



Universidad de Guayaquil

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

Facultad de Ingeniería Química
Carrera Licenciatura en Gastronomía
(Trabajo de Titulación de Licenciatura)

Tema:

**Propuesta de reestructuración del área de cocina y servicio de la banquetería
“Don Chiri”, ubicada en el cantón Daule de la provincia del Guayas.
(Trabajo de Titulación de Licenciatura)**

Autor:

JHONNY FABIÁN CHIRIGUAYA TORRES
JENIFFER KATHERINE RODRÍGUEZ CHILA

Tutor:

MSC. RICHARD MANOLO CALERO VILLARREAL

Guayaquil, Abril 2017



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

Facultad de Ingeniería Química

**ACTA DE APROBACIÓN DE TRABAJO
DE TITULACIÓN**



Tema:

Propuesta de reestructuración del área de cocina y servicio de la banquetería “Don Chiri”, ubicada en el cantón Daule de la provincia del Guayas.

Trabajo de titulación presentado por:

Jhonny Fabián Chiriguaya Torres

&

Jeniffer Katherine Rodríguez Chila

Aprobado en su estilo y contenido por el tribunal de sustentación:

Lcda. Olanda Zea Álvarez
(Presidente de Tribunal)

Arq. Richard Calero Villarreal, Mgtr
(Director de Tesis)

Ing. Marco Añazco Maldonado, Msc.
(MIEMBRO PRINCIPAL)

Lcda. Marina Arteaga Peñafiel, Msc.
(MIEMBRO PRINCIPAL)

Ab. Soledad Alarcón
Secretaria general

FACULTAD DE INGENIERIA QUIMICA

Guayaquil, Abril 2017

CERTIFICADO DE AUTORÍA

Yo, Jhonny Fabián Chiriguaya Torres y Jeniffer Katherine Rodríguez Chila certifico que el proyecto titulado: Propuesta de reestructuración del área de cocina y servicio de la banquetería “Don Chiri”, ubicada en el cantón Daule de la provincia del Guayas el cual presentamos como requisito para optar por la titulación de Licenciatura en Gastronomía, es el producto de nuestra labor investigativa.

Así mismo, damos fé de que este trabajo es original e inédito.

Jhonny Fabián Chiriguaya Torres
C.I.

Jeniffer Katherine Rodríguez Chila
C.I.

DECLARACIÓN

“La responsabilidad del contenido desarrollado en este Trabajo de Titulación, nos
Corresponden exclusivamente; y la propiedad intelectual de la misma a la
Universidad

De Guayaquil según lo establecido por la Ley vigente”

Jhonny Fabián Chiriguaya Torres

Jeniffer Katherine Rodríguez Chila.....

DEDICATORIA

Esta tesis va dedicada a mi Dios quien siempre me sostuvo por el camino del bien, ayudándome a afrontar las dificultades sin permitir que desmaye en mí fe.

Con inmenso amor a mis padres Inés y Holger

Quienes de una u otra manera siempre me brindaron su apoyo y confianza incondicional, les debo todo lo que soy como persona, desde mis primeras palabras hasta el carácter y la perseverancia para afrontar cualquier adversidad y lograr mis objetivos.

A mis hermanos Ingrid y Raúl.

A ti hermana mía por haber sido un ejemplo a seguir en cada etapa de mi vida, por tu ayuda incondicional y desinteresada, por demostrarme siempre que cada logro debe ser aprovechado como una oportunidad de superación, y a ti querido Raúl por haber dedicado tiempo y paciencia durante mi niñez y ser el hermano mayor que siempre anhelamos.

A mi tan esperado sobrino Ían por haber traído grata felicidad a nuestra familia y ser en estos momentos motivo de inspiración.

A mis Y a mis compañeros y Profesores quienes fueron parte de esta travesía.

Jeniffer Katherine Rodríguez Chila

DEDICATORIA

A Dios, por permitirme desarrollarme espiritual y profesionalmente, doy gracias a Él por poner en mi camino a todas esas personas que me aportaron en el desarrollo de mi trabajo de grado y en mi crecimiento profesional.

A mis padres Jhonny Chiriguaya, Amanda Torres y Alba Morán, por ser también mis amigos, mi luz., gracias por la educación que me han dado, los principios y valores que me inculcaron, lo cual hace que todos mis triunfos sean dedicados a ustedes y sirvan como apoyo.

Ellos supieron sembrar en mi la Fortaleza y la Perseverancia que fueron mis armas de batalla para terminar este proyecto

A mis hermanos quienes me apoyaron en todo el trayecto de mi carrera, que de cierto modo me ayudaron a derribar algunos obstáculos que impedían la culminación de mi carrera, cuyo apoyo sirvió de mucho para lograr terminar con éxito este proyecto

Jhonny Fabián Chiriguaya Torres

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a mi padre celestial por permitirme hacer este sueño realidad, a mis padres y hermanos por su apoyo y compañía incondicional, por creer en mis capacidades, a la universidad de Guayaquil por brindarme la posibilidad de ejercer mis estudios superiores, a mis docentes por su enseñanza, la cual será una herramienta útil en el desempeño de mi carrera, a mis compañeros Fabián y Ginger por el apoyo brindado durante varios semestres y a nuestro tutor Arq. Richard Calero por su paciencia y tiempo brindado.

Jeniffer Katherine Rodríguez Chila

AGRADECIMIENTO

Agradezco al Señor por permitirme lograr una de mis metas y enseñarme cada día
que pasa algo nuevo.

A mis Padres, mis hermanos que siempre creyeron en mí y sabían que lo lograría

A una Persona que me dio el empuje y la fuerza para no dejar la carrera.

A la Universidad de Guayaquil, especialmente a la Facultad de Ingeniería Química y
a todos los profesores, que nos formaron académicamente y nos enseñaron los
conceptos fundamentales para ejercer nuestra profesión bajo principios éticos.

A nuestro tutor Arq. Richard Calero quien tuvo la paciencia y dedicación, a el
gracias por apoyarnos guiarnos y exigirnos en todo este transcurso de tiempo que
conllevo la realización de este proyecto.

A mis amigos y compañeros los cuales compartí muchos momentos...

