajero debe solicitará únicamente el número de ruc, porque la información del cliente se la almacena en un Excel, la que contiene la siguiente información: Nombres completos, dirección, teléfono, ruc y mail.

Restaurante Paradero del Chofer

Alóag, Vía Alóag Santo Domingo Km 2 1/2
Teléfono: 2389578

FACTURAR A:
[Nombre]
[Empresa]
[Dirección]
[Dirección]
[Teléfono]

FACTURA

FACTURA # _____
FECHA: _____

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	COSTO POR UNIDAD	TOTAL
SUBTOTAL			
IVA			
12 % IVA			
TOTAL			

FIRMA CLIENTE

FIRMA AUTORIZADA

Luego ingresa el pedido realizado por el cliente, con lo que llenará los campos del consumo.

Finalmente, el cajero firma y él solicita al cliente la firma al final de la factura.

Aceptación de factura: El cajero entrega la factura al cliente, para su respectiva revisión y firma correspondiente.

Si el cliente antes de firmar, verifica la factura y tiene algún error, como error en los datos, él solicita nuevamente al cajero la corrección y una nueva factura.

Finalmente el cliente firma la factura.

Cuando existen anulaciones de facturas, el cajero deberá adjuntar la factura original y la copia, en una carpeta de facturas anuladas.

Entrega de la factura: El cajero procede a entregar la factura original al cliente, y agradece la visita al restaurante. La copia se queda con el cajero para realizar la declaración del IVA mensual.

Fin del procedimiento.

4.1.9. Procedimiento de limpieza

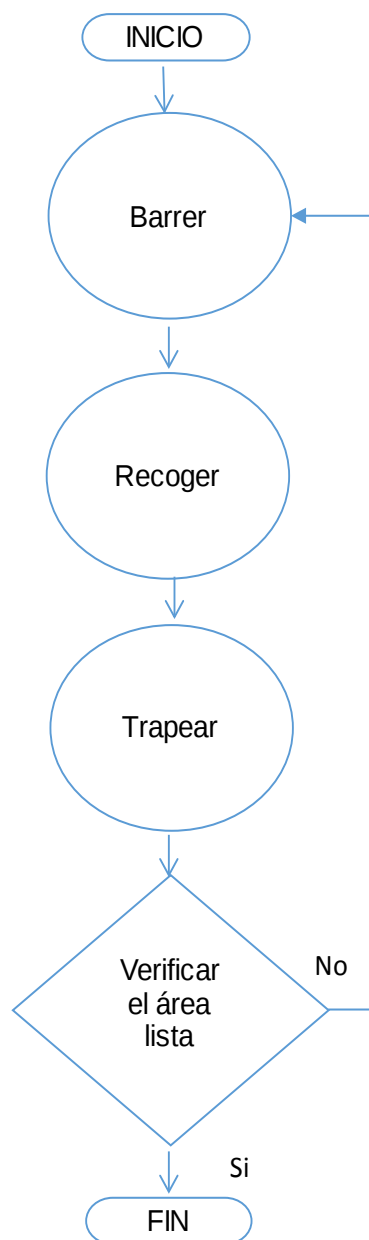
Este procedimiento tiene la finalidad de eliminar la suciedad de las secciones mencionadas anteriormente, para dar una imagen y servicio excelente al restaurante y asegurar la calidad de los alimentos.

El procedimiento de limpieza y desinfección del local, se desarrollará en las siguientes secciones:

- Área de cocina.
- Área de comedor (lugar donde se atienden a los clientes).
- Bodegas.
- Parqueaderos.
- Patios.
- Baños.

Diagrama de flujo “Limpieza”:

GRÁFICO No.11
PROCEDIMIENTO LIMPIEZA
FLUJOGRAMA LIMPIEZA



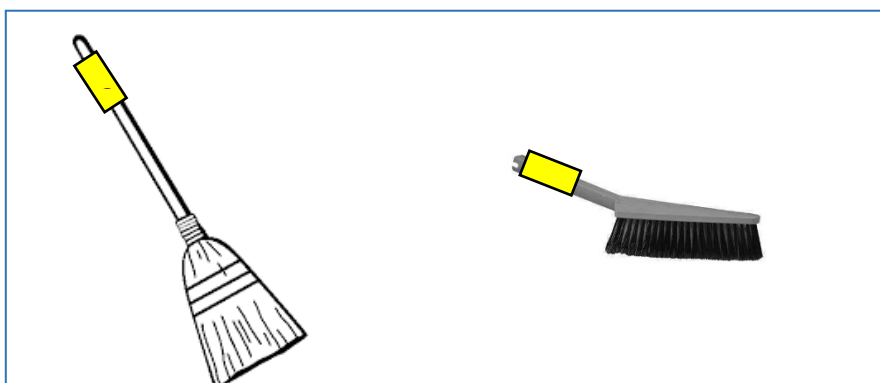
FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO
ELABORADO: TAMARA PACHACAMA V.

Descripción del Procedimiento:

Barrer: Es el proceso mediante el cual retirar todas las basuras o polvos que están en los pisos de la cocina, comedor, patio, parqueadero y baños. Se debe tomar en cuenta las siguientes instrucciones:

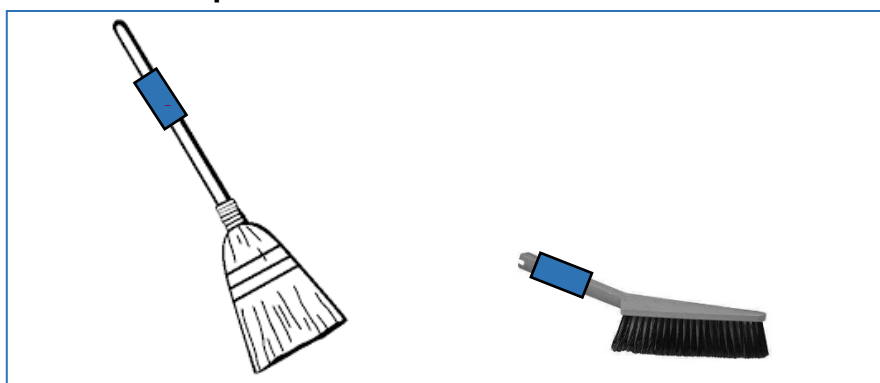
- Sección cocina, bodegas y comedor: Los implementos tales como escobas, escurridores, cepillos, baldes, esponjas, fibras, trapos y otros, utilizados para limpiar pisos y paredes, los mismos que tendrán un adhesivo de color amarillo para su respectiva identificación. Como se lo puede apreciar en la siguiente imagen:

Implementos a utilizar



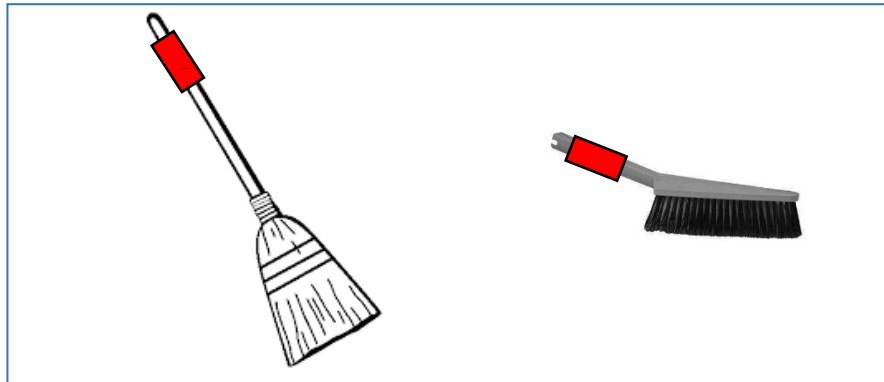
- Sección patios y parqueaderos: Los implementos tales como escobas, escurridores, cepillos, baldes, esponjas, fibras, trapos y otros, utilizados para limpiar pisos y paredes, los mismos que tendrán un adhesivo de color azul para su respectiva identificación.

Implementos a utilizar



- Los implementos tales como escobas, escurridores, cepillos, baldes, esponjas, fibras, trapos y otros, utilizados para limpiar pisos y paredes, los mismos que tendrán un adhesivo de color rojo para su respectiva identificación.

Implementos a utilizar



- Las mangueras cuando no están en uso permanecen enrolladas y colgadas de manera que no toquen el piso.
- Luego de su uso, los implementos de limpieza se limpian, desinfectan y mantienen en su lugar correspondiente cuando no se están utilizando.

Los implementos que necesitan desinfección:

- o Se los frota con un cepillo a los implementos.
- o Se coloca en una cubeta (capacidad de 10 litros): agua (6 litros) y detergente (0,5 litros de clorox o ajax).
- o Se sumergen los instrumentos en la cubeta para eliminar la suciedad.
- o Se deja en el patio bajo el techo cubierto, los instrumentos para que se sequen.

En este proceso se llevará un registro de limpieza (F-8), en el que constará: fecha, sección, nombre de la persona que realizó el trabajo, horario y observaciones. Este registro debe ser llenado diariamente.

CUADRO No. 15
RESTAURANTE PARADERO DEL CHOFER
REGISTRO DE BARRIDO (F-8)

FECHA	SECCION	RESPONSABLE	HORARIO	OBSERVACIONES
6 de mayo 2015	Cocina	Amparo Toapanta	10h00	
6 de mayo 2015	Cocina	Amparo Toapanta	13h00	

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO
ELABORADO: TAMARA PACHACAMA V.

Recoger: Una vez que ha barrido estos deben ser recogidos con la pala y luego colocados en los basureros.

Trapear: Una vez culminado el proceso del barrido y recogido, se procede a trapear por secciones, para lo cual preparará una cubeta (capacidad de 10 litros): agua (6 litros) y detergente (0,5 litros de fresklin), el mismo que se botara sobre la superficie de los pisos y se procede trapear, para lo cual se deberá llenar un registro de trapeado (F-9).

CUADRO No. 16
RESTAURANTE PARADERO DEL CHOFER
REGISTRO DE TRAPEADO (F-9)

FECHA	SECCION	RESPONSABLE	HORARIO	OBSERVACIONES
6 de mayo 2015	Baños	Amparo Toapanta	12h00	
6 de mayo 2015	Baños	Amparo Toapanta	14h00	

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO
ELABORADO: TAMARA PACHACAMA V.

Luego se procede a desinfectar las secciones con una cubeta (capacidad de 10 litros): agua (6 litros) y detergente (0,5 litros de clorox o ajax)

Verificar el área lista: El administrador verificará el registro de barrido (F-8) y trapeado (F-9), luego realizar verificaciones físicas de cada una de las secciones, para lo cual deberá llenar el registro de control de limpieza (F-10), en el que constará la verificación del área.

CUADRO No. 17
RESTAURANTE PARADERO DEL CHOFER
CONTROL DE LIMPIEZA (F-10)

FECHA	SECCION	RESPONSABLE	HORARIO	OBSERVACIONES
6 de mayo 2015	Patios	Amparo Toapanta	9h00	
6 de mayo 2015	Patios	Amparo Toapanta	14h00	

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO
ELABORADO: TAMARA PACHACAMA V.

Fin del procedimiento.

