UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

Facultad de Ingeniería Química

Carrera de Licenciatura en Gastronomía

TEMA:

Propuesta para la reestructuración del área de producción del café Anderson.

(Trabajo de titulación de Licenciatura)

AUTORES:

LUIS MIGUEL CEREZO RUIZ

JUNELLY MERCEDES LAINEZ POZO

TUTOR:

Arq., MDPR Calero Villareal Richard

Guayaquil, Abril 2018

Universidad de Guayaquil

ANEXO 4

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE INGIENERIA QUIMICA
CARRERA LICENCIATURA EN GASTRONOMIA
UNIDAD DE TITULACIÓN

Guayaquil, 13 de Abril del 2018

Sr. Q.F.
Luis Zalamea, MSC
DIRECTOR DE LA CARRERA LICENCIATURA EN GASTRONOMÍA
FACULTAD DE INGENIERÍA QUÍMICA
UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Ciudad.-

De mis consideraciones:

Envío a Ud. el Informe correspondiente a la tutoría realizada al Trabajo de Titulación PROPUESTA PARA LA REESTRUCTURACION DEL AREA DE PRODUCCION DEL CAFÉ "ANDERSON" de los estudiantes Luis Miguel Cerezo Ruiz, Junelly Mercedes Lainez Pozo indicando han cumplido con todos los parámetros establecidos en la normativa vigente:

- El trabajo es el resultado de una investigación.
- El estudiante demuestra conocimiento profesional integral.
- El trabajo presenta una propuesta en el área de conocimiento.
- El nivel de argumentación es coherente con el campo de conocimiento.

Adicionalmente, se adjunta el certificado de porcentaje de similitud y la valoración del trabajo de titulación con la respectiva calificación.

Dando por concluida esta tutoría de trabajo de titulación, **CERTIFICO**, para los fines pertinentes, que los estudiantes están aptos para continuar con el proceso de revisión final.

Atentamente,

_____

Arq. MDPR Richard Calero V.

C.I. 0922183645

Universidad de Guayaquil

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

ANEXO 6

FACULTAD DE INGIENERIA QUIMICA

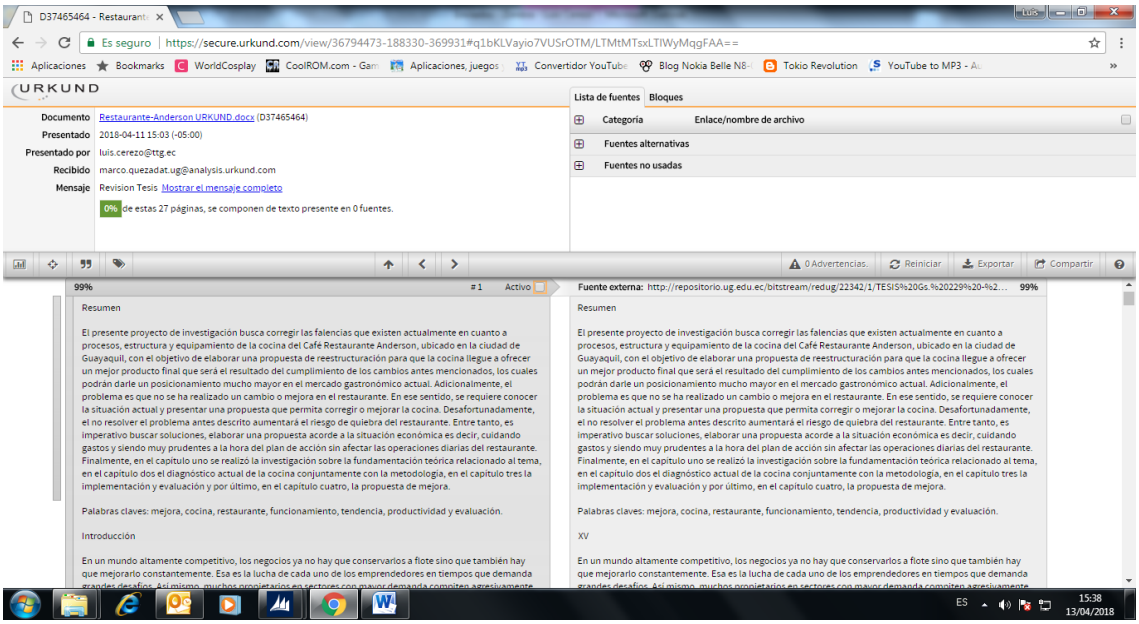
CARRERA LICENCIATURA EN GASTRONOMIA

UNIDAD DE TITULACIÓN

CERTIFICADO PORCENTAJE DE SIMILITUD

Habiendo sido nombrado RICHARD CALERO VILLARREAL, tutor del trabajo de titulación certifico que el presente trabajo de titulación ha sido elaborado por LUIS MIGUEL CEREZO RUIZ Y JUNELLY MERCEDES LAINEZ POZO, C.C.: 0930879622 - 2400143059**,** con mi respectiva supervisión como requerimiento parcial para la obtención del título de LICENCIADO EN GASTRONOMIA.

Se informa que el trabajo de titulación: "**Propuesta para la reestructuración del área de producción del café Anderson.",** ha sido orientado durante todo el periodo de ejecución en el programa antiplagio (indicar el nombre del programa antiplagio empleado) quedando el 0% de coincidencia.



https://secure.urkund.com/view/367944731883303699 31#q1bKLVayio7VUSrOTM/LTMtMTsxLTIWyMqgFAA

Richard Calero Villarreal
C.I. 0922183645

Universidad de Guayaquil

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

ANEXO 10

FACULTAD DE INGIENERIA QUIMICA

CARRERA LICENCIATURA EN GASTRONOMIA

UNIDAD DE TITULACIÓN

Presidencia de la República del Ecuador

Plan Nacional de Ciencia, Tecnología, Innovación y Saberes

SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Propuesta para la reestructuración del área de producción del café Anderson.		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Cerezo Ruiz Luis Miguel – Lainez Pozo Junelly Mercedes		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Añazco Maldonado Marco – Bravo Molina Grace – Alvarez Zea Olanda – Villareal Calero Richard.		
INSTITUCIÓN:	Universidad de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Facultad de Ingieneria Quimica		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Licenciatura en Gastronomia		
GRADO OBTENIDO:	Licenciado en Gastronomia		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	Abril 2018	**No. DE PÁGINAS:**	96
ÁREAS TEMÁTICAS:	Reestructuración		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Mejora, cocina, restaurante, funcionamiento, tendencia, productividad y evaluación.		

RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):

El presente proyecto de investigación busca corregir las falencias que existen actualmente en cuanto a procesos, estructura y equipamiento de la cocina del Café Restaurante Anderson, ubicado en la ciudad de Guayaquil, con el objetivo de elaborar una propuesta de reestructuración para que la cocina llegue a ofrecer un mejor producto final que será el resultado del cumplimiento de los cambios antes mencionados, los cuales podrán darle un posicionamiento mucho mayor en el mercado gastronómico actual. Adicionalmente, el problema es que no se ha realizado un cambio o mejora en el restaurante. En ese sentido, se requiere conocer la situación actual y presentar una propuesta que permita corregir o mejorar la cocina. Desafortunadamente, el no resolver el problema antes descrito aumentará el riesgo de quiebra del restaurante. Entre tanto, es imperativo buscar soluciones, elaborar una propuesta acorde a la situación económica es decir, cuidando gastos y siendo muy prudentes a la hora del plan de acción sin afectar las operaciones diarias del restaurante. Finalmente, en el capítulo uno se realizó la investigación sobre la fundamentación teórica relacionado al tema, en el capítulo dos el diagnóstico actual de la cocina conjuntamente con la metodología, en el capítulo tres la implementación y evaluación y por último, en el capítulo cuatro, la propuesta de mejora.

This research project seeks to correct the shortcomings that currently exist in terms of processes, structure and equipment of the kitchen of the Anderson Restaurant Café, located in the city of Guayaquil, with the objective of preparing a restructuring proposal for the kitchen to reach offer a better final product that will be the result of compliance with the aforementioned changes, which may give it a much greater positioning in the current gastronomic market. Additionally, the problem is that there has not been a change or improvement in the restaurant. In this sense, it is necessary to know the current situation and present a proposal that allows to correct or improve the kitchen. Unfortunately, not solving the problem described above will increase the risk of restaurant bankruptcy. In the meantime, it is imperative to look for solutions, develop a proposal according to the economic situation that is, taking care of expenses and being very careful at the time of the action plan without affecting the daily operations of the restaurant. Finally, in chapter one the research on the theoretical foundation related to the subject was carried out, in chapter two the current diagnosis of the kitchen together with the methodology, in chapter three the implementation and evaluation and finally, in chapter four, the improvement proposal.

ADJUNTO PDF:	☐ SI	☐ NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	**Teléfono:** 0991316523	E-mail: luismicr85@gmail.com
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	**Nombre: Arq. MDPR Richard Calero**	
	Teléfono: 2-286950	
	E-mail: 'richard.calero.villarreal@gmail.com'	

Universidad de Guayaquil

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE INGIENERIA QUIMICA
CARRERA LICENCIATURA EN GASTRONOMIA
UNIDAD DE TITULACIÓN

ANEXO 11

Guayaquil, 13 de Abril del 2018

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR REVISOR

Habiendo sido nombrado Richard Calero Villaroel, tutor del trabajo de titulación "Propuesta para la reestructuración del área de producción del café Anderson". Certifico que el presente trabajo de titulación, elaborado por los estudiantes Luis Miguel Cerezo Ruiz y Junelly Mercedes Lainez Pozo, con C.I. No. 0930879622 - 2400143059**,** con mi respectiva supervisión como requerimiento parcial para la obtención del título de Licenciado en Gastronomía, en la Carrera Licenciatura en Gastronomía de la Facultad de Ingeniería Química, ha sido **REVISADO Y APROBADO** en todas sus partes, encontrándose apto para su sustentación.

_____

Arq. MDPR Richard Calero Villaroel

C.I. No. 0922183645

Universidad de Guayaquil

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

ANEXO 12

FACULTAD DE INGIENERIA QUIMICA

CARRERA LICENCIATURA EN GASTRONOMIA

UNIDAD DE TITULACIÓN

LICENCIA GRATUITA INTRANSFERIBLE Y NO EXCLUSIVA PARA EL USO NO COMERCIAL DE LA OBRA CON FINES NO ACADÉMICOS

Yo, Luis Miguel Cerezo Ruiz, Junelly Mercedes Lainez Pozo con C.I. No. 0930879622 - 2400143059, certificamos que los contenidos desarrollados en este trabajo de titulación, cuyo título es **"Propuesta para la reestructuración del área de producción del café Anderson"** son de nuestra absoluta propiedad y responsabilidad Y SEGÚN EL Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, autorizamos el uso de una licencia gratuita intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la presente obra con fines no académicos, en favor de la Universidad de Guayaquil, para que haga uso del mismo, como fuera pertinente

_____

Luis Miguel Cerezo Ruiz
C.I. No. 0930879622

Junelly Mercedes Lainez Pozo
C.I. No. 2400143059

*CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN (Registro Oficial n. 899 - Dic./2016) Artículo 114.- De los titulares de derechos de obras creadas en las instituciones de educación superior y centros educativos.- En el caso de las obras creadas en centros educativos, universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y los conservatorios superiores, e institutos públicos de investigación como resultado de su actividad académica o de investigación tales como trabajos de titulación, proyectos de investigación o innovación, artículos académicos, u otros análogos, sin perjuicio de que pueda existir relación de dependencia, la titularidad de los derechos patrimoniales corresponderá a los autores. Sin embargo, el establecimiento tendrá una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines académicos.

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

"La responsabilidad del contenido desarrollado en este Trabajo de Titulación, me corresponden exclusivamente; y la propiedad intelectual de la misma a la Universidad de Guayaquil según lo establecido por la Ley vigente".

Firma……

Luis Miguel Cerezo Ruiz

DECLARACIÓN DE AUDITORÍA

"La responsabilidad del contenido desarrollado en este Trabajo de Titulación, me corresponden exclusivamente; y la propiedad intelectual de la misma a la Universidad de Guayaquil según lo establecido por la Ley vigente".

Firma……

Junelly Mercedes Lainez Pozo

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a mis padres; a mi padre por su apoyo incondicional en el transcurso de la carrera por brindarme los recursos necesarios para poder estudiar, a mi madre por los consejos y la ayuda brindada. A mis hermanas que siempre vieron la manera de ayudarme en lo que necesitara y por último, a todo aquel que con su apoyo hizo posible la culminación de esta etapa inicial de una vida enfocada a la excelencia.

Junelly Mercedes Laínez Pozo

Esta tesis es el resulta de mi esfuerzo y empeño empleado durante mis años de estudio, con la conclusión de este proyecto de titulación termina una etapa más de mi vida y se la dedico a mi familia ya que sin ellos nada del presente sería posible. Para mis padres por su amor, apoyo, consejos, compresión y ayuda incondicional en todo momento me han brindado. A mi hermana por estar siempre presente y ser una guía para mí.

Luis Miguel Cerezo Ruiz

AGRADECIMIENTO

A los profesores, que nunca cesaron con su labor de impartir y brindar sus conocimientos.

A mi compañero de proyecto, por el apoyo mutuo que hicieron posible terminar con esta etapa de nuestras vidas. A mis compañeros de aula, con quienes aprendí todo lo necesario para poder ejercer en el ámbito laboral.

Junelly Mercedes Laínez Pozo

Agradezco a mi familia por ser el pilar fundamental de toda mi vida, por su ayuda y apoyo incondicional. A la Universidad de Guayaquil, por ser el templo del saber del cual me llevo muchos conocimientos y gratos recuerdos compartidos con docentes y compañeros.

A mis profesores, gracias por su tiempo y por su conocimiento compartido, permitiendo así el desarrollo de mis conocimientos profesionales. A mis amigos, de todo corazón muchas gracias.

Luis Miguel Cerezo Ruiz

Índice

DEDICATORIA XI

AGRADECIMIENTO XII

Índice XIII

Lista de Tablas XVI

Lista de Figuras XVII

Introducción XXI

Planteamiento del problema XXII

Justificación de la investigación XXIII

Objetivos de la investigación XXIV

Objetivo General XXIV

Objetivos específicos XXIV

Capítulo I 1

1.1. Marco teórico 1

1.1.1. La alimentación 1

1.1.2. Evolución de la cocina a lo largo de la historia 2

1.1.3. Introducción, origen de comida fuera de casa 5

1.1.4. Historia del Restaurante 7

1.1.5. Organización de una cocina 7

1.1.6. Diseño y características de la cocina 8

1.2. Flujo de cocina 13

1.3. Equipamiento 14

1.4. Marco conceptual 15

1.5. Nuevas Tecnologías. 17

Capítulo II 20

2. Evaluación de la reestructuración de la cocina del Restaurante Anderson..... 20

2.1. Introducción..... 20
2.2. Diseño de investigación..... 20
2.3. Tipo de investigación..... 21
2.4. Fase Exploratoria..... 21
2.4.1. Objetivo..... 21
2.4.2. Metodología a utilizar..... 21
2.4.3. Técnica a utilizar...... 22
2.4.4. Grupo objetivo...... 22
2.4.5. Entrevistas..... 23
2.5. Fase Descriptiva..... 28
2.6. Técnica a utilizar..... 28
2.7. Población objetivo..... 29
2.8. Determinación del tamaño de la muestra..... 29
2.9. Análisis de los resultados..... 30
2.9.1. Encuestas..... 30
2.10. FODA..... 36
2.11. Imagen corporativa..... 37
2.12. Implementación y evaluación..... 37
2.12.1. Análisis legal..... 37
2.12.2. Estudio legal de la empresa..... 38
2.12.3. Constitución de la empresa..... 38
2.12.4. Elementos fiscales..... 39
2.12.5. Tipo de empresa..... 39
2.13. Estudio Administrativo..... 39
2.13.1. Nombre de la empresa..... 39
2.13.2. Misión..... 40
2.13.3. Visión..... 40
2.13.4. Filosofía de la empresa..... 40
2.13.5. Organigrama..... 40
2.14. Fotografías del restaurante Anderson..... 41
2.15. Instalaciones del Restaurante Anderson..... 41
2.16. Horario de atención..... 42
2.17. Menú..... 42

2.18. Análisis Boston Consulting Group ... 46
2.19. Cliente ... 46
2.20. Fotografías internas de la cocina del restaurante Anderson ... 46
2.21. Flujograma de la cocina ... 48
2.22. Infraestructura de la cocina ... 49
Capítulo 3 ... 53
3. Análisis de la propuesta de reestructuración. ... 53
3.1. Objetivo del capítulo ... 53
3.2. Macro-localización ... 53
3.3. Micro-localización ... 54
3.4. Propuesta ... 56
Infraestructura de la cocina ... 58
3.5. Propuesta de diseño arquitectónico con el nuevo cambio ... 60
3.6. Listado de equipos y materiales con descripción y foto ... 61
3.7. Financiero ... 62
3.8. Cronograma ... 65
3.9. Impacto financiero ... 66
4.1.1 Flujo de Caja Proyectado ... 68
4.2 Análisis Financiero ... 68
4.2.1 Análisis de Rentabilidad ... 68
4.3 Punto de Equilibrio ... 71
Referencias ... 74
Conclusiones ... 76
Recomendaciones ... 77
Anexos ... 78

Lista de Tablas

Tabla 1 Características de la iluminación 9
Tabla 2 Descripción actual de la distribución del restaurante Anderson 24
Tabla 3 Distribución en m2 con los nuevos cambios según el cálculo por personas 24
Tabla 4 Estructura Organizacional del restaurante 40
Tabla 5 Descripción actual de la distribución del restaurante Anderson 57
Tabla 6 Distribución actual en m2 del restaurante Anderson 57
Tabla 7 Distribución en m2 con los nuevos cambios según el cálculo por personas 59
Tabla 8 Distribución nueva a proponer según los cálculos en función al número de personas .. 59
Tabla 9 Presupuesto de inversión para reestructuración 62
Tabla 10 Plan de acción para reestructuración 65
Tabla 11 Detalle de inversión y su recuperación 66
Tabla 12 Detalle del financimiento o préstamo para la inversión 67
Tabla 13 Flujo de Caja Proyectado 68
Tabla 14 Cálculo de la TMAR 69
Tabla 15 Recuperación de Capital 70
Tabla 16 Punto de Equilibrio 71

Lista de Figuras

Figura 1 La alimentación 1
Figura 2 Historia de la alimentación 2
Figura 3 Evolución de la alimentación 2
Figura 4 El cuidado de la alimentación 3
Figura 5 La alimentación y su evolución 3
Figura 6 Historia de la alimentación 3
Figura 7 El desarrollo de la alimentación 5
Figura 8 La comida fuera de casa 6
Figura 9 Tendencia de los alimentos 6
Figura 10 Historia del Restaurante 7
Figura 11 Diseño de la cocina 10
Figura 12 Otro diseño de espacio de la cocina 10
Figura 13 Otro ejemplo de distribución de la cocina de un restaurante 11
Figura 14 Flujo de la cocina 13
Figura 15 Distribución actual en m2 del restaurante Anderson 24
Figura 16 Distribución nueva a proponer según los cálculos en función al número de personas 25
Figura 17 Logotipo del Restaurante – cafetería Anderson 37
Figura 18 Menú ejecutivo, opciones típicas y opciones light 42
Figura 19 Menú de Chop-Chop, sánduches 43
Figura 20 Menú de especialidades 43
Figura 21 Menú de postres y bebidas 44
Figura 22 Menú de entradas 45
Figura 23 Menú de ensaladas 45
Figura 24 Flujograma 48
Figura 25 Plano arquitectónico del restaurante Anderson 49
Figura 26 Ubicación de las calles principales del Restaurante Anderson 50
Figura 27 Lineamientos técnicos sobre la distribución de la mesas del restaurante 52
Figura 28 Ejemplo de diseño de distribución de mesas de un restaurante 52
Figura 29 Zona geográfica ubicando el sector de Urdesa donde se sitúa el restaurante 54
Figura 30 Ubicación del Restaurante Anderson 55
Figura 31 Matriz para la localización 56
Figura 32 Plano arquitectónico del restaurante Anderson 58
Figura 33 Propuesta de diseño sobre el nuevo cambio 60
Figura 34 Fachada principal del Restaurante Anderson 81
Figura 35 Restaurante Anderson con la parte interior y ejemplos de su menú 81
Figura 36 Fachada frontal del restaurante Anderson 81
Figura 37 Parte interna del restaurante lado de mesas y sillas 82
Figura 38 Parte interna del restaurante lado de bar y cafetería 82
Figura 39 Salón de eventos 83
Figura 40 Salón de eventos cuartos internos 83
Figura 41 Salón de piano para eventos los fines de semana 84

Figura 42 Presentación del plato langosta enamorada 84
Figura 43 Presentación del plato langosta enamorada 84
Figura 44 Presentación del plato chop chop de la casa de lomo 85
Figura 45 Presentación del plato chop chop del chef de lomo 85
Figura 46 Presentación del plato chop chop ranchero de pollo 85
Figura 47 Presentación del plato chop chop tradicional de pollo 86
Figura 48 Presentación del plato crepe de pollo al curry 86
Figura 49 Presentación del plato ensalada Anderson 86
Figura 50 Presentación del plato filet mignon 87
Figura 51 Presentación del plato filet mignon 87
Figura 52 Presentación del plato pollo al curry 87
Figura 53 Clientes externos que han visitado el restaurante Anderson 88
Figura 54 Pasillo que conecta a la cocina 88
Figura 55 Interior de cocina zona de lavados 89
Figura 56 Interior de cocina 89
Figura 57 cocina interior estanterías de platos 90
Figura 58 Interior de bodega de objetos varios 90
Figura 59 Interior de cocina 91
Figura 60 Interior de bodega varios 91
Figura 61 Interior de Cocina freidoras 92
Figura 62 Interior de cocina bodega varios 92
Figura 63 Interior de cocina lavamanos y refrigeradora 93
Figura 64 Zona central de la cocina 93
Figura 65 Mesa de corte de la cocina 94
Figura 66 congeladoras de la cocina 94

Lista de Ilustraciones

Ilustración 1¿La atención del servicio al cliente es? 30
Ilustración 2 ¿La temperatura del restaurante es? 31
Ilustración 3 ¿Cómo calificaría usted la comida del restaurante Anderson es? 32
Ilustración 4 ¿La presentación de los platos es?..... 33
Ilustración 5 ¿El tiempo que tardó en servir sus platos fue? 34
Ilustración 6 ¿Recomendaría este lugar a sus amigos y familiares? 35

Resumen

El presente proyecto de investigación busca corregir las falencias que existen actualmente en cuanto a procesos, estructura y equipamiento de la cocina del Café Restaurante Anderson, ubicado en la ciudad de Guayaquil, con el objetivo de elaborar una propuesta de reestructuración para que la cocina llegue a ofrecer un mejor producto final que será el resultado del cumplimiento de los cambios antes mencionados, los cuales podrán darle un posicionamiento mucho mayor en el mercado gastronómico actual. Adicionalmente, el problema es que no se ha realizado un cambio o mejora en el restaurante. En ese sentido, se requiere conocer la situación actual y presentar una propuesta que permita corregir o mejorar la cocina. Desafortunadamente, el no resolver el problema antes descrito aumentará el riesgo de quiebra del restaurante. Entre tanto, es imperativo buscar soluciones, elaborar una propuesta acorde a la situación económica es decir, cuidando gastos y siendo muy prudentes a la hora del plan de acción sin afectar las operaciones diarias del restaurante. Finalmente, en el capítulo uno se realizó la investigación sobre la fundamentación teórica relacionado al tema, en el capítulo dos el diagnóstico actual de la cocina conjuntamente con la metodología, en el capítulo tres la implementación y evaluación y por último, en el capítulo cuatro, la propuesta de mejora.

Palabras claves: mejora, cocina, restaurante, funcionamiento, tendencia, productividad y evaluación.

Introducción

En un mundo altamente competitivo, los negocios ya no hay que conservarlos a flote sino que también hay que mejorarlo constantemente. Esa es la lucha de cada uno de los emprendedores en tiempos que demanda grandes desafíos. Así mismo, muchos propietarios en sectores con mayor demanda compiten agresivamente para captar clientes y en ese sentido incrementar sus ventas.