Jhonny Fabián Chiriguaya Torres

INDICE

DEDICATORIA.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
AGRADECIMIENTO.....	viii
INDICE	ix
RESUMEN.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	xv
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	xvi
JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	xvii
OBJETIVO GENERAL:	xviii
OBJETIVOS ESPECÍFICOS:.....	xviii
CAPITULO 1	1
1.1 Definición de Reestructuración	1
1.1.1 Reestructuración	1
1.2 Organización.....	2
1.3 Antecedentes históricos	2
1.3.1 Definición de banquetería.....	2
1.4 Antecedentes de las banqueterías	2
1.4.1 Edad antigua:	3
1.4.2 Edad media:	4
1.4.3 Edad moderna:	5
1.4.4 Edad contemporánea:.....	5
1.5 Definición de restaurante	6
1.6 Antecedentes de los restaurantes	6
1.7 La industria de restaurantes en Ecuador	7
1.8 Antecedentes referenciales	7
1.8.1 Antecedentes referenciales (Eventos “Don Chiri”)	7
1.9 Definición de gastronomía.....	8
1.10 Definición de cocina	9
1.11 Diseño de cocina	10
1.11.1 Con estilo de - L-:	11
1.11.2 Con estilo en línea:	12
1.11.3 Con estilo en -U-:.....	13

1.11.4	Con estilo de isla:.....	13
1.11.5	Con estilo paralelo:	14
1.11.6	Con estilo de península:.....	14
1.12	Equipos de Cocina.....	15
1.13	Definición de servicio	20
1.14	Definición de calidad	22
1.15	Buenas prácticas de manufactura	23
1.16	Locales e instalaciones	24
1.3.1	Recepción.....	27
1.17	1.4. Almacenamiento.	27
1.4.1.3	Control de inventarios.....	28
1.4.3.1	La satisfacción del cliente.....	29
1.17.1	1.4.4 Infraestructura.....	30
2.	METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN	31
2.1	Definición de Investigación de Mercados	31
2.2	Diseño de la Investigación.....	31
2.2.1	Metodología.....	31
2.2.3	Diseño del Cuestionario.....	32
2.3	Objetivos de la Investigación.....	32
2.4	Proceso de Muestreo	33
2.5	Determinación del tamaño de muestra.....	33
2.6	Análisis estadístico	34
CAPÍTULO III		41
3.	ESTUDIO TÉCNICO.....	41
3.1	Estudio Administrativo	41
3.2	Políticas empresariales.....	41
3.3	Organigrama de la empresa	42
3.4	Localización exacta	49
3.5	Descripción física	50
3.6	Ventajas competitivas	50
3.7	Capacidad instalada	50
3.8	Criterios para la ubicación de las tres zonas	50
3.9	Descripción física de cada una de las áreas	52
3.10	Equipos y utensilios	58

CAPÍTULO IV	59
4. ANÁLISIS FINANCIERO.....	59
4.1. Plan de Inversión	59
4.1.1. Plan de Inversión Inicial	59
4.1.2. Estructura de Financiamiento	60
4.1.3. Proyección de Producción	60
4.1.4. Proyección de Venta	60
4.1.5. Estado de Pérdidas y Ganancias Proyectado	61
4.1.5.1. Costos Operativos	61
4.1.5.2. Depreciación de Bienes	62
4.1.6. Flujo de Caja Proyectado.....	62
4.2. Análisis Financiero	63
4.2.1. Análisis de Rentabilidad	63
4.2.1.1. Tasa Mínima Atractiva de Retorno (TMAR)	63
4.2.1.2. Tasa Interna de Retorno (TIR).....	64
4.2.1.3. Valor Actual Neto (VAN).....	64
4.2.1.4. Recuperación de Capital	64
4.3. Punto de Equilibrio	64
CONCLUSIONES.....	66
RECOMENDACIONES	67
BIBLIOGRAFÍA	68
Anexos.....	69
1.1 CUESTIONARIO	72

LISTA DE ILUSTRACIÓN

Ilustración 1 Banquetería moderna.....	3
Ilustración 2 Restaurante con servicio a la americana	6
Ilustración 3 Fachada principal de la banquetería "Don Chiri"	8
Ilustración 4 Gastronomía contemporánea.....	9
Ilustración 5 Modelo de cocina en l	12
Ilustración 6 Modelo de cocina en i	12
Ilustración 7 Modelo de cocina en línea.....	13
Ilustración 8 Estilo en U	13
Ilustración 9 Estilo en isla	14
Ilustración 10 Con estilo paralelo.....	14
Ilustración 11 Estilo península	15
Ilustración 12 Freidora Industrial	15
Ilustración 13 Horno combinado	16
Ilustración 14 Campana extractora.....	16
Ilustración 15 Plancha	17
Ilustración 16 Grill	17
Ilustración 17 Mesa Refrigerada	17
Ilustración 18 Mesa Fría.....	18
Ilustración 19 Laminadora.....	18
Ilustración 20 Salamandra	19
Ilustración 21 Molino de Alimentos.....	19
Ilustración 22 Colador chino	19
Ilustración 23 Tablas de Picar	20
Ilustración 24 Asistentes de servicio de a & b	21
Ilustración 25 Buenas prácticas de manufactura a nivel empresarial.....	23
Ilustración 26 Ubicación de la banquetería "Don Chiri"	25
Ilustración 27.Comedor	25
Ilustración 28 Carta del lugar	26
Ilustración 29 Instalaciones del restaurante.....	27
Ilustración 30 Bodega.....	28
Ilustración 31 Comodidad	29
Ilustración 32 Espacio del Restaurante	30
Ilustración 33. Descripción de Funciones Ayudantes de Cocina	47
Ilustración 34. Descripción de Funciones Cajero.....	48
Ilustración 35 Ubicación exacta del lugar	49
Ilustración 36 Propuesta gráfica de zonificación	51
Ilustración 37 Plano general	51
Ilustración 38 Plano general	51
Ilustración 39 Plano propuesta	52
Ilustración 40 Plano propuesta	53
Ilustración 41. Plano Real Planta Baja	75
Ilustración 42. Plano Real Planta Alta.....	75