4.2. Recetas estándar

A continuación se presentan las recetas para los principales productos del restaurante:

Papas con carne

CUADRO N° 18



DESDE 1966

RESTAURANTE

"PARADERO DEL CHOFER"

UN SUEÑO DE ALOAG



RECETA ESTÁNDAR				RECETA N°	1	
NOMBRE DEL PLATO		Papas con carne				
PORCIONES		1				
CATEGORÍA		Plato Fuerte				
DESCRIPCIÓN MONTAJE		Se sirve en el plato las papas acompañado del estofado de carne .				
INGREDIENTES		UNIDAD	CANTIDAD	MISE EN PLACE	COSTO KILO	COSTO RECETA
Papa		g	320	Enteras	0,00230	0,7360
Carne		g	180	Suave	0,00900	1,6200
Cebolla Perla		g	65	Pluma	0,00090	0,0585
Pimiento		g	32	Pluma	0,00248	0,0794
Tomate		g	80	En cubos	0,00145	0,1160
Aceite		g	10		0,01637	0,1637
Sal		g	17		0,00300	0,0510
Agua		cc	250			
PREPARACIÓN					SUBTOTAL	2,82
1.-Cocinar las papas. 2.-Colocar en una sartén la carne . 3.- Adicionar a la preparación manteca de cerdo y dejamos cocinar. 4.- Agregar el pimiento, la cebolla hasta que se criticalice. 5.-Licuar el tomate con el agua y añadimos a la preparacion anterior dejamos cocinar y recrificamos la sal. 6.-Cuando este jugoso retirar del fuego 7.- Servir con papas					MARGEN ERROR 10%	0,28
					GASTOS IND.	0,33
					MARGEN DE CONTRIBUCIÓN 35%	1,20
					PRECIO VENTA NETA	4,63
					PRECIO VENTA FINAL	5,19
OBSERVACIONES						

Papas con cuero

CUADRO N° 19



DESDE 1966

RESTAURANTE

"PARADERO DEL CHOFER"

UN SUEÑO DE ALOAG



RECETA ESTÁNDAR				RECETA N°	2
NOMBRE DEL PLATO		Papas con cuero		FOTOGRAFÍA N° 7 	
PORCIONES		1			
CATEGORÍA		Plato Fuerte			
DESCRIPCIÓN MONTAJE		Se sirve en el plato las papas acompañadas del cuero.			
INGREDIENTES	UNIDAD	CANTIDAD	MISE EN PLACE	COSTO KILO	COSTO RECETA
Cuero	g	197	Cocinado	0,0050	0,9850
Papas	g	320	Enteras	0,0023	0,7360
Cebolla blanca	g	61	Repicado	0,0009	0,0549
Achiote	g	11		0,0089	0,0979
Mani	g	32		0,0013	0,0400
Leche	cc	220		0,0009	0,1980
Sal	g	10		0,0003	0,0030
PREPARACIÓN				SUBTOTAL	2,11
1.-Cocinar las papas. 2.-Colocar en una sartén la cebolla blanca con el achiote hasta que se cristalice. 3.-Adicionar el cuero que esta previamente cocinado. 4.-Licuar la pasta de mani con la leche y añadimos a la preparación. 5.- Dejar cocinar. 6.- Rectificar la sal. 7.- Servir con papas				MARGEN ERROR 10%	0,21
				GASTOS IND.	0,33
				MARGEN DE CONTRIBUCIÓN 35%	0,93
				PRECIO VENTA NETA	3,59
				PRECIO VENTA FINAL	4,02
OBSERVACIONES					

Papas mixtas

CUADRO N° 20



DESDE 1966

RESTAURANTE

"PARADERO DEL CHOFER"

UN SUEÑO DE ALOAG



RECETA ESTÁNDAR				RECETA N°		3		
				FOTOGRAFÍA N° 8				
NOMBRE DEL PLATO				Papas mixtas				
PORCIONES				1				
CATEGORÍA				Plato Fuerte				
DESCRIPCIÓN MONTAJE				Se sirve en el plato las papas con la mezcla de la carne y el cuero				
INGREDIENTES				UNIDAD	CANTIDAD	MISE EN PLACE	COSTO KILO	COSTO RECETA
Papas				g	320	Enteras	0,0023	0,7360
Carne				g	90	Suave	0,0090	0,8100
Cebolla Perla				g	33	Pluma	0,0009	0,0293
Pimiento				g	16	Pluma	0,0025	0,0397
Tomate				g	40	En cubos	0,0015	0,0580
Aceite				g	5		0,0009	0,0045
Cuero				g	99	Cocinado	0,0040	0,3940
Achiote				g	5,5		0,0013	0,0072
Cebolla blanca				g	31	Repicado	0,0009	0,0275
Mani				g	16		0,00085	0,0136
Leche				cc	110		0,0009	0,0990
Sal				g	5		0,0003	0,0015
Agua				cc	250			
PREPARACIÓN							SUBTOTAL	2,22
1.-Cocinar las papas 2.-Colocar en una sartén la carne 3.-Adicionar a la preparación manteca de cerdo y dejamos cocinar 4.- Agregar el pimiento, la cebolla hasta que se criticalice. 5.-Licuar el tomate con el agua y añadimos a la preparación anterior dejamos cocinar. 6.-Cuando este jugoso retirar del fuego 7.-Colocar en una sartén la cebolla blanca con el achiote 8.-Agregar el cuero que esta previamente cocinado 9.-Licuar la pasta de mani con la leche y añadimos a la preparación hasta que se cristalice 10.- Dejar cocinar 11.- Rectificar la sal . 12.- Servir con papas y adicionamos las dos mezclas anteriores.							MARGEN ERROR 10%	0,22
							GASTOS IND.	0,33
							MARGEN DE CONTRIBUCIÓN 35%	0,97
							PRECIO VENTA NETA	3,74
							PRECIO VENTA FINAL	4,19
OBSERVACIONES								

Papas con gallinas

CUADRO N° 21



DESDE 1966

RESTAURANTE

"PARADERO DEL CHOFER"

UN SUEÑO DE ALOAG



RECETA ESTÁNDAR				RECETA N°	4
				FOTOGRAFÍA N° 9	
					
NOMBRE DEL PLATO	Papas con gallina				
PORCIONES	1				
CATEGORÍA	Plato Fuerte				
DESCRIPCIÓN MONTAJE	Se sirve en el plato las papas, con la presa de gallina acompañados de un pedazo de aguacate y una rodaja de tomate.				
INGREDIENTES	UNIDAD	CANTIDAD	MISE EN PLACE	COSTO KILO	COSTO RECETA
Presa de gallina(pierna)	g	221	Cocinada	0,0040	0,8840
Papa	g	320	Entera	0,0023	0,7360
Cebolla Perla	g	65	Pluma	0,0009	0,0585
Pimiento	g	32	Pluma	0,0025	0,0794
Tomate	g	80	En cubos	0,0015	0,1160
Aceite	g	10		0,0174	0,1737
Sal	g	17		0,0003	0,0051
Agua	cc	250			
PREPARACIÓN					
1.-Cocinar las papas. 2.- Colocar en una olla la presa de gallina, manteca de cerdo y dejamos cocinar. 3.- Agregar el pimiento, la cebolla hasta que se criticalice. 4.-Licuar el tomate con el agua y añadimos a la preparacion anterior dejamos cocinar y rectificamos la sal. 5.-Cuando este jugoso retirar del fuego. 6.-Servir con papas.				SUBTOTAL	2,05
				MARGEN ERROR 10%	0,21
				GASTOS IND.	0,33
				MARGEN DE CONTRIBUCIÓN 35%	0,91
				PRECIO VENTA NETA	3,49
				PRECIO VENTA FINAL	3,91
OBSERVACIONES					

Caldo de gallina

CUADRO N° 22



DESDE 1966

RESTAURANTE

"PARADERO DEL CHOFER"

UN SUEÑO DE ALOAG



RECETA ESTÁNDAR				RECETA N°	5
NOMBRE DEL PLATO		Caldo de gallina			FOTOGRAFÍA N° 10 
PORCIONES		1			
CATEGORÍA		Sopas			
DESCRIPCIÓN MONTAJE		Se sirve en un plato sopero el caldo de gallina con la presa acompañado de cilantro y cebolla blanca picada en brunoise.			
INGREDIENTES	UNIDAD	CANTIDAD	MISE EN PLACE	COSTO KILO	COSTO RECETA
Presa de gallina(pechuga)	g	221		0,0090	1,9890
Zanahorias	g	45	Brunoise	0,0006	0,0270
Papa	g	35	Entera	0,0023	0,0805
Apio	g	2		0,0009	0,0018
Ajo	g	6		0,0028	0,0168
Arroz	g	45		0,0009	0,0405
Cebolla blanca	g	36	Repicado	0,0001	0,0025
Perejil	g	2	Repicado	0,0029	0,0058
Sal	g	6		0,0003	0,0018
Agua	ml	250			0,0000
PREPARACIÓN				SUBTOTAL	2,17
1.-Colocar en una olla la gallina, cocinamos con agua, sal y pimienta. 2.- Añadir la cebolla, apio, ajo y dejar que se cocine . 3.- Agregar el arroz 4.- Al final añadir el perejil. 5.-Servir.				MARGEN ERROR 10%	0,22
				GASTOS IND.	0,33
				MARGEN DE CONTRIBUCIÓN 35%	0,95
				PRECIO VENTA NETA	3,66
				PRECIO VENTA FINAL	4,10
OBSERVACIONES					

Caldo de patas

CUADRO N° 23



DESDE 1966

RESTAURANTE

"PARADERO DEL CHOFE"

UN SUEÑO DE ALOAG



RECETA ESTÁNDAR				RECETA N°	6
				FOTOGRAFÍA N° 11	
					
NOMBRE DEL PLATO		Caldo de Patas			
PORCIONES		1			
CATEGORÍA		Sopas			
DESCRIPCIÓN MONTAJE		Se sirve en un plato sopero el caldo con la pata, espolvoreado con culantro y cebolla picada.			
INGREDIENTES	UNIDAD	CANTIDAD	MISE EN PLACE	COSTO KILO	COSTO RECETA
Pata de res	g	226	Lavada y en trozos grandes	0,0018	0,4068
Cebolla larga	g	71	Repicado	0,0009	0,0625
Cilantro	g	5	Repicado	0,0024	0,012
Mote	g	250	Cocido y suave	0,0022	0,550
Orégano	g	1		0,0026	0,003
Maní	g	36		0,0009	0,031
Leche	ml	250		0,0009	0,225
Sal	g	7		0,0003	0,002
Pimienta	g	1		0,0006	0,001
Color achiote	ml	11		0,0089	0,098
Ajo	g	8	Machacado	0,0028	0,022
PREPARACIÓN				SUBTOTAL	1,41
1.-Añadir en una olla grande ponga a cocinar las patas con cebolla, oregano, sal, pimienta, culantro y agua. 2.-Haga hervir, reduzca el fuego y cocine lento durante 3 horas. 3.-Quitar del fuego y con cuidado cierna el caldo y reservar para el refrito. 4.- Preparar el refrito con el caldo de la cocción de las patas, cebolla, ajo machacado, óregano, sal y pimienta 5.-Mezclar la pasta de mani con la leche y agregue al refrito hasta que este completamente disuelta 6.-Añadir el refrito al caldo que guardamos de reserva las patas, el mote cocinado 7.-Cocinar a fuego lento durante unos 25 minutos. 8.-Servir espolvoreado con cilantro picado.				MARGEN ERROR 10%	0,14
				GASTOS IND.	0,33
				MARGEN DE CONTRIBUCIÓN	0,66
				PRECIO VENTA NETA	2,54
				PRECIO VENTA FINAL	2,85
OBSERVACIONES					

CUADRO N° 24



DESDE 1966

RESTAURANTE

"PARADERO DEL CHOFER"