La motivación de ser mejores cada día es un efecto de la necesidad del cambio y avanzar en reformar o restructurar es parte de la vida y de la supervivencia no solo en el mundo de los negocios sino en nuestras propias vidas. En efecto, es necesario poder hacer una reflexión de que si no se mejora los negocios bien podrían fracasar acarreando deudas y malos inconvenientes afectando así, a todos los involucrados de forma directa e indirecta.

En concreto, el presente trabajo tiene la finalidad de corregir las falencias que existen actualmente en cuanto a procesos, estructura y equipamiento de la cocina del Café Restaurante Anderson, ubicado en la ciudad de Guayaquil, con el objetivo de que el establecimiento pueda llegar a ofrecer un mejor producto final que será el resultado del cumplimiento de los cambios antes mencionados los cuales podrán darle un posicionamiento mucho mayor en el mercado gastronómico actual.

Planteamiento del problema

El Café Restaurante Anderson tiene una gran trayectoria de 37 años de experiencia en la ciudad de Guayaquil, dentro de los cuales se ha sometido a diversas actualizaciones tanto en su carta, su estilo de servicio y en la estructura física de su salón, pero en lo que cuenta a la infraestructura de cocina y bodegas sigue siendo la misma de sus inicios.

Por otra parte, contando con poco equipamiento industrial como sus equipos de refrigeración, cuenta con un cuarto tomado como bodega sin una temperatura y sistema de ventilación adecuada, también carece de un lugar con las condiciones adecuadas para la recepción de mercadería tanto de productos secos, como productos con un alto riesgo de contaminación como son los cárnicos. Por lo antes expuesto, es imperativo realizar una reestructuración de su cocina y áreas de recepción y almacenamiento, para adecuarla a los nuevos estándares que exigen las leyes actuales a nivel gastronómico para poder ofrecer no solo un servicio sino un producto neto de calidad.

En concreto, el problema es que no se ha realizado un cambio o mejora en este restaurante. En ese sentido, se requiere conocer la situación actual y presentar una propuesta que permita corregir o mejorar la cocina.

Justificación de la investigación

Actualmente, la gastronomía del país se caracteriza por una constante evolución que apunta llegar a un nivel equilibrado de buen servicio, buena comida y buen ambiente para así poder lograr la tan anhelada calidad de calidez. La reestructuración de la cocina del Café Restaurante Anderson es necesaria para cumplir con cada uno de los estándares establecidos y así de esa forma, elevar su estatus y mejorar en todo aspecto la calidad de sus productos, servicio y un buen flujo de trabajo tanto en cocina como en el salón logrando así una mayor fluidez al preparar y servir alimentos, dando un ambiente confortable al cliente.

Desafortunadamente, el no resolver el problema antes descrito aumentará el riesgo de quiebra del restaurante en un 120% en relación al año pasado. Entre tanto, es imperativo buscar soluciones, elaborar una propuesta acorde a la situación económica es decir, cuidado gastos y siendo muy prudentes a la hora del plan de acción sin afectar las operaciones diarias del restaurante. Ante esto, es necesario también recalcar que parte de una justificación social es que aportará el desarrollo de los restaurantes, al sector pero sobre todo a la plaza de trabajo que existe que son los colaboradores dentro del mismo restaurante en ese sentido la mano de obra directa y la indirecta que corresponde a los que están dentro de la estructura organizacional fuera de la cocina y dentro de la cadena de abastecimiento de suministros que dependan del giro del negocio como por ejemplo proveedores. Entre tanto, el valor de la inversión para la remodelación es de USD $1.950.

El proyecto busca implementar los conocimientos teóricos y prácticos que se han adquirido durante la formación académica. En esta propuesta, se buscará aportar apoyándose en teorías de mejoramiento y de cambio sobre restaurantes. Entre tanto, como parte de la justificación metodológica se usará técnicas del método de observación e investigación de campo, el uso de entrevistas y fuentes teóricas que ayuden a la recopilación de la información para la elaboración de la propuesta.

Objetivos de la investigación

Objetivo General

- Elaborar una propuesta de reestructuración para la cocina del Café Restaurante Anderson que ayude a mejorar los estándares actuales para lograr un posicionamiento mejor en el mercado gastronómico de la ciudad de Guayaquil.

Objetivos específicos

1. Investigar la fundamentación teórica sobre reestructuración y procesos de mejora, normas y estándares que permitan posicionar mejor al Café Restaurante Anderson.
2. Realizar una evaluación detallada de la cocina del Restaurante.
3. Diseñar una propuesta final con los cambios necesarios para obtener los resultados esperados.

Capítulo I

1.1. Marco teórico

1.1.1. La alimentación

La alimentación puede considerar como el factor más importante de la higiene individual, ya que ningún otro factor aislado ejerce tanta influencia sobre la salud y sobre la vida como los alimentos. Asimismo, constituye un problema colectivo, ya que los determinantes sociales, económicos, tecnológicos y culturales conforman el estilo alimentario y, consiguientemente, el grado de nutrición de la población. Existen dos procesos bien diferenciados y estrechamente interdependientes con una indudable repercusión sobre la salud-enfermedad: uno estrictamente biológico (el proceso de alimentación).

La demostrada interrelación transforma a ambos en un aspecto prioritario de la salud pública. Las prácticas alimentarias no son rígidas sino dinámicas, cambian a tenor de los tiempos y las circunstancias que rodean al sujeto, por lo que conocer el catálogo de alimentos propio de un grupo no es una condición suficiente para hacer un diagnóstico de situación pero sí un primer paso muy importante (Vázquez, López-Nomdedeu, & De Cos, 2015).

Figura 1 La alimentación

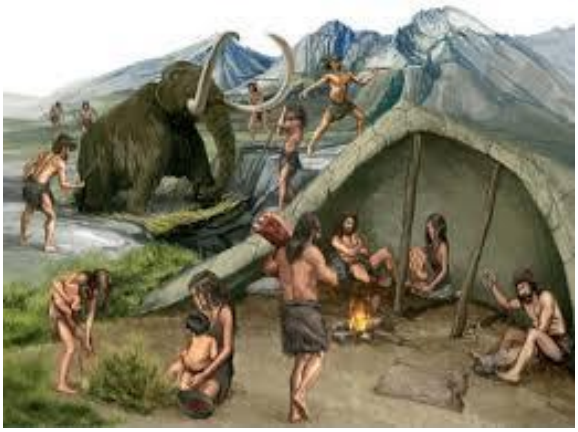
Fuente: http://divinortv.blogspot.com/2015/03/la-canasta-basica.html

El futuro de la alimentación de un país tiene una estrecha relación con los cambios previsibles en la sociedad: crecimiento de la población, disminución de la natalidad, envejecimiento de la población, disminución del tamaño de la familia, ascenso de la tasa de actividad femenina, etc. (Vázquez, López-Nomdedeu, & De Cos, 2015).

1.1.2. Evolución de la cocina a lo largo de la historia

La cocina no existe desde siempre, el hombre en un inicio se alimentaba de frutos, bayas o raíces. En el paleolítico el hombre se convierte en cazador, pero no es, hasta el descubrimiento del fuego donde se produce un cambio astronómico. Gracias al fuego el hombre caldea su hogar, da luz y asa los alimentos y lo que es más importante aún los conserva. Gracias a esta conservación puede cazar animales más grandes y pasan de ser nómadas a ser sedentarios (Lozano, Martín, & Martín, 2011).

Figura 2 Historia de la alimentación



Fuente: http://prehistoriadestefania.blogspot.com/2013_05_01_archive.html

Figura 3 Evolución de la alimentación

Fuente: https://manuelhborbolla.wordpress.com/tag/carlo-petrini/

Figura 4 El cuidado de la alimentación

Fuente: http://www.historiacocina.com/historia/articulos/pan.htm

Figura 5 La alimentación y su evolución

Fuente: https://prezi.com/pazuvabsnkdt/historia-de-la-alimentacion-y-los-cambios-en-la-dieta/

Figura 6 Historia de la alimentación

Fuente: https://www.vdataservice.com/2016/11/17/pre-historic-period-stone-age/

La cocina tal y como la entendemos hoy ha ido siendo forjada por las distintas sociedades y culturales a lo largo de la historia. Desde las épocas en que la humanidad tenía que luchar por su subsistencia, en un medio que competía con otros seres muchos más adaptados, y con los que tenía que competir por la comida, ha tenido que desarrollar formas de conseguir alimento de forma eficaz, y conservarlo en las épocas de escasez (Sesmero, 2011).

Está demostrado que gracias al cocinado de la carne, el hombre asimilaba mucho mejor las proteínas, lo que gracias a su función mejor las proteínas, lo que gracias a su función hizo que se desarrollara más el cerebro con los consiguientes descubrimientos facilitadores del trabajo, obteniendo mejores cosechas y produciéndose una proyección demográfica muy importante. En esta época la cocción se realizaba de forma simple, pero muy práctica (Lozano, Martín, & Martín, 2011).

Los avances tecnológicos en el 4000 a. C., marcan el desarrollo de la agricultura, la ganadería y el intercambio como un motor económico, apareciendo los primeros platos cocinados, en los que se usan varias materias primas, siendo Egipto donde la cocina alcanza un especial renombre. En esta época en Egipto, los alimentos fundamentales son los grandes y pequeños asados, el pescado, las tortas de harina, el pan (conociéndose 15 variedades), el vino y la cerveza (Lozano, Martín, & Martín, 2011).

Los romanos fueron grandes consumidores de materias primeras que eran elaboradas por otras civilizaciones y que ellos se encargaron de desarrollar y transformar, gracias en gran medida al uso, en algunos casos desproporcionados, de las especias y condimentos. Organizaban banquetes fastuosos, dando gran importancia a la presentación cuantitativa de la comida y a la ornamentación y decoración de la mesa donde se presentaban los alimentos (Gruner, Metz, & Gil, 2011).

En los últimos 10 o 15 años, en ciertos niveles de alta cocina y restauración se han desarrollado unas nuevas tendencias, más modernas si cabe que sus precursoras que han dado lugar a nombres y corrientes como “Cocina de Autor”, “Cocina Fusión”, “Cocina Creativa”, “Cocina Minimalista”, cocina conceptual”, etc.; que dé actual forma optando por la parte más creativa y artística de la cocina, salvando las diferencias, pretende equipararla con la modernidad y nuevas tendencias de otro tipo de artes como la pintura,

escultura, etc. Digamos que es una cocina enfocada más hacia el deleite de los sentidos, en su expresión más amplia, (por su presentación, formato, mezcla de sabores, productos, texturas, etc.; buscando además el aspecto sorpresa, novedoso), más que hacia la nutrición y alimentación del comensal (Camarero, 2012).

Figura 7 El desarrollo de la alimentación

Fuente: http://www.teinteresasaber.com/2011/09/la-gastronomia-en-la-edad-media.html

1.1.3. Introducción, origen de comida fuera de casa

La comida fuera de casa se remonta a la época de los romanos que crearon, en los municipios y colonias, establecimientos de comida y bebida rápida que aplacaban el apetito de camino a realizar un sacrificio en el Foro, un baño de termas o una reunión de negocios en la Basílica. La compleja hostelería de una antigua ciudad romana tenía diversas ofertas: *caupona* era una tienda de bebidas rápida y comidas frías ya preparadas – generalmente vino, chacinas, quesos o encurtidos – que se podía tomar o llevar.

No había bancos ni mesas, sino una barra al exterior en la que los clientes por un as podían templarse con una copa de vino y algo que comer y un poco más grande era el *termopolio* que además de una amplia barra de mármol interior en forma de ele con varios recipientes hondos de barro incrustados en ella para mantener ciertos guisos, bebidas o "tapas" a la temperatura óptima, tenía taburetes y mesas dentro o fuera del local y esclavos para atenderlas. En estos negocios se podía comer algo caliente y beber una jarra de vino templado por menos de un *sestercio* (Román, 2012).

Figura 8 La comida fuera de casa

Fuente: http://clnconsultoria.com/una-buena-atencion-y-servicio-al-cliente-son-una-inversion/

A finales del siglo XIX Alemania desarrolló el restaurante automático y aplicó la electricidad a la idea de autoservicio. Alemania fue también responsable de la expresión "Autómata", que en alemán se aplica a todo tipo de aparados de dispensación previo pago. El mundo del restaurante automático apareció por primera vez en el recinto del zoológico de Berlín en junio de 1985. La fama de los restaurantes automáticos se extendió rápidamente en 1897, cuando se instaló uno en la Feria Mundial de Bruselas. Desde entonces, las formas de dispensar alimentos y bebidas fuera del hogar se han diversificado notablemente (Román, 2012).

Las tendencias más llamativas en los hábitos alimentarios de la población en las últimas dos décadas, tanto en países desarrollados como en vías de desarrollo, es el incremento del consumo de alimentos fuera del hogar. Comer fuera de casa se ha convertido en un fenómeno cotidiano, favorecido por varios actores asociados al actual estilo de vida y las características de la sociedad moderna, donde los avances científicos y tecnológicos permiten una gran diversificación de posibilidades (Román, 2012).

Figura 9 Tendencia de los alimentos

Fuente: http://www.danone.com/es/para-todos/mision-en-accion/una-empresa-unica/la-revolucion-de-la-alimentacion/

1.1.4. Historia del Restaurante

La palabra restaurante deriva de la palabra francesa restaurant, que significa "restaurar" y se refiere, según algunos, a un caldo hecho a base de carne y variados condimentos que se servía en algunas hosterías de la época, el cual se decía tenía la propiedad de vigorizar al consumidor del mismo, particularmente a aquellos trasnochadores que habían pasado una noche agitada. A estos establecimientos se les comenzó a llamar restaurantes. Sin embargo, existe la versión de que el primer restaurante francés fue inaugurado en París en 1765, propiedad de un mesonero de apellido Bolanger, quien colocó a la entrada un letrero en latín que decía: "Vosotros todos lo que tenéis el estómago débil, venid a mi casa que yo os restauraré". La denominación se internacionalizó, y el mismo vocablo se aplicó en Londres en 1873, cuando se abrió en esta ciudad el primer restaurante propiamente dicho (Cohen Elorza, 2012).

Figura 10 Historia del Restaurante

Fuente: https://restaurantesando.es/es/2013/06/21/historia-restaurantes

1.1.5. Organización de una cocina

Una cocina debe estar bien distribuida y organizada, ya que ello supondrá una seguridad adecuada a la hora de trabajar y un ahorro de energía, esfuerzo, rentabilidad y, en definitiva, de dinero. También supone un ahorro la buena visibilidad tanto con luz natural como con luz artificial, la buena ventilación, la temperatura adecuada, la amplitud, eliminando columnas, paredes o recodos innecesarios, la utilización de materiales que refuercen la seguridad en la cocina así como su conservación, como, por

ejemplo, el uso de pinturas plásticas en el techo y los suelos hechos de material que no favorezcan el deslizamiento y eviten accidentes. Dada la dificultad y la complejidad del trabajo dentro de una cocina, se hace necesaria la división en zonas de trabajo. Estas zonas se denominan partidas, siendo las más usuales: cuarto frío, entremetier, salsero y pastelería (Gruner, Metz, & Gil, 2011).

1.1.6. Diseño y características de la cocina

Un establecimiento bien diseñado tiene las siguientes características:

1) *Buen flujo de trabajo:* Con esto mantenemos en lo mayor posible los alimentos fuera de la zona de la temperatura de peligro, como a la vez reducir la cantidad de veces que se toca el alimento.

2) *Reducción de la contaminación cruzada:* Colocar los equipos de cocina de manera que prevengan las salpicaduras de una pieza a otra.

3) *Acceso para limpiar:* Planificar de manera que todos los rincones y equipos de cocina queden limpio, poniéndole mayor énfasis en aquellas áreas que son difíciles de alcanzar, los equipos montados en el piso deben de tener patas de 15cm de altura, los equipos sobremesa deben de tener patas de 10cm de alto.

4) *Selección de los materiales para las superficies interiores:* Al seleccionar los materiales lo más importante es la facilidad con la que estos se puedan limpiar y mantener.

- *Pisos:* Estos deben ser lisos no absorbentes y duraderos, además deben de contar con zócalo, el cual deberá se pegado firmemente a la pared para así eliminar lugares donde se puedan esconder insectos.
- *Paredes, techos y puertas:* Se recomienda colores claros para estos, los cuales deben poder resistir el lavado frecuente.

5) *Selección de los equipos:* los cuales deben de cumplir con los siguientes parámetros.

- *Las superficies que toquen el alimento* deben ser seguras, no absorbentes, lisas y resistente a la corrosión. Deben ser fácil de limpiar y mantener, duraderos y resistentes a trabajos pesados, resistente a daños por cortes, desportilladuras, grietas, rasguños, rayones, distorsión y descomposición.

- *Las superficies que no toquen el alimento* deben ser fáciles de limpiar y mantener, no deben ser absorbentes, deben ser lisas y resistente a la corrosión.

6) *Estaciones para lavarse las manos:* estas deben de estar ubicadas en áreas en las que le sea fácil que los empleados se laven las manos con frecuencia, se requiere este tipo de estaciones en los baños y en las áreas de preparación de alimentos, de servicio y de lavado de platos.

Los cuales deben de tener los siguientes artículos:

- Agua caliente (38°c) y agua fría.
- Jabón yodado.
- Lo ideal sería con toallas de papel desechables, pero también con secadoras de manos con aire caliente o con aire a temperatura ambiente lanzado a alta velocidad.
- Tacho de Basura en el caso del uso de toallas desechables de papel.
- Letreros recordatorios para los empleados que deben lavarse las manos antes de volver al trabajo.

- *Iluminación:* Una buena iluminación es esencial para crear un ambiente más seguro además trae consigo muchos beneficios y nos ayuda a visualizar mejor para poder ejecutar una buena limpieza, las unidades de iluminación deben tener lámparas resistente con cubiertas protectoras, los requerimientos mínimos de iluminación se miden en pies candela o lux, los cuales se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 1 Características de la iluminación

Intensidad Mínima	Área
50 pies candela (540 lux)	Área de preparación.
20 pies candela (215 lux)	Área para lavarse las manos o lavar platos.
	Buffets y barras de ensalada.
	Vitrinas para frutas y verduras o alimentos empacados.
	Áreas de almacenamiento de utensilios.
	Estaciones de meseros.

	Baños.
	Dentro de ciertos equipos (refrigeradores pequeños).
10 pies candela (108 lux)	Dentro de cámaras refrigeradoras y congeladoras.
	Áreas de almacenamiento seco.
	Comedores.

Fuente: (Gruner, Metz, & Gil, 2011).

La *recepción de mercadería* es un filtro en el cual vamos a poder clasificar, ordenar, guardar todos los productos que llegan al establecimiento tales como alimentos no perecederos, frutas, vegetales, carnes, mariscos.

Figura 11 Diseño de la cocina

Fuente: http://www.expohorecamagazine.com/n-/es/14376/la-organizacion-de-la-cocina-en-un-restaurante

Figura 12 Otro diseño de espacio de la cocina

Fuente: http://www.pazodevilaboa.es/

Figura 13 Otro ejemplo de distribución de la cocina de un restaurante

Fuente:

http://www.fagorindustrial.com/uploads/documentacion/archivos/es/cocinas-restaurantes-dimensiones-reducidas-es.pdf

Generalmente es un área que esta fuera del hotel o de la cocina, porque es un filtro importante desde el exterior hacia nuestra cocina, porque es muy fácil que por medio de la mercadería entre a nuestra cocina bacterias, microorganismos y pestes, es muy común que en las verduras que llegan en cartones de madera vengan ratas, cucarachas, roedores que pueden introducirse fácilmente en la cocina. Cuando se ve una cucaracha significa que hay 100 más escondidas por ahí, tienen una capacidad de reproducción increíble, cuando una cucaracha pierde su cabeza puede vivir tres días más y muere de hambre, es un animal que tiene la capacidad de sobrevivencia muy grande, casi siempre buscan lugares calientes y húmedos como motores de refrigeradoras donde pueden reproducirse, comen desechos y basura.

Por eso esta es un área muy importante todos los elementos deben de llegar a ser pesados, controlados, cortados y lavados, tienen que ser cambiados a canastas de plástico. Todos los cartones y cestas de madera tienen que ser desechados. Todo tiene que ser lavado con micro clean o con cualquier solución cuaternaria a base de cloro y yodo que sirve para desinfectar cualquier alimento y además, es muy importante verificar las temperaturas en que llegan los alimentos.

La cristalización principalmente en los mariscos y pescados que es cuando existe descongelamiento y re congelación, un producto viene congelado y se lo descongela y

empieza a soltar sangre y agua, se lo vuelve a congelar y esas partículas se cristalizan y empiezan a dañar los tejidos, van dañando las células del pescado y ya su calidad no es la misma. Este producto tiene que ser rechazado.

Debe de ser una política al recibir cosas empacadas revisar una al azar; viendo:

- Fechas de caducidad.
- Tiempo de remanencia: Productos próximos a caducar. Verificar que el producto no llegue caducado ni este próximo a caducar porque no sé si tendré la rotación adecuada para que ese producto salga, entonces no lo quiero, quiero algo que me dure más tiempo.
- Rotación.- FIFO Lo primero en llegar es lo primero en salir.

Las CARNES se deben recibir de la siguiente manera:

- COLOR: brillante
- OLOR: característico
- TEXTURA: firme, elástica

Los PESCADOS se los debe recibir:

- OJOS: saltones
- OLOR: característica
- TEXTURA: firme

Los HUEVOS se deben recibir:

- No rotos
- Limpios
- COLOR: Opaco = son buenos.
- Al cascarlos sabemos que es bueno porque tenemos una clara que estafarme y una yema que se encuentra en la mitad. Si no es bueno tenemos una clara que tiende a bajar y la yema ya no está en el centro, se da porque se rompen las líneas de proteína o de albúmina (se desintegran) lo que hace que ya no tenga su misma textura y calidad, esta es la razón técnica de porque un huevo pierde su calidad.

Existen bodegas externa e internas dentro de lo que es cocina

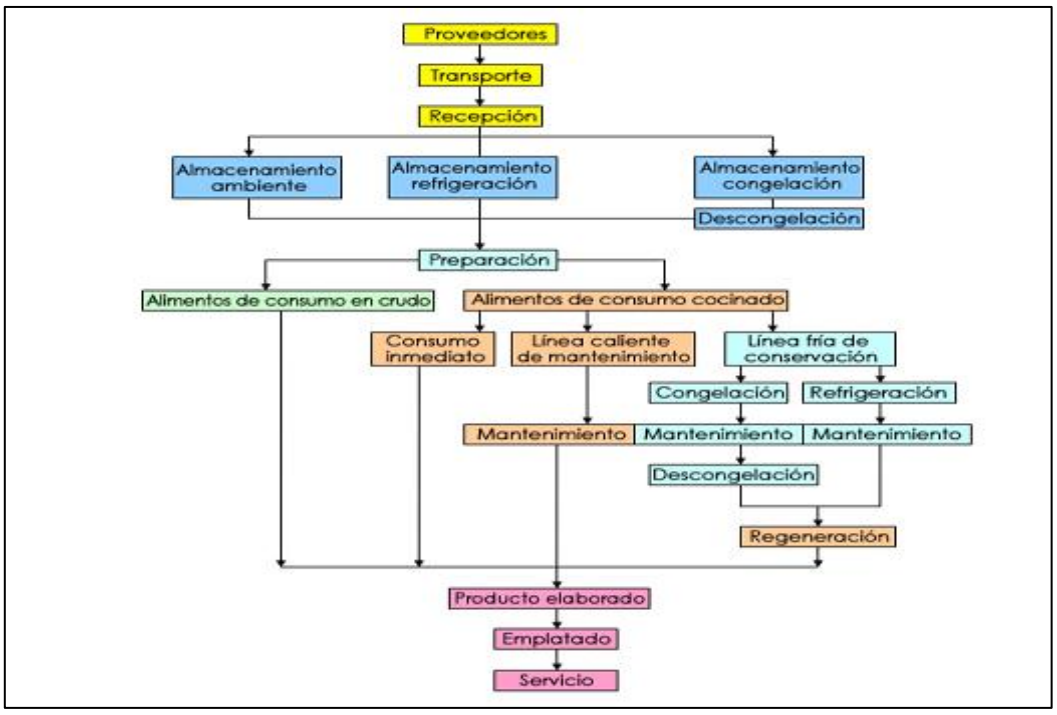
Bodega interna = ECONOMATO, que es una pequeña despensa dentro de la cocina en donde hay un pequeño stock de abastecimiento dentro de la cocina; tiene que tener características especiales de temperatura y humedad. Para que una bodega de alimentos secos sea ideal debe de tener:

- TEMPERATURA: 21ºC
- HUMEDAD: 50% Si tenemos menos humedad los productos tienden a secarse si hay más humedad se dañaran por hongos o mohos

1.2. Flujo de cocina

En la hostelería suele tratarse con gran cantidad de productos y cada uno con unas características y especificaciones: frescos, congelados, perecederos, no perecederos, etc. Por eso, se hace inevitable llevar un control exhaustivo si se desea estar al mando y evitar los peligros que puede conllevar cometer algún tipo de error. El diagrama de flujo es una herramienta muy útil para minimizar riesgos en todas las fases de elaboración de alimentos (Hosfrico, 2016).