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Cuestionario pregunta 1	34
Tabla 2 Cuestionario pregunta 2 Aspecto servicio.....	35
Tabla 3 Cuestionario de pregunta 2 Aspecto del producto	36
Tabla 4 Cuestionario de pregunta 2 Aspecto de instalaciones	37
Tabla 5 Cuestionario de pregunta 3.....	38
Tabla 6 Cuestionario de pregunta 3.1 Mejoras.....	39
Tabla 7 Descripción de funciones	43
Tabla 8 Descripción de funciones	44
Tabla 9 Descripción de funciones	45
Tabla 10 Descripción de funciones	46
Tabla 11 Descripción de funciones	47
Tabla 12 Descripción de funciones	48
Tabla 13 Capacidad instalada.....	50
Tabla 14 Despensa de almacenamiento.....	54
Tabla 15 Frigorífico.....	54
Tabla 16 Lobby y bar	55
Tabla 17 Cocina central.....	56
Tabla 18 Plano comedor central	57
Tabla 19 Plan de inversión	58
Tabla 20 Plan de inversión inicial	59
Tabla 21 Estructura de financiamiento.....	60
Tabla 22 Proyección de producción	60
Tabla 23 Proyección de venta	61
Tabla 24 Estado de pérdidas y ganancias proyectado	61
Tabla 25 Costos operativos Fuente: Autores.....	61
Tabla 26 Cálculo de depreciación	62
Tabla 27 Flujo de caja proyectado	63
Tabla 28 Cálculo de la TMAR	63
Tabla 29 Recuperación de capital	64
Tabla 30 Costos operativos anuales	65
Tabla 31 Punto de equilibrio	65

RESUMEN

En este proyecto de Propuesta de reestructuración del área de cocina y servicio de la banquetería “Don Chiri”, ubicada en el cantón Daule de la provincia del Guayas. Se han analizado de manera exhaustiva cada una de las áreas que intervienen de manera directa con los procesos de producción y servicio del establecimiento. Aquí se realizan eventos dentro y fuera de la provincia, teniendo en cuenta que posee un pequeño salón con una capacidad para 30 personas, del mismo que se obtienen ingresos considerables, ya que a menudo es utilizado para eventos corporativos dentro de un paquete todo incluido en cuanto a alimentos y bebidas se trate. Como metodología de trabajo usada en nuestra investigación se eligió el método descriptivo con dos tipos de enfoques, el cualitativo y el cuantitativo, en esta propuesta se utilizaron diferentes técnicas como: encuestas, entrevistas y análisis de infraestructura, las cuales permiten conocer desde distintos puntos de vista los problemas que en la actualidad afronta la banquetería “Don Chiri”. La población alcanzada para nuestra investigación fue de 320. Comensales tanto en afluencia activa y pasiva, logrando obtener los resultados requeridos para la investigación. Dentro del análisis interno se detalla cada uno de los aspectos observados durante el servicio y producción dentro de sus respectivas áreas. Esta información recopilada servirá para analizar los puntos a favor y en contra que se tomarán en cuenta para la observación de la propuesta.

PALABRAS CLAVES:

Reestructuración de restaurante, Don Chiri, Planos arquitectónicos, Estudio de mercado, Análisis de Infraestructura.

INTRODUCCIÓN

Este negocio es una pequeña empresa familiar ubicada en Daule cuyo propietario es el Sr. Jhonny Chiriguaya, más conocido como Don Chiri motivo por el cual surge el nombre de su banquetería, la misma que empieza sus funciones el 20 de noviembre del 2009, con la finalidad de brindar servicio y alimentación a comensales propios de la zona y de lugares aledaños.

En la actualidad, la banquetería “Don Chiri” cuenta con el menaje necesario para brindar servicio de alimentos y bebidas a 500 personas, además posee dentro de sus instalaciones un salón con un área de 6 x 12 metros cuadrados, dentro de este salón cuentan con un bar del cual salen bebidas nacionales e internacionales. Su principal prioridad es buscar la excelencia y calidad del buen servicio, por lo cual es de suma importancia mejorar la función de los espacios de las áreas de cocina y servicio.

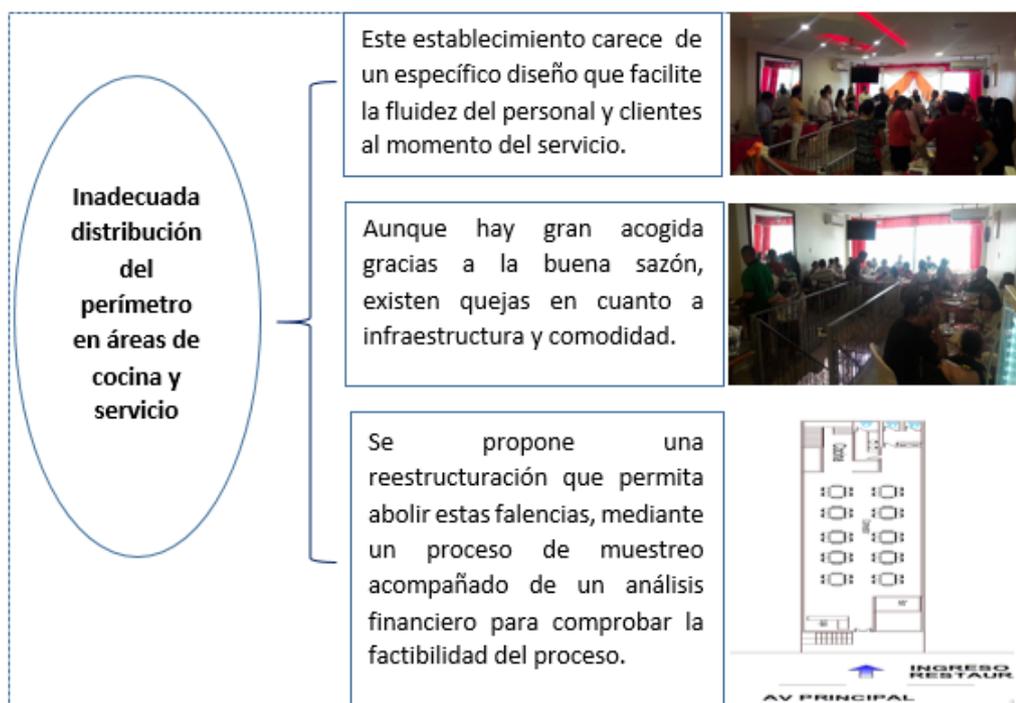
El análisis financiero va a permitir determinar la factibilidad al momento de realizar cambios en la infraestructura del establecimiento.

El salón de eventos de una banquetería esta creado con la finalidad de acoger comensales y brindarles a estas experiencias únicas antes, durante y después de cada evento.