UN SUEÑO DE ALOAG



RECETA ESTÁNDAR				RECETA N°	7
				FOTOGRAFÍA N° 12	
NOMBRE DEL PLATO	Yahuarlocro				
PORCIONES	1				
CATEGORÍA	Sopas				
DESCRIPCIÓN MONTAJE	Se sirve en un plato sopero y la sangre en otro plato pequeño, la sangre lleva una rodaja de tomate, cebolla encurtidas y un pedazo de aguacate.				
INGREDIENTES	UNIDAD	CANTIDAD	MISE EN PLACE	COSTO KILO	COSTO RECETA
Sangre	ml	57		0,0001	0,0051
Papas	g	258	Cubos	0,0023	0,5934
Maní	g	36		0,0009	0,0306
Leche	ml	250		0,0009	0,2250
Cebolla blanca	g	71	Repicado	0,0009	0,0625
Menudo	g	213		0,0025	0,5325
Cilantro	g	5	Repicado	0,0024	0,0120
Oregano	g	1		0,0026	0,0026
Achiote	g	11		0,0009	0,0099
Sal	g	7			0,0000
Cebolla Perla	g	42	Pluma	0,0009	0,0378
Ajo	g	9		0,0028	0,0252
Hierba buena	c/n	c/n			
Agua	cc	250			0,0000
Tomate	g	39	En cubos	0,0015	0,0566
PREPARACIÓN				SUBTOTAL	1,59
1.-Lavar el menudo, el día anterior dejar con limon y sal 2.-Hacer un refrito con la cebolla, ajo dejar que se criticalice 3.-Añadir a la preparacion las papas, el agua y el menudo 4.-Colocar el oregano y el cilantro, licuamos la leche con el mani y añadimos a la sopa 5.- Añadir la hierba buena 6.-En una olla con agua y sal cocinar la sangre por unos 30 minutos. 7.-Retirar del fuego, cuelala y desmenúcela 8.-En una sartén freír la sangre con sal y cebolla hasta que se seque. 9.-Servir la sopa , y en un recipiente aparte el sofrito de sangre mas la porcion de aguacate				MARGEN ERROR 10%	0,16
				GASTOS IND.	0,33
				MARGEN DE CONTRIBUCIÓN 35%	0,73
				PRECIO VENTA NETA	2,81
				PRECIO VENTA FINAL	3,15
OBSERVACIONES					

Churrasco

CUADRO N° 25



DESDE 1966

RESTAURANTE

"PARADERO DEL CHOFER"

UN SUEÑO DE ALOAG



RECETA ESTÁNDAR				RECETA N°	8	
NOMBRE DEL PLATO		Churrasco				
PORCIONES		1				
CATEGORÍA		Plato fuerte				
DESCRIPCIÓN MONTAJE		Se sirve en el plato arroz, papas fritas, sobre la carne los huevo fritos, acompañados de ensalada y un pedazo de aguacate.				
INGREDIENTES		UNIDAD	CANTIDAD	MISE EN PLACE	COSTO KILO	COSTO RECETA
Carne		g	150	Corte delgado(Filete)	0,0090	1,3500
Arroz		g	90	Cocido	0,0090	0,8100
Papa		g	246		0,0023	0,5658
Huevo		un	2		0,1500	0,3000
Sal		g	6		0,0000	0,0015
Pimienta		g	2		0,0006	0,0012
Aceite		ml	75		0,0065	0,4875
Tomate		g	38		0,0006	0,0228
Aguacate		g	47		0,0049	0,2303
PREPARACIÓN 1.-Sazonar la carne con sal, pimienta y freir. 2.-Freir las papas. 3.-Colocar en un plato el arroz,papas fritas,carne, huevos fritos, ensalada, opcional una porción de aguacate. 4.-Servir				SUBTOTAL	3,77	
				MARGEN ERROR 10%	0,38	
				GASTOS IND.	0,33	
				MARGEN DE CONTRIBUCIÓN 35%	1,57	
				PRECIO VENTA NETA	6,04	
				PRECIO VENTA FINAL	6,77	
OBSERVACIONES						

Apanado

CUADRO N° 26



DESDE 1966

RESTAURANTE

"PARADERO DEL CHOFER"

UN SUEÑO DE ALOAG



RECETA ESTÁNDAR				RECETA N°	9
				FOTOGRAFÍA N° 14	
					
NOMBRE DEL PLATO	Apanado				
PORCIONES	1				
CATEGORÍA	Plato fuerte				
DESCRIPCIÓN MONTAJE	Se sirve el arroz , sobre las papas fritas se coloca la carne apanada, acompañado con ensalada y un pedazo de limon .				
INGREDIENTES	UNIDAD	CANTIDAD	MISE EN PLACE	COSTO KILO	COSTO RECETA
Carne	g	150	Corte delgado(Filete)	0,0099	1,4850
Huevos	un	2	f	0,1500	0,3000
Arroz	g	90	Cocido	0,0090	0,8100
Papa	g	246		0,0023	0,5658
Miga de pan	g	73		0,0020	0,1460
Sal	g	6		0,0003	0,0018
Pimienta	g	2		0,0006	0,0120
Aceite	ml	75		0,0065	0,4875
Tomate	g	38		0,0006	0,0228
Aguacate	g	47		0,0049	0,2303
Limon	g	24		0,0003	0,0072
PREPARACIÓN					
1-Sazonar la carne con sal, pimienta. 2.-Batir los huevos reservar,bañar la carne con el huevo y luego apanar con la miga de pan y freir. 3.-Freir las papas. 4.-Colocar en un plato con arroz,papas fritas,carne apanada, pedazo de aguacate, ensalada y una rodaja de limón. 5.-Servir.				SUBTOTAL	4,07
				MARGEN ERROR 10%	0,41
				GASTOS IND.	0,33
				MARGEN DE CONTRIBUCIÓN 35%	1,68
				PRECIO VENTA NETA	6,49
				PRECIO VENTA FINAL	7,27
OBSERVACIONES					

Papas con lengua

CUADRO N° 27



DESDE 1966

RESTAURANTE

"PARADERO DEL CHOFER"

UN SUEÑO DE ALOAG



RECETA ESTÁNDAR				RECETA N°	10
				FOTOGRAFÍA N° 15	
NOMBRE DEL PLATO	Papas con lengua				
PORCIONES	1				
CATEGORÍA	Plato fuerte				
DESCRIPCIÓN MONTAJE	Se sirve con la lengua con papas, sarsa y opcional se puede acompañar con una rodaja de tomate y lechuga				
INGREDIENTES	UNIDAD	CANTIDAD	MISE EN PLACE	COSTO KILO	COSTO RECETA
Lengua	g	165		0,0020	0,3300
Papas	g	320	Enteras	0,0023	0,7360
Leche	ml	120		0,0009	0,1080
Cebolla perla	g	51	Repicado	0,0009	0,0449
Sal	g	17		0,0003	0,0051
Tomate	g	300	cuadrados	0,0015	0,4350
Laurel	g	3		0,0360	0,1080
Maní	g	36		0,0009	0,0306
PREPARACIÓN				SUBTOTAL	1,80
1.-Cocinar las papas con sal y laurel 2.-Limpiar bien la lengua. 3.-Cocinar en una olla de presión con sal y pimienta. 4.- Hacer cortes delgados. 5.- Freir la lengua con cebolla y tomate, tapamos. 6.-Hacer una salsa de mani con leche y cebolla espesamos 7.-Servir las papas cocidas con la lengua y la salsa de mani encima.				MARGEN ERROR 10%	0,18
				GASTOS IND.	0,33
				MARGEN DE CONTRIBUCIÓN 35%	0,81
				PRECIO VENTA NETA	3,11
				PRECIO VENTA FINAL	3,49
OBSERVACIONES					

Vaso de huevos

CUADRO N° 28



DESDE 1966

RESTAURANTE

"PARADERO DEL CHOFER"

UN SUEÑO DE ALOAG



RECETA ESTÁNDAR				RECETA N°	11
				FOTOGRAFÍA N° 16	
NOMBRE DEL PLATO	Vaso con huevos				
PORCIONES	1				
CATEGORÍA	Postre				
DESCRIPCIÓN	Se sirve en un vaso dos huevos tibios, duros o pasados junto con el jugo del estofado de carne.				
MONTAJE					
INGREDIENTES	UNIDAD	CANTIDAD	MISE EN PLACE	COSTO KILO	COSTO RECETA
Huevos	un	2		0,1500	0,3000
Cebolla Perla	g	40	Pluma	0,0070	0,2800
Pimiento	g	39	Pluma	0,0025	0,0967
Tomate	g	60	En cubos	0,0015	0,0870
Sal	g	9		0,0003	0,0027
Agua	cc	250			
Aceite	cc	6		0,0065	0,0390
PREPARACIÓN				SUBTOTAL	0,81
1.-En una sarten hacer un refrito con la cebolla y el pimiento . 2.-Añadir el tomate y la sal. 3.-Colocar el agua a la mezcla anterior dejamos que se reduzca. 4.-Rectificar la sal. 5.-Cocinar los huevos. 6.-Colocar en el vaso y servir.				MARGEN ERROR 10%	0,08
				GASTOS IND.	0,33
				MARGEN DE CONTRIBUCIÓN 35%	0,43
				PRECIO VENTA NETA	1,64
				PRECIO VENTA FINAL	1,84
OBSERVACIONES					

Dulce de frutilla

CUADRO N° 29



DESDE 1966

RESTAURANTE

"PARADERO DEL CHOFER"

UN SUEÑO DE ALOAG



RECETA ESTÁNDAR				RECETA N°	12
				FOTOGRAFÍA N° 17	
NOMBRE DEL PLATO	Dulce de frutilla				
PORCIONES	1				
CATEGORÍA	Postre				
DESCRIPCIÓN MONTAJE	Se sirve en un plato de postre el dulce de frutilla acompañado de un pedazo de queso.				
					
INGREDIENTES	UNIDAD	CANTIDAD	MISE EN PLACE	COSTO KILO	COSTO RECETA
Frutillas	g	123		0,0028	0,3407
Azúcar	g	71		0,0044	0,3117
Queso	g	103		0,0019	0,1957
Agua	g	500			
Canela	c/n	c/n			
PREPARACIÓN				SUBTOTAL	0,85
1.-Colocar en una olla el azucar con el agua y dejar cocinar a fuego medio. 2.-Añadirlas frutillas y la canela. 3.- Cuando este suave el almibar estara listo. 4.- Servir con queso.				MARGEN ERROR 10%	0,08
				GASTOS IND.	0,33
				MARGEN DE CONTRIBUCIÓN 35%	0,44
				PRECIO VENTA NETA	1,70
				PRECIO VENTA FINAL	1,91
OBSERVACIONES					

CAPÍTULO 5: PROPUESTA DE MARKETING - PROMOCIÓN

5.1. Estudio de Mercado

El estudio de mercado es un método para recopilar, analizar, determinar y cuantificar de la oferta, la demanda y realizar un análisis competitivo (Baca Urbina, 2010)

El estudio proporcionará información de cambios de conducta y hábitos del consumidor.

Para la recopilación de datos se realizó una encuesta dirigida a 387 personas, en el mes de mayo, obteniendo los siguientes resultados

5.1.1. Análisis de la demanda

5.1.1.1. Tamaño del universo

“La población es un conjunto finito o infinito de personas, animales o cosas que presentan características comunes, sobre los cuales se quiere efectuar un estudio determinado”. (<http://aldocgh.tripod.com/>, s.f.)

En la parroquia de Alóag, según el censo del 2010 del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (Inec). Número de habitantes de la parroquia de Alóag son 12 000 lo que representa el 100%.

5.1.1.2. Calculo tamaño de la muestra

La fórmula de cálculo para calcular la muestra se detalla a continuación:

$$n = \frac{m}{e^2(m-1) + 1}$$

En donde la simbología representa:

n: tamaño de la muestra

m: tamaño de la población

e: es margen de error (aceptable hasta el 5%)

Datos

n=

m= 12000 Número de habitantes

e= 5%

$$n = \frac{12000}{(5,^2 (12000-1)+1)}$$

$$n = \frac{12000}{30,9975}$$

$$n = 387$$

5.1.1.3. Modelo de la encuesta

ENCUESTA				
Fecha:		2015		N.
Con objeto de brindarle un mejor servicio en el Restaurante Paradero del Chofer, le pedimos conteste por favor estas breve preguntas.				
1. Seleccione y marque con una (X) el rango de edad a la que pertenece.				
Menos de 20		Entre 20-35 años		Entre 35-50 años
Entre 50-65 años		Más de 65 años		
2. Marque con una (x) su estado civil.				
Unión libre		Casado		Divorciado
Soltero				
3. Marque con una (x) su situación laboral.				
Empleado		Subempleado		Desempleado
4.- Indique cuál es su Ocupación actual.				
Ama de casa		Chofer		Dueño de negocio
Estudiante		Agricultor		Ganadero
Obrero		Comerciante		Otros (especifique)
5. Marque con una (X), qué le pareció la comida?				
 				