Figura 14 Flujo de la cocina



Fuente: (Hosfrico, 2016).

Este esquema es un diagrama de flujo, que representa la secuencia de las fases que se llevan a cabo en la preparación de un servicio de comidas. Este esquema se usa para identificar y controlar los peligros en los alimentos, pero hay que tener en cuenta algunas pautas antes de elaborar el nuestro (Hosfrico, 2016):

- Diseñarlo después de haber observado los procesos que tienen lugar en la empresa. Se trata de elaborar una ruta desde que el producto empieza a elaborarse hasta que se sirve, donde finalizaría el proceso.
- Recoger la opinión del personal, ya sean personal de limpieza, mantenimiento, cocina, sala o calidad.
- El diagrama de flujo puede recoger factores periféricos que puedan influir en las fases de elaboración de un producto.
- Es importante comprobar que el diagrama diseñado siga los procesos reales que se dan en el negocio.
- Conviene recoger cada fase con todas las variantes posibles, ya sea maquinaria, temperatura, tiempo, personal o materias primas, a la vez que identificar los posibles riesgos de cada fase, incluyendo medidas preventivas para acabar con ellos.

Para evitar errores graves que tornen a peor en nuestro negocio, en el diagrama de flujo incluiremos una valoración de los peligros asociados a cada fase basándonos en la gravedad del peligro, la probabilidad de que suceda y el grado de dificultad que suponga detectar el fallo en caso de cometerlo. Así, tendremos siempre presente los peligros más frecuentes que requieran especial atención (Hosfrico, 2016).

1.3. Equipamiento

A continuación se detalla el equipamiento básico de la cocina para restaurante (Entrepreneur, 2009):

Equipo básico

- **Equipo de cocina** Estufa, horno de microondas, lavaloza, refrigeradores, congeladores, mesa de trabajo, asador, tarja, freidora, licuadoras.
- **Utensilios** Sartenes, ollas, cazuelas.

- **Cristalería y loza** Refrigerador para bebidas, coladores, cucharas medidoras, abrelatas, cubiertos, platos (base, extendido, hondo, pastel, tazón, postre), tazas (capuchino, americano, expreso), vasos (jaibolero, caballitos, copas de vino blanco, tinto, champagne y jerez), ceniceros, cremeras, azucareras, saleros y pimenteros.
- **Uniformes** Para cocineros y personal.
- **Mantelería** Manteles (base, de diseño e individuales), servilletas, delantales para meseros y cocineros, cofias, filipinas.

Papelería

- **Tarjetas de presentación** Del lugar, gerente, chef y dueño.
- **Comandas** Para tomar los pedidos y entregarlos a cocina.
- **Formatos Operativos** De solicitud de víveres, botellas y materiales.
- **Facturas** Para proveedores y clientes.
- **Cartas** Menús para los comensales, de comida y vinos.

Principales insumos

- **Abarrotes** Harina, azúcar, latas de conserva, sal, condimentos, salsas, mermeladas, agregados, etc.
- **Carnes y embutidos** Pollo, pescado, carnes rojas y mariscos, carnes frías, productos de salchichonería.
- **Productos lácteos** Leche, crema, quesos.
- **Barra** Agua embotellada, refrescos, jugos, vinos y licores, hielo.
- **Frutas y verduras** Frescas y congeladas.
- **Productos de limpieza** Lava trastes, detergentes, desengrasantes, escobas, esponjas.

1.4. Marco conceptual

- **Restructuración.-** implica un proceso de ruptura en las tendencias seculares y el cambio hacia un orden y hacia una vida social, económica y política significativamente diferente. Este concepto evoca una secuencia de rupturas y a su vez reconstituciones, deconstrucción e intentos de reconstrucción, lo cual emerge de ciertas incapacidades o debilidades en el orden establecido, que impiden

adaptaciones convencionales y demandan más bien cambios estructurales significativos (De la Paz, 2013).

- **Cocina.-** pieza o sitio de la casa en el cual se guisa la comida (Real Academia Española, 2016).
- **Restaurante.-** es aquel establecimiento que dispone de cocina y comedor con el fin de ofrecer comidas y cenas, mediante precio, para ser consumidas en el mismo local. Todos los restaurantes tendrán la obligación de ofrecer a los usuarios las cartas de platos y vinos, que incluirán las relaciones de comidas y bebidas, respectivamente, que ofrezca el establecimiento, en las cuales consten los precios correspondientes, cartas que conjuntamente se facilitarán al cliente en el momento en que éste solicite los servicios (Código de la Administración Gallega, 2011).
- **Normas.-** el concepto de normas lleva implícita de que sé qué debo hacer algo. En ese sentido, el concepto de normas es más específico que el de regla.
- **Mejorar.-** Adelantar, acrecentar algo, haciéndolo pasar a un estado mejor (Real Academia Española, 2016).
- **Cambiar.-** Dejar una cosa o situación para tomar otra. Modificar la apariencia, condición o comportamiento (Real Academia Española, 2016).
- **Gastronómico.-** conjunto de técnicas o métodos de cocción sino también la relación que los individuos establecen con el medio que los rodea, del cual obtienen sus recursos alimenticios, el modo en que los utilizan y todos aquellos fenómenos sociales o culturales que tienen que ver con la consumición de las preparaciones culinarias (DefiniciónABC, 2016).
- **Inventario.-** es un recurso almacenado al que recurre para satisfacer una necesidad actual o futura (Introducción a la gestión de stock, 2015).
- **Diseño.-** proyecto, plan que configura algo. Concepción original de un objeto u obra destinados a la producción en serie (Real Academia Española, 2016).

Estudios sobre el fracaso de negocios

Para los emprendedores novatos, los negocios pueden tener iguales de oportunidades de fracasar que de tener éxito. Sin embargo, las cifras son poco alentadoras: En México, 8 de cada 10 empresas fracasan antes de cumplir los 5 años, y el 90% de las Pymes no sobreviven los 10 años.

Los verdaderos emprendedores toman el fracaso como una simple piedra en el camino hacia el éxito. Ellos saben que deben aprender de sus errores y usar la

experiencia para seguir adelante con una nueva idea. Pero, ¿por qué no mejor aprender de los errores que cometieron los demás, en lugar de pasar por la pena de cerrar un negocio? A continuación se detalla los puntos importantes a considerar por las que fracasaron estos negocios:

1. No tener un Plan de negocios escrito:
2. Modelo sin ingresos:
3. Oportunidades de negocio limitadas:
4. No poder llevarlo a cabo:
5. Demasiada competencia:
6. No tener propiedad intelectual:
7. Un equipo inexperimentado:
8. Subestimar los recursos necesarios:
9. No tener suficiente marketing:
10. Darte por vencido muy rápido:

1.5. Nuevas Tecnologías.

Muchas de las innovaciones tecnológicas que se han diseñado no han sido aplicadas por muchas razones, poca utilidad real en la cocina, desventajas para preparación de alimentos a gran escala, altos costos, etc. sin embargo no pocas han sido llevadas con éxito no solo a las cocinas de restaurantes sino también a instituciones de producción a gran escala, como hospitales, complejos hoteleros, cruceros, centros de catering, etc.

- Refrigeradores inteligentes que identifican que hay dentro de él, y con esta información sabe que receta puedes usar para cocinar mostrándola en una pantalla táctil que está en la puerta.
- Hornos inteligentes que identifican el tamaño y peso de las piezas que se llevaran a cocción, el tipo de cocción, tiempo y temperatura con tan solo indicar en la pantalla táctil como se desea obtener la elaboración final.

  También la introducción en la tecnología de otros sistemas que facilitan la cocción y la seguridad alimentaria han sido desarrollados para su uso en las cocinas de hoy y que en este caso ya desde hace algunos años han tenido una gran utilización. Dentro de estos se destacan los siguientes.

- Placas de vitroceramica y de inducción: las placas vitrocerámicas y las de inducción son, a la vista, muy parecidas, si no idénticas. Las superficies de las dos son de vidrio cerámico, muy resistente al peso y a los golpes, fáciles de limpiar e incluso elegantes. La gran diferencia está en su precio ya que por lo general las de inducción son el doble de caras. Las vitrocerámicas utilizan una resistencia eléctrica que cuando se pone 'al rojo' calienta un cristal cerámico, que a su vez pasa el calor al recipiente. Cuando las vitrocerámicas se apagan, la resistencia deja de recibir electricidad, pero tarda unos minutos en dejar de desprender calor, por lo que durante un rato sigue calentando la cazuela o sartén. En el caso de las de inducción utilizan un mecanismo de campo magnético que calienta directamente al recipiente pero que no afecta al cristal cerámico. Por otra parte en cuanto el recipiente es retirado se apaga automáticamente y como el cristal no ha sido calentado se puede limpiar inmediatamente. La mayor dificultad radica en el menaje a utilizar ya que mientras en la vitroceramica se puede utilizar recipientes de cualquier material, incluido el barro y el aluminio, en las de inducción hay que utilizar utensilios metálicos que puedan ser atraídos por el imán y que tangan el fondo liso y grueso.
- Abatidores de temperatura: utilizado en el enfriamiento forzado que debe realizarse en el menor tiempo posible para evitar mantener los alimentos más tiempo del necesario en la zona de peligro de la temperatura ya que tal como se conoce es donde la mayoría de los microorganismos proliferan con mayor facilidad. En el mercado se pueden encontrar todo tipo de equipos que se ajusten a las necesidades individuales, desde equipos estándar con una capacidad de 3 bandejas GN1/1, a abatidores con capacidad de hasta 3 carros de 20 bandejas GN 1/1. En cualquier caso, los fabricantes incluyen en estos equipos programas parametrizados bien por tiempo, bien por sonda, facilitando así el control del proceso y en muchos casos la posibilidad de registrar en una gráfica los parámetros de producción de cada lote.
- Equipo de sellado al vacío: utilizado en el envasado de alimentos crudos o precocinados, quedando un producto sellado herméticamente y sin aire en su interior, para lo que se utiliza un film termo resistente y especial para ello. Es muy utilizado para la cocción al vacío (conocida también como sous vide), método de trabajo que se lleva a cabo desde hace relativamente poco tiempo en algunos sistemas de catering.

  Hay que señalar que la industria también ofrece equipos de cocción que incorporan a su vez la posibilidad de realizar el proceso de enfriamiento seguidamente del cocinado sin necesidad de realizar un trasvase de los alimentos elaborados, como por ejemplo,

marmitas de doble cuba, hornos autoclaves o pasteurizadores en continuo, los cuales pueden ser instaladas en grandes cocinas centrales.

Principales usos en la restauración

Dentro de los departamentos de cocina en el sector de la restauración de forma general se han introducido dentro de las nuevas tendencias en el uso de las nuevas tecnologías, algunos de los equipamientos ya explicados anteriormente puesto que a pesar de las diferentes características e intereses de cada instalación, la restauración moderna exige hoy de cambios que permitan una mejor preparación de platos teniendo en cuenta la calidad del producto final, la inocuidad, la eficiencia en el trabajo y los temas relativos a la disminución de los costos. Dentro de los más importantes a mencionar se encuentran: placas de inducción, hornos inteligentes, sellado al vacío y abatidores de temperatura, estos dos últimos en menor grado.

Estudios han demostrado que en el caso de las cocinas de inducción son unos 75% más rápidas que las vitrocerámicas en calentar litro y medio de agua, necesitan un 37% menos de electricidad, controlan mejor la temperatura, pierden menos energía una vez apagadas y son capaces de freír el doble de cantidad de patatas. Algunas estadística reporta por ejemplo que en España la cocina por inducción supone entre el 30-40% de la producción actual de la maquinaria de cocina. Esto está muy relacionado a las características del sector pues dentro de los parámetros que busca para la mejora de su eficiencia están la rapidez en el servicio y la disminución de los costos.

Capítulo II

2. Evaluación de la reestructuración de la cocina del Restaurante Anderson

2.1. Introducción

Los enfoques que se utilizarán en esta investigación son los cuantitativos y cualitativos: la metodología cuantitativa; supone un planteamiento, un acercamiento a la realidad objeto de estudio y a la teoría, y unos fines de la investigación. La metodología cualitativa; es la interpretación de los hechos observados, busca un concepto que puede abarcar una parte de la realidad.

Por otra parte, las fuentes que se utilizarán en el desarrollo de la investigación serán primarias y secundarias. Dentro de las fuentes primarias se utilizará las encuestas. En lo que respecta a fuentes secundarias se utilizara libros, revistas e internet. El análisis de este proyecto se analizara la información obtenida de las diversas fuentes consultadas, para obtener una mayor precisión y veracidad en los datos.

2.2. Diseño de investigación

En la actualidad el restaurante cuenta con una infraestructura acorde para operar. No obstante, la clientela busca siempre un mejor servicio sobre todo en la atención a este y de la comida. En el restaurante Anderson, brindan platos de buena degustación, acompañado de evento en las noches y música en vivo. La cocina requiere una mejora en la infraestructura ya que es muy pequeña volviéndose algo incómodo a la hora de la gestión interna de la cocina es decir, a la hora de su preparación.

En adición, existe una zona de bodega que debe mejorar en espacio ya que se acumula todas las cosas ahí y eso incomoda al personal de la cocina. En concreto, se buscará beneficiar a la cocina, a los accionistas, a los colaboradores y en consecuencia a los clientes.

2.3. Tipo de investigación

El tipo de investigación que se utiliza es de forma mixta ya que la investigación consto de un proceso de investigación para recolectar la información, después analizarla y por ultimo vincular todos estos datos de una manera cuantitativa y cualitativa en la investigación para de esta forma poder responder a la problemática en general.

Dentro del enfoque cualitativo nos ayudó a la recolección de datos y a observar el problema central, eso quiere decir que se descubrió el punto de estudio. Dentro del enfoque cuantitativo nos permitió analizar datos de una forma estadística lo cual arrojaron resultados confiables. Se realizó la investigación de campo que permitió observar de manera directa al problema y a su vez detectar las necesidades del lugar de la cocina del establecimiento.

2.4. Fase Exploratoria

Se utiliza para las etapas tempranas de los procesos de toma de decisiones, donde se busca obtener información de primera mano ágilmente, para realizar un análisis preliminar de la situación como un gasto mínimo en tiempo y dinero. Este tipo de investigación es útil al momento de reconocer y definir determinado problema. El diseño de esta clase de investigación se caracteriza por ser recursivo y flexible. La metodología y flexible. Es útil para realizar un reconocimiento general los aspectos que funcionan a punto en la cocina del restaurante y los que no.

2.4.1. Objetivo

- Recopilar la información actual de la cocina para buscar vías y propuestas de mejora o de solución.
- Conocer la percepción del personal para que se mejore la comunicación y falencia que tenga la administración.

2.4.2. Metodología a utilizar

La metodología que se usará en el presente trabajo de investigación será:

Cualitativa.- El estudio se realizará de manera cualitativa. Se cree que esta es la mejor técnica para generar ideas. Se realizará con grupos reducidos de personas ya que se requiere una estrecha interacción entre el investigador y los participantes.

2.4.3. Técnica a utilizar.

Siguiendo el método cualitativo se eligió la técnica de la entrevista con cuestionario de preguntas abiertas para la realización de esta investigación y se le llevará a la par con la observación de campo para corroborar los resultados que se expongan en la entrevista.

2.4.4. Grupo objetivo.

Para medir las falencias de la cocina se decidió realizar entrevistas al personal que labora en la cocina del café restaurante "Anderson" ya que son ellos los que saben mejor que los mismo dueños que está bien dentro del funcionamiento operativo de la cocina.

Las entrevistas se le realizaron al chef y el cocinero principal de dicho establecimiento ya que son personas que cuentan con mayor conocimiento y experiencia trabajando en el restaurante, con preguntas abiertas para que tengan una mayor facilidad de expresas quejas, opiniones y requerimientos.

Modelo de preguntas para entrevistas

2.4.5. Entrevistas

A continuación se detalla las dos entrevistas:

Entrevista No. 1

Entrevistado: Víctor Valencia
Cargo: Chef
Entrevistador: Luis Cerezo
Lugar: Restaurante Anderson
Fecha: 20 junio del 2016

1.- ¿Cómo funciona actualmente el diseño de la cocina del restaurante Anderson en la atención a los clientes y a los accionistas?

La cocina fue realizada en un área de 21 por 15 metros cuenta con todo lo básico y funcional. Es completa. En el interior existen mesas, bodegas de frío, de seco, de objetos varios donde se almacena vegetales. Así mismo, existe un baño tanto de hombres como de mujeres, también contamos con una bodega de bar. Existe una bodega en el interior de la cocina. Las dimensiones tienen 8 metros por 4,5 metros la cocina más la bodega de objetos varios sería de 3 metros por 4.5 metros. En concreto, existe una necesidad de responder mejor a las adecuaciones. La cocina es muy pequeña pero sigue siendo funcional.

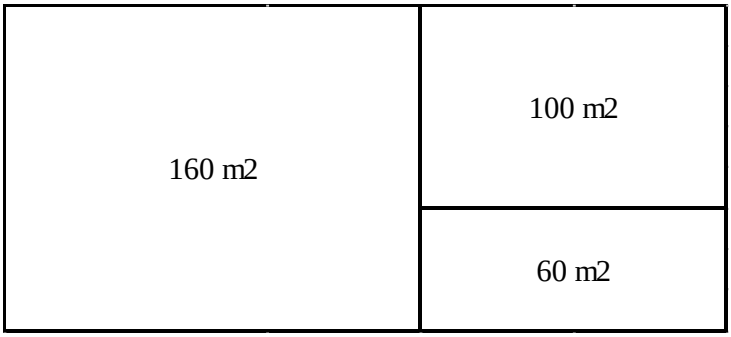
A continuación me permito explicar mediante un cuadro la forma de la distribución que debería tener el restaurante, cocina y almacenamiento:

Tabla 2 Descripción actual de la distribución del restaurante Anderson

Descripción	**m2**			**Porcentaje**	**m2**
	Baja	Media	Alta		
Comedor	1	2	3	80	160
Cocina				60	100
Almacenamiento				60	60
					320 m2

A continuación se muestra la distribución actual del restaurante. El área de 160 m2 corresponde al área de comedor, los 100 m2 corresponde a la zona de la cocina y por último, los 60 m2 corresponde al almacenamiento.

Figura 15 Distribución actual en m2 del restaurante Anderson



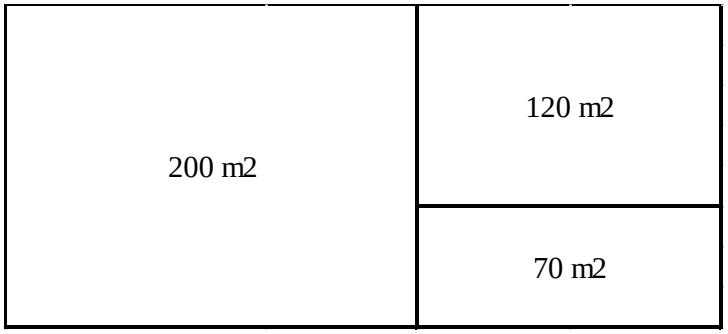
.

Por otra parte, debajo se detalla la distribución sugerida con nuevos cambios en función a un análisis de distribución entre el comedor, cocina y almacenamiento. Se puede apreciar que mediante en cálculo que debería tener los siguientes parámetros.

Tabla 3 Distribución en m2 con los nuevos cambios según el cálculo por personas

Comedor	2,5	80	200
cocina		60	120
Almacenamiento		60	70
			390 m2

Figura 16 Distribución nueva a proponer según los cálculos en función al número de personas



.

2.- ¿Qué problemas considera usted que existen en la cocina del Restaurante Anderson?

Considero que se puede usar las paredes para colgar cosas como herramientas y tener modulares y así hacer más espacio en el centro. La cocina es pequeña. Si abastece pero el problema es que todavía no se ha hecho mucho espacio y queremos que sea más eficiente y eficaz a la hora de preparar y almacenar. Así mismo, creo que es necesario contar con más bodegas sobretodo una de frío ya que solo hay una pero se maneja solo de un rango de temperatura y faltaría otra más ya que esta ocupa mucho espacio.

3 ¿Cuáles son los cambios que debería hacerse en la cocina del restaurante Anderson?

Colocar más modulares en las paredes para hacer más espacio en el centro y en los bordes. Como es pequeña la cocina no puede estar mucho personal adentro y eso también repercute a la hora de la llegada de personas que quieran inspeccionar o si se quiere monitorear de parte del gerente o propietario y en reuniones que se deben tener adentro para hacer cambios sobre la cocina o la mejora continua no existe esa comodidad adentro y se tiene que hacer afuera y buscar el momento adecuado inclusive en horarios fuera de trabajo.

4.- ¿Considera usted que es factible hacer estos cambios y cuál sería el impacto en el restaurante?

Sí, de hecho creo que debemos reunirnos y hacer un plan de acción para hacer una reinversión en la cocina. Esto repercute en el giro del negocio. De hecho, la atención se vuelve más rápida y más dinámica a la hora de que los mismos cocineros se sienten más cómodos a la hora de moverse ya que a veces la cocina en muchas horas de trabajo se vuelve estresante si se está en un área cerrada. El impacto sería positivo hacia los clientes de forma directa e indirectamente a los colaboradores y a los mismos propietarios.

Entrevista No. 2

Entrevistado: Manuel Mejía
Cargo: cocinero
Entrevistador: Junelly Laínez
Lugar: Restaurante Anderson
Fecha: 25 de junio del 2016.

1.- ¿Cómo funciona actualmente el diseño de la cocina del restaurante Anderson en la atención a los clientes y a los accionistas?

Bien, aunque me gustaría que exista mayor espacio porque se vuelve incómodo tener tantas personas adentro de una cocina en un mediano espacio. El problema también que veo es la falta de comunicación entre la gerencia y la cocina. Debemos tener un plan de mejoramiento continuo y que se tome en cuenta. Los cambios que se han solicitado han sido muy lentos.

2.- ¿Qué problemas considera usted que existen en la cocina del Restaurante Anderson?

Me gustaría que exista mayor espacio porque se vuelve incómodo tener tantas personas adentro de una cocina en un mediano espacio. No existen muchos frigoríficos de dos temperaturas de frio. Se debe hacer algunos cambios y poner más repisas para aprovechar el espacio.

3 ¿Cuáles son los cambios que debería hacerse en la cocina del restaurante Anderson?

Existe espacio que se puede colocar un frigorífico y una zona de aseo con lavamanos. Sería ideal contar con un lugar para guardar más platos. Así mismo, me gustaría que existir una ducha o un cuarto para uno cambiarse de ropa ya que así podríamos salir del trabajo con ropa distinta y así estuviéramos más aseados para compromisos que tenemos fuera del trabajo y finalmente, me gustaría tener casilleros en la cocina.

4.- ¿Qué que es factible hacer estos cambios y cuál sería el impacto en el restaurante?

Se debe tomar la decisión de invertir en los cambios solicitados. Creo que primero debe existir una reunión de mejora para todos los involucrados y enlistar los rubros. Si generaría un impacto a favor del restaurante porque los propios cocineros se sentirían más cómodos y el hecho de cambiar aunque sea la parte estética si genera una mejor autoestima ya que a veces es aburrido.

Resumen de las entrevistas

En la primera entrevista que se realizó al Chef Víctor Valencia ha comentado que la cocina es muy pequeña pero sigue siendo funcional. La cocina fue realizada en un área de 21 por 15 metros cuenta con todo lo básico y funcional. Es completa.