En resumen, en esta banquetería se trabaja con amor y humildad, y se tiene en cuenta que lo primordial para llevar a cabo sus actividades cotidianas es la entera satisfacción del cliente, además se cuenta con una extensa gama de producción totalmente fresca y gourmet en la que se utiliza materia prima de primera calidad.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la banquetería “Don Chiri” que se encuentra ubicada en el cantón Daule provincia del Guayas, se ha observado que gran parte de sus falencias se enfoca en la mala distribución de los espacios dentro del perímetro del establecimiento, ya que durante las horas laborales el personal de servicio se produce mucha incomodidad al transitar por el área de trabajo, limitando la fluidez de actividades entre colaboradores y comensales, además de falencias en el área almacenamiento lo cual impide el uso apropiado de la materia prima al momento de implementarlos en la cocina, entre otras, lo cual logra que el producto final que se entrega no cumpla a totalidad las expectativas del cliente, dejando como secuela que la gran cantidad de demanda por querer adquirir el servicio no sea atendido en su 100%, por esta razón la poca afluencia de comensales al establecimiento gastronómico.



JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Analizando la presente situación de la banquetería “Don Chiri”, se ha determinado realizar una Propuesta para la reestructuración de las áreas de servicio y cocina del antes mencionado establecimiento, con el fin de obtener un efecto favorable.

Ya que a lo largo de una indagación se logró notar en distintas ocasiones que en la banquetería “Don Chiri” se pueden degustar exquisitas preparaciones tanto nacionales como internacionales dentro de un ambiente acogedor, pero a su vez totalmente reducido, y se vio la necesidad de realizar la propuesta antes mencionada, porque sin lugar a dudas dicha banquetería posee alimentos únicos los cuales difícilmente se encuentran en los alrededores del cantón Daule de la provincia del Guayas.

Con esta propuesta de reestructuración se aspira obtener una mejor fluidez tanto de los colaboradores, como de los comensales, para que estos puedan ejercer sus funciones de una manera ágil y segura para ambas partes, precisamente también se propone que estas modificaciones estén dirigidas a las áreas de servicio y cocina, para que exista un superior uso del perímetro actual de las áreas antes mencionadas.

Estos cambios van a permitir abolir las falencias que se presentan actualmente en las áreas de servicio y cocina de la banquetería “Don Chiri” alcanzando así incrementar a la cantidad disponible del espacio correspondiente, la cual se estima que será de 90 personas dentro de las instalaciones, y al incremento de eventos entre los paquetes que tienen a disposición.

OBJETIVO GENERAL:

- Reestructurar el área de producción y servicio de la banquetería “Don Chiri” ubicada en el cantón Daule de la provincia del Guayas, a través del análisis y diseño de la infraestructura que maneja el actual establecimiento.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Indagar de manera exhaustiva los antecedentes referenciales de la banquetería “Don Chiri”, los mismos que servirán como aporte esencial dentro de la propuesta planteada.
- Realizar un estudio de mercado a fin de determinar las necesidades de infraestructura.
- Diseñar el plano arquitectónico, en base a las necesidades actuales reutilizando el mismo espacio.
- Elaborar un análisis financiero para determinar la factibilidad al momento de realizar cambios en la infraestructura.

CAPITULO 1

1. ESTUDIO DE MERCADO

1.1 Definición de Reestructuración

Reestructuración es un concepto bastante amplio que hace referencia al reordenamiento, reorganización o modificación de estructuras en ámbitos y espacios específicos con el fin de mejoramientos en todos sus contextos, y así obtendremos un buen ambiente físico para nuestros comensales.

1.1.1 Reestructuración

Una estructura es un todo compuesto por diversas partes. Dichas partes proceden a organizarse de manera diferente, o se agregan o eliminan algunas.

Reestructuración

Por lo tanto, refiere a la modificación o alteración de una estructura ya que la idea de estructura es muy amplia. Por ejemplo: “El gobierno anunció una reestructuración del Ministerio de Economía”, “Vamos a tener que hacer una reestructuración en la empresa para reducir costes

Podría decirse que todo aquello que se considera como estructura es susceptible de una reestructuración. Podríamos decir que en lo absoluto reestructuración no solo se rige o constituye en modificar sino también en quitar o eliminar con el único fin de mejorar en todo su esplendor la calidad de un determinado negocio.

En una empresa, por otra parte, la reestructuración puede incluir cambios en el presupuesto, la producción o la plantilla de trabajadores por lo tanto cabe recalcar que los cambios no solo son físicos sino involucra un sin número de cambios que puede darse en algo intangible o tangible, por ejemplo:

El dueño de una compañía que pretenda realizar una reestructuración puede decidir dejar de fabricar un determinado producto, aumentar la inversión en el área de recursos

humanos, contratar a un nuevo gerente, lanzar otra marca y modificar el lema o slogan de la firma.

1.2 Organización

Es un ente social regido por unas normas; la organización debe ser sin o con ánimo de lucro, está conformada por un grupo de personas que procuran obtener unos fines, cada uno de ellos tienen a cargo una serie de actividades, y deben contar con unos recursos materiales necesarios los cuales crean una estructura consistente para facilitar la elaboración eficiente y eficaz de los procesos, además debe plantear unos objetivos en dónde se encaminen hacia la satisfacción de los clientes tanto internos como externos.

1.3 Antecedentes históricos

1.3.1 Definición de banquetería

Una banquetería es una organización dedicada a la preparación de eventos, comida o cena en grandes o pequeñas cantidades mediante un servicio contratado denominado catering.

Cuyas bases esenciales son el diseño y la gastronomía, además de contar con profesionales que le ayudaran en la selección del mejor menú de acuerdo al tipo de celebración, estas personas se encargaran de un eficaz asesoramiento desde el momento de cotizar hasta la hora del evento.

1.4 Antecedentes de las banqueterías

Indagar a cerca de la organización de eventos denota desde la época griega hasta la actualidad, esto despeja dudas de evolución en los banquetes debido a las necesidades del ser humano.



Ilustración 1 Banquetería moderna

1.4.1 Edad antigua:

A lo largo de los años las banqueterías se han destacado como un símbolo que hace hincapié en el servicio de alimentos y bebidas, ya que desde el año 700 A.C. nace la primera civilización oriental, la misma que conto con un imperio muy extenso ubicado en Hammurabi, esta era una ciudad llena de lujos en la cual se ofrece el primer banquete siendo anfitrión Baltasar hijo de Nabucodonosor.