Excelente Buena Regular Mala				
6. Marque con una (X), cómo le pareció el servicio				
 				
Excelente Buena Regular Mala				
7. Marque con una x, cómo le pareció el lugar				
 				
Agradable Bonito Feo Desagradable				
8. Califique, Le gusto el restaurante ?				
Si No 				
9. Con qué frecuencia visita usted el Restaurante?				
Una vez al mes		De 2 a 3 veces por semana		
Una vez cada quince días		Más de 3 veces por semana		
Una vez a la semana				
10. Por favor, indíquenos su grado de satisfacción con los siguientes atributos:				
Atributos	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Los platos son servidos calientes y frescos				
El menú tiene una amplia variedad				
Le tomaron el pedido sin errores				
La cajera fue paciente tomando mi pedido				
Los meseros fueron amables y respetuosos				
El exterior del restaurante estaba limpio				
El interior del restaurante estaba limpio				
11. Por qué motivo concurre al Restaurante?				
Para pasar una día familiar			Por días festivos	
Por motivos de trabajo			Por una cita	
12. Por cuál de estos restaurantes usted optaría?				
Paradero del Chofer			Lolita	
Salón Alóag			El Chiquitin	
Marisquería El Cangrejo Loco			Marisquería El Carmense	
Martha			El viajero	
13. Cuando usted escoge un restaurante se basa en:				
Marca o nombre			Ubicación	
Antigüedad			Tipo de comida	
Prestigio				
14. Regresaría al restaurante				
Si No 				
15. Recomendaría el lugar:				
Si No 				
Agradecemos su tiempo, fue un placer servirle. ¡Vuelva pronto!				

5.1.1.4. Tabulación de la encuesta

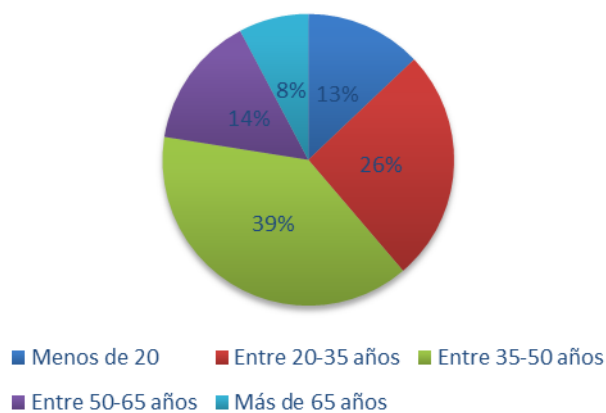
- **Tema de investigación:** Conocer la percepción del cliente, para mejorar el servicio, localidad, tipos de platos.
- **Población de la parroquia de Alóag:** 12 000.
- **Tamaño de la muestra:** 387 encuestas.
- **Tiempo:** 1 marzo al 31 de marzo de 2015.

1. Edad

CUADRO No. 21
TABULACIÓN SIMPLE DE LA ENCUESTA, DATOS EDAD

EDAD	ENCUETAS	PORCENTAJE
Menos de 20	50	13%
Entre 20-35 años	100	26%
Entre 35-50 años	150	39%
Entre 50-65 años	57	15%
Más de 65 años	30	8%
TOTAL	387	100%

Gráfico N° 12
Edad a la que pertenecen



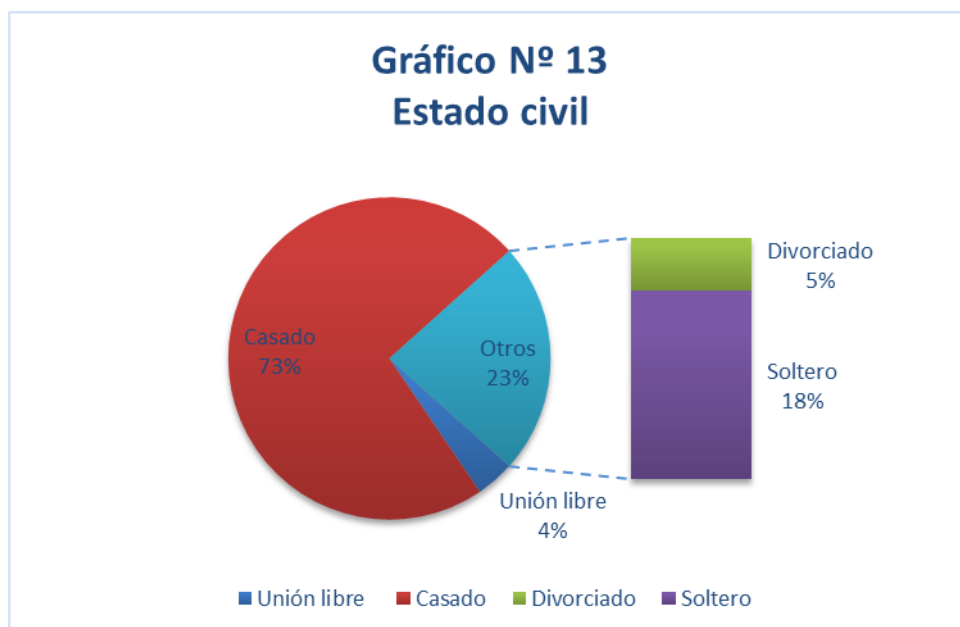
Interpretación:

Del total de personas encuestadas el 39%, están en el rango de 35 a 50 años; el 26%, de 20 a 35 años; el 14% de más de 50 años; el 13% menores de 20 años y el 8% mayores de 65 años. Lo que se puede concluir que se puede incrementar menús infantiles y diferentes menús de adultos.

2. Estado civil

CUADRO No. 22
TABULACIÓN SIMPLE DE LA ENCUESTA, DATOS ESTADO CIVIL

ESTADO CIVIL	ENCUESTAS	PORCENTAJE
Unión libre	15	4%
Casado	282	73%
Divorciado	20	5%
Soltero	70	18%
TOTAL	387	100%



Interpretación:

Del total de personas encuestadas el 73% son casados; el 18% solteros, 5% divorciados y 4% unión libre. Con lo que se puede incrementar menús familiares, ya que la mayoría de los clientes son casados.

3. Situación laboral

CUADRO No. 23
TABULACIÓN SIMPLE DE LA ENCUESTA, DATOS SITUACIÓN LABORAL

SITUACIÓN LABORAL	ENCUESTAS	PORCENTAJE
Empleado	317	82%
Subempleado	65	17%
Desempleado	5	1%
TOTAL	387	100%



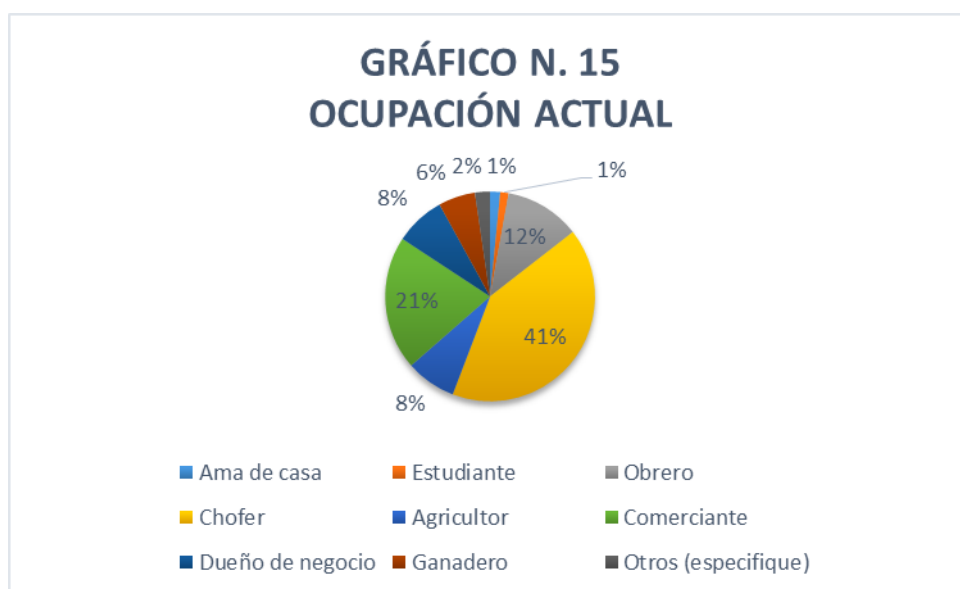
Interpretación:

Del total de personas encuestadas, 82% están empleadas, 17% subempleadas y 5% desempleado. Lo que se puede concluir que la mayoría de los encuestados están empelados, es decir tienen la posibilidad de pagar los consumos.

4. Ocupación actual

CUADRO No. 24
TABULACIÓN SIMPLE DE LA ENCUESTA, DATOS OCUPACIÓN ACTUAL

OCUPACIÓN ACTUAL	ENCUESTAS	PORCENTAJE
Ama de casa	6	2%
Estudiante	5	1%
Obrero	45	12%
Chofer	160	41%
Agricultor	30	8%
Comerciante	80	21%
Dueño de negocio	30	8%
Ganadero	22	6%
Otros (especifique)	9	2%
TOTAL	387	100%



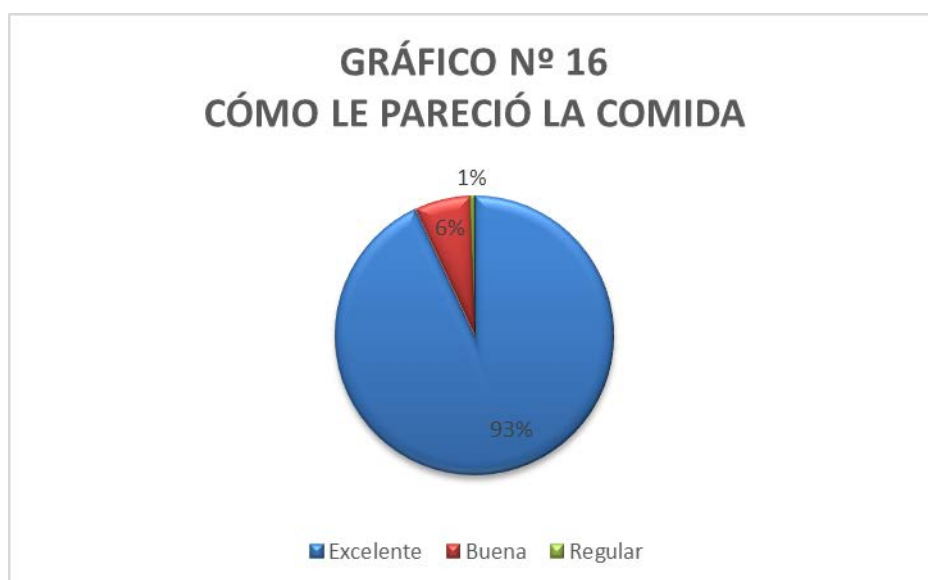
Interpretación:

Del total de personas encuestadas, 41% son choferes, 21% comerciante, 12% obreros, 8% agricultores y dueños de negocios, 6% ganadero y 2% amas de casa. Lo que se puede deducir que la mayoría de clientes quieren un servicio rápido y de calidad, porque son personas que no tienen tiempo para esperar.

5. Como le pareció la comida

CUADRO No. 25
TABULACIÓN SIMPLE DE LA ENCUESTA, DATOS PREGUNTA N.5

COMIDA	ENCUESTAS	PORCENTAJE
Excelente	360	93%
Buena	25	6%
Regular	2	1%
Mala	0	0%
TOTAL	387	100%



Interpretación:

La mayoría de clientes le parece la comida excelente, se debería realizar un estudio de cómo se puede mejorar la percepción del 7% de los clientes que consideran la comida es buena y regular, para lo cual se capacitará a los chefs y ayudantes de cocina.