Así mismo, comenta que es necesario contar con más bodegas sobretodo una de frío ya que solo hay una pero se maneja solo de un rango de temperatura y faltaría otra más ya que esta ocupa mucho espacio y finalmente expone que un plan de acción para hacer una reinversión en la cocina. Esto repercute en el giro del negocio. De hecho, la atención se vuelve más rápida y más dinámica a la hora de que los mismos cocineros se sienten más cómodos a la hora de moverse ya que a veces la cocina en muchas horas de trabajo se vuelve estresante si se está en un área cerrada.

En cambio la segunda entrevista, el cocinero Manuel Mejía comparte que el problema también que veo es la falta de comunicación entre la gerencia y la cocina. Así mismo, el cocinero propone que existirá mayor espacio porque se vuelve incómodo tener tantas personas adentro de una cocina en un mediano espacio ya que no existen muchos frigoríficos de dos temperaturas de frio. Se debe hacer algunos cambios y poner más repisas para aprovechar el espacio.

Finalmente, realizando un análisis de distribución de espacio en m2 del restaurante se ha evaluado la alternativa de cambiar o ajustar a 200 m2 el comedor, a 120 m2 cocina y 70 m2 el área de almacenamiento.

2.5. Fase Descriptiva

- ***Descriptiva.-*** La investigación descriptiva proporciona una respuesta a las preguntas de cómo ocurrió algo y quién estuvo involucrado, pero no del por qué sucedió algo o del por qué alguien estuvo involucrado (investigación explicativa). La investigación descriptiva proporciona un perfil detallado de un evento, condición o situación utilizando métodos ya sea cuantitativos, cualitativos o una combinación de ambos. Las técnicas de recopilación de datos como la investigación de campo y los estudios de caso se utilizan para la investigación descriptiva cualitativa (EHow, 2014).

2.6. Técnica a utilizar

- ***La Entrevista*:** Recopilación verbal sobre algún tópico para el entrevistador, la cual requiere de una capacitación amplía y de experiencia por parte del entrevistador que lo ayudará a captar las opiniones del entrevistado.

- ***El Cuestionario***: Recopilar información por medio de preguntas concretas (abiertas o cerradas), preguntas sencillas que no deben implicar dificultad para emitir una respuesta.
- ***La Observación*:** Evaluar diferentes aspectos de un fenómeno a fin de estudiar sus características y comportamientos dentro del medio en donde se desenvuelve.

2.7. Población objetivo

- Recopilar la información actual de la cocina para buscar vías y propuestas de mejora o de solución.
- Conocer la percepción del personal para que se mejore la comunicación y falencia que tenga la administración

2.8. Determinación del tamaño de la muestra

$$\mathbf{n=}\ \frac{\mathrm{N\ x\ Z^2\ x\ p\ x\ q}}{\mathrm{d^2\ (N-1) + Z^2\ x\ p\ x\ q}}$$

Dónde:

n= valor a encontrar
Z= 1.96 al cuadrado porque la seguridad es del 95%
p= proporción esperada (en este caso 0.50)
q= (en este caso 0.50)
D=precisión (en su investigación se usará un 5%)
N= 500 clientes.
Nivel de confianza = 95%
Margen de error =5%
Distribución = 50%

Reemplazando los valores:

$$\mathbf{N=}\ \frac{500\ \mathrm{x}\ (1.96)^2\ \mathrm{x}\ 0.50\ \mathrm{x}\ 0.50}{0.05^2\ (500-1)+\ (1.96)^2\ \mathrm{x}\ 0.50\ \mathrm{x}\ 0.50} = \frac{480.2}{2.2075} = 217$$

N= 217

2.9. Análisis de los resultados

Fueron realizadas a tres profesionales para adquirir información científica que permita aportar al proceso investigativo. A continuación se enlista las preguntas para la entrevista breve a dos personas:

2.9.1. Encuestas

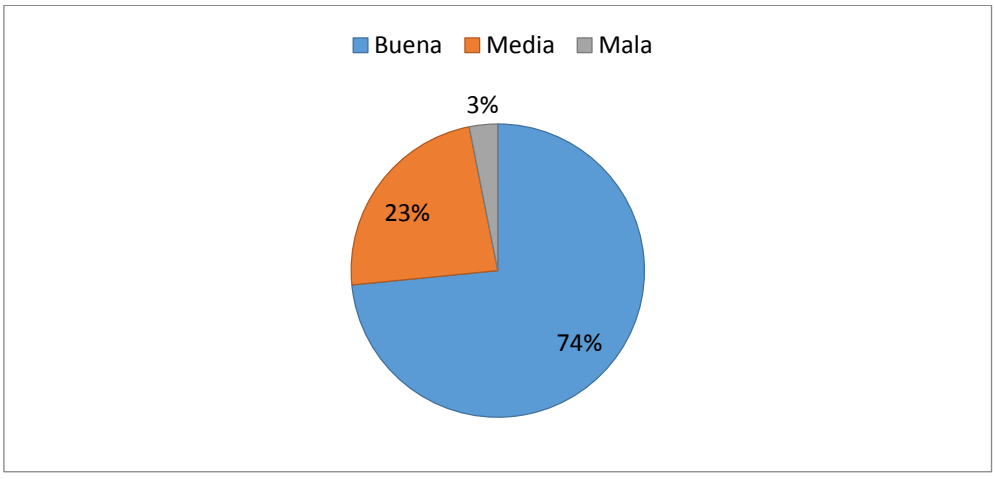
1. ¿La atención del servicio al cliente es?

Tabla 4: Descripción de los resultados de las encuestas; primera pregunta.

	N°	%
Buena	160	74%
Media	50	23%
Mala	7	3%
Total	217	100%

Fuente: Autores

Ilustración 1¿La atención del servicio al cliente es?



Fuente: Autores

De los encuestados se puede apreciar que calificaron que la atención del servicio es buena un 74%, mientras que un 23% media. Estos resultados son muy buenos ya que dentro de los servicios la atención al cliente es un atributo muy importante.

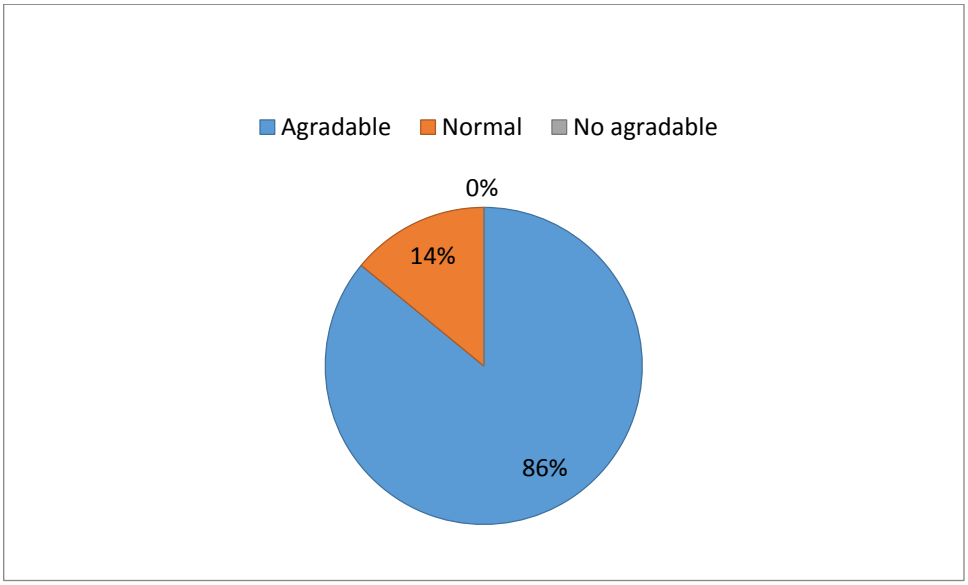
2. ¿La temperatura del restaurante es?

Tabla 5 Descripción de los resultados de las encuestas; segunda pregunta.

	N°	%
Agradable	186	86%
Normal	31	14%
No agradable	0	0%
Total	217	100%

Fuente: Autores

Ilustración 2 ***¿La temperatura del restaurante es?***



Fuente: Autores

El 86% de los encuestados considera que la temperatura del restaurante es agradable mientras que un 14% normal. Este factor es significativo a la hora de la climatización del ambiente para que sea parte del confort.

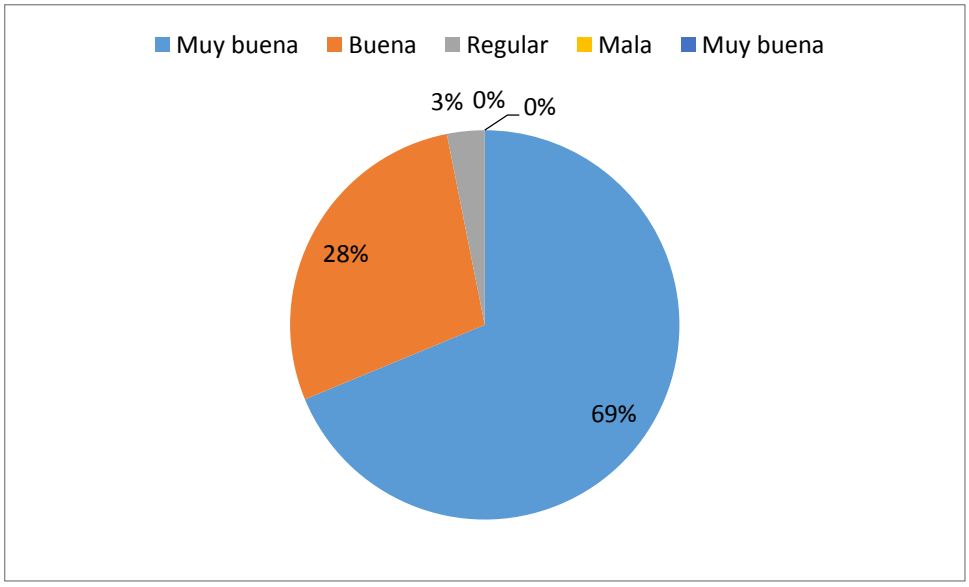
3. ¿Cómo calificaría usted la comida del restaurante Anderson es?

Tabla 6 Descripción de los resultados de las encuestas; tercera pregunta.

	N°	%
Muy buena	152	70%
Buena	58	27%
Regular	7	3%
Mala	0	0%
Muy buena	0	0%
Total	217	100%

Fuente: Autores

Ilustración 3 ¿Cómo calificaría usted la comida del restaurante Anderson es?



Fuentes: Autores

El 70% de los encuestados considera muy buena la comida del restaurante Anderson, entre tanto un 27% buena y un 3% regular.

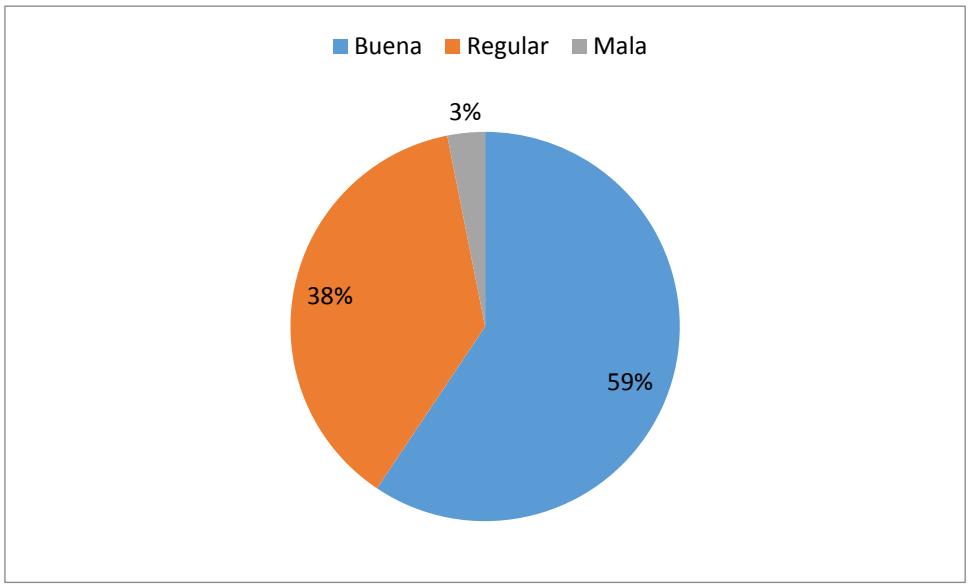
4. ¿La presentación de los platos es?

Tabla 7 Descripción de los resultados de las encuestas; cuarta pregunta.

	N°	%
Buena	128	59%
Regular	82	38%
Mala	7	3%
Total	217	100%

Fuente: Autores

Ilustración 4 ¿La presentación de los platos es?



Fuente: Autores

El 59% de la muestra considera que la presentación de los platos en el restaurante Anderson es buena, mientras un 38% es regular y un 3% que es mala.

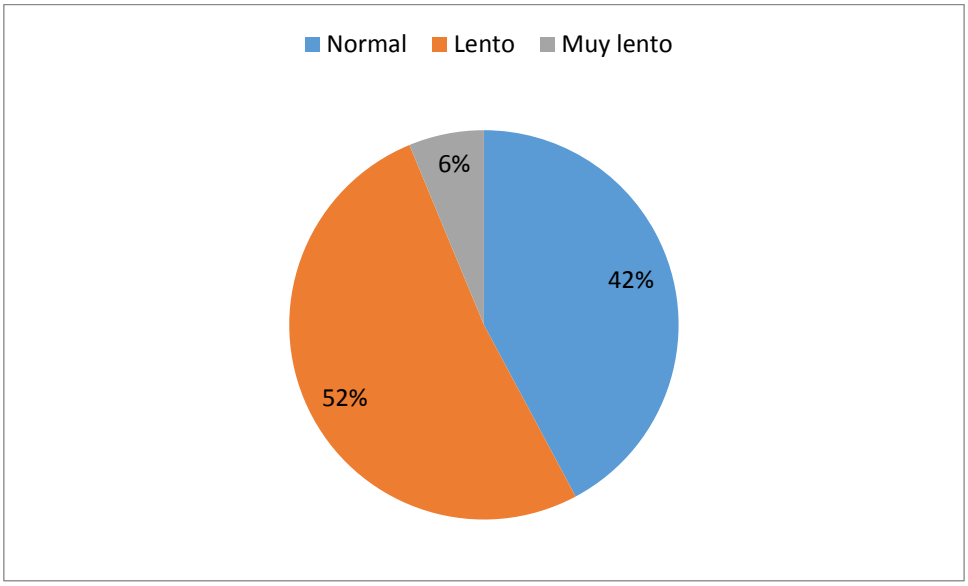
5. ¿El tiempo que tardó en servir sus platos fue?

Tabla 8 Descripción de los resultados de encuesta; pregunta cinco.

	N°	%
Normal	85	39%
Rápido	119	55%
Lento	13	6%
Total	217	100%

Fuente: Autores

Ilustración 5 ¿El tiempo que tardó en servir sus platos fue?



Fuente: Autores

El 52% de la muestra piensa que el tiempo que tardó en servir los platos fue lento y un 42% normal, frente a un 6% que considera que es muy lento. Al preguntar que porqué seguían acudiendo la respuesta de la mayoría fue que la comida es muy rica y vale la pena la espera porque son alimentos frescos y recién preparados.

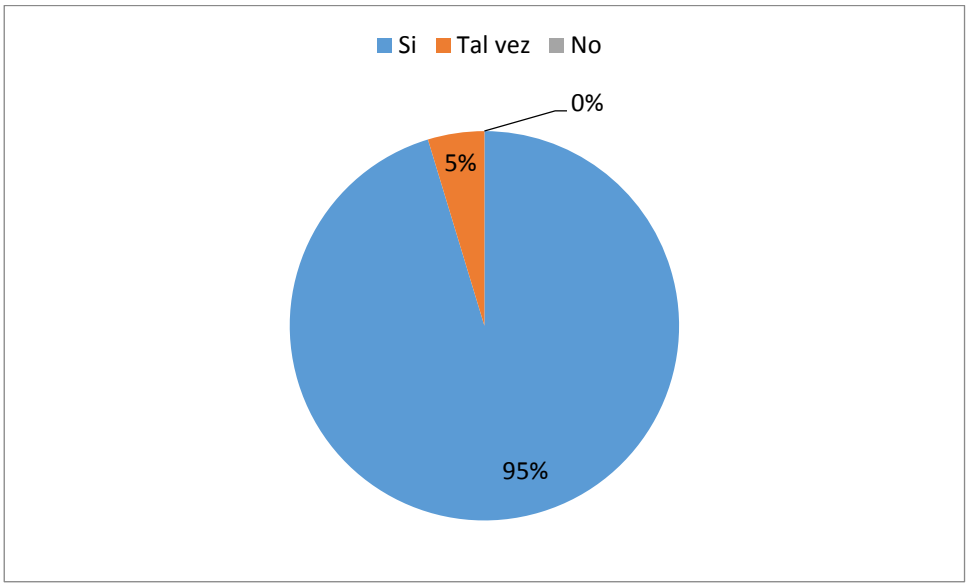
6. ¿Recomendaría este lugar a sus amigos y familiares?

Tabla 9 Descripción de los resultados de las encuestas; sexta pregunta.

	N°	%
Si	206	95%
Tal vez	11	5%
No	0	0%
Total	217	100%

Fuente: Autores

Ilustración 6 ¿Recomendaría este lugar a sus amigos y familiares?



Fuente: Autores

El 100% de los encuestados recomienda este lugar a sus amigos y familiares. Esto es demasiado bueno ya que existe una gran aceptación por parte de la muestra obtenida dando como resultados positivos del restaurante Anderson.

2.10. FODA

Oportunidades

1) De crear nuevos locales en diferentes puntos estratégicos de la ciudad.

2) Desarrollar la marca como una franquicia para que se pueda posicionar más rápido y mejor a nivel nacional (ejemplo: Quito, Manta, Cuenca, Playas, Montañita, etc.).

3) Aprovechar otros canales de distribución tales como centros comerciales y así aumentar los canales de distribución para alcanzar a los consumidores finales.

Amenazas

1) Alza de los precios de la materia prima.

2) La economía del país provoque una disminución de clientes que prefieren salir a desayunar fuera de sus hogares.

3) Imitabilidad de servicios por parte de la competencia ya existente.

4) Ingrese una nueva competencia con mayor inversión y desarrolle con mayor fuerza su franquicia.

Fortalezas

1) El local cuenta con una excelente decoración lo que genera un buen ambiente.

2) La degustación de los productos es muy buena.

3) Diversidad en sus productos.

4) Cuenta con una buena ubicación estratégica en el sector cercano a un casco comercial y residencial y al nicho de mercado que está dirigido especialmente a un nivel económico medio-alto.

5) Cuenta con facilidad de parqueo, sector tranquilo y con afluencia.

Debilidades

1) Atención del servicio a los clientes no es muy buena.

2) La preparación de los platos no es muy ágil y en ese sentido se demoran en servir.

3) No cuenta con una buena imagen en las redes sociales.

4) Falta de manejo de relaciones con los clientes frecuentes.

5) Falta de capacitación del personal de caja y en la cocina.

6) Poca inversión en publicidad para dar a conocer a los clientes.

2.11. Imagen corporativa

A continuación se muestra el logo que caracteriza el restaurante Anderson

Figura 17 Logotipo del Restaurante – cafetería Anderson

Fuente: http://www.andersonexpress.com.ec/

2.12. Implementación y evaluación

2.12.1. Análisis legal

La Constitución de la República del Ecuador en su art. 32.- La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustenten el buen vivir.

Así mismo, en su artículo 361 de la Constitución de la República del Ecuador señala que: "El Estado ejercerá la rectoría del sistema a través de la Autoridad Sanitaria Nacional, será responsable de formular la política nacional de salud, y normará, regulará y controlará todas las actividades relacionadas con la salud, así como el funcionamiento de las entidades del sector."; Por otra parte, que la Ley Orgánica de Salud dispone: Art 4.- La Autoridad Sanitaria Nacional es el Ministerio de Salud Pública, entidad a la que corresponde el ejercicio de las funciones de rectoría en salud; así como la responsabilidad de la aplicación, control y vigilancia del cumplimiento de esta Ley; y, las normas que dicte para su plena vigencia serán obligatorias.

2.12.2. Estudio legal de la empresa

Según el Reglamento sustitutivo para otorgar permiso de funcionamiento a los establecimientos sujetos a vigilancia y control sanitario en su capítulo II del permiso de funcionamiento, en su artículo 7.- el certificado de permiso de funcionamiento contendrá la información que se detalla a continuación: categoría del establecimiento, código del establecimiento, número del permiso de funcionamiento, nombre o razón social del establecimiento, nombre del propietario o representante legal, nombre del responsable técnico, cuando corresponda, actividad del establecimiento, tipo de riesgo, dirección exacta del establecimiento, fecha de expedición, fecha de vencimiento, firma de la autoridad competente.

Adicionalmente, en este mismo reglamento en el capítulo VI de las modificaciones o ampliaciones, en el artículo 17, contempla.- todos los establecimientos sujetos a vigilancia y control sanitario no contemplados en el artículo anterior, que hubieren sufrido cambios o modificaciones en las condiciones iniciales bajo las cuales fue otorgado el Permiso de Funcionamiento, deberán notificar dichos cambios a la Agencia Nacional de Regulación Control y vigilancia Sanitaria – ARCSA o a las Direcciones Provinciales de Salud, o quien ejerza sus competencias, adjuntando los documentos correspondientes a la modificación realizada. El cambio de RUC, cambio de categoría, cambio de dirección y cambio de actividad requieren nuevo Permiso de funcionamiento para el establecimiento.

2.12.3. Constitución de la empresa

El restaurante Anderson cuenta es una sociedad anónima. La cocina del Anderson se encuentra operativa y funcionando en correcta atención al público. De hecho, cumple con todos los permisos de funcionamiento obligatorios para este tipo de negocios así como también, cumple con los parámetros en espacios y aspectos arquitectónicos para una buena atención.

En la actualidad, no cuenta con alguna certificación de calidad vigente. No obstante, maneja parámetros para gestionar la calidad tales como encuestas que incluyen recomendación o retroalimentación. Permisos de Cuerpo de Bomberos, Afiliaciones a la Cámara de Comercio, Tasa y Permiso Municipal, de Sanidad, entre otras, se encuentran vigentes.

2.12.4. Elementos fiscales

A continuación se detalla los valores para la creación de compañías o personas jurídica a considerar así como también los respectivos procesos con su respetivo organismo competente:

VALORES CONSTITUCIÓN DE COMPAÑÍAS							
esglose de gastos constitución de compañías		COMPAÑÍA LIMITADA				SOCIEDAD ANÓNI	
PROCESO	**ORGANISMO**	**$400.00 (mínimo legal)**	**De $401.00 a $800.00**	**De $801.00 a $ 2,000.00**	**De $2,001.00 a $9,999.00**	**$800.00 (mínimo legal)**	**$801.00 A $2,000.00**
stos							
obación de ominación	Superintendencia de Compañías	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
enta I.C	Banco local	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
rte numerario	Banco local	200.00	400.00	1,000.00	5,000.00	200.00	500.00
poración de escritura blica y anotaciones rginales	Notaría	30.00	30.00	30.00	90.00	30.00	30.00
reso de la escritura blica	Superintendencia de Compañías	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
obación de la escritura constitución	Superintendencia de Compañías	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
blicación	Diario *	19.15	19.15	19.15	19.15	19.15	19.15
cripción	Registro Mercantil	18.50	30.00	45.00	106.00	26.50	53.00
cripción del nbramiento Gerente (5 as)	Registro Mercantil (de las 6 hojas el R.M. Se queda con 4)	9.50	9.50	9.50	9.50	9.50	9.50
cripción del nbramiento Presidente hojas)	Registro Mercantil (de las 6 hojas el R.M. Se queda con 4)	9.50	9.50	9.50	9.50	9.50	9.50
ención del número del istro	Superintendencia de Compañías	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
vilización	Gastos Administrativos	25.35	25.85	25.85	25.85	25.35	25.85
Total Gastos		**317.00**	**529.00**	**1,144.00**	**5,265.00**	**325.00**	**652.00**
Honorarios		130.00	130.00	160.00	190.00	130.00	160.00
Total (Gastos + Honorarios)		**447.00**	**659.00**	**1,304.00**	**5,455.00**	**455.00**	**812.00**
Reembolso Banco		200.00	400.00	1,000.00	5,000.00	200.00	500.00
Costo total		**247.00**	**259.00**	**304.00**	**455.00**	**255.00**	**312.00**

Fuente: Cámara de Comercio de Guayaquil

2.12.5. Tipo de empresa

El giro del negocio cuenta con una actividad de ofrecer servicios de comidas, restaurante, alimentación y/o bebidas.