Por su parte Egipto también formo parte de los sitios con mejor calidad de vida para los aristócratas de la época, pero el pueblo llevo una vida paupérrima.

Como dato importante se conoce que en la antigua Grecia el banquete era conocido como “symposio” cuyo significado es reunión de bebedores, lo cual era común en los griegos, y hasta el siglo II A.C. hasta el siglo III D.C se conocían 72 clases de pan.

Mientras que para los judíos la celebración más importante era la pascua, donde realizaban banquetes siguiendo las normas de un ritual que correspondía a sus creencias religiosas con normas alimenticias.

Mientras que Roma se dio a conocer por el excesivo derroche de recursos utilizados en cada banquete, y con su costumbre de cinco comidas al día con dos tipos de platos,

ellos se destacaron por ser los mejores anfitriones de la época en el siglo I A.C. hasta el siglo V D.C.

El mejor anfitrión romano que además escribió un libro llamado “De Re Coquinaria” fue Marcus Apicius siendo denominado como el libro más legendario y completo en materia gastronómica.

Mientras que también existe un libro en el que se plasma la burla sobre las costumbres de la época llamado “Satyricon” escrito por Petronio.

1.4.2 Edad media:

En Europa mientras transcurría la edad media se fue perdiendo la costumbre de brindar un servicio de mesa debido a las invasiones, pero poco a poco se fue recuperando con la implementación de las mesas rústicas de madera.

Ellos tenían diversas costumbres como: usar manteles un tanto finos dependiendo la clase social de los invitados, no comían con tenedores ni servilletas o individuales, comían carne disecada mediante una hogaza a base de pan y esta era consumida con los dedos, por lo general tenían perros debajo de cada mesa para que estos comiesen los sobrantes.

Durante la misma época los franceses refinaron las mesas, datos revelan que el emperador de la época tenía mesas oro y plata.

Mientras que los frailes crearon excelentes platos y dieron origen a los primeros licores implementando vinos con tonos frutales.

Constantino durante el siglo VI hizo construir un salón de fiestas, en el cual ya se podían apreciar eminencias e lujo e inclusive vasijas, vajillas y bandejas hechas en oro, es aquí donde empieza la implementación de una refinada etiqueta y el uso de tenedores.

1.4.3 Edad moderna:

El refinamiento en cuanto al servicio en Mesoamérica no solo se dio en la alta sociedad, sino que fue una costumbre adoptada por todas las clases sociales, empezaban a enseñarles a los más pequeños el buen uso de los utensilios implementados en la alimentación, pero en los niveles más altos se celebraban los banquetes con mayor exageración incluyendo en su alimentación una bebida realizada a base de cacao y hongos alucinógenos.

En cambio, en Inglaterra, España y Francia en el ámbito gastronómico se da un giro que da cabida a banquetes ya decorados, con alimentos exportados y una serie de características que daban a los asistentes una sensación de satisfacción absoluta en un tiempo prolongado.

1.4.4 Edad contemporánea:

Es el 1789 donde se inicia una etapa en la cual Francia se destaca por tener los mejores libros de autores de cocina a nivel mundial como: **Jean Anthelme Brillat, Savarin, Grimod de la Reynière, Antonio Carême, José Berchoux**, además es denominado como el país que revolucionó las tendencias culinarias.

Uno de los banquetes más recordados en la historia es el “de los tres emperadores”, que fue elaborado por el chef del café Anglais en el día siete del séptimo mes de 1867 de nombre Dugleré.

Luego surge la aparición del servicio americano con el nacimiento de los restaurantes un lugar en donde los platos se manipulan servidos desde la cocina.

Esta época marcó un periodo de refinamiento en París, los vestidos, el lujo, los buenos modales y el lujo en los alimentos convirtieron a París en la capital del mundo.

Poco después llegando a los años 30 Fernand Point crea nuevas tendencias de preparación, por ejemplo: legumbres al dente, pescados en rosa, implementando platillos con calidad.

Se formaliza un servicio menos elegante y con mayor eficiencia, con majares salseados y en pequeñas cantidades que enamoran el gusto y la vista del comensal, buscando la originalidad en base a la sencillez.

1.5 Definición de restaurante



Ilustración 2 Restaurante con servicio a la americana

De acuerdo la definición del Ministerio de Turismo del Ecuador, (2015), “los restaurantes son aquellos establecimientos que, mediante un precio, sirvan al público toda clase de comidas y bebidas, preparadas en el mismo local, las mismas que pueden ser complementadas con entregas a domicilio”

1.6 Antecedentes de los restaurantes

El término “restaurante” es de origen francés, y fue utilizado por primera vez en París, al designar con este nombre un establecimiento fundado alrededor de 1765, en el que se servían bebidas y comidas peor como algo distinguido a las posadas, tabernas y casas de comida. Su éxito fue inmediato y numerosos restaurantes fueron abiertos. Eran atendidos por camareros y mayordomos que habían abandonado sus empleos. En otros países, el restaurante, tal como lo conocemos hoy, data de las últimas décadas del siglo XIX, cuando pequeños establecimientos, con éste nombre comenzaron a competir con

los hoteles ofreciendo abundantes comidas, elegantemente servidas y a precios razonables. (Rivadeneira, 2010)

En Londres el primer restaurante se abrió en 1873. En España y otros países de habla Castellana, también comenzó a propagarse el nombre de restaurante, como un tipo de establecimiento que se dedicaba en especial a servir comidas. Hoy la palabra fonda designa a un restaurante, generalmente muy modesto. Las tabernas llegaron al continente americano con los colonizadores (Rivadeneira, 2010)

1.7 La industria de restaurantes en Ecuador

En el año 2013, fueron investigadas a nivel nacional 1.164 empresas. Del total de empresas, el 29% se dedicaron a la actividad de Hoteles y Restaurantes y el 71% a la de Servicios. A nivel regional, la Sierra y la Costa son las regiones que aportan a la investigación con el mayor número de empresas. En cuanto a Hoteles y Restaurantes 202 (59%) empresas son de la Sierra y 115 (33%) pertenecen a la Costa y 25 (7%) entre las Regiones Amazónica e Insular. En cuanto a Servicios como tal existen 517 (63%) empresas que pertenecen a la Sierra y 284 (35%) a la Costa y el 17 (2%) en la Región

Amazónica. Las empresas ubicadas en las provincias de Pichincha y Guayas, son las que engloban al mayor número, al interior de sus regiones, con el 78% y 79% respectivamente. En conjunto, las dos provincias representan el 75% del total nacional de empresas investigadas; constituyendo además los principales polos de la actividad.