6. Como le pareció el servicio

CUADRO No. 26
TABULACIÓN SIMPLE DE LA ENCUESTA, DATOS PREGUNTA N.6

SERVICIO	ENCUESTAS	PORCENTAJE
Excelente	340	88%
Buena	28	7%
Regular	19	5%
Mala	0	0%
TOTAL	387	100%



Interpretación:

Se obtiene que el 88% del servicio personas considera el servicio es excelente mientras que el 12% de encuestados consideran que se debe mejorar el servicio, para lo cual se le dará capacitación al personal para mejorar la atención al cliente.

7. Cómo le pareció el lugar?

CUADRO No. 27
TABULACIÓN SIMPLE DE LA ENCUESTA, DATOS PREGUNTA N.7

LUGAR	ENCUESTAS	PORCENTAJE
Agradable	349	90%
Bonito	38	10%
Feo	0	0%
Desagradable	0	0%
TOTAL	387	100%



Interpretación:

El 90% de los clientes le parece agradable el lugar y un 10% la parece bonito. Se debería hacer algunos cambios para mejorar el ambiente, con lo cual se podría obtener incrementar el número de clientes.

8. Le gusto el restaurante?

TABULACIÓN SIMPLE DE LA ENCUESTA, DATOS PREGUNTA N.8

LE GUSTA EL RESTAURANTE	ENCUESTAS	PORCENTAJE
SI	379	98%
NO	8	2%
TOTAL	387	100%



Interpretación:

El 98% de los clientes afirman que les gusta el ambiente del restaurante fue agradable y confortable; se debe trabajar en el 2% de los encuestados para mejorar la imagen del cliente.

9. Frecuencia al ir al restaurante

TABULACIÓN SIMPLE DE LA ENCUESTA, DATOS PREGUNTA N.9

FRECUENCIA VISITA	ENCUESTAS	PORCENTAJE
1 vez al mes	23	6%
1 vez cada quince días	20	5%
1 vez a la semana	50	13%
De 2 a 3 veces por semana	139	36%
Màs de 3 veces por semana	155	40%
TOTAL	387	100%



Interpretación:

En la pregunta 9, el 40% de los clientes van al restaurante más de 3 veces por semana, 36% van al restaurante de 2 a 3 veces por semana; con lo que se puede deducir que más del 50% de clientes acuden al restaurantes más de dos veces por semana lo que ha generado fidelización de los mismos.

10. Platos son servidos calientes y frescos

CUADRO No. 30
TABULACIÓN SIMPLE DE LA ENCUESTA, DATOS PREGUNTA N.10

PLATOS SERVIDOS	ENCUESTAS	PORCENTAJE
Excelente	380	98%
Buena	7	2%
Regular	0	0%
Mala	0	0%
TOTAL	387	100%



Interpretación:

El 98% de los clientes confirman que los platos son servidos calientes y frescos, mientras que el 2% son buenos, se debería mejorar el medio de comunicación con el chef para que los platos servidos sean calientes para el 100% de los clientes.

11. Menú tiene amplia variedad

CUADRO No. 31
TABULACIÓN SIMPLE DE LA ENCUESTA, DATOS PREGUNTA N.10

MENÚ	ENCUESTAS	PORCENTAJE
Excelente	202	52%
Buena	120	31%
Regular	65	17%
Mala	0	0%
TOTAL	387	100%



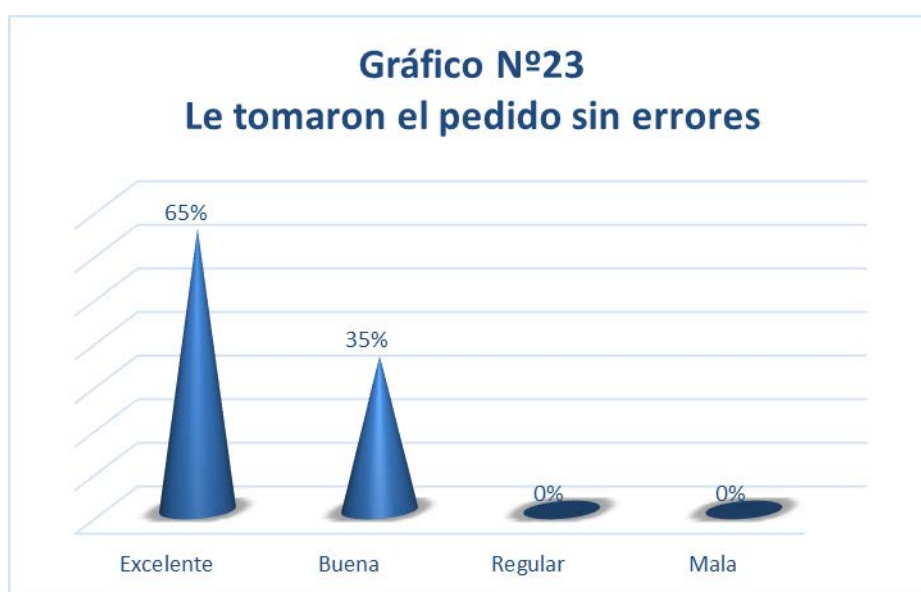
Interpretación:

Con respecto a la variedad del menú; el 52% de los encuestados aseguran que son excelentes, el 31% bueno, y 17% regular, se puede concluir que los clientes requieren nuevos tipos de platos.

12. Le tomaron el pedido sin errores

CUADRO No. 32
TABULACIÓN SIMPLE DE LA ENCUESTA, DATOS PREGUNTA N.10

TOMARON PEDIDO	ENCUESTAS	PORCENTAJE
Excelente	250	65%
Buena	137	35%
Regular	0	0%
Mala	0	0%
TOTAL	387	100%



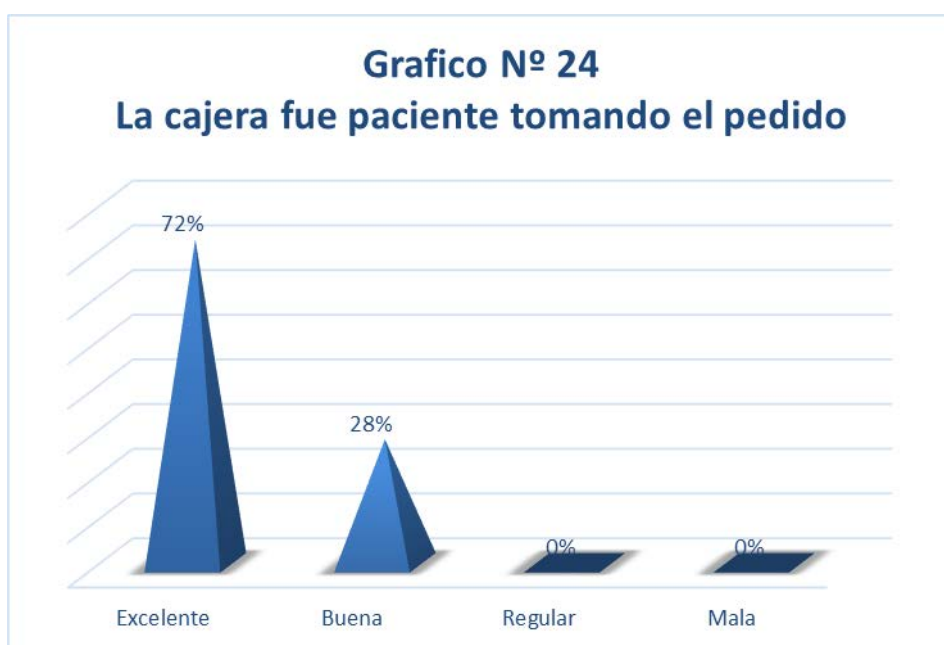
Interpretación:

Al 65% de los clientes le tomaron los pedidos sin errores, mientras el 35% de clientes manifiestan que han tenido algún inconveniente al momento de realizar el pedido, para lo cual se debe capacitar a la cajera para no generar estos inconvenientes y al mismo tiempo puede generar pérdidas para el restaurante.

13.La cajera fue paciente tomando el pedido

CUADRO No. 33
TABULACIÓN SIMPLE DE LA ENCUESTA, DATOS PREGUNTA N.10

CAJERA	ENCUESTAS	PORCENTAJE
Excelente	280	72%
Buena	107	28%
Regular	0	0%
Mala	0	0%
TOTAL	387	100%



Interpretación:

Al 72% de los clientes le recibieron con amabilidad y paciencia, mientras que al 28% de clientes lo califican como bueno, para lo cual se debe capacitar a la cajera en “mejorar servicio al cliente”. Adicionalmente, se recomendara a la cajera debería recibir con mayor cordialidad, receptar correctamente los pedidos, para no tener devoluciones de los pedidos servidos.

14.Los meseros fueron amables y respetuosos

CUADRO No. 34
TABULACIÓN SIMPLE DE LA ENCUESTA, DATOS PREGUNTA N.10

MESEROS	ENCUESTAS	PORCENTAJE
Excelente	290	75%
Buena	97	25%
Regular	0	0%
Mala	0	0%
TOTAL	387	100%



Interpretación:

Al 75% de los clientes le recibieron con amabilidad y respeto, mientras que al 25% de clientes lo califican como bueno, para lo cual se debe capacitar a los meseros en “mejorar servicio al cliente”, puesto que ellos son la imagen directa del restaurante.

15.El exterior del restaurante estaba limpio

CUADRO No.35
TABULACIÓN SIMPLE DE LA ENCUESTA, DATOS PREGUNTA N.10

EXTERIOR	ENCUESTAS	PORCENTAJE
Excelente	192	50%
Buena	150	38%
Regular	45	12%
Mala	0	0%
TOTAL	387	100%



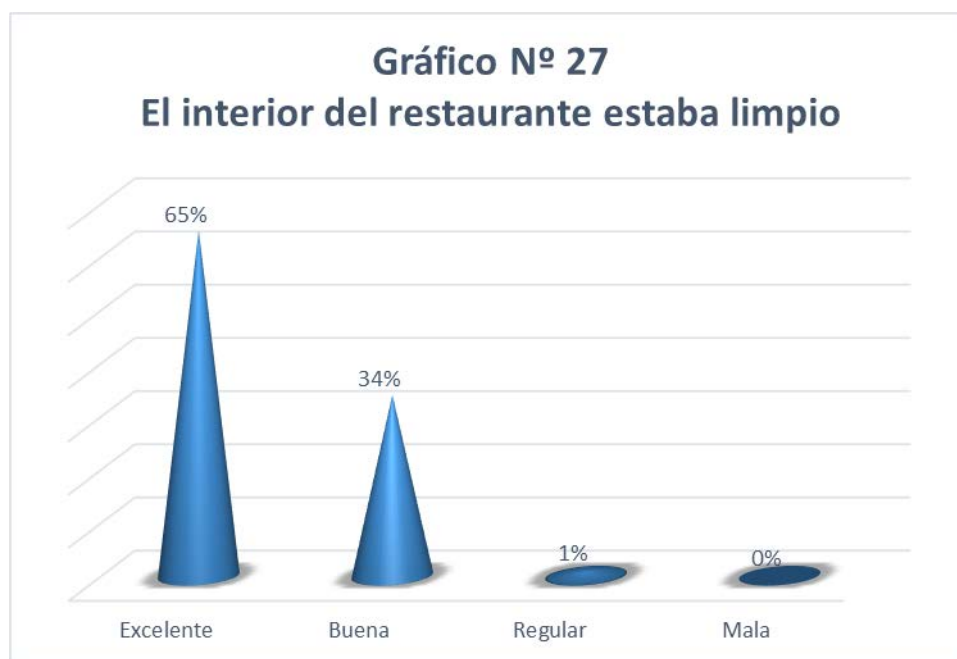
Interpretación:

Se debe mejorar la imagen y limpieza externa del restaurante porque el 50% de cliente consideran que es bueno y regular, para lo cual se tomarán acciones correctivas en cuanto a la limpieza, para mejorar la imagen del local.