2.13. Estudio Administrativo

2.13.1. Nombre de la empresa

Restaurante Anderson.

2.13.2. Misión

Nuestro deseo es, que se sientan a gusto y con la libertad de saborear, desde un sanduche del Chef hasta una langosta enamorada, desde un capuccino hasta el licor más exquisito, disfrutándolos en el mejor y más acogedor ambiente de la ciudad, al son de las melodías entonadas en nuestro piano.

2.13.3. Visión

Ser uno de los mejores restaurantes de comida típica del Ecuador y ofrecer una variedad ya excelente atención al cliente.

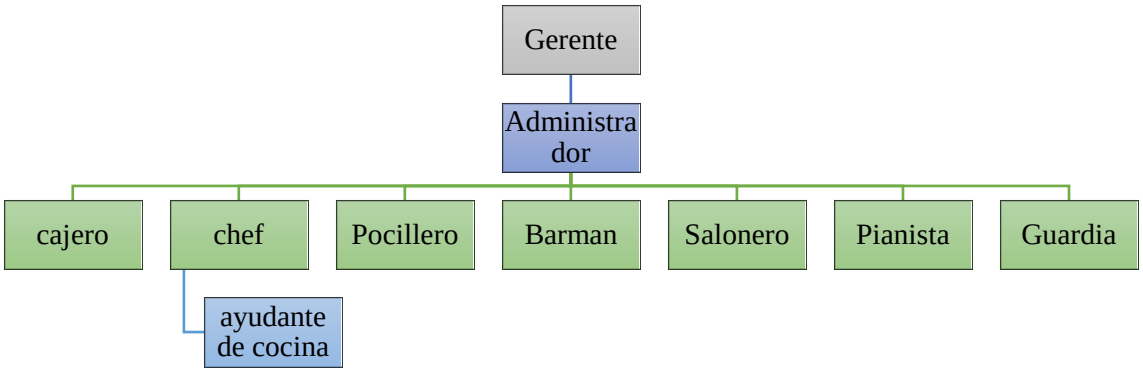
2.13.4. Filosofía de la empresa

En el año 1978 se crea Restaurante Anderson y desde ese entonces ya fue reconocido como uno de los mejores de la ciudad, recibiendo continuas distinciones tanto de prestigiosos medios de comunicación como de instituciones públicas.

Adicionalmente, Anderson Café Restaurant durante todos estos años siempre ha logrado satisfacer los paladares más exigentes, buscando constantemente nuevas alternativas para sus amigos. Es por eso que continuamente renovamos nuestra carta ofreciendo platos diversos sin cambiar la calidad que ha caracterizado a Anderson Café Restaurant y que ha permitido mantenernos vigentes en este noble mercado de la gastronomía.

2.13.5. Organigrama

Tabla 4 Estructura Organizacional del restaurante



Fuente: Restaurante Anderson, 2016.

2.14. Fotografías del restaurante Anderson

A continuación se muestra las fotografías de las condiciones actuales del restaurante Anderson:

En la foto anterior se muestra la fachada principal del Restaurante Anderson donde se puede apreciar que existen estacionamiento, y otros locales comerciales aledaños. Así mismo, cabe recalcar que la infraestructura consta de una sola planta. Por otra parte, se puede apreciar áreas verdes en el sector que hace pocos años fue regenerado.

En adición, se puede apreciar en la figura de abajo una publicidad donde constan los atributos tanto dentro como fuera del local así como también algunos ejemplos de los platos que se sirven en el restaurante.

Por otra parte, se muestra la fachada frontal del restaurante en el inicio del anochecer para admirar la iluminación del sector así como también la disponibilidad del parqueo para los clientes y se puede evidenciar que junto a las escaleras existe un guardia.

2.15. Instalaciones del Restaurante Anderson

A continuación se muestra la parte interna del restaurante junto a la cafetería y el bar. El mismo, cuenta con un sofá amplio y mesas para servir las bebidas alcohólicas así como también la zona de la barra la cual permite contar con un máximo de hasta 40 personas en este sector del restaurante.

A continuación se muestra el salón de eventos donde se puede atender a ejecutivos e invitados para reuniones sociales o laborales. El mismo salón cuenta con iluminación, proyector, pantalla para proyectar y demás herramientas para brindar comodidad al expositor y los participantes:

En esta figura debajo se puede apreciar que junto a la entrada hay una zona para presentaciones del pianista para eventos sociales así como también los fines de semana en el horario nocturno para armonizar con música a los clientes.

En esta figura debajo se puede apreciar que junto a la entrada hay una zona para presentaciones del pianista para eventos sociales así como también los fines de semana en el horario nocturno para armonizar con música a los clientes.

2.16. Horario de atención

El horario de atención del restaurante Anderson es de lunes a sábado de 13:00 a 24:00 y domingo de 13h00 a 17h00 horas.

2.17. Menú

En las siguientes figuras se puede apreciar la variedad de los platos que se sirven como parte del menú ejecutivo, bebidas, cocteles, vinos, entradas, etc.

A continuación se muestra el menú del Restaurante Anderson:

Figura 18 Menú ejecutivo, opciones típicas y opciones light

Menú Ejecutivo	**Precio**
Menú del día	$11,90
Lunch especial	$11,90
Opciones típicas	**Precio**
Carne apanada con arroz y puré	$11,90
Pollo apanado con arroz y puré	$11,90
Arroz con camarones	$12,90
Bistec de la casa	$12,90
Corvina típica a lo grande	$16,90
Opciones light	**Precio**
Lomo a la plancha	$14,50
Pollo a la plancha	$12,90
Corvina a la plancha	$15,90

Fuente: http://www.andersonexpress.com.ec/

Figura 19 Menú de Chop-Chop, sánduches

Chop-chop, sánduches	**Precio**
Chop-chop típico de pollo	$8,50
Chop-chop típico de lomo	$8,90
Chop-chop ranchero de pollo	$9,50
Chop-chop ranchero de lomo	$9,90
Chop-Chop mexicano de lomo	$9,50
Chop-chop tradicional de lomo	$10,50
Chop Chop del chef de pollo	$11,50
Chop chop del chef de lomo	$11,50
Chop chop del chef de pollo	$11,50
Chop chop supremo de pollo	$11,50
Chop chop supremo de lomo	$12,50
Pure chop chop de pollo	$8,50
Pure chop chop de lomo	$9,50
Chop chop de la casa de pollo	$11,50
Sánduches	**Precio**
Submarino	$7,90
Sánduche de pollo	$9,50
Sánduche de lomo	$10,50
Submarino César	$10,90
Sánduche de pollo del chef	$10,90
Sánduche de lomo del chef	$11,90
Sánduche del Charro de pollo	$11,90
Sánduche del Charro de lomo	$11,90

Fuente: http://www.andersonexpress.com.ec/

Figura 20 Menú de especialidades

Especialidades	**Precio**
Corvina en salsa de alcaparras	$18,90
Corvina Anderson	$19,90
Corvina Montecarlo	$19,90
Corvina Bella Meuniere	$21,50
Corvina del chef	$21,20
corvina al curry	$18,90
Langostinos al curry	$29,90
Langostinos al caviar	$31,50
Langosta enamorada	$45,00
Langosta Thermidor	$45,00
Spaghetti a la carbonara	$13,90
Spaghetti Alfredo	$15,90
Spaghetti del chef	$15,90
Spaghetti Teriyaki	$15,90
Spaghetti marinera	$22,50

Trío de spaghetti	$21,50
Camarones Teriyaki	$15,90
Arroz marinero	$17,90

Fuente: http://www.andersonexpress.com.ec/

Figura 21 Menú de postres y bebidas

Postres	**Precio**
Flan de coco	$6,50
Cheescake de frutilla	$6,90
Torta mojada de chocolate	$6,90
Crepe de chocolate con nueces de helado de vainilla	$6,90
Crepe de frutillas conc rema y helado de vainilla	$6,90
Crepe Suzette con helado de vainilla	$6,90
Tiramisú	$6,90
Bebidas	**Precio**
Cafes calientes	$1,30
Expresso doble	$2,50
Americano	$2,00
Americano con leche	$2,50
Cappucino	$2,50
Cappucino con crema	$2,90
Mochaccino	$3,20
Mochaccino con crema	$3,50
Café Bombón	$3,50
Cortadito	$2,20
Cafés con licor	**Precio**
Irish coffe	$5,50
Cappucino italiano (sambuca)	$5,50
Cappucino con baileys	$7,50
Cappucino con amaretto	$7,50
Cappucino con licor de menta	$6,50
Expresso con amaretto	$5,50
Carajillo	$4,90
Cafés Helados	**Precio**
Frozen mochaccino	$5,50
Café helado	$5,90
Otras bebidas	**Precio**
Nestea	$2,90
Agua mineral	$1,90
Agua natural	$1,80

Cola	$2,80
Agua Aromática	$1,80
Chocolate caliente	$3,20
Milk Shake	$4,90
Vaso de Leche	$1,90
Oreo Shake	$5,90
Jugos	**Precio**
Naranjilla	$3,50
Mora	$3,50
Limón	$3,50
Batidos	**Precio**
Frutilla	$4,50
naranjilla	$4,50
Mora	$4,50

Fuente: http://www.andersonexpress.com.ec/

Figura 22 Menú de entradas

Entradas	
Piqueos y entradas	**Precio**
Camarones apanados	$11,94
Pulpo al ajillo	$13,90
Camarones al ajillo	$11,94
Camarones a la romana	$11,94
Ceviche de Camarón	$11,94
Ceviche de pulpo	$13,90
Ceviche mixto de mariscos	$14,50
Croquetas de yuca	$5,90
Patacones con queso	$5,90
Patacones con cangrejo	$8,50
Palta a la Reina	$9,90
Palta al Rey	$9,90
Antipasto	$11,90
Minibrochetas de lomo y pollo	$17,90
Ronda Anderson	$22,90
Piqueo mar y tierra	$23,90
Piqueo de la casa	$24,90
Piqueo del chef	$26,50
Ronda de Mariscos	$29,50

Fuente: http://www.andersonexpress.com.ec/

Figura 23 Menú de ensaladas

Ensaladas	**Precio**
Ensada suprema	$8,90

Ensalada César	$9,90
Ensalada del Chef	$9,90
Ensalada Anderson	$11,90
Ensalada César de Camarón	$12,90
Cob Salad	$11,90
Sopas	**Precio**
Sopa de Cebolla	$7,90
Bisquet de Camarón	$8,90
Crema de Espárragos	$7,50
Crema de Champiñones	$7,50
Crema de Cangrejo	$8,90

Fuente: http://www.andersonexpress.com.ec/

2.18. Análisis Boston Consulting Group

El restaurante Anderson se encuentra dentro del cuadrante interrogante ya que se engloban productos/negocios con baja participación en los mercados pero que cuentan con buenas expectativas, al tener este altas tasas de crecimiento, o sea, buenas expectativas. Requieren un alto nivel de inversión y puede acabar derivando en cualquiera de las otras tres categorías tales como: perro, negocios estrellas y vaca lechera, de ahí que se denomine interrogante. En éste caso, en particular debería investigarse que se podría mejorar para considerarlo en la propuesta.

2.19. Cliente

A continuación en la siguiente figura se muestra los clientes externos que han sido atendidos en el Restaurante Anderson como muestra de su calidad en la atención y la degustación de sus platos:

2.20. Fotografías internas de la cocina del restaurante Anderson

Se puede apreciar en la figura a continuación que existe el pasillo que conecta de la cocina hacia el restaurante. Este camino conduce hacia la entrada principal. En las paredes existen anaqueles donde sirven para guardar los platos y utensilios para armar las mesas.

En la siguiente figura se aprecia el interior de la cocina en la zona de lavaplatos. Se aprecia que es amplio y funcional. No obstante, no se parecía los pisos antideslizantes.

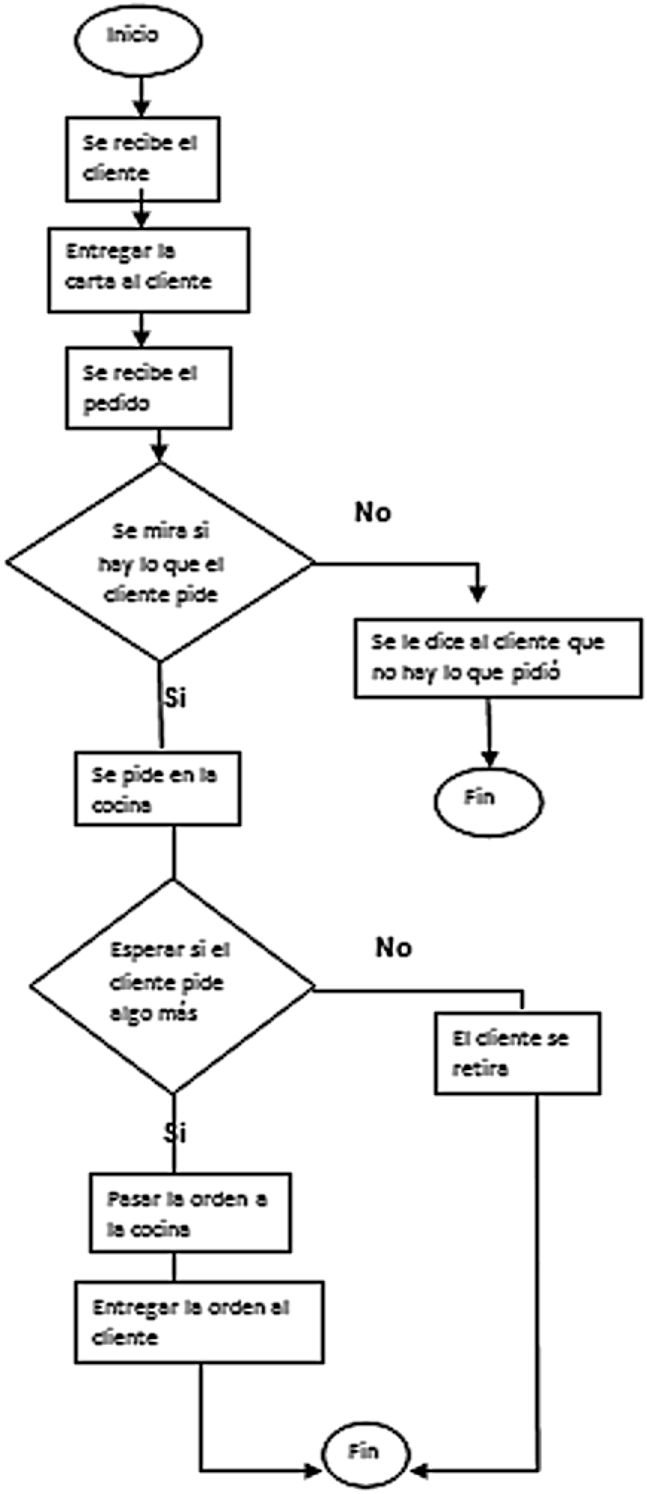
En la figura de abajo se muestra la bodega de objetos varios. Es necesario destacar que se requiere mayor orden y aseo. Así como también, una forma de etiquetado más óptimo. El piso no tiene antideslizante y se necesita tener mayor almacenamiento.

En la figura de abajo se muestra el interior de las bodegas que aunque exista espacio no se encuentra del todo ordenado ni mucho menos etiquetado. Además, se requiere repisas nuevas junto a las paredes.

En la siguiente figura se muestra la parte central de la cocina donde está la freidora, hornillas, utensilios de cocina sobre la misma y alrededor bordeando la pared están repisas, zona de lavado de platos y las estaciones de trabajo.

2.21. Flujograma de la cocina

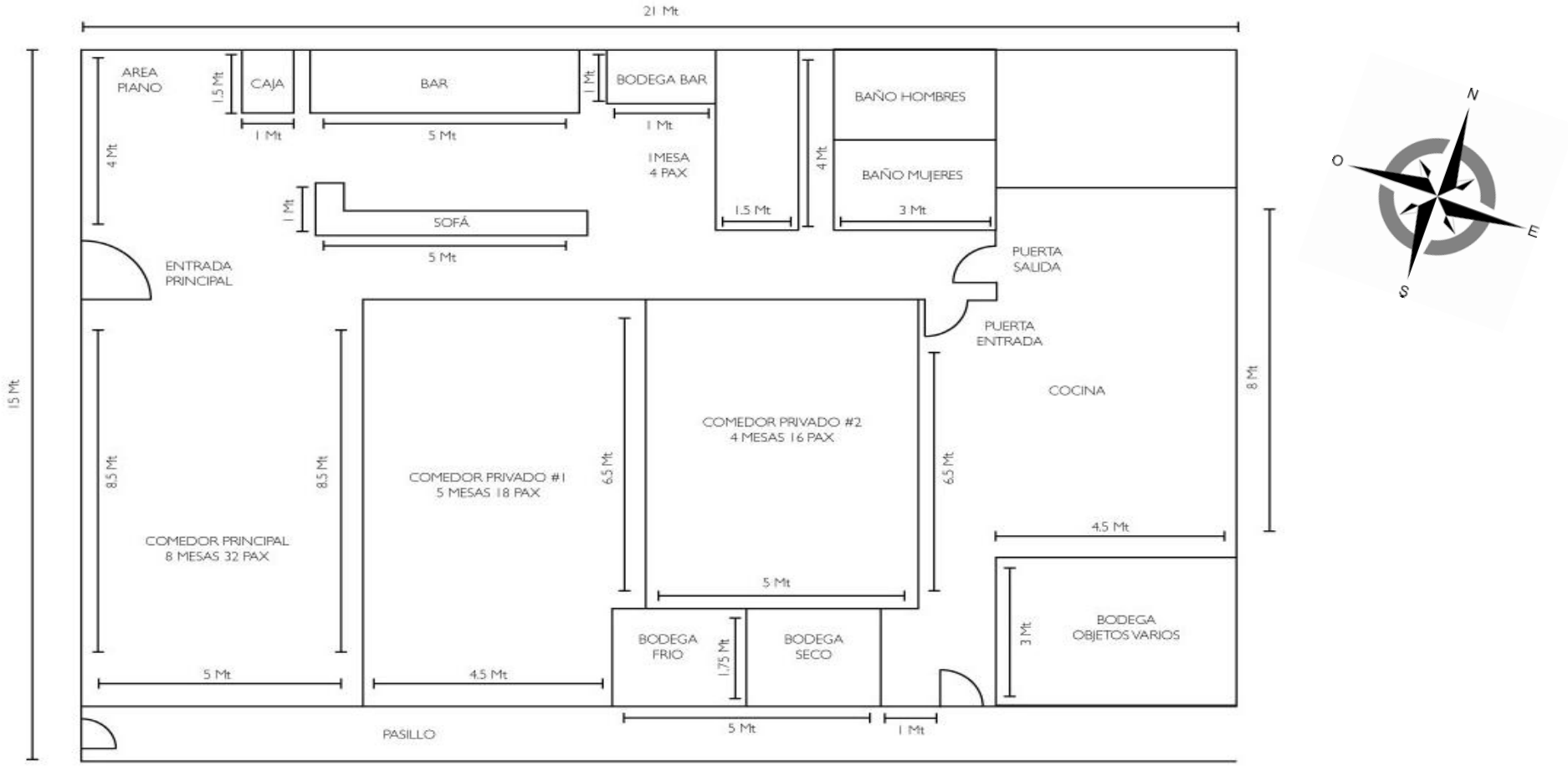
Figura 24 Flujograma



Fuente: autores

2.22. Infraestructura de la cocina

Figura 25 Plano arquitectónico del restaurante Anderson



Fuente: Autores.

Figura 26 Ubicación de las calles principales del Restaurante Anderson

Fuente: Google Maps.

Criterios Principales

- El comedor debe estar cerca de la Avenida principal, si no hay una vista natural.
- La entrada vehicular del camión que abastece la almacenamiento debe estar en la calle secundaria
- Cocina se debe ubicar a lado del comedor
- Cocina debe de estar en contacto con el área de servicio o almacenamiento.

Criterios secundarios:

- La basura debe estar cerca de la cocina
- La basura genera malos olores, hay que considerar la ventilación natural
- Se puede acondicionar el área de desechos
- Los desechos no pueden estar cerca de la oficina del chef
- La entrada principal del comensal debe estar en la avenida principal
- El área de carga y descarga debe estar cerca de la recepción
- El sol sale por el este y se oculta por el oeste esto es para aprovechar la luz natural
- Los pasillos de circulación deben tener una anchura de 1 a 1.50m
- Los baños, urinarios, inodoros, etc. Deben estar acondicionados y ubicados de tal manera que se aproveche la ventilación natural.

NOTA:

- Las cocinas o áreas de lavado podrán iluminarse y ventilarse a través de patios de servicio de por lo menos 9 m2, cuando la distancia de la ventana a la proyección vertical de la fachada sea igual a 3.00 m.

Las dimensiones mínimas de circulación serán:

- Cocinas de un solo mesón: 0.90 m.
- Cocinas de un solo mesón enfrentada a estantería de 30cm: 0.90 m.
- Cocinas de mesones enfrentados: 1.10m.