1.8 Antecedentes referenciales

1.8.1 Antecedentes referenciales (Eventos “Don Chiri”)



Ilustración 3 Fachada principal de la banquetería "Don Chiri"

Este negocio es una micro empresa familiar ubicada en Daule provincia de Guayas, cuyo propietario es el Sr. Jhonny Chiriguaya, más conocido como Don Chiri motivo por el cual surge el nombre de su negocio, empezaron con dos cocinas industriales que utilizaban en su antiguo restaurante y adquirieron dos samovares, 100 platos, 100 cubiertos y 100 vasos, luego gracias a la aceptación por parte de sus comensales en el primer evento, tienen su segundo contrato en una quinceañera.

Este negocio comienza sus actividades con un capital de \$6000 dinero que surge de un préstamo bancario, a medida que han pasado los años el negocio ha ido creciendo en cuanto a implementos e inversión monetaria, invirtiendo hasta la actualidad unos \$50000 porque ha adquirido variedad de platos, cubiertos y copas, también una freidora, una vaporera, marmita, además de una cocina que adecuó con horno y plancha e incluso cuenta con una gama de mesas, sillas y mantelería, cabe tener en cuenta que en la actualidad dicha inversión le permite brindar servicio a 500 personas.

Brinda una variedad de entradas, sopas, cremas, pate, en cuanto a platos fuertes posee todo tipo de proteínas, relata que en su cocina tiene 4 colaboradores, los mismos que ofrecen una producción totalmente fresca y gourmet en la que se utiliza materia prima de primera calidad, motivo por el cual su servicio se orienta a un estatus medio - alto.

Pero, cuyo déficit se centra en la falta de espacio físico, lo cual no les permite brindar al comensal un servicio adecuado ya que el problema persiste en las áreas de mayor importancia dentro del establecimiento que son cocina y servicio, en cuanto a cocina no se cuenta con la distribución adecuada de espacios y en cuanto a servicio se tiene un pequeño salón el cual se usa para conferencias pequeñas y restaurante, pero abarca un total de 40 personas lo cual no genera el ingreso necesario.

1.9 Definición de gastronomía

Gastronomía proviene del griego gastrós que significa estómago y gnomos – ley de conocimiento, entonces se deduce a la gastronomía como la ciencia que estudia la relación existente entre el ser humano y el medio ambiente, incluyendo los sentidos del gusto, vista y olfato, lo cual conlleva al descubrimiento de nuevas técnicas culinarias.



Ilustración 4 Gastronomía contemporánea

1.10 Definición de cocina

Del latín coquina, Puede ser el ambiente dedicado a esa tarea en un hogar o el espacio específico en un restaurante, por ejemplo. En la cocina, por lo general, pueden lavarse, cortarse, hervirse, asarse, fritarse o guisarse los alimentos.

Por otra parte, se conoce como cocina al aparato que permite cocinar la comida. En este sentido, el término se utiliza como sinónimo de horno. La cocina puede contar con hornillos, fuegos, parrilla y otros componentes, que se utilizarán de acuerdo a la comida que se desea preparar. La cocina puede funcionar a gas, electricidad o carbón, por ejemplo.

La noción de cocina también permite referirse al arte gastronómico o a la manera especial de cocinar de cada país, región o cocinero por lo tanto este texto culmina con un mensaje concreto y es el de que un cocinero o chef debe conocer en todo su esplendor el lugar donde elabora cada plato ya que este lugar debe considerarse un templo para el cocinero o chef.

Dentro de la cultura de un territorio la forma en la que se alimentan sus habitantes es uno de los elementos que más interesan

Tal es así que en las grandes ciudades los hábitos alimenticios suelen ser a base de comida rápida, alimentos pre-cocinados y sustancias poco naturales; en cambio, en las zonas rurales la cocina suele basarse en alimentos naturales, incluso en muchos casos con productos que provienen de la misma tierra.

Por último, podemos decir que se conoce como sal de cocina a la sustancia blanca y cristalina que se utiliza como condimento. La sal, a nivel general, es el cloruro sódico.

1.11 Diseño de cocina

El desempeño del área de cocina y servicio depende mucho de la organización del espacio destinado para la preparación de los alimentos, por esto es importante que dicho espacio valla de la mano con la cantidad estimada de comensales que el establecimiento acoja a diario, del tipo de operación de se espera realizar en esta y de la clase de servicio que se espera ofrecer.

Además, es importante que antes de rediseñar un área de cocina se cuente con una previa planificación y con la ayuda de profesionales que lleven a cabo el objetivo deseado.

Los puntos esenciales a conocer son los que a continuación se presentan:

- Tener claro el tipo de servicio que se ofrecerá en el establecimiento a readecuar.
- De cuanto espacio se dispone para realizar los cambios
- La cantidad de productos que se van a almacenar y cuáles son los que a diario se van a utilizar, para resolver problemas de capacidad de almacenamiento.
- Mediante que mecanismos se llevara a cabo la transformación de materia prima.
- Con que áreas contamos y cuales se pueden aludir para mejorar la actual.
- Con cuantos colaboradores se cuenta en el área de cocina.
- Calcular el tiempo estimado para readecuar el área sin afectar las ganancias del negocio.
- Asegurarse de contar con la reglamentación adecuada para llevar a cabo este tipo de labor.
- Tener en cuenta que ciertos artículos son inamovibles y se debe buscar la manera de hacer la adecuación sin que esta afecte el bienestar de los mismos.

- Calcular el presupuesto necesario para implementar equipos que permitan la seguridad y el control del área, así como el tipo de seguro que se contratará para precaver desastres naturales, accidentes, etc.
- Como podrá aportar al grado de comodidad de los colaboradores, para que realicen sus actividades laborales en un ambiente adecuado.

Generalmente el área con mayor concurrencia dentro de la dimensión de una cocina es la de cocina caliente, por esta razón su diámetro deberá ser mayor al de las otras áreas, de igual manera se deberá hacer una exhaustiva ubicación de los equipos que producen frío y los que producen calor.