16.El interior del restaurantes estaba limpio

CUADRO No. 36
TABULACIÓN SIMPLE DE LA ENCUESTA, DATOS PREGUNTA N.10

INTERIOR	ENCUESTAS	PORCENTAJE
Excelente	250	65%
Buena	134	34%
Regular	3	1%
Mala	0	0%
TOTAL	387	100%



Interpretación:

Se debe mejorar la imagen y limpieza interna del restaurante porque el 65% de cliente consideran que es bueno y regular, para lo cual se tomarán acciones correctivas en cuanto a la limpieza, para mejorar la imagen del local.

17.Motivo por el cual concurre al restaurante

CUADRO No. 37
TABULACIÓN SIMPLE DE LA ENCUESTA, DATOS PREGUNTA N.11

MOTIVOS	ENCUESTAS	PORCENTAJE
Para pasar una día familiar	81	21%
Por motivos de trabajo	259	66%
Por días festivos	45	12%
Por una cita	2	1%
TOTAL	387	100%



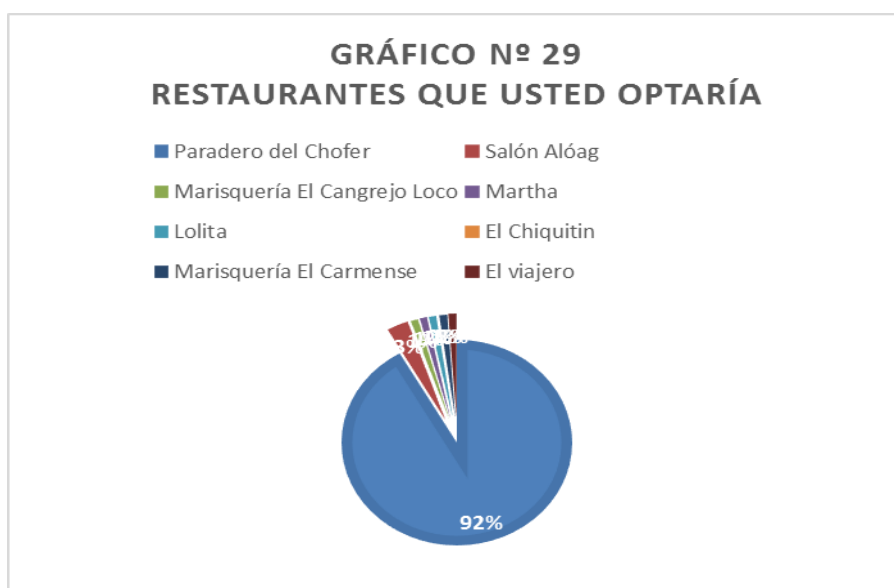
Interpretación:

Considerando que la mayoría de clientes acude al restaurante por motivos de trabajo, se debería considerar nuevos menús ejecutivos, o si son choferes les interesa la rapidez, cantidad y calidad.

18. Restaurantes por el cual optaría

CUADRO No. 38
TABULACIÓN SIMPLE DE LA ENCUESTA, DATOS PREGUNTA N.12

OTROS RESTURANTES	ENCUESTAS	PORCENTAJE
Paradero del Chofer	355	92%
Salón Alóag	15	3%
Marisquería El Cangrejo Loco	3	1%
Martha	2	1%
Lolita	3	1%
El Chiquitin	1	0%
Marisquería El Carmense	3	1%
El viajero	5	1%
TOTAL	387	100%



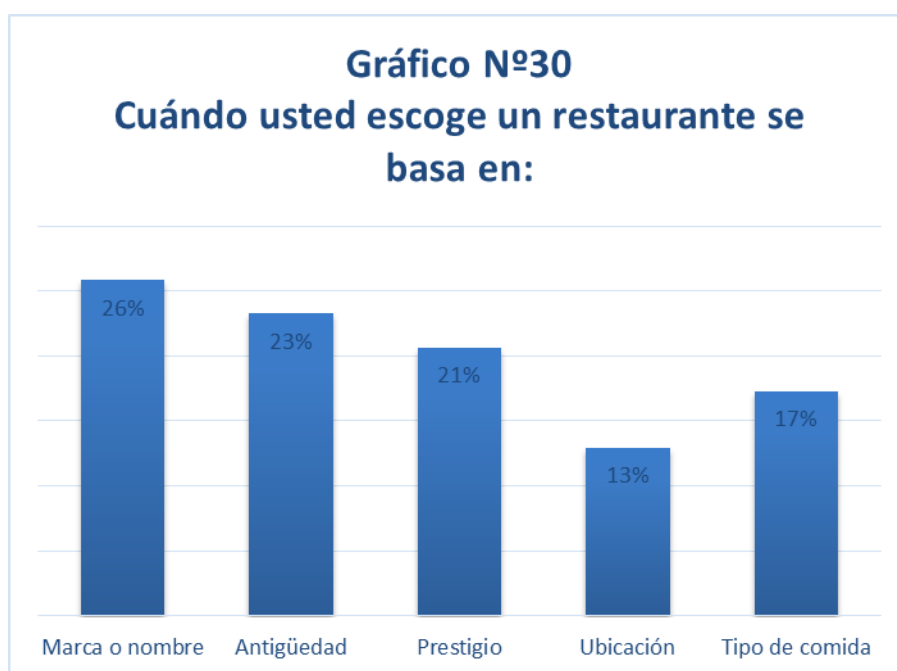
Interpretación:

El 92 % de los clientes encuestados prefieren el Restaurante Paradero del Chofer, mientras que el 8% prefieren los otros locales de la zona. Se puede concluir que el negocio tiene clientes fieles y se debería aprovechar esta ventaja.

19. Cuando Ud. escoge un restaurante se basa en:

CUADRO No. 39
TABULACIÓN SIMPLE DE LA ENCUESTA, DATOS PREGUNTA N.13

ESCOGE UN RESTAURANTE	ENCUESTAS	PORCENTAJE
Marca o nombre	100	26%
Antigüedad	90	23%
Prestigio	80	21%
Ubicación	50	13%
Tipo de comida	67	17%
TOTAL	387	100%



Interpretación:

Se concluye en que la percepción de los clientes al escoger un restaurante radica en la marca, antigüedad, prestigio, tipo de comida y ubicación.

20.Regresaría al restaurante?

CUADRO No. 40
TABULACIÓN SIMPLE DE LA ENCUESTA, DATOS PREGUNTA N.14

REGRESARÍA RESTAURANTE	ENCUESTAS	PORCENTAJE
Si	387	100%
No	0	0%
TOTAL	387	100%



Interpretación:

Se concluye que el 100% de los clientes regresaría al restaurante, es decir existe fidelidad y lealtad de los mismos.

21.Recomendaría el restaurante?

CUADRO No. 41
TABULACIÓN SIMPLE DE LA ENCUESTA, DATOS PREGUNTA N.15

RECOMENDARÍA	ENCUESTAS	PORCENTAJE
SI	384	99%
NO	3	1%
TOTAL	387	100%



Interpretación:

En la pregunta 15, se observa que el 99% de encuestados recomendarían el restaurante, con lo que se puede decir que la reputación del restaurante es excelente.

5.2. Estrategias Comerciales

5.2.1 Producto

Crear ofertas especiales:

- Crear el menú infantil con los medios platos, incluyendo una bebida y una porción de fruta.
- Crear combos, por ejemplo: por la compra de un “Plato completo, llévate el medio a mitad de precio.
- Innovar los productos estrellas, vacas e interrogantes con una nueva presentación.

Premiar la fidelidad de los clientes:

- Crear premios mensuales, los que se entregados por medio de una rifa. (Los premios pueden ser: un cupón de nuestros productos)

Crear días especiales:

- Crear el día “Feliz”, el cliente presentará su cédula y si es su fecha de nacimiento coincide con la fecha actual, recibirá un dulce de frutilla.

5.2.2 Precio

A continuación se detalla los precios de los platos que se realizaron las recetas estándar:

**CUADRO N° 33
PRECIOS**

NOMBRE DEL PLATO	SUBTO TAL	MARGEN ERROR	GASTOS IND.	MARGEN DE CONTRIBUCIÓN	PRECIO VTA.	PRECIO VTA.
Papas con carne	1,25	0,13	0,35	0,60	2,33	2,61
Papas con cuero	1,12	0,11	0,35	0,55	2,14	2,39
Papa mixta	1,56	0,16	0,35	0,72	2,79	3,12
Papas con gallina	1,01	0,10	0,35	0,51	1,97	2,21
Caldo de gallina	1,19	0,12	0,35	0,58	2,24	2,51
Caldo de pata	0,99	0,10	0,35	0,50	1,94	2,18
Yahuarlocro	0,88	0,09	0,35	0,46	1,78	1,99
Churrasco	2,38	0,24	0,35	1,04	4,01	4,49
Apanado	2,62	0,26	0,35	1,13	4,36	4,89
Papas con lengua	1,81	0,18	0,35	0,82	3,16	3,54
Vaso de huevos	0,56	0,06	0,35	0,34	1,30	1,46
Dulce de frutillas	0,80	0,08	0,35	0,43	1,66	1,86

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO

ELABORADO: TAMARA PACHACAMA

5.2.3 Distribución

El Restaurante mantendrá los canales de distribución actuales.

**GRÁFICO N. 02
CANALES DE DISTRIBUCIÓN**



FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO

ELABORADO: TAMARA PACHACAMA

- Consumidor final, son los clientes que vienen al restaurante.
- Servicio a domicilio, son los clientes que realizan llamadas al local, realizan el pedido y se envía al domicilio.
- Servicio corporativo, son empresas que realizan pedidos para eventos especiales.

5.2.4 Comunicación

En el Restaurante se realizará una ampliación, considerando el cambio de imagen. Es decir, rotulación, menaje, mesas.

En el año 2015, se implementará y dará seguimiento el uso de la página de facebook.

CAPÍTULO 6 : CONSIDERACIONES FINANCIERAS

El estudio financiero constituye la sistematización contable y financiera del Restaurante Paradero del Chofer realizados en los capítulos anteriores, cuya finalidad es verificar los resultados.

6.1. Inversiones:

La inversión total requerida es de \$15.670; el 30% corresponde aportes de los accionistas es decir \$4.701 y el 70% es decir \$10.969 restante se cubrirá por medio de un crédito al Sistema Bancario.

**CUADRO N° 34
INVERSIONES**

DETALLE	DOLARES	%	Vida Util
MAQUINARIA Y EQUIPO	TOTAL		años
JUGUERA NARANJA	860		5
COCINA INDUSTRIAL 6 QUEMADORES	4.500		5
OLLA N. 50	160		3
OLLA N. 45	140		3
OLLA N. 40	120		3
OLLA N. 30	100		3
CONGELADORES MIXTOS	1.500		5
TOTAL	7.380	47%	
CONSTRUCCIONES E INSTALACIONES			
ADECUACIÓN BAÑOS	500		20
AMPLIACIÓN AREA COCINA	1.500		20
AMPLIACIÓN AREA SERVICIO AL CLIENTE	1.500		20
TOTAL	3.500	22%	
MUEBLES Y ENSERES			
ADECUACIÓN MESAS Y SILLAS	450		5
AMPLIACIÓN N. MESAS	360		5
AMPLIACIÓN N. SILLAS	480		3
REPOSICIÓN VAJILLA Y UTENSILIOS DE COCINA	2.500		4
TOTAL	3.790	24%	
DIFERIDOS			
IMPREVISTOS	1.000		
TOTAL	1.000	6%	
INVERSION TOTAL INICIAL :	15.670	100%	

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO

ELABORADO: TAMARA PACHACAMA V.

A continuación se presenta las inversiones que se requieren para el Restaurante:

El monto del préstamo a realizar es de \$10.969, la tasa es el 18%, el plazo es de 5 años, la forma de pago va a ser mensual.

CUADRO N° 35
ESTRUCTURA FINANCIERA

Capital propio	4.701	30%
Capital financiado	10.969	70%
TOTAL	15.670	100%

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO

ELABORADO: TAMARA PACHACAMA V.