A continuación se muestran figuras sobre aspectos técnicos sobre el espacio y medidas de las mesas y sillas del restaurante:

Figura 27 Lineamientos técnicos sobre la distribución de la mesas del restaurante

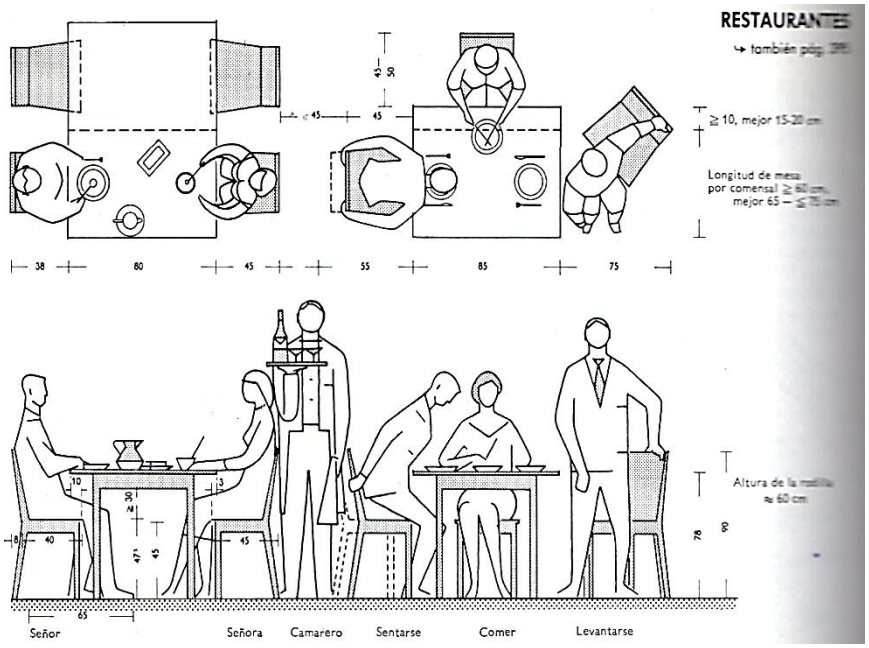
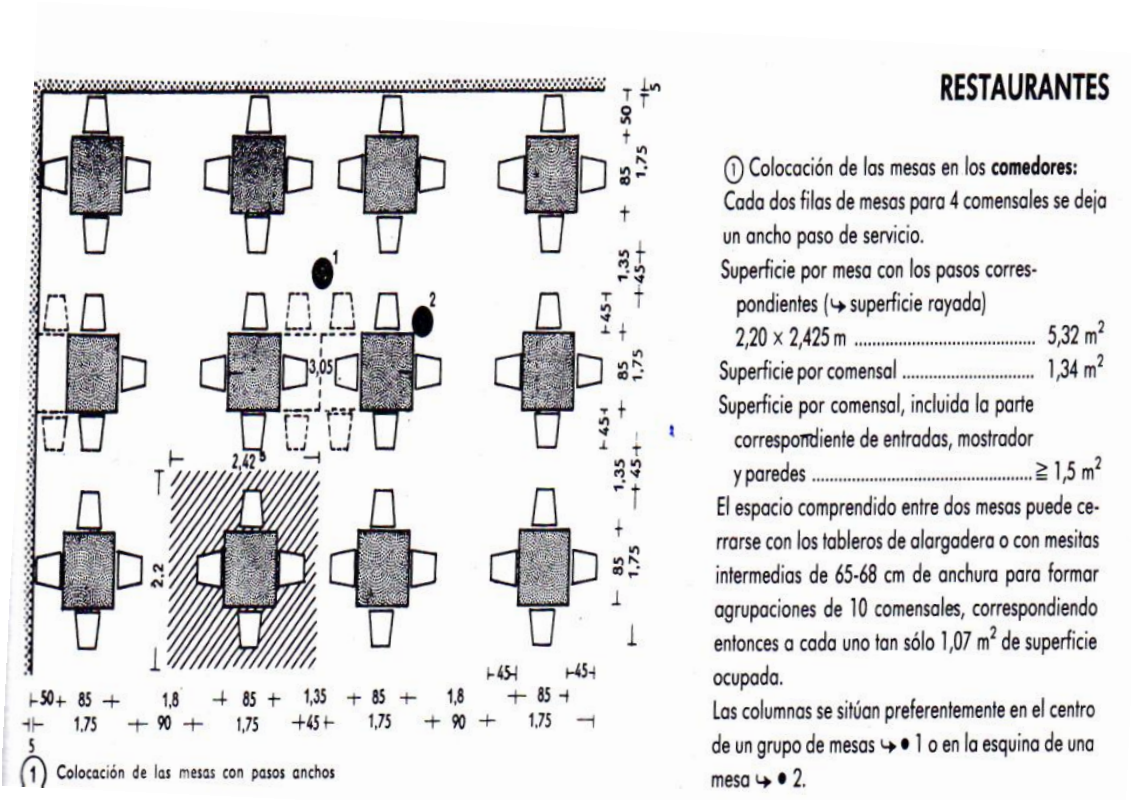


Figura 28 Ejemplo de diseño de distribución de mesas de un restaurante



Capítulo 3

3. Análisis de la propuesta de reestructuración.

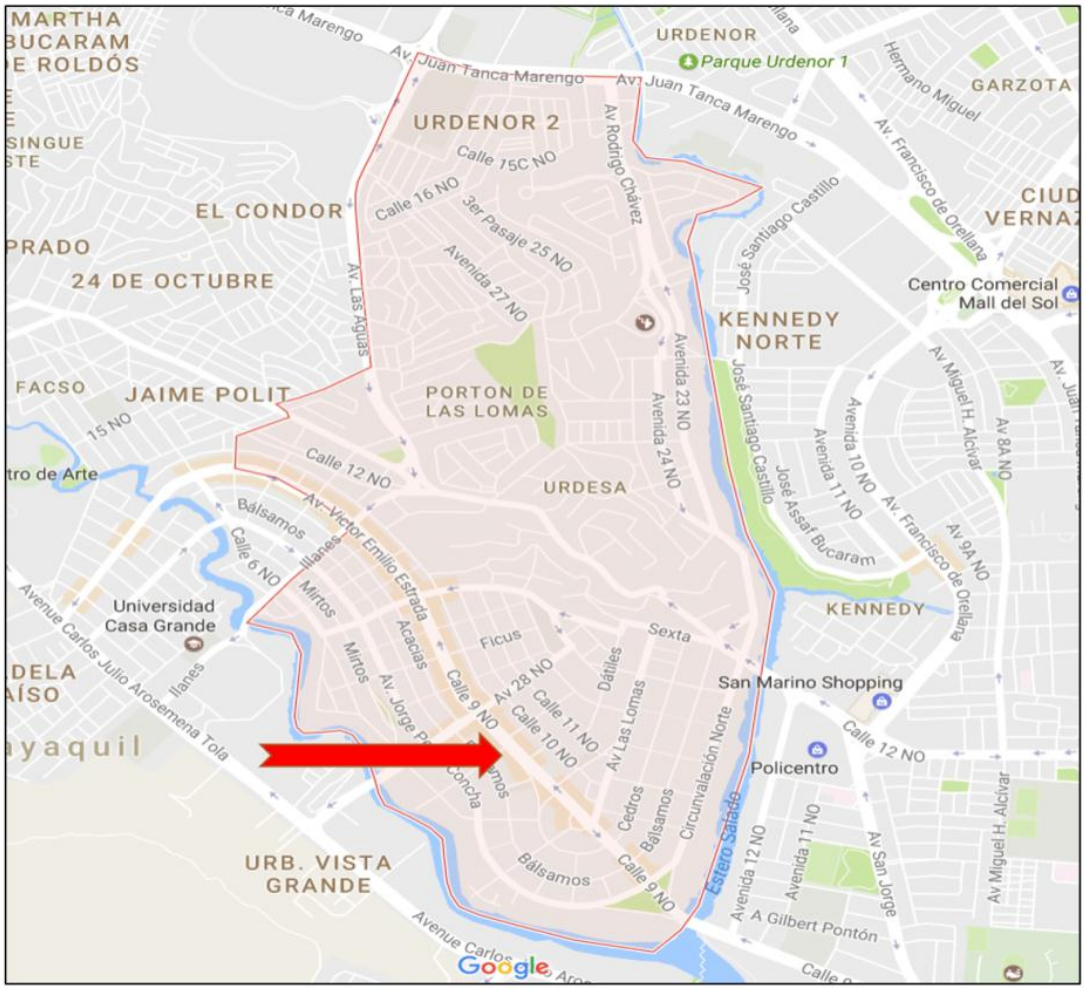
3.1. Objetivo del capítulo

Elaborar una propuesta de reestructuración para la cocina del Café Restaurante Anderson enfocándonos en las normas y estándares actuales para lograr un posicionamiento mejor en el mercado gastronómico de la ciudad de Guayaquil.

3.2. Macro-localización

El restaurante Anderson se encuentra ubicado en la ciudad de Guayaquil, en la avenida Víctor Emilio Estrada 505 entre las Monjas y Ébanos. El restaurante Anderson cuenta con una ubicación o localización estratégica donde existe afluencia de personas y de vehículos, adicionalmente, existe un casco comercial en la zona tanto de oficinas como locales comerciales que atraen al consumidor.

Figura 29 Zona geográfica ubicando el sector de Urdesa donde se sitúa el restaurante

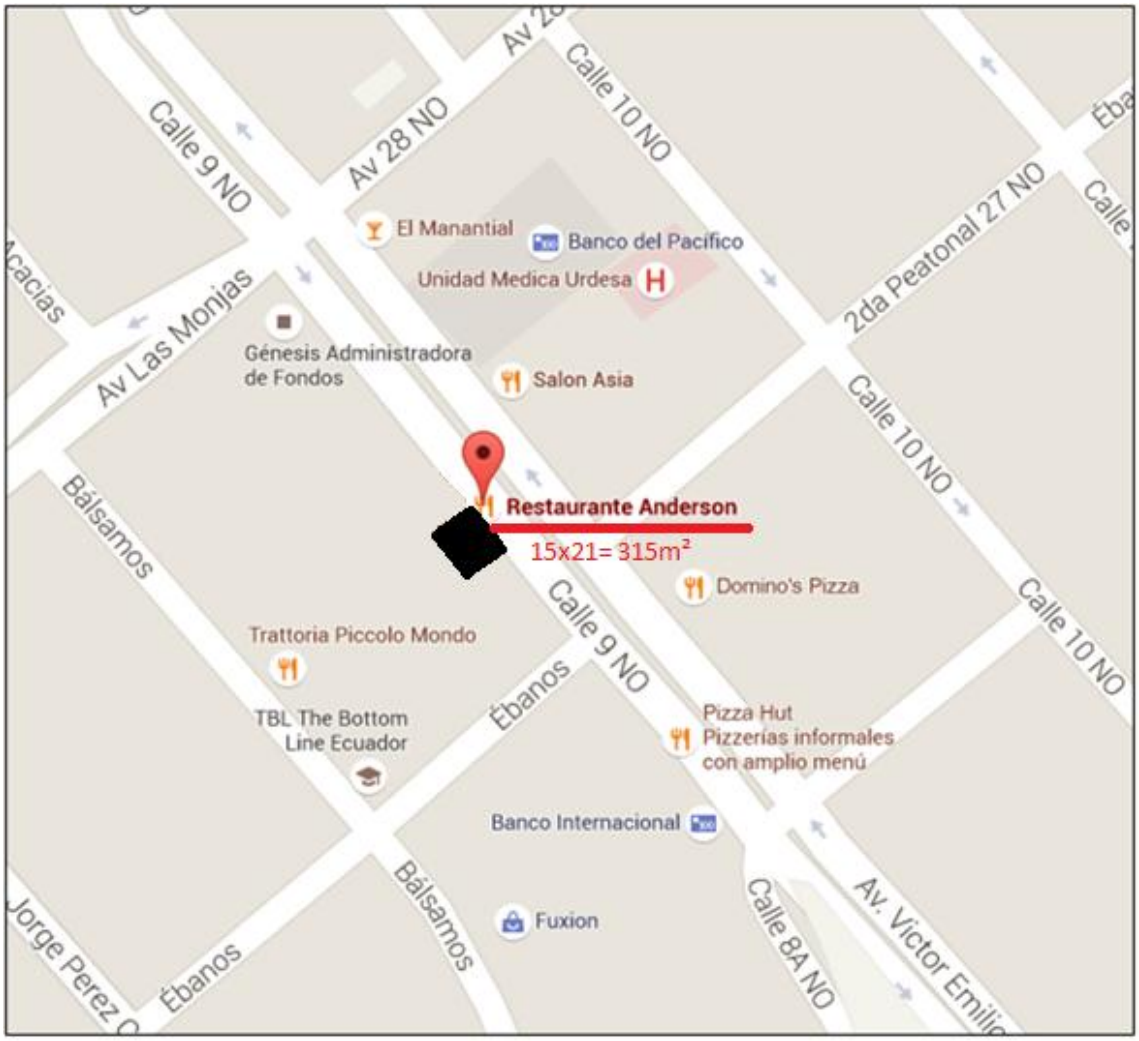


Fuente: Google maps, 2016.

3.3. Micro-localización

Como parte de un análisis de micro-localización del restaurante Anderson se determinó la ubicación del mismo, tal como se constató en una visita de campo.

Figura 30 Ubicación del Restaurante Anderson



Fuente: Google maps, 2016.

Adicionalmente, se realizó un análisis sobre variables a considerar como parte de la ubicación de un restaurante y en ese sentido se logró comparar con otro cercano para considerar el porcentaje de importancia entre ambas alternativas según los factores relevantes. Cabe destacar que la opción uno representa el restaurante Anderson y la segunda opción otro restaurante cercano. Se enlistó los factores relevantes y se le añadió un porcentaje totalizando un 100%. Como resultado se puede ver que existe una mayoría en calificación por parte del restaurante Anderson.

Figura 31 Matriz para la localización

No.	Factores Relevantes		% de Importancia	OPCIÓN 1	OPCIÓN 2
1	Parqueos	clientes	10,00%	7%	6%
		empleados	10,00%	5%	4%
		propietarios	10,00%	8%	6%
2	Acceso y salida	Vía principal	5,00%	5%	3%
		Vía secundaria	5,00%	4%	2%
3	Cercanía al local	clientes	11,00%	11%	6%
		proveedores	7,00%	7%	4%
		competencia	3,00%	3%	3%
4	Seguridad	iluminación/UPC	10,00%	10%	6%
		Bajo índice de robos en el sector	10,00%	7%	5%
5	Terreno	Disponibilidad inmediata en el terreno	3,00%	3%	2%
		Costo	3,00%	3%	3%
6	Zona industrial	Cercanía de hospitales y centros de salud	10,00%	7%	6%
		Facilidades para obtener permisos de funcionamiento	3,00%	3%	3%
	Total		**100%**	**83%**	**59%**

Elaboración: autores.

3.4. Propuesta

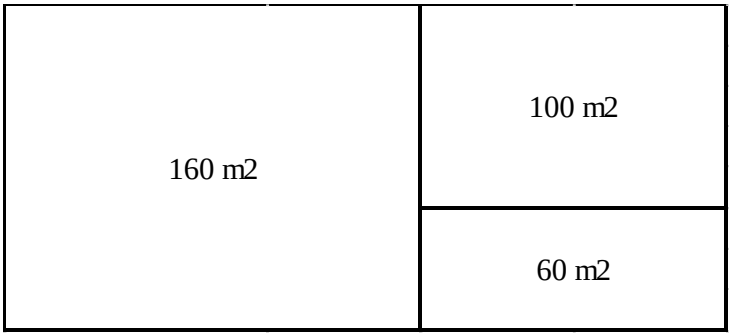
- Se deberá hacer cambios y para esto se debe reunir a todo el personal para indicar que se va a realizar una inversión y que se requiere la colaboración ya que sería incomodo trabajar en la cocina mientras que se harán los cambios.
- Se realizará un cambio en las condiciones de la nueva bodega ya que está un poco desordenado y deteriorado.
- Se instalará un nuevo frigorífico que permitirá almacenar a otra temperatura y así no mezclar algunos productos en la refrigeradora. Esto permitirá generar mayor espacio y mayor orden.
- Se instalará y colocará nuevas repisas más resistentes y de acero inoxidable ya que las actuales son de plásticos y se acumulan suciedad y ya se encuentran deterioradas.
- Se adecuará los baños para hacerlos más presentables.
- Se invertirá en pisos antideslizantes en toda la cocina
- Se pintará las paredes de la cocina de blanco para aumentar la claridad de la misma.

Tabla 5 Descripción actual de la distribución del restaurante Anderson

Descripción	m2			Porcentaje	m2
	Baja	Media	Alta		
Servicio	1m²	2m²	3m²	80	160
Cocina				60	100
Almacenamiento				60	60
					320 m2

Elaboración: autores.

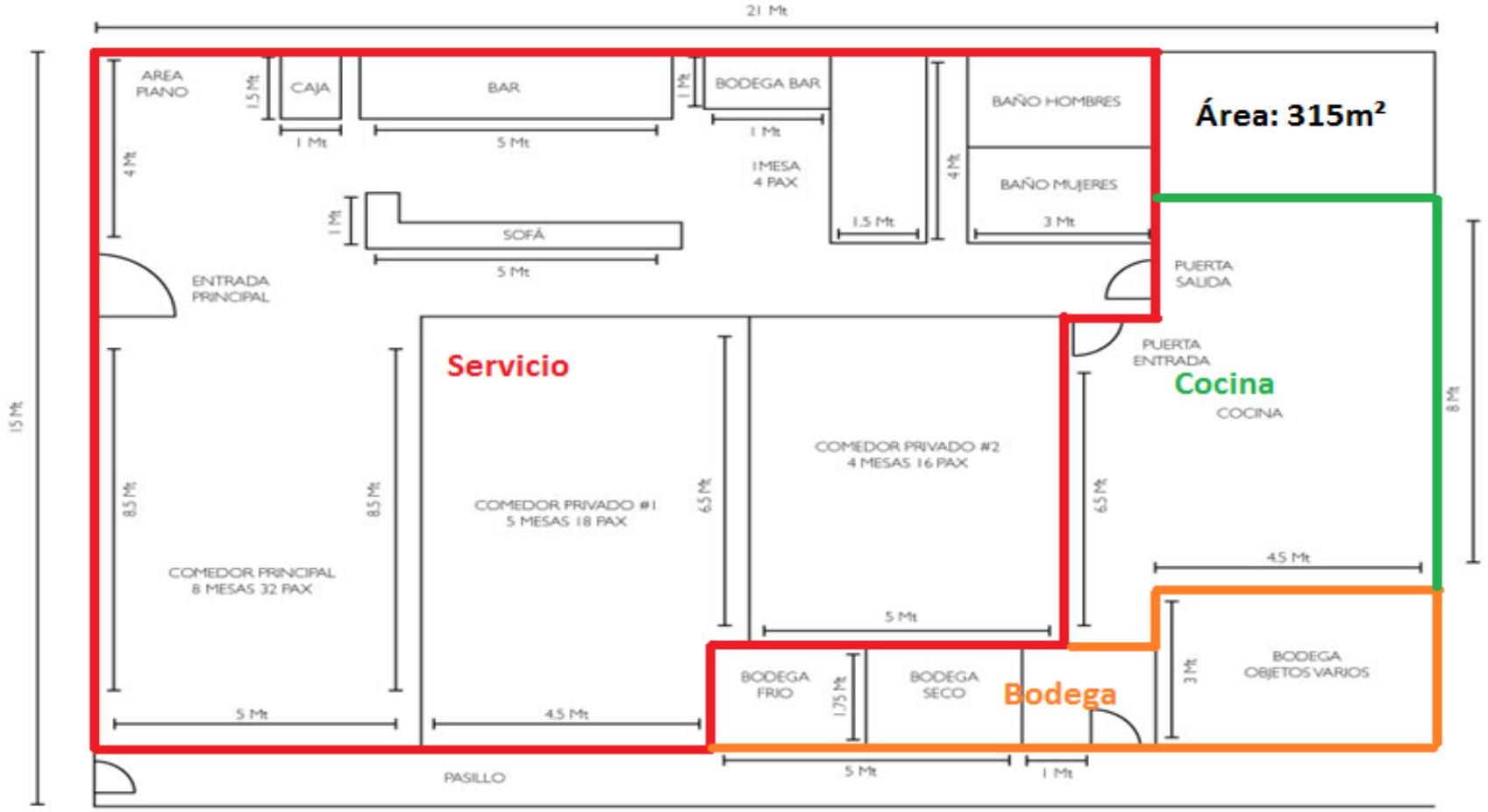
Tabla 6 Distribución actual en m2 del restaurante Anderson



Elaboración: autores.

Infraestructura de la cocina

Figura 32 Plano arquitectónico del restaurante Anderson



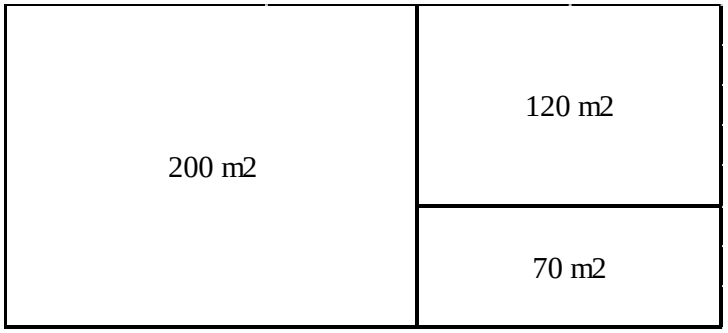
Fuente: Autores.

Tabla 7 Distribución en m2 con los nuevos cambios según el cálculo por personas

Servicio	2,5 m²	80%	200
Cocina		60%	120
Almacenamiento		40%	70
			390 m2

Fuente: Autores.

Tabla 8 Distribución nueva a proponer según los cálculos en función al número de personas



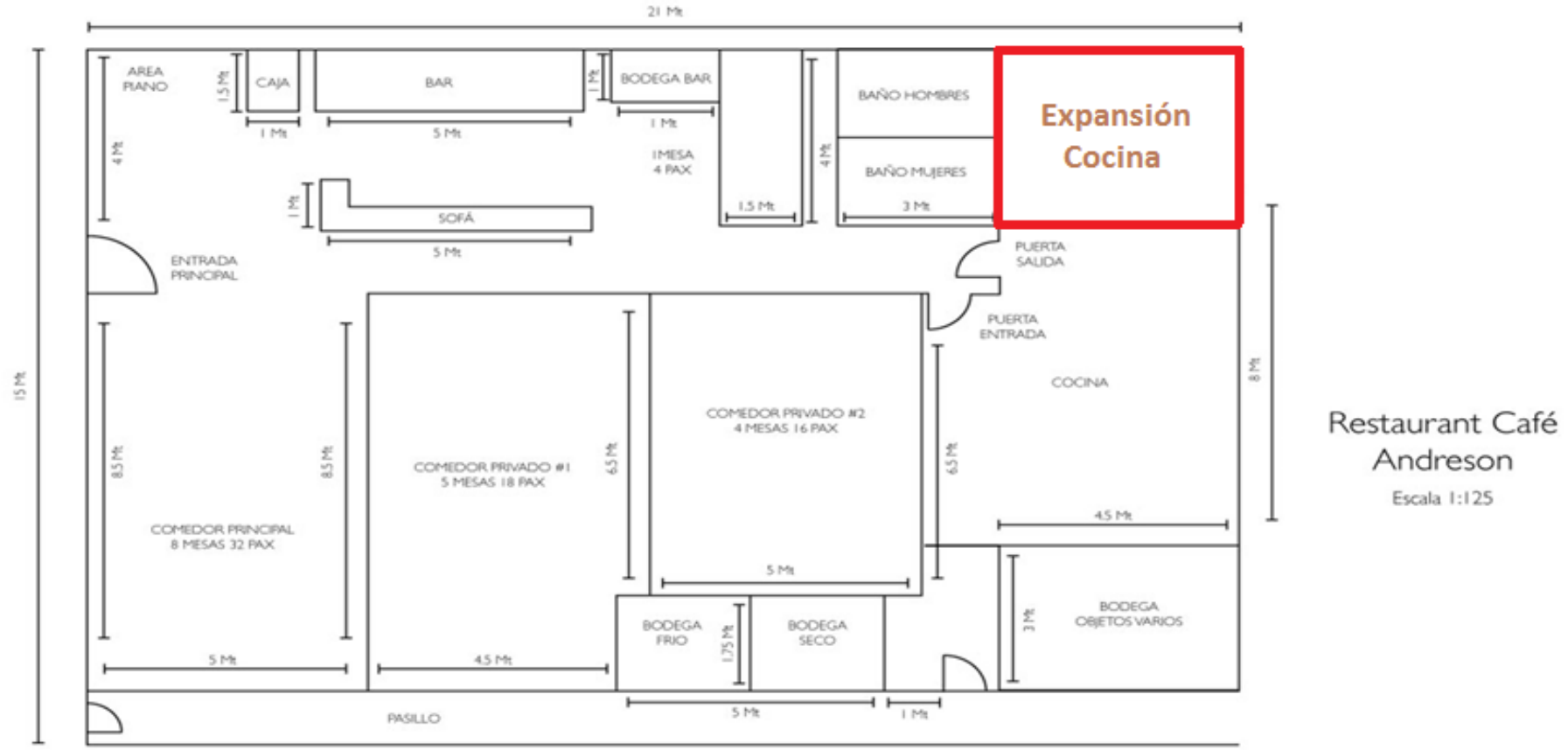
Fuente: Autores.

Conclusión:

Diferencia Espacial: Actualmente el restaurante Anderson cuenta con un área real de 315m² versus la propuesta de 390 m², con lo cual el área a tratar es la zona de Cocina.

3.5. Propuesta de diseño arquitectónico con el nuevo cambio

Figura 33 Propuesta de diseño sobre el nuevo cambio



Fuente: Autores.

3.6. Listado de equipos y materiales con descripción y foto

Nº	Nombre	Descripción	Foto
1	Estantería de acero inoxidable	—Anaquel para ollas tipo marimba. — Acero inoxidable tipo 304 de régimen sanitario. —Postes cal. 16, entrepaños soldados a postes en Cal. 20.	
2	Refrigerador	De dos puertas, temperaturas baja sin llegar a congelar.	
3	Congelador	Tiene 5 niveles de congelamiento	
4	Cocina industrial	A gas Ttres quemadores	
5	Mesas de acero inoxidable		
6	Sistema de extracción		
7	Lavadero 3 pozos		

8	Licuadoras		
9	Balanzas		
10	Batidor semi industrial		

3.7. Financiero

Tabla 9 Presupuesto de inversión para reestructuración

PRESUPUESTO		
		Inversión
NO.	**PASOS**	
1	reunión con personal para contratar	$0
2	acondicionamiento de la nueva bodega	$150
3	instalar nuevo frigorífico	$500
4	arreglar y colocar nuevas repisas	$300
5	Instalar luces	$100
6	adecuar los baños	$250
7	poner pisos antideslizantes	$400
8	pintar las paredes de la cocina	$250
	TOTAL	**$1.950**

Elaborado: autores.