También deberá considerarse que existen normas establecidas en el diseño y equipamiento de cocina las mismas que no se pueden pasar por desapercibidas,

- La altura que a menudo se ejecuta para pasillos de trabajo va de 0.90 a 1.20 m.
- Mientras que los pasillos auxiliares de circulación media deben oscilar entre 150 y 180m.
- Además, los pasillos de recepción de materia prima y circulación masiva deberán tener una altura que va de 2.10 a 2.30m.

Si se trata de cocinas grandes o medianas en longitud es suficiente con pasillos que lleguen desde 1.00m – 1.50m.

Cuando el asunto se trata de espacio y confort los modelos de cocina que mayormente se acoplan a las necesidades del ser humano son:

Las diversas estructuras de cocinas en cuanto a diseño y equipos de la misma en manejo de dimensión son:

1.11.1 Con estilo de - L-:



Ilustración 5 Modelo de cocina en l

Este tipo de distribución es ideal para cocinas que van de medianas a grandes, lo beneficioso de este modelo es que podemos obtener mayor amplitud, es recomendable que se las banqueterías o los negocios de mayor demanda alimenticia opten por este tipo de diseño debido a su estructura la cual permite mejor viabilidad.

Con estilo de -I-:

Aunque tiene semejanza con la anterior, en este caso durante la preparación de los alimentos pueden trabajar dos personas en un mismo espacio y el procedimiento es un tanto des complicado en comparación a las demás debido al mejor



desplazamiento con que se cuenta.

Ilustración 6 Modelo de cocina en i

1.11.2 Con estilo en línea:

El propósito de este diseño es que su ubicación sea en distancias comprimidas, la distribución de los productos a manipular resulta totalmente sencilla, permite la disponibilidad de laborar en un área amplia la cual da la posibilidad de visualizar de mejor manera los materiales y utensilios.



Ilustración 7 Modelo de cocina en línea

1.11.3 Con estilo en –U–:

Con una estructura de esta magnitud se puede trabajar siguiendo un proceso simultáneo que va desde la recepción de materia prima hasta el despacho de los platos hacia el comensal, sin correr riesgos potencialmente peligrosos para la salud, una de las ventajas de trabajar en este tipo de diseño es que permite laborar a más de



dos personas en la misma área.

Ilustración 8 Estilo en U

1.11.4 Con estilo de isla:

El concepto de las cocinas en forma de isla nació en Estados Unidos, general la idea principal de cocinas en isla es poder tener una mejor visualización a la sala y poder compartir con las personas que allí se encuentren mientras se preparan los alimentos, además de adicionar un determinado espacio para servirse en el mismo lugar. Es indispensable que las tuberías vallan por debajo del suelo en este estilo.



Ilustración 9 Estilo en isla

1.11.5 Con estilo paralelo:

A diferencia de las demás esta propuesta de cocina permite una doble entrada que pueden dar al salón de eventos o al restaurante, pero la desventada de la misma es que imposibilita el tránsito de varias personas debido al estrecho espacio que se



crea.

Ilustración 10 Con estilo paralelo

1.11.6 Con estilo de península:

Con este tipo de diseño se certifica que todo el desplazamiento del personal sea en el centro, ya que genera una sensación de mayor espacio debido a que la propia

península crea un separador de espacios, la desventaja de este modelo es que no se puede aprovechar el espacio superior como en las cocinas en forma de L.



Ilustración 11 Estilo península

1.12 Equipos de Cocina

- Freidora Industrial. - Es usada en el mundo de la hotelería o la industria alimenticia, su nombre nos sugiere dos cosas importantes: la una que está destinada para freír, y la otra que fría en manera industrial, es decir en grandes cantidades. Pueden ser a electricidad o gas.



Ilustración 12 Freidora Industrial

- Horno combinado a vapor/Selfcooking center. - Estos hornos son los que añaden la opción al vapor a los programas de cocción clásicos.



Ilustración 13 Horno combinado

- Campana extractora. - Comúnmente llamada campana por su forma ya sea cuadrada, rectangular o redonda colgada en la parte superior de cocina, consta de unas láminas de acero inoxidable y un motor extractor el cual optimiza su función la cual es extraer los olores, vapor y calor que producen los alimentos cuando son preparados en la cocina.



Ilustración 14 Campana extractora

- Plancha. - Consta de una plancha de metal en el cual por conductividad se cocinarán los alimentos, la característica de este tipo de cocción es que se usa poca grasa y el alimento nunca toca el fuego por ende no atrapa sabores del humo como en el grill.



Ilustración 15 Plancha

- Asador o Grill. - Es un conjunto de varillas metálicas o de acero que es puesta sobre una base, su calor o fuego lo proporciona el carbón, madera, piedras y las modernas electricidad o gas, una de sus características principales a parte de dar cocción a los alimentos es aportar sabor a humo o madera con la cual se cocine dejando marcadas en el alimento las varillas del grill.



Ilustración 16 Grill

- Mesa de trabajo refrigerada. - Este equipo es muy útil en una cocina ya que se sirve como mesa de trabajo y refrigerador o congelador en su parte inferior lo cual facilita el trabajo del cocinero o de quien trabaje en ella.



Ilustración 17 Mesa Refrigerada

- Mesa fría. - Es muy parecida a la mesa refrigerada pero más completa, es su parte inferior consta de un refrigerador con una temperatura de -2 a 5 C, y en su parte superior mesa de trabajo con espacios para poner condimentos, ingredientes, vegetales etc., todo lo necesario para un menú frío y consta de una tapa.



Ilustración 18 Mesa Fría

- Laminadora. - Sirve para laminar o extender masas, puede ser manual o eléctrica eso vara según su tamaño o tipo.



Ilustración 19 Laminadora

- Salamandra. - Su principal función es gratinar los alimentos, pero también sirve para mantener caliente el mismo, es una caja de acero inoxidable la cual tiene en su parte interior y superior varillas de resistencias para las cuales función con electricidad o láminas de acero para las que funcionan con gas.



Ilustración 20 Salamandra

- Molino de alimentos. - Como lo especifica su nombre sirve para moler alimentos, es muy utilizado en la charcutería para sus preparaciones y su capacidad depende de su tamaño.



Ilustración 21 Molino de Alimentos

- Colador chino. - Es un colador o cernidor cónico de acero inoxidable con mango y malla fina o gruesa que ayuda separa o filtrar líquidos de hiervas, vegetales o alguna impureza.