La tabla de amortización correspondiente al préstamo bajo las condiciones previamente indicadas se presenta a continuación:

CUADRO N°36
ESTRUCTURA FINANCIERA

TABLA DE AMORTIZACION				
MONTO EN USD	10.969,00			
TASA DE INTERES	18,00%			
PLAZO	3 años			
GRACIA	0 años			
AMORTIZACION CADA	30 días			
Número de períodos	36 para amortizar capital			
No.	SALDO	INTERES	PRINCIPAL	DIVIDENDO
0	10.969,00			
1	10.736,98	164,54	232,02	396,56
2	10.501,48	161,05	235,50	396,56
3	10.262,44	157,52	239,03	396,56
4	10.019,83	153,94	242,62	396,56
5	9.773,57	150,30	246,26	396,56
6	9.523,62	146,60	249,95	396,56
7	9.269,91	142,85	253,70	396,56
8	9.012,41	139,05	257,51	396,56
9	8.751,04	135,19	261,37	396,56
10	8.485,75	131,27	265,29	396,56
11	8.216,48	127,29	269,27	396,56
12	7.943,17	123,25	273,31	396,56
13	7.665,76	119,15	277,41	396,56
14	7.384,19	114,99	281,57	396,56
15	7.098,40	110,76	285,79	396,56
16	6.808,32	106,48	290,08	396,56
17	6.513,89	102,12	294,43	396,56
18	6.215,04	97,71	298,85	396,56
19	5.911,71	93,23	303,33	396,56
20	5.603,83	88,68	307,88	396,56
21	5.291,33	84,06	312,50	396,56
22	4.974,15	79,37	317,19	396,56
23	4.652,21	74,61	321,94	396,56
24	4.325,43	69,78	326,77	396,56
25	3.993,76	64,88	331,67	396,56
26	3.657,11	59,91	336,65	396,56
27	3.315,41	54,86	341,70	396,56
28	2.968,59	49,73	346,82	396,56
29	2.616,56	44,53	352,03	396,56
30	2.259,25	39,25	357,31	396,56
31	1.896,58	33,89	362,67	396,56
32	1.528,48	28,45	368,11	396,56
33	1.154,85	22,93	373,63	396,56
34	775,62	17,32	379,23	396,56
35	390,70	11,63	384,92	396,56
36	(0,00)	5,86	390,70	396,56
TOTAL		3.307,00	10.969,00	14.276,00

6.2. Cálculo del riesgo del proyecto

A continuación se presenta el cuadro de depreciaciones:

**CUADRO N° 37
DEPRECIACIONES**

CONCEPTO	VALOR	VIDA UTIL	2016	2017	2018
MAQUINARIA Y EQUIPO					
JUGUERA NARANJA	860	5	172,00	172,00	172,00
COCINA INDUSTRIAL 6 QUEMADORES	4500	5	900,00	900,00	900,00
OLLA N. 50	160	3	53,33	53,33	53,33
OLLA N. 45	140	3	46,67	46,67	46,67
OLLA N. 40	120	3	40,00	40,00	40,00
OLLA N. 30	100	3	33,33	33,33	33,33
CONGELADORES MIXTOS	1500	5	300,00	300,00	300,00
CONSTRUCCIONES E INSTALACIONES					
ADECUACIÓN BAÑOS	500	20	25,00	25,00	25,00
25.	1500	20	75,00	75,00	75,00
AMPLIACIÓN AREA SERVICIO AL CLIENTE	1500	20	75,00	75,00	75,00
MIEBLES Y ENSERES					
ADECUACIÓN MESAS Y SILLAS	450	5	90,00	90,00	90,00
AMPLIACIÓN N. MESAS	360	5	72,00	72,00	72,00
AMPLIACIÓN N. SILLAS	480	3	160,00	160,00	160,00
REPOSICION VAJILLA Y UTENSILIOS DE COCINA	2500	4	625,00	625,00	625,00
TOTAL DEPRECIACIONES			2.667,33	2.667,33	2.667,33

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO

ELABORADO: TAMARA PACHACAMA V.

El resumen de egresos se presenta a continuación:

**CUADRO N° 38
RESUMEN GASTOS**

CONCEPTO	2016				2017				2018			
	CANT.	VALOR MENSUAL	TOTAL MENSUAL	TOTAL ANUAL	CANT.	VALOR MENSUAL	TOTAL MENSUAL	TOTAL ANUAL	CANT.	VALOR MENSUAL	TOTAL MENSUAL	TOTAL ANUAL
JEFE DE COCINA	1	650,00	650,00	7.800,00	1	715,00	715,00	8.580,00	1	786,50	786,50	9.438,00
AYUDANTE DE COCINA	2	420,00	840,00	10.080,00	2	462,00	924,00	11.088,00	2	508,20	1.016,40	12.196,80
JEFE ATENCIÓN AL CLIENTE	1	550,00	550,00	6.600,00	1	605,00	605,00	7.260,00	1	665,50	665,50	7.986,00
MESEROS	2	400,00	800,00	9.600,00	3	440,00	1.320,00	15.840,00	3	484,00	1.452,00	17.424,00
MANO DE OBRA DIRECTA				34.080,00				42.768,00				47.044,80
ASESOR CONTABLE	1	200,00	200,00	2.400,00	1	220,00	220,00	2.640,00	1	242,00	242,00	2.904,00
MANO DE OBRA INDIRECTA				2.400,00				2.640,00				2.904,00
ADMINISTRADOR	1	1.000,00	1.000,00	12.000,00	1	1.100,00	1.100,00	13.200,00	1	1.210,00	1.210,00	14.520,00
PERSONAL ADMINISTRATIVO				12.000,00				13.200,00				14.520,00
TOTAL RECURSOS HUMANOS				48.480,00				58.608,00				64.468,80
ENERGIA ELECTRICA (Kwh)	320	0,75	240,00	2.880,00	352	0,83	290,40	3.484,80	387	0,91	351,38	4.216,61
AGUA (M3)	2000	0,04	80,00	960,00	2200	0,04	96,80	1.161,60	2420	0,05	117,13	1.405,54
COMBUSTIBLE (GL)	111,2	1,48	164,58	1.974,91	122	1,63	199,14	2.389,64	135	1,79	240,96	2.891,47
TELEFONO (MIN)	100	0,06	6,00	72,00	110	0,07	7,26	87,12	121	0,07	8,78	105,42
UTILES DE OFICINA (U)	1	50,00	50,00	600,00	1	55,00	60,50	726,00	1	60,50	73,21	878,46
UTILES DE LIMPIEZA (U)	1	150,00	150,00	1.800,00	1	165,00	181,50	2.178,00	1	181,50	219,62	2.635,38
SUMINISTROS, SERVICIOS Y OTROS				8.286,91				10.027,16				12.132,87
CARNE (LB)	1200	2,50	3.000,00	36.000,00	1320	2,75	3.630,00	43.560,00	1452	3,03	4.392,30	52.707,60
CUERO (LB)	1000	1,70	1.700,00	20.400,00	1100	1,87	2.057,00	24.684,00	1210	2,06	2.488,97	29.867,64
ARROZ (QQ)	8	49,80	398,40	4.780,80	9	54,78	482,06	5.784,77	10	60,26	583,30	6.999,57
AZUCAR (QQ)	2	36,00	72,00	864,00	2	39,60	87,12	1.045,44	2	43,56	105,42	1.264,98
PAPAS (QQ)	60	12,00	720,00	8.640,00	66	13,20	871,20	10.454,40	73	14,52	1.054,15	12.649,82
HUEVOS (CUBETAS)	180	3,20	576,00	6.912,00	198	3,52	696,96	8.363,52	218	3,87	843,32	10.119,86
GALLINAS (U)	80	13,00	1.040,00	12.480,00	88	14,30	1.258,40	15.100,80	97	15,73	1.522,66	18.271,97
QUESOS (U)	280	1,70	476,00	5.712,00	308	1,87	575,96	6.911,52	339	2,06	696,91	8.362,94
PATAS (U)	32	5,00	160,00	1.920,00	35	5,50	193,60	2.323,20	39	6,05	234,26	2.811,07
MENUDO (LB)	12	18,00	216,00	2.592,00	13	19,80	261,36	3.136,32	15	21,78	316,25	3.794,95
OTROS (U)	800	1,00	800,00	9.600,00	880	1,10	968,00	11.616,00	968	1,21	1.171,28	14.055,36
MATERIA PRIMA (MATERIALES DIRECTOS)				109.900,80				132.979,97				160.905,76
TOTAL EGRESOS				166.667,71				201.615,13				237.507,43
DEPRECIACIONES				2.667,33				2.667,33				2.667,33
TOTAL EGRESOS:				169.335,05				204.282,46				240.174,76

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO

ELABORADO: TAMARA PACHACAMA V.

A continuación se presenta el estado de pérdidas y ganancias:

CUADRO N° 39
ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS PROYECTADO

CONCEPTO	2016	2017	2018
VENTAS	312.536,75	343.790,43	378.169,47
(-) COSTO DE VENTAS (MP, MOD, MOI, SS, DEPRECIACIONES)	157.335,05	191.082,46	225.654,76
(=) UTILIDAD BRUTA EN VENTAS	155.201,71	152.707,96	152.514,71
(-) Gastos administrativos	12.000,00	13.200,00	14.520,00
(-) Gastos de ventas	0,00	0,00	0,00
(=) UTILIDAD (perdida) OPERACIONAL	143.201,71	139.507,96	137.994,71
(-) Gastos financieros (intereses)	232,02	0,00	0,00
(=) Utilidad antes de participacion	142.969,69	139.507,96	137.994,71
(-) 15 % participacion de trabajadores	21.445,45	20.926,19	20.699,21
(=) utilidad antes impuesto a la renta	121.524,24	118.581,77	117.295,50
(-) Impuesto la renta 25%	30.381,06	29.645,44	29.323,88
(=) UTILIDAD NETA	91.143,18	88.936,33	87.971,63
Reserva legal (10% utilidad)	9.114,32	8.893,63	8.797,16

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO

ELABORADO: TAMARA PACHACAMA V.

6.3. Proyecciones

Los ingresos están estimados las ventas de los productos que se ofrecen en el

Restaurante:

CUADRO N° 40
INGRESOS TOTALES

COCEPTO	2016	2017	2018	TOTAL
VENTAS	312.537	343.790	378.169	1.034.497

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO

ELABORADO: TAMARA PACHACAMA V.

6.4. Punto de equilibrio

A continuación se presenta el punto de equilibrio:

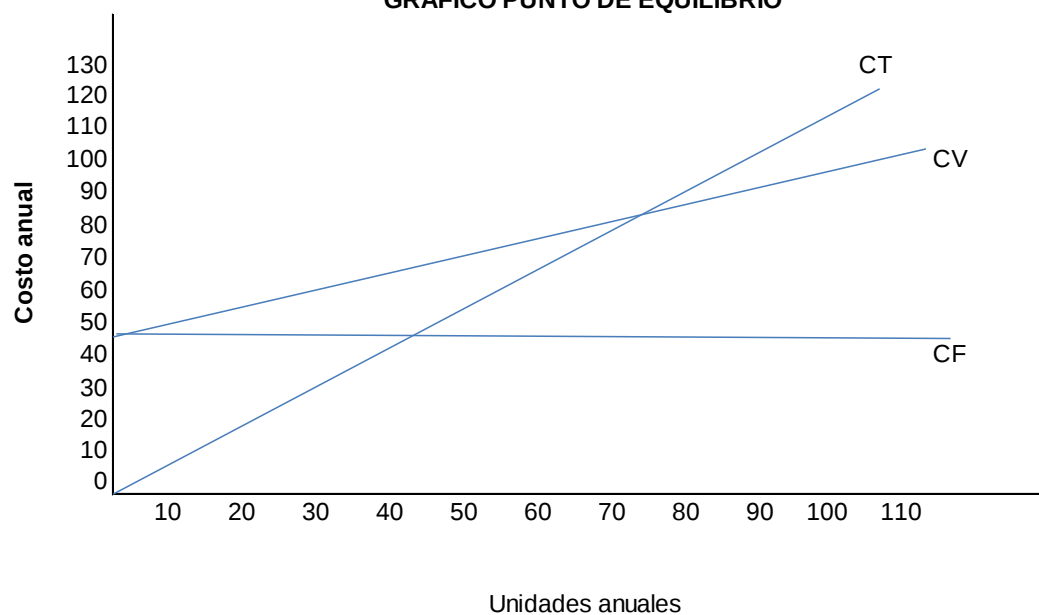
CUADRO N° 29
CALCULO DEL PUNTO DE EQUILIBRIO

CONCEPTO	2016	2017	2018
COSTOS FIJOS	19.467,33	21.147,33	22.995,33
COSTOS VARIABLES	154.187,71	187.887,13	222.406,63
VENTAS TOTALES	312.536,75	343.790,43	378.169,47
PUNTO DE EQUILIBRIO			
UNIDADES MONETARIAS TOTALES	38.423,07	46.633,07	55.829,31

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO

ELABORADO: TAMARA PACHACAMA V.