EQUIPAMIENTO DE PRODUCCION

No.	DESCRIPCION	CANT	PRECIO UNIT	PRECIO TOTAL
1	ESTANTERIA ACERO INOX	4	850,00	3400,00
2	REFRIGERADOR	2	800,00	1600,00
3	CONGELADOR	1	750,00	750,00
4	COCINA INDUSTRIAL 3 QUEM	1	350,00	350,00
5	MESAS ACERO INOX	4	750,00	3000,00
6	SISTEMA DE EXTRACCION	1	700,00	700,00
7	LAVADERO 3 POZOS	1	1100,00	1100,00
8	LICUADORAS	1	85,00	85,00
9	BALANZAS	2	85,00	170,00
10	BATIDOR SEMI-INDUSTRIAL	1	1200,00	1200,00
11	KITCHEN AID	1	500,00	500,00
12	TRAMPA DE GRASA	1	250,00	250,00
			TOTAL	**13105,00**

Elaborado: autores.

EQUIPAMIENTO DE SERVICIO

No.	DESCRIPCION	CANT	PRECIO UNIT	PRECIO TOTAL
1	COUNTER	1	180,00	180,00
2	MESAS	4	140,00	560,00
3	SILLAS	14	40,00	560,00
4	ANAQUEL	2	180,00	360,00
5	SISTEMA DE AUDIO Y VIDEO	1	1200,00	1200,00
6	AIRE CENTRAL	1	1200,00	1200,00
			TOTAL	**4060,00**

Elaborado: autores.

MENAJE DE PRODUCCION

No.	DESCRIPCION	CANT	PRECIO UNIT	PRECIO TOTAL
1	CUCHARONES	5	22,00	110,00
2	ESPATULAS	10	19,00	190,00
3	RALLADORES	4	4,50	18,00
4	BOWLS GRANDES	5	30,00	150,00
5	BOWLS MEDIANOS	5	25,00	125,00
6	BOWLS PEQUEÑOS	5	18,00	90,00
7	OLLAS MEDIANAS	5	60,00	300,00
8	OLLAS PEQUEÑAS	5	42,00	210,00
9	MOLDES REDONDOS	10	8,00	80,00
10	MOLDES CUADRADOS	10	10,00	100,00
11	MOLDES RECTANGULARES	5	15,00	75,00
12	MOLDES SABARIN	5	12,00	60,00
13	MANGAS DESECHABLES	100	1,00	100,00
14	RASPE	5	4,00	20,00
15	BOQUILLAS	10	2,80	28,00
16	PARISIEN	3	2,00	6,00
17	CORTADORES DE MASA	3	3,60	10,80
18	LAMINA DE SILICON	4	25,00	100,00
19	PUNTILLA	5	5,80	29,00
20	CUCHILLO CEBOLLERO	5	15,00	75,00
21	CUCHILLO PANADERO	5	20,00	100,00
22	COLADORES	5	25,00	125,00
23	CHINOS	2	80,00	160,00
25	BAILARINA	4	12,00	48,00
26	JUEGO DE PIREX DE 8 PIEZAS	2	45,00	90,00
27	ABRELATAS	1	70,00	70,00
28	BANDEJAS	10	5,00	50,00
29	BATIDORES MANUALES	10	14,00	140,00
30	RAYADOR	5	5,00	25,00
31	RECIPIENTES TERMICOS	20	8,00	160,00
32	ESPRIMIDORES DE LIMON	3	5,00	15,00
33	PELADORES	5	2,50	12,50
34	DISPENSADORES	5	1,50	7,50
35	ESPUMADERAS	5	4,50	22,50
36	LATAS	5	10,00	50,00
37	PORCIONADORES DE TORTA	5	15,00	75,00
38	PINZAS	10	15,00	150,00
39	REJILLAS	10	13,00	130,00
40	SOPLETE DE GAS	2	54,00	108,00

41	TIJERAS DE COCINA	3	16,00	48,00
42	PINCELES	4	7,00	28,00
43	TAMIZADOR DE INOX	4	16,00	64,00
44	TAZAS MEDIDORAS	2	4,50	9,00
45	CUCHARAS MEDIDORAS	2	3,50	7,00
			TOTAL	**3571,30**

Elaborado: autores.

MENAJE DE SERVICIO

No.	DESCRIPCION	CANT	PRECIO UNIT	PRECIO TOTAL
1	PLATO PARA POSTRE	50	3,00	150,00
2	CUCHARA PARA POSTRE	50	1,80	90,00
3	VASOS PARA AGUA	50	0,98	49,00
4	SERVILLETAS DE TELA	50	3,00	150,00
5	CHAROLES DE SERVICIO	10	8,00	80,00
7	TENEDORES DE POSTRE	50	2,00	100,00
			TOTAL	**619,00**

Elaborado: autores.

3.8. Cronograma

A continuación se describe en la siguiente tabla sobre el plan de acción a seguir durante las tres semanas con sus respectivos pasos.

Tabla 10 Plan de acción para reestructuración

PLAN DE ACCIÓN PARA LA REESTRUCTURACIÓN				
		SEMANAS		
NO.	PASOS	1	2	3
1	reunión con personal para contratar			
2	Acondicionamiento de la nueva bodega			
3	instalar nuevo frigorífico			
4	arreglar y colocar nuevas repisas			
5	Instalar luces			
6	adecuar los baños			
7	poner pisos antideslizantes			
8	pintar las paredes de la cocina			

Elaborado: autores.

3.9. Impacto financiero

La propuesta que se requiere para ejecutarla es la detallada en el punto anterior es decir $1.950 en ese sentido se la podría implementar mediante un crédito a corto plazo debido a que es una cantidad considerable. Cabe destacar que por un tema confidencial no se expondrá los estados financieros del restaurante porque podrían caer en manos de la competencia y por no tener autorización para revelar dicha información. Sin embargo, impactaría en las ventas netas porque se podría atender más rápido y con mayor comodidad por parte de los cocineros y aumentaría la facilidad y rapidez para el cocinar y almacenar. En el costo de ventas disminuiría porque no se invertiría tanto tiempo en acumular cosas en lugares que no son los correctos es decir, ahora cada cosa estaría en su lugar lo que optimizaría la funcionalidad de la cocina.

Adicionalmente, hay que recalcar que el restaurante tiene un promedio de ventas de $16.000 al mes de ganancia y el valor de gastos aproximadamente oscila en promedio de $9.500. Finalmente, en gastos financieros como es un crédito a corto plazo la tasa de interés no es más allá del 13% y como se lo podría canalizar a un crédito a corto plazo es decir un año las cuotas de solo el capital saldrían de USD $162.5 aproximadamente. Este último rubro no causaría ningún impacto negativo porque es un valor a invertir razonablemente económico en comparación de una inversión en construcción o algún tipo de tecnología. En pocas palabras, esta inversión no genera ningún impacto negativo a los rubros antes mencionado ni mucho menos causaría que se generaren pérdidas porque esta inversión favorece al personal de la cocina en forma directa e indirectamente a los clientes, a los meseros y a los accionistas.

Tabla 11 Detalle de inversión y su recuperación

Rubros	Valor inicial	mes 1	mes 2	mes 3	mes 4	mes 5	mes 6
Ventas mensuales		$ 17.000	$17.000	$17.000	$ 17.000	$17.000	$ 17.000
Gastos mensuales		$ 8.500	$ 8.500	$ 8.500	$ 8.500	$ 8.500	$ 8.500
Subtotal de utilidad		$ 6.500	$ 6.500	$ 6.500	$ 6.500	$ 6.500	$ 6.500
Valor de la inversión	$ 1.950	$ 325	$ 325	$ 325	$ 325	$ 325	$ 325
interes 13%	$ 254,00	$ 42	$ 42	$ 42	$ 42	$ 42	$ 42
Subtotal de gastos financieros		**$ 367**	**$ 367**	**$ 367**	**$ 367**	**$ 367**	**$ 367**
Total (subtotal utilidad - gastos financieros)		**$ 6.133**	**$ 6.133**	**$ 6.133**	**$ 6.133**	**$ 6.133**	**$ 6.133**

Elaborado: autores.

En la tabla anterior se aprecia claramente que dada las ventas y gastos anuales se puede evidenciar que existe una utilidad en el giro del negocio del restaurante y que aun invirtiendo todavía existiría una rentabilidad cubriendo los gastos financieros. En ese sentido, el préstamo se cubriría en 6 meses por lo cual el punto de equilibrio se mantiene de forma positiva.

A continuación se muestra las condiciones del préstamo para realizar la inversión en los cambios de la presenta propuesta. Así mismo, es necesario destacar que el 100% de la inversión será otorgada por un banco local.

Tabla 12 Detalle del financimiento o préstamo para la inversión

Forma	Financiamiento Bancario
Tipo de crédito	consumo
Valor de la inversión	$1.950
interes	13%
Monto interés	$254
Cuotas mensuales	$325
Plazo	6 meses
Desembolso	1 solo

Elaborado: autores.

Depreciación Contable			
	% Anual	Valor Equipos	Depreciación Anual
Muebles y Enseres	10%	$ 8,200.00	$ 820.00
Equipos de Computo	20%	$ 1,620.00	$ 324.00
Maquinas de Operación	10%	$ 4,485.00	$ 448.50
Utencilios de Cocina	20%	$ 4,200.90	$ 840.18
Total Depreciacion Anual			**$ 2,432.68**

Fuente: Los Autores

4.1.1 Flujo de Caja Proyectado

Se conoce como flujo de efectivo (o cash flow, en inglés) al estado de cuenta que refleja cuánto efectivo conserva alguien después de los gastos, los intereses y el pago al capital. La expresión que en el ámbito de la Contabilidad se conoce como estado de flujo de efectivo, por lo tanto, es un parámetro de tipo contable que ofrece información en relación a los movimientos que se han realizado en un determinado periodo de dinero o cualquiera de sus equivalentes. (Gardey, Definicion, 2009)

Tabla 13 Flujo de Caja Proyectado

FLUJO DE CAJA PROYECTADO						
AÑOS	**INICIO**	**Año 1**	**Año 2**	**Año 3**	**Año 4**	**Año 5**
INGRESOS OPERATIVOS						
Ventas Anuales		$ 204,000.00	$ 224,400.00	$ 246,840.00	$ 271,524.00	$ 285,100.20
TOTAL INGRESOS OPERATIVOS		**$ 204,000.00**	**$ 224,400.00**	**$ 246,840.00**	**$ 271,524.00**	**$ 285,100.20**
GASTOS Y COSTOS						
Costos Directos		$ 116,669.36	$ 127,302.83	$ 138,947.97	$ 151,703.37	$ 159,288.54
Costos Indirectos		$ 78,739.39	$ 82,400.36	$ 86,366.78	$ 90,666.16	$ 93,699.47
Gastos de Publicidad		$ 360.00	$ 360.00	$ 378.00	$ 396.90	$ 416.75
Depreciaciones		$ 2,432.68	$ 2,432.68	$ 2,432.68	$ 2,432.68	$ 2,432.68
TOTAL GASTOS Y COSTOS		$ 198,201.44	$ 212,495.87	$ 228,125.43	$ 245,199.11	$ 255,837.43
FLUJO ANTES DE PARTICIPACION TRABAJADORES		$ 5,798.56	$ 11,904.13	$ 18,714.57	$ 26,324.89	$ 29,262.77
Distribución de Utilidades al Trabajador 15%		$ 869.78	$ 1,782.92	$ 2,804.35	$ 3,945.76	$ 4,386.29
FLUJO ANTES DE IMPUESTOS		$ 4,928.78	$ 10,121.21	$ 15,910.22	$ 22,379.13	$ 24,876.48
Impuesto a la Renta 22%		$ 1,084.33	$ 2,222.71	$ 3,496.09	$ 4,919.04	$ 5,468.24
FLUJO DESPUES DE IMPUESTOS		**$ 3,844.45**	**$ 7,898.50**	**$ 12,414.13**	**$ 17,460.09**	**$ 19,408.24**
Depreciaciones (+)		$ 2,432.68	$ 2,432.68	$ 2,432.68	$ 2,432.68	$ 2,432.68
INGRESOS NO OPERATIVOS						
Inversión	$ (13,989.54)					
Prestamo Bancario	$ (9,326.36)	$ (2,531.36)	$ (2,531.36)	$ (2,531.36)	$ (2,531.36)	$ (2,531.36)
TOTAL INGRESOS NO OPERATIVOS	$ (23,315.90)					
SUPERAVIT O DEFICIT ANUAL	**$ (23,315.90)**	**$ 3,745.77**	**$ 7,799.82**	**$ 12,315.45**	**$ 17,361.41**	**$ 19,309.56**
SUPERAVIT O DEFICIT ACUMULADO		**$ 3,745.77**	**$ 11,545.59**	**$ 23,861.04**	**$ 41,222.46**	**$ 60,532.02**

Fuente: Los Autores

Desde el primer año se observa liquidez en el negocio, aumentando proporcionalmente cada año.

4.2 Análisis Financiero

4.2.1 Análisis de Rentabilidad

Miden la capacidad de generación de utilidad por parte de la empresa. Tienen por objetivo apreciar el resultado neto obtenido a partir de ciertas decisiones y políticas en

la administración de los fondos de la empresa. Evalúan los resultados económicos de la actividad empresarial.

Expresan el rendimiento de la empresa en relación con sus ventas, activos o capital. Es importante conocer estas cifras, ya que la empresa necesita producir utilidad para poder existir. Relacionan directamente la capacidad de generar fondos en operaciones de corto plazo. (Guzmán)

Para determinar la rentabilidad de un proyecto se deben utilizar indicadores de rentabilidad como son el VAN (Valor Actual neto) y la TIR (Tasa Interna de Retorno).

4.2.1.1 Tasa Mínima Atractiva de Retorno (TMAR)

La TMAR o también llamada costo de Oportunidad, es la tasa mínima que los inversionistas esperan recibir como remisión de su inversión.

Tabla 14 Cálculo de la TMAR

CALCULO TMAR	
Capital Propio	40%
Inversión Prestamo	60%
Intereses de Prestamo	13.00%
Prima de Riesgo	10%
Promedio de Inflación	4.07%
TMAR	**13.59%**

Fuente: Los Autores

TMAR= ((%Préstamo * %Interés Préstamo) + (%Capital Propio * (%Prima de Riesgo + %Inflación + %Prima Riesgo * %Inflación)))

La TIR debe ser igual o mayor a 13.59%, para que la inversión sea atractiva.

4.2.1.2 Tasa Interna de Retorno (TIR)

La Tasa Interna de Retorno o de Rentabilidad (TIR), es un método de valoración de inversiones que mide la rentabilidad de los cobros y los pagos actualizados, generados por una inversión, en términos relativos, es decir en porcentaje.

TIR	31.81%

La tasa interna de retorno que arroja el proyecto es de 24,7%, lo que indica rentabilidad del proyecto.

4.2.1.3 Valor Actual Neto (VAN)

El VAN es un indicador financiero que mide los flujos de los futuros ingresos y egresos que tendrá un proyecto, descontando la inversión inicial. Si el resultado es mayor a cero, también indica atracción al proyecto.

VAN	$ 14,047.74

El Valor actual neto es de $14,047.74.

4.2.1.4 Recuperación de Capital

Tabla 15 Recuperación de Capital

SUPERAVIT O DEFICIT ANUAL	$ (23,315.90)	$ 3,745.77	$ 7,799.82	$ 12,315.45	$ 17,361.41	$ 19,309.56
SUPERAVIT O DEFICIT ACUMULADO		$ 3,745.77	$ 11,545.59	$ 23,861.04	$ 41,222.46	$ 60,532.02

Fuente: Los Autores

Si las ventas y los costos proyectados se mantienen, la inversión inicial se recuperaría en el tercer año de funcionamiento.

4.3 Punto de Equilibrio

El punto de equilibrio, en términos de contabilidad de costos, es aquel punto de actividad (volumen de ventas) en donde los ingresos son iguales a los costos, es decir, es el punto de actividad en donde no existe utilidad ni pérdida. (Crece Negocios)

Para el cálculo del punto de equilibrio se utilizará el siguiente método.

$$\textbf{PE ventas=} \quad \frac{\boldsymbol{Costos\ Fijos}}{1-\frac{\boldsymbol{Costos\ Variables\ Totales}}{\boldsymbol{Ventas\ Totales}}}$$

Costos Operativos Anuales					
Rubros	**Año 1**	**Año 2**	**Año 3**	**Año 4**	**Año 5**
TOTAL COSTOS VARIABLES	$ 116,669.36	$ 127,302.83	$ 138,947.97	$ 151,703.37	$ 159,288.54
TOTAL COSTOS FIJOS	$ 79,099.39	$ 82,778.36	$ 86,763.68	$ 91,082.90	$ 94,137.05
TOTAL COSTOS	$ 195,768.76	$ 210,081.19	$ 225,711.65	$ 242,786.28	$ 253,425.59
INGRESOS TOTALES	$ 204,000.00	$ 224,400.00	$ 246,840.00	$ 271,524.00	$ 285,100.20

Punto de Equilibrio Anual

Tabla 16 Punto de Equilibrio

Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
$ 184,772.23	$ 191,307.99	$ 198,501.66	$ 206,401.81	$ 213,322.77

Fuente: Los Autores

Anexos: Inversión Inicial

Plan de Inversión					
Rubros	**Unidad de Medida**	**Cantidad**	**Costo Unitario**	**Total**	**% de Inversión**
ACTIVOS					
Equipos de Operación					
Cocina 3 quemadores	Unidad	1	$ 350.00	$ 350.00	1.50%
Congelador	Unidad	1	$ 750.00	$ 750.00	3.22%
Refrigerador	Unidad	2	$ 800.00	$ 1,600.00	6.86%
Batidor Semi Industrial	Unidad	1	$ 1,200.00	$ 1,200.00	5.15%
Kitchen Aid	Unidad	1	$ 500.00	$ 500.00	2.14%
Licuadora	Unidad	1	$ 85.00	$ 85.00	0.36%
Total				**$ 4,485.00**	**19.24%**
Utencilios de Cocina y Menaje					
Cucharones	Unidad	5	$ 22.00	$ 110.00	0.47%
Espatulas	Unidad	10	$ 19.00	$ 190.00	0.81%
Ralladores	Unidad	4	$ 4.50	$ 18.00	0.08%
Bolws Grandes	Unidad	5	$ 30.00	$ 150.00	0.64%
Bolws Mediano	Unidad	5	$ 25.00	$ 125.00	0.54%
Bolws Pequeño	Unidad	5	$ 18.00	$ 90.00	0.39%
Ollas Medianas	Unidad	5	$ 60.00	$ 300.00	1.29%
Ollas Pequeñas	Unidad	5	$ 42.00	$ 210.00	0.90%
Moldes Rendondos	Unidad	10	$ 8.00	$ 80.00	0.34%
Moldes Cuadrado	Unidad	10	$ 10.00	$ 100.00	0.43%
Moldes Rectangulares	Unidad	5	$ 15.00	$ 75.00	0.32%
Moldes Sabarin	Unidad	5	$ 12.00	$ 60.00	0.26%
Mangas Desechables	Unidad	100	$ 1.00	$ 100.00	0.43%
Raspe	Unidad	5	$ 4.00	$ 20.00	0.09%
Boquillas	Unidad	10	$ 2.80	$ 28.00	0.12%
Parisien	Unidad	3	$ 2.00	$ 6.00	0.03%
Cortadores de Masa	Unidad	3	$ 3.80	$ 11.40	0.05%
Lamina de Silicon	Unidad	4	$ 25.00	$ 100.00	0.43%
Puntilla	Unidad	5	$ 5.80	$ 29.00	0.12%
Cuchillo Cebollero	Unidad	5	$ 15.00	$ 75.00	0.32%
Cuchillo Panadero	Unidad	5	$ 20.00	$ 100.00	0.43%
Coladores	Unidad	5	$ 25.00	$ 125.00	0.54%
Chinos	Unidad	2	$ 80.00	$ 160.00	0.69%
Bailarina	Unidad	4	$ 12.00	$ 48.00	0.21%
Juego de Pirex de 8 Piezas	Unidad	2	$ 45.00	$ 90.00	0.39%
Abrelatas	Unidad	1	$ 70.00	$ 70.00	0.30%
Bandejas	Unidad	10	$ 5.00	$ 50.00	0.21%
Batidores manuales	Unidad	10	$ 14.00	$ 140.00	0.60%
Rayador	Unidad	5	$ 5.00	$ 25.00	0.11%
Recipientes Termicos	Unidad	20	$ 8.00	$ 160.00	0.69%
Exprimidor de Limon	Unidad	5	$ 5.00	$ 25.00	0.11%
Peladores	Unidad	5	$ 2.50	$ 12.50	0.05%
Dispensadores	Unidad	5	$ 1.50	$ 7.50	0.03%
Espumaderas	Unidad	5	$ 4.50	$ 22.50	0.10%
Latas	Unidad	5	$ 10.00	$ 50.00	0.21%
Porcionadores de Torta	Unidad	5	$ 15.00	$ 75.00	0.32%
Pinzas	Unidad	10	$ 15.00	$ 150.00	0.64%
Rejillas	Unidad	10	$ 13.00	$ 130.00	0.56%
Soplete de Gas	Unidad	2	$ 54.00	$ 108.00	0.46%
Tijeras de Cocina	Unidad	3	$ 16.00	$ 48.00	0.21%
Pinceles	Unidad	4	$ 7.00	$ 28.00	0.12%
Tamizador de Inox	Unidad	4	$ 16.00	$ 64.00	0.27%
Tazas Medidores	Unidad	2	$ 4.50	$ 9.00	0.04%
Cucharas Medidoras	Unidad	2	$ 3.50	$ 7.00	0.03%
Plato para postre	Unidad	50	$ 3.00	$ 150.00	0.64%
Cuchara para Postre	Unidad	50	$ 1.80	$ 90.00	0.39%
Vasos para agua	Unidad	50	$ 0.98	$ 49.00	0.21%
Servilletas de Tela	Unidad	50	$ 3.00	$ 150.00	0.64%
Charoles de Servicio	Unidad	10	$ 8.00	$ 80.00	0.34%
Tenedores de Postre	Unidad	50	$ 2.00	$ 100.00	0.43%
Total				**$ 4,200.90**	**18.02%**
Muebles y Enseres					
Estanteria Acero Inoxidable	Unidad	4	$ 850.00	$ 3,400.00	14.58%
Mesas acero Inoxidable	Unidad	4	$ 750.00	$ 3,000.00	12.87%
Sistema de Extracion	Unidad	1	$ 700.00	$ 700.00	3.00%
Lavadero 3 pozos	Unidad	1	$ 1,100.00	$ 1,100.00	4.72%
Balanza	Unidad	2	$ 85.00	$ 170.00	0.73%
Trampa de Grasa	Unidad	1	$ 250.00	$ 250.00	1.07%
Counter	Unidad	1	$ 180.00	$ 180.00	0.77%
Mesas	Unidad	4	$ 140.00	$ 560.00	2.40%
Sillas	Unidad	14	$ 40.00	$ 560.00	2.40%
Anaquel	Unidad	2	$ 180.00	$ 360.00	1.54%
Sistema de Audio y Video	Unidad	1	$ 1,200.00	$ 1,200.00	5.15%
Aire Central	Unidad	1	$ 1,200.00	$ 1,200.00	5.15%
Total				**$ 12,680.00**	**54.38%**
Adecuaciones e Infraestructura					
Adecuaciones en General		1	$ 1,950.00	$ 1,950.00	8.36%
Total				**$ 1,950.00**	**8.36%**
TOTAL ACTIVOS				$ 23,315.90	100.00%
TOTAL INVERSION INICIAL				**$ 23,315.90**	**100.00%**