GRÁFICO N° 33
GRÁFICO PUNTO DE EQUILIBRIO



6.5. Evaluación financiera

6.5.1. Tasa interna de retorno

La tasa interna de retorno, es la tasa de rendimiento que reduce el valor presente, el valor futuro, o el valor anual equivalente de una serie de ingresos y egresos. Es decir, es la tasa de descuento que permite igualar el valor presente de los flujos netos de efectivo con el valor inicial asociado a un proyecto (tasa más alta que un inversionista podría pagar sin perder dinero (www.gestipolis.com)). La tasa interna de retorno del proyecto se muestra a continuación:

CUADRO N° 32
TIR

Periodos (años) ►	0	1	2	3
Inversión (importe) ►	10969			
Flujo de caja anual ►	-10969	113.454,59	234.703,69	354.666,53

Tasa ► 18,00%

V.A.N. ► 1129,70%

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO

ELABORADO: TAMARA PACHACAMA V.

6.5.2. Valor presente neto (VAN)

El Valor Presente Neto (VAN) es la diferencia entre todos los ingresos y egresos expresados en moneda actual, el mismo que debe aceptarse si su valor es igual o superior a cero. En el caso del proyecto el valor supera a 1 entonces significan que los ingresos son mayores que los egresos.

El VAN es la técnica que más se utiliza para la toma de decisiones de inversiones en activos fijos. El VAN es un valor medido en dinero al día de hoy por ingresos futuros, indica la mayor riqueza de hoy que obtendría el inversionista si decide ejecutar el proyecto. En el caso del proyecto se tiene un VAN positivo de \$469 600,49, por lo que el proyecto es viable

CUADRO N° 31
VAN

Periodos (años) ►	0	1	2	3
Inversión (importe) ►	10969			
Flujo de caja anual ►		113.454,59	234.703,69	354.666,53
Tasa ►	18,00%			
V.A.N. ►	469.600,49			

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO
ELABORADO: TAMARA PACHACAMA V.

6.5.3. Relación costo beneficio

La razón beneficio costo expresa el rendimiento, en términos de valor actual neto, que genera el proyecto por unidad monetaria invertida.

La relación costo beneficio se basa en:

$$B / C = \text{Ingresos} / \text{egresos}$$

CUADRO N° 32
RELACIÓN BENEFICIO - COSTO

DETALLE	2016
INGRESOS	312.536,75
EGRESOS	169.335,05
B/C	1,85

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO

ELABORADO: TAMARA PACHACAMA V.

La razón B/C para el año 2016 es 1.85 es mayor que la unidad por lo cual el inversionista estaría en capacidad de aceptar la realización del proyecto, puesto que por cada dólar que invierte recibe 0.85 centavos de dólar adicionales permitiendo de esta manera recuperar la inversión en menos tiempo.

CAPÍTULO 7: CONCLUSIONES Y RECOMEDACIONES

7.1. Conclusiones:

- Con el desarrollo de la tesis se elaboró una reestructuración administrativa y comercial para formalizar los procesos, aplicando herramientas gerenciales, los mismos que potencializaran el negocio en el sector de alimentos.
- Se realizó un estudio de mercado identificando a los consumidores reales y potenciales; además un estudio competitivo de la oferta y demanda existente en la zona; con lo que se planteó una estrategia a mediano y largo plazo.
- Se determinó la factibilidad económica de llevar a cabo el proceso de reestructuración, siendo favorable para el proyecto.
- El Restaurante Paradero del Chofer tiene el 50% de participación el mercado en la zona. Esto se debe a la lealtad de los clientes, horario, el tipo de comida y la atención que brinda el negocio.

- Con la ingeniería de menú, se puede observar que existen productos estrellas los mismos que deben mantenerse, los productos interrogante, vaca y perro son platos que deben mejorar e innovar con una nueva presentación.
- Con respecto a la promoción y comunicación, se implementaron: una página de Facebook en la misma que se difunde los platos, horarios de atención y promociones. Adicionalmente, se realizó una ampliación para mejorar la imagen y brindar una mejor atención a los clientes.
- En el restaurante se realizó el levantamiento de los procesos generales, administrativos y productivos, con los que se espera obtener mejoras, como por ejemplo: reducción en costos, mejora de calidad del servicio, etc; elaborando un manual de procedimientos, para mejorar continuamente su efectividad.
- El restaurante puede crear nuevos productos, tales como: menús para niños, promociones, combos, etc. Además por el segmento podría diversificar el menú ofreciendo platos gourmet.
- El negocio con respecto a los precios, una vez desarrolladas las recetas estándares de algunos de los productos ofrecidos, se puede observar que el margen de contribución no es fijo para todos los productos, además hay

productos en los que su precio es inferior al mínimo requerido, lo que significa pérdida para el restaurante.

7.2. Recomendaciones:

- El restaurante siendo un negocio familiar, debe tomar en cuenta: la planeación estratégica planteada y el levantamiento de información para mejorar los procesos; lo que le permita permanecer en el mercado.
- El restaurante debe tomar la decisión de seguir con los platos que están en categoría perro e interrogante, o realizar un estudio de estos platos para mejorarlos o eliminarlos; se podrían realizar promociones tales como: “en el horario de 9h00 a 12h30, si compras cualquier medio plato... viene acompañado con un gelatina”
- Del estudio de mercado, se debe mejorar la atención de la persona que toma los pedidos y los meseros, solicitan un menú físico con lo que podrían apreciar los platos y el contenido de los mismos. Además se debe tomar en cuenta la limpieza del exterior, puesto que las personas tienen una apreciación diferente.
- El restaurante debe tomar en cuenta la tendencia de los consumidores, porque ahora los clientes siempre piensan en comida saludable y sin grasa.

- El restaurante debe estandarizar el margen de contribución para sus productos, con los que podrá crear promociones obteniendo rentabilidad y posiblemente potencializando los productos que están en categoría: vaca, estrella e interrogante.

CAPÍTULO 8: ANEXOS

ANEXO N° 3

GRÁFICOS

Gráfico Nº1	Participación del mercado								
Gráfico Nº2	Canales de distribución								
Gráfico Nº3	Organigrama								
Gráfico Nº4	Proceso general								
Gráfico Nº5	Procedimiento administrador								
Gráfico Nº6	Procedimiento cocina								
Gráfico Nº7	Procedimiento de selección de proveedores								
Gráfico Nº8	Procedimiento de compras								
Gráfico Nº9	Procedimiento de servicio al cliente								
Gráfico Nº10	Procedimiento de facturación								
Gráfico Nº11	Procedimiento de limpieza								
Gráfico Nº12	Cómo le pareció la comida?								
Gráfico Nº13	Cómo le pareció el servicio?								
Gráfico Nº14	Cómo le pareció el lugar?								
Gráfico Nº15	Le gustó el Restautante?								
Gráfico Nº16	Frecuncia de ir al Restaurante								
Gráfico Nº17	Platos servidos calientes y frescos								
Gráfico Nº18	Menú tiene una amplia variedad								
Gráfico Nº19	Le tomaron el pedido sin errores								
Gráfico Nº20	La cajera fue paciente tomando el pedido								
Gráfico Nº21	Los meseros fueron ambale y respetuosos								
Gráfico Nº22	El exterior del restaurante estaba limpio								
Gráfico Nº23	El interior del restaurante estaba limpio								
Gráfico Nº24	Edad a la que pertenecen								
Gráfico Nº25	Estado civil								
Gráfico Nº26	Situaciòn laboral								
Gráfico Nº27	Ocupaciòn actual								
Gráfico Nº28	Motivo por el que concurre al Restaurante								
Gráfico Nº29	Restaurantes que usted optaría								
Gráfico Nº30	Cuándo usted escoge un restaurante se basa en:								
Gráfico Nº31	Regresaría al restaurante?								
Gráfico Nº32	Recomendaría el restaurante?								
Gráfico Nº33	Recomendaría el restaurante?								

BIBLIOGRAFÍA

- Alarcón Juan, **Reingeniería de Procesos Empresariales**, 2011.
- Baca, Gabriel, **Evaluación de proyectos**, México, 2010.
- Cotrina Saul, **Proyectos de inversión, capítulo 3: Estudio de Mercado**, Mayo 2005, 31/03/2014.
- Gómez Zorrilla, **La cultura del marketing, Plan de marketing (IV), Competencia directa**, 30/03/2014
- Horne James, Wachowic, **Administración Financiera**, 2010 México. <http://es.slideshare.net/garamar/fundamentos-de-administracin-financiera-13va-edicin-james-c-van-horne>
- López, E., & Ortega , A. L. (31 de Marzo de 2013). *Slideshare*. Recuperado el 25 de Marzo de 2014, de Normas **de higiene y seguridad en el área de servicio**:
- Merodio Juan, **Nuevo Libro “365 días (y noches) de Marketing 2.0. El inicio de la e-década**, febrero de 2011.
- Nieto, Manuel, **Metodología del Trabajo Científico**, Quito, 2013

- Taylor, F.W, Fayol, Henri, **Principios de la Administración Científica, Administración Industrial y General**, Buenos Aires, 2010.
- Munch, Lourdes, **Métodos y Técnicas de Investigación**, México, 1988.
- Muñoz, Razo, **Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis**, México
- Romero Arturo Luis. (2010, marzo 5). ***Reingeniería y gestión de la calidad***. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/reingenieria-gestion-calidad/>
- Severino Antonio, **Metodología del Trabajo Científico**, 2010.
- Soriano Ma. Jesus, Orio Amat.(2010) **.Introducción a la Contabilidad y Finanzas.**
- Google;Reestructuración;24/01//12,12h16am;
<http://definiciónabc.com/general/reestructuración.php>
- <http://coleccion-de-libros.blogspot.com/2011/09/reingenieria-de-procesos-empresariales.html>.
- <http://www.slideshare.net/elois2010/normas-de-higiene-y-seguridad-en-el-rea>

- <http://www.abebooks.com/9789582005795/METODOLOGIATRABAJOCIENTIFICO-SEVERINO-ANTONIO-9582005793/plp>.
- <http://laculturadelmarketing.com/plan-de-marketing-iv-la-competencia/>
- Google;Administración;24/01//12,12h21am;
<http://mitecnologico.com/Main/ConceptoDeAdminstración>
- Google;Reestructuraciónoperativa;22/01//12,14h21am;
<http://legorburnoconsultores.es/reestructuracion-operativa-valor-en-alza.html>
- Google;Propuestacomercial;22/01//12,15h41am;
<http://ezinearicles.com%/3FDefinition-and-Elements-of-a-BusinessProposal&26id%eD2822583>
- 2011.<http://www.bnm.me.gov.ar/cgibin/wxis.exe/opac/?IsisScript=opac/opac.xis&dbn=BINAM&src=link&tb=tem&query=METODOS+DE+INVESTIGACION>
- http://books.google.es/books?id=B0OMnbAf3soC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0.
- <http://www.slideshare.net/elois2010/normas-de-higiene-y-seguridad-en-el-rea>.