Costos Operativos

Costos Operativos Anuales									
Rubros	Unidad de Medida	Cantidad	Costo Unitario	Total	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
COSTOS DIRECTOS									
Mano de Obra									
Cocinero 1	Contrato	12	$ 420.00	$ 5,040.00	$ 5,459.83	$ 5,732.82	$ 6,019.46	$ 6,320.44	$ 6,636.46
Cocinero 2	Contrato	12	$ 420.00	$ 5,040.00	$ 5,459.83	$ 5,732.82	$ 6,019.46	$ 6,320.44	$ 6,636.46
Jefe de Cocina	Contrato	12	$ 750.00	$ 812.48	$ 9,749.70	$ 10,237.19	$ 10,749.04	$ 11,286.50	$ 11,850.82
Insumos									
Costos Anuales	Unidad		$ 8,000.00	$ 96,000.00	$ 96,000.00	$ 105,600.00	$ 116,160.00	$ 127,776.00	$ 134,164.80
TOTAL COSTOS DIRECTOS				$ 106,892.48	$ 116,669.36	$ 127,302.83	$ 138,947.97	$ 151,703.37	$ 159,288.54
COSTOS INDIRECTOS									
Posillero	Sueldo	12	$ 380.00	$ 4,560.00	$ 4,939.85	$ 5,186.84	$ 5,446.18	$ 5,718.49	$ 6,004.42
Mesero 1	Sueldo	12	$ 380.00	$ 4,560.00	$ 4,939.85	$ 5,186.84	$ 5,446.18	$ 5,718.49	$ 6,004.42
Mesero 2	Sueldo	12	$ 380.00	$ 4,560.00	$ 4,939.85	$ 5,186.84	$ 5,446.18	$ 5,718.49	$ 6,004.42
Mesero 3	Sueldo	12	$ 380.00	$ 4,560.00	$ 4,939.85	$ 5,186.84	$ 5,446.18	$ 5,718.49	$ 6,004.42
Luz Electrica	Mensual	12	$ 100.00	$ 1,200.00	$ 1,200.00	$ 1,260.00	$ 1,323.00	$ 1,389.15	$ 1,458.61
Agua	Mensual	12	$ 100.00	$ 1,200.00	$ 1,200.00	$ 1,260.00	$ 1,323.00	$ 1,389.15	$ 1,458.61
Telefonia Convencional	Mensual	12	$ 100.00	$ 1,200.00	$ 1,200.00	$ 1,260.00	$ 1,323.00	$ 1,389.15	$ 1,458.61
Alquiler Local	Mensual	12	$ 2,500.00	$ 30,000.00	$ 30,000.00	$ 30,000.00	$ 30,000.00	$ 30,000.00	$ 30,000.00
Impuestos	Mensual	12	$ 2,380.00	$ 28,560.00	$ 24,480.00	$ 26,928.00	$ 29,620.80	$ 32,582.88	$ 34,212.02
Mantenimiento Local	Mensual	12	$ 75.00	$ 900.00	$ 900.00	$ 945.00	$ 992.25	$ 1,041.86	$ 1,093.96
TOTAL COSTOS INDIRECTOS				$ 81,300.00	$ 78,739.39	$ 82,400.36	$ 86,366.78	$ 90,666.16	$ 93,699.47
OTROS GASTOS									
Gastos de Promoción y Publicidad	Mensual	12	$ 30.00	$ 360.00	$ 360.00	$ 378.00	$ 396.90	$ 416.75	$ 437.58
TOTAL COSTOS OPERATIVOS					$ 195,768.76	$ 210,081.19	$ 225,711.65	$ 242,786.28	$ 253,425.59

Sueldos y Salarios

	Sueldo Base	Año 1		Año 2		Año 3		Año 4		Año 5
		Sueldo	Sueldo con FR	Sueldo	Sueldo con FR	Sueldo	Sueldo con FR	Sueldo	Sueldo con FR	Sueldo	Sueldo con FR
Cocinero 1	$ 420.00	$ 420.00	$ 454.99	$ 441.00	$ 477.74	$ 463.05	$ 501.62	$ 486.20	$ 526.70	$ 510.51	$ 553.04
Cocinero 2	$ 420.00	$ 420.00	$ 454.99	$ 441.00	$ 477.74	$ 463.05	$ 501.62	$ 486.20	$ 526.70	$ 510.51	$ 553.04
Jefe de Cocina	$ 750.00	$ 750.00	$ 812.48	$ 787.50	$ 853.10	$ 826.88	$ 895.75	$ 868.22	$ 940.54	$ 911.63	$ 987.57
Posillero	$ 380.00	$ 380.00	$ 411.65	$ 399.00	$ 432.24	$ 418.95	$ 453.85	$ 439.90	$ 476.54	$ 461.89	$ 500.37
Mesero 1	$ 380.00	$ 380.00	$ 411.65	$ 399.00	$ 432.24	$ 418.95	$ 453.85	$ 439.90	$ 476.54	$ 461.89	$ 500.37
Mesero 2	$ 380.00	$ 380.00	$ 411.65	$ 399.00	$ 432.24	$ 418.95	$ 453.85	$ 439.90	$ 476.54	$ 461.89	$ 500.37
Mesero 3	$ 380.00	$ 380.00	$ 411.65	$ 399.00	$ 432.24	$ 418.95	$ 453.85	$ 439.90	$ 476.54	$ 461.89	$ 500.37
		$ 3,369.06		$ 3,537.52		$ 3,714.39		$ 3,900.11		$ 4,095.12	

Referencias

Administración de empresas turísticas online. (s.f.). Obtenido de http://administracion.realmexico.info/2012/10/importancia-del-analisis-financiero.html

Administraciòn de empresas, Desarrollo Comunitario y Turismo en México. (10 de 2012). Obtenido de http://administracion.realmexico.info/2012/10/importancia-del-analisis-financiero.html

Anzil, F. (01 de 2012). *Zona Economica*. Obtenido de http://www.zonaeconomica.com/estudio-financiero

Camarero, J. (2012). *Manual Didáctico de cocina Tomo 1.* España: Innovación y Cualificación, S. L.

Cohen Elorza, Á. R. (2012). *La asombrosa historia de las palabras.* Libros en Red.

Crece Negocios. (s.f.). *Crece Negocios*. Obtenido de http://www.crecenegocios.com/el-van-y-el-tir/

De la Paz, E. (2013). *Estrategias de reestructuración productiva de los empresarios tapatíos de la industria del calzado.* Guadalajara: Universidad de Guadalajara.

DefiniciónABC. (2016). *Definición de gastronomía*. Obtenido de http://www.definicionabc.com/general/gastronomia.php

EHow. (2014). *Educación y Ciencia*. Obtenido de http://www.ehowenespanol.com/metodo-investigacion-descriptivo-cualitativo-info_386243/

Entrepreneur. (25 de agosto de 2009). *Equipo básico para abrir un restaurante*. Obtenido de https://www.entrepreneur.com/article/262698

Gardey, J. P. (2009). *Definicion*. Obtenido de http://definicion.de/gastos-de-operacion/

Gardey, J. P. (2009). *Definicion*. Obtenido de http://definicion.de/flujo-de-efectivo/

Gruner, H., Metz, R., & Gil, A. (2011). *Procesos de cocina.* Madrid: Akal.

Gruner, H., Metz, R., & Gil, A. (2011). *Procesos de Cocina.* Madrid: akal.

Guzmán, C. A. (s.f.). *EUMED*. Obtenido de http://www.eumed.net/libros-gratis/2006a/cag2/6.htm

Hernandez, B. (2014). *Técnicas Estadísticas de Investigación Social.* Madrid: Díaz de Santos.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación.* Méxio: Mac Graw Hill.

Hosfrico. (26 de enero de 2016). *Controla los procesos de tu cocina con el diagrama de flujo*. Obtenido de http://www.hosfrico.com/control-los-procesos-restauracion-colectiva-utilizacion-del-diagrama-flujo/

Introducción a la gestión de stock. (2015). España: Ideaspropias. Obtenido de Pro.

Lozano, R., Martín, A., & Martín, J. A. (2011). *Procesos de cocina.* Madrid: Vision libros.

Malhotra, N. (2011). *Investigación de Mercado un enfoque práctico.* México: Prentice Hall.

Román, J. (2012). *Avances en alimentación nutrición y dietética.* Madrid: Fundación Alimentaria Saludable.

Sesmero, J. L. (2011). *Jefe de cocina.* Madrid: Vértice.

Solo Contabilidad. (2012). Obtenido de http://www.solocontabilidad.com/2012/10/flujo-de-efectivo-proyectado.html

Vázquez, C., López-Nomdedeu, C., & De Cos, A. (2015). *Alimentación y nutrición.* España: Diáz de Santos.

Conclusiones

En el proceso evaluativo de la cocina del café restaurante Anderson, encontramos varias dificultades que influyen en el tiempo y espacio de los cocineros, porque el diseño del área de trabajo y la ubicación de sus utensilios tienen variantes de acuerdo a las necesidades de cada sección.

Una vez realizadas las encuestas a las personas que trabajan dentro del área nombrada, (a pesar de tener un lugar funcional), pudimos determinar y verificar que existen ciertos problemas en la cocina a nivel general (cocina, bodega, línea de producción, línea de entrega), además, expresaron varias ideas que pueden ayudar en nuestro proceso de implementación a las mejoras de la cocina.

Nuestra recomendación define a la reestructuración de la cocina del Café Restaurante Anderson enfocándonos en los estándares y las normas de calidad actuales, para poder mejorar el ambiente laboral, que los empleados de dicho lugar puedan tener mejor agilidad al momento de trabajar y por ende que este proceso influya en el tiempo de entrega del producto al comensal.

Basándonos en el muestreo, los errores radican en los estantes o repisas para un mejor ordenamiento de los utensilios, pisos antideslizantes en varias áreas (lavado y mesas de trabajo), pintura de las paredes, frigoríficos con temperatura exacta y la bodega, cuya capacidad es menor a la necesaria.

Recomendaciones

El plan de trabajo comienza por la expansión aproximada de 20m2 en la cocina beneficiando de esa manera el tiempo de producción.

Para poder realizar la propuesta principal del proyecto, hemos determinado la posibilidad de obtención de un crédito a corto plazo de USD $1.950, con una tasa de interés no mayor al 13% con cuotas de USD $325; los cuales están destinados a la expansión de la bodega, nuevo frigorífico, repisas de acero inoxidable, luces para todas las áreas, adecuación de baños, pisos antideslizantes y pintura anticorrosiva.

La recuperación de esta inversión (tomando en cuenta al flujo de ventas y afluencia de clientes), no será mayor a los 6 meses; viendo los resultados de ganancias en su siguiente proceso contable.

Anexos

Anexo 1. Preguntas de las encuestas

1. ¿La atención del servicio al cliente es?
2. ¿La temperatura del restaurante es?
3. ¿Cómo calificaría usted la comida del restaurante Anderson es?
4. ¿La presentación de los platos es?
5. ¿El tiempo que tardó en servir sus platos fue?
6. ¿Recomendaría este lugar a sus amigos y familiares?

Anexo 2. Preguntas de las entrevistas

1.- ¿Cómo responde actualmente el diseño de la cocina del restaurante Anderson en la atención a los clientes y a los accionistas?

2.- ¿Qué problemas considera usted que existen en la cocina del Restaurante Anderson?

3. ¿Cuáles son los cambios que debería hacerse en la cocina del restaurante Anderson?

4.- ¿Qué que es factible hacer estos cambios y cuál sería el impacto en el restaurante?

Anexo 3: Carta de autorización

ANDERSON
CAFE-RESTAURANT

Guayaquil, 08 de Mayo del 2017

Guayaquil, 08 de Mayo del 2017

A quien interese:

Yo ***Elizabeth Esther Jácome López*** *con* ***C.I. 0903352839***, representante legal de la empresa ***SATURCORP S.A.*** *con* ***RUC. 0991334378001*** autorizo al ***Sr. Luis Miguel Cerezo Ruiz*** *con* ***C.I. 0930879622*** *y a la* ***Srta. Junelly Mercedes Láinez Pozo*** con **C.I. 2400143059**, estudiante de la ***Facultad Ingeniería Química, carrera Licenciatura en Gastronomía.*** A realizar en el Anderson Café Restaurant su tema de Tesis ***"Diseñar una propuesta de reestructuración para la cocina del Café Restaurante Anderson enfocándonos en las normas y estándares actuales en la ciudad de Guayaquil."***

Sin nada más que agregar se despide atentamente.

Atentamente,

Jácome López Esther Elizabeth
Gerente General

Anexos y Figuras

Figura 34 Fachada principal del Restaurante Anderson

Fuente: Google maps, 2016.

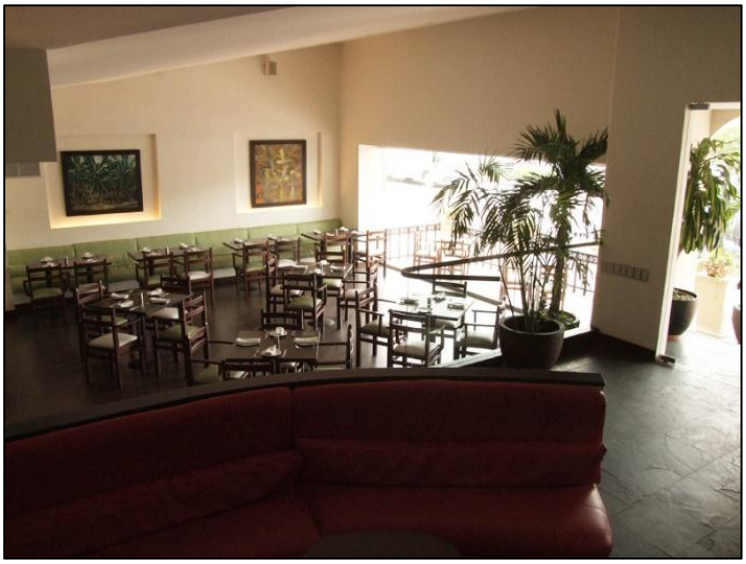
Figura 35 Restaurante Anderson con la parte interior y ejemplos de su menú

Fuente: Restaurante Anderson, 2016.

Figura 36 Fachada frontal del restaurante Anderson

Fuente: Restaurante Anderson, 2016.

Figura 37 Parte interna del restaurante lado de mesas y sillas



Fuente: http://www.andersonexpress.com.ec/

Figura 38 Parte interna del restaurante lado de bar y cafetería

Fuente: http://www.andersonexpress.com.ec/

Figura 39 Salón de eventos

Fuente: http://www.andersonexpress.com.ec/

Figura 40 Salón de eventos cuartos internos

Fuente: http://www.andersonexpress.com.ec/

Figura 41 Salón de piano para eventos los fines de semana

Fuente: http://www.andersonexpress.com.ec/

Figura 42 Presentación del plato langosta enamorada

Fuente: http://www.andersonexpress.com.ec/

Figura 43 Presentación del plato langosta enamorada

Fuente: http://www.andersonexpress.com.ec/

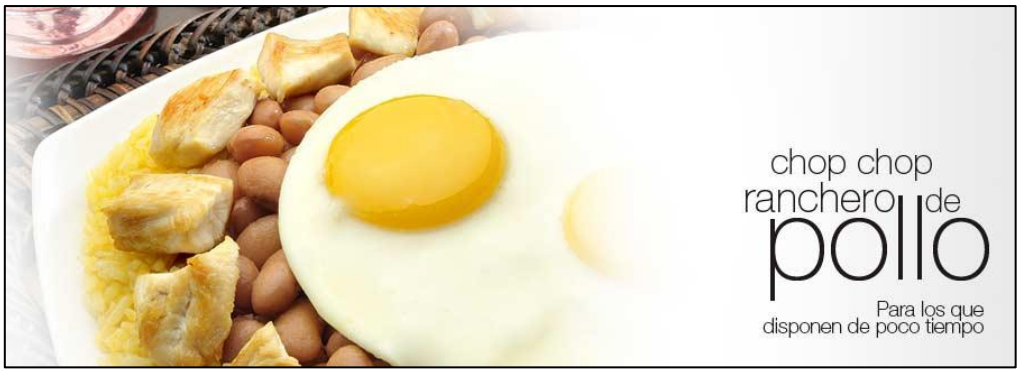
Figura 44 Presentación del plato chop chop de la casa de lomo

Fuente: http://www.andersonexpress.com.ec/

Figura 45 Presentación del plato chop chop del chef de lomo

Fuente: http://www.andersonexpress.com.ec/

Figura 46 Presentación del plato chop chop ranchero de pollo



Fuente: http://www.andersonexpress.com.ec/

Figura 47 Presentación del plato chop chop tradicional de pollo

Fuente: http://www.andersonexpress.com.ec

Figura 48 Presentación del plato crepe de pollo al curry

Fuente: http://www.andersonexpress.com.ec/

Figura 49 Presentación del plato ensalada Anderson

Fuente: http://www.andersonexpress.com.ec/

Figura 50 Presentación del plato filet mignon

Fuente: http://www.andersonexpress.com.ec/

Figura 51 Presentación del plato filet mignon

Fuente: http://www.andersonexpress.com.ec/

Figura 52 Presentación del plato pollo al curry

Fuente: http://www.andersonexpress.com.ec/

Figura 53 Clientes externos que han visitado el restaurante Anderson

Fuente: http://www.andersonexpress.com.ec/

Figura 54 Pasillo que conecta a la cocina

Fuente: cocina Restaurante Anderson, 2016.

Figura 55 Interior de cocina zona de lavados

Fuente: cocina Restaurante Anderson, 2016.

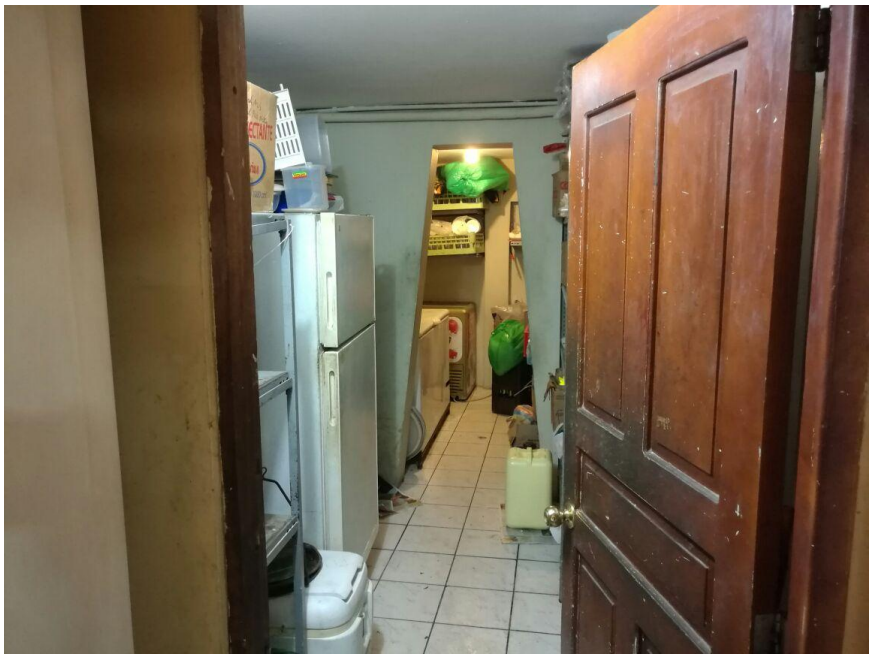
Figura 56 Interior de cocina

Fuente: cocina Restaurante Anderson, 2016.

Figura 57 cocina interior estanterías de platos

Fuente: cocina Restaurante Anderson, 2016.

Figura 58 Interior de bodega de objetos varios

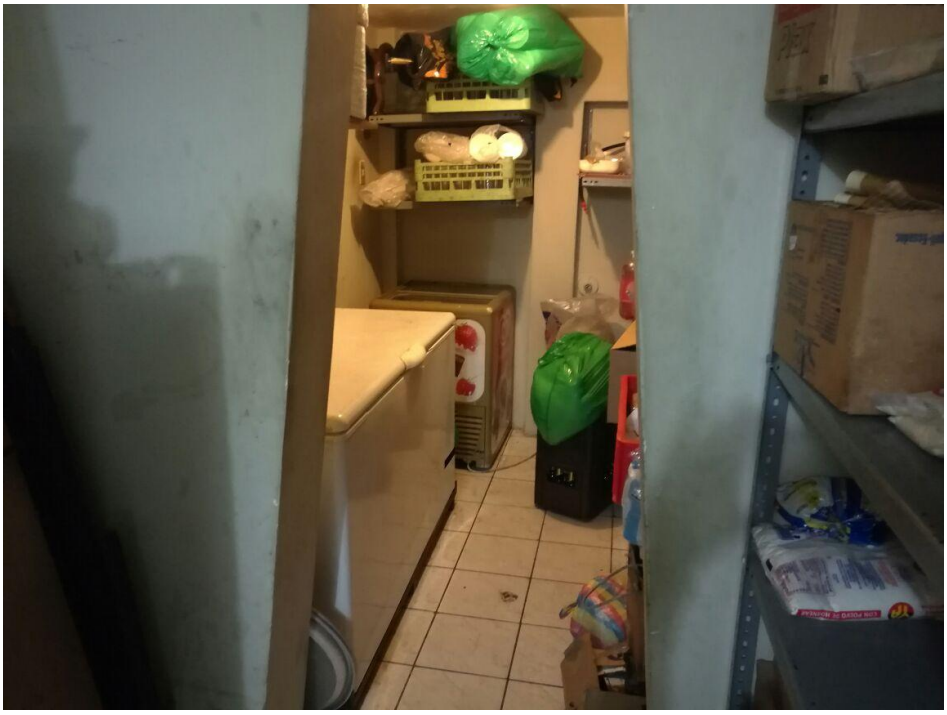


Fuente: cocina Restaurante Anderson, 2016.

Figura 59 Interior de cocina

Fuente: cocina Restaurante Anderson, 2016.

Figura 60 Interior de bodega varios



Fuente: cocina Restaurante Anderson, 2016.

Figura 61 Interior de Cocina freidoras

Fuente: cocina Restaurante Anderson, 2016.

Figura 62 Interior de cocina bodega varios

Fuente: cocina Restaurante Anderson, 2016.

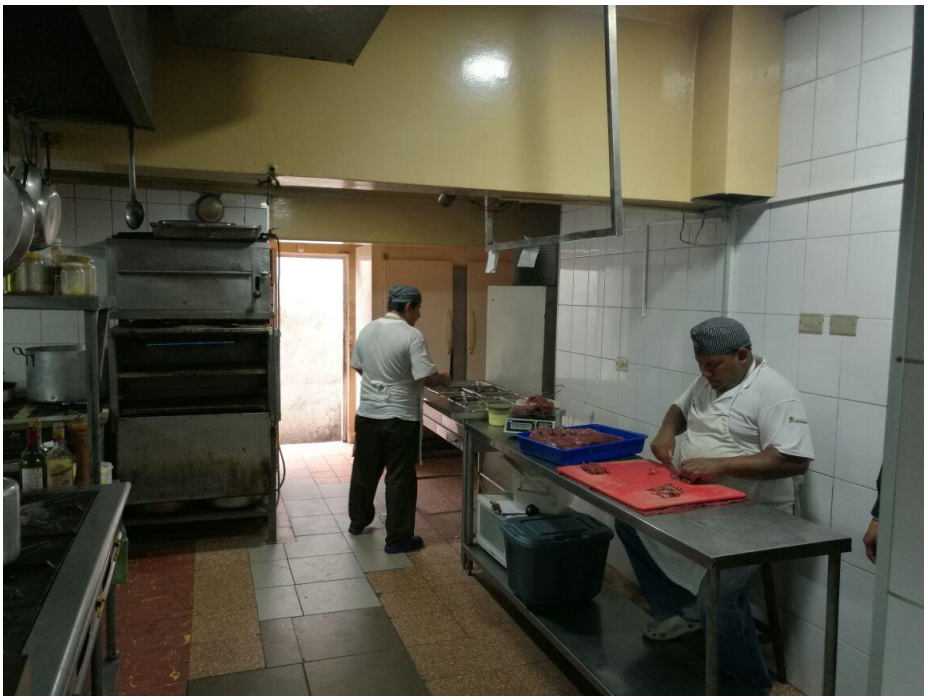
Figura 63 Interior de cocina lavamanos y refrigeradora

Fuente: cocina Restaurante Anderson, 2016.

Figura 64 Zona central de la cocina

Fuente: cocina Restaurante Anderson, 2016.

Figura 65 Mesa de corte de la cocina



Fuente: cocina Restaurante Anderson, 2016.

Figura 66 congeladoras de la cocina

Fuente: cocina Restaurante Anderson, 2016.