Ilustración 22 Colador chino

- Tablas de picar. - Para apoyar el alimento y separarlo de la superficie y evitar el deterioro del cuchillo y tener mejor corte. En este utensilio se va a apoyar alimentos crudos y cocidos. Las ideales son hechas de policarbonato ya que es un material no tóxico, higiénico evitando la contaminación cruzada. Lo ideal es trabajar con un código de colores, cada color una actividad específica por decirlo así.
- ✓ Blanca = pastas, quesos, pan y similares.
- ✓ Verde = para frutas y verduras.
- ✓ Amarilla = para aves.
- ✓ Azul = para pescados y mariscos.
- ✓ Roja = para carnes rojas.
- ✓ Marrón = para alimentos cocidos.



Ilustración 23 Tablas de Picar

1.13 Definición de servicio

Con origen en el término latino *servitium*, la palabra servicio define a la actividad y consecuencia de servir (un verbo que se emplea para dar nombre a la condición de alguien que está a disposición de otro para hacer lo que éste exige u ordena).



Servicio

Esta noción brinda además la posibilidad de nombrar al ofrecimiento de una utilidad o función que desempeña un servidor a un cliente.

A nivel económico y en el ámbito del marketing, se suele entender por servicio a un cúmulo de tareas desarrolladas por una compañía para satisfacer las exigencias de sus clientes. De este modo, el servicio podría presentarse como un bien de carácter no material. Por lo tanto, quienes ofrecen servicios no acostumbran hacer uso de un gran número de materias primas y poseen escasas restricciones físicas.

Así mismo, hay que resaltar que su valor más importante es la experiencia. Por otra parte, es necesario destacar que quienes proveen servicios integran el denominado sector terciario de la escala industrial. Donde el único fin es resaltar el servicio brindado al cliente y que se distinga de una manera explícita de la competencia. Conjunto de acciones que tienen como objetivo satisfacer necesidades básicas y fundamentales del ciudadano como pueden ser la educación, la sanidad o el transporte.

En este sentido sería necesario establecer que existen multitud de tipos de servicio dentro de lo que es el citado sector económico. No obstante, entre los más significativos se encuentran los llamados servicios públicos y los servicios privados.

El primer tipo es aquel que se caracteriza porque engloba a una serie de actividades que son realizadas por profesionales que se encuentran trabajando para lo que es la Administración Pública de una ciudad, región o país.

El segundo tipo de servicios citado, el privado, sin embargo, se caracteriza porque define a las actuaciones que son realizadas por profesionales que dependen de empresas e industrias particulares y privadas.

Partiendo de todo ello podríamos establecer una diferenciación tal como la siguiente entre las dos clases de servicios citados. Así, por ejemplo, la asistencia sanitaria que se recibe en un hospital dependiente de la administración de la ciudad es un servicio público mientras que la contratación de un servicio de catering en una empresa es un servicio privado.

1.14 Definición de calidad

Para definir calidad debemos tener claro a que enfoque nos vamos a dirigir. El más clásico ejemplo que determina calidad es desde el punto cliente o consumidor final. Normalmente se estipula que cuando un producto o servicio cumple a cabalidad todas las exigencias del cliente estamos frente a una definición de calidad. Además, hay que tener en cuenta que dicho producto o servicio entra en un cuadro de valoración apenas lo obtiene el consumidor.

Se aprecia que la calidad de servicio es un complejo antecedente. Puesto que se evaluó a la calidad de servicio como una dependencia hacia el buen uso de los recursos humanos, ya que los encargados de implementar importancia en el servicio son las personas más no los productos, estos en cambio para competir en el mercado deben cumplir con la calidad necesaria.

Referencias normativas para la implementación de una actividad que involucre alimentos y bebidas.

Los siguientes documentos, en su totalidad o en parte, son referidos en este documento y son indispensables para su aplicación. Para referencias fechadas, solamente aplica la edición citada. Para referencias sin fecha, aplica la última edición del documento de referencia (incluyendo cualquier enmienda).

- Reglamento de Buenas Prácticas de Manufactura para alimentos procesados Decreto Ejecutivo 3253.
- Registro Oficial 696 del 4 de noviembre de 2002.
- ISO 9000, Sistemas de gestión de la calidad.
- Fundamentos y vocabulario ISO 14050, Gestión ambiental.
- Vocabulario. Ley de Turismo del Ecuador NTE INEN 0, Primera revisión, 2013-01, Estructura, Redacción y Presentación de Documentos Normativos.

NTE INEN 0, Primera revisión, Enmienda 1, 2014-04-28, Estructura, Redacción y Presentación de Documentos Normativos.

- OHSAS 18001, Sistemas de gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional Reglamento General a la Ley de Turismo. (Ecuador, 2015)

1.15 Buenas prácticas de manufactura

Son los principios básicos y prácticas generales de higiene en la manipulación, preparación, elaboración, envasado y almacenamiento de alimentos para consumo humano, con el objeto de garantizar que los alimentos se fabriquen en condiciones sanitarias adecuadas y se disminuyan los riesgos inherentes a la producción.



(Productividad, 2014)

Ilustración 25 Buenas prácticas de manufactura a nivel empresarial

La implementación de BPM es una herramienta básica para la obtención de productos seguros para el consumo humano, que se centralizan en la higiene y forma de manipulación. El Reglamento sobre Vigilancia y Control Sanitario de Alimentos y Bebidas, aprobado por Decreto Supremo N° 007-98-S. A, establece la obligatoriedad del uso de BPM para todos los establecimientos elaboradores-industrializadores de alimentos. (Castelmonte, 2013)

De las instalaciones y requisitos de buenas prácticas de manufactura

Artículo 3. De las condiciones mínimas básicas. - Los establecimientos donde se producen y manipulan alimentos serán diseñados y construidos de acuerdo a las operaciones y riesgos asociados a la actividad y al alimento, de manera que puedan cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Que el riesgo de adulteración sea mínimo.
- b) Que el diseño y distribución de las áreas permita un mantenimiento, limpieza y desinfección apropiada; y, que minimice los riesgos de contaminación.
- c) Que las superficies y materiales, particularmente aquellos que están en contacto con los alimentos, no sean tóxicos y estén diseñados para el uso pretendido, fáciles de mantener, limpiar y desinfectar.
- d) Que facilite un control efectivo de plagas y dificulte el acceso y refugio de las mismas. (BARREZUETA, 2015)

Normas básicas para instalaciones de restauración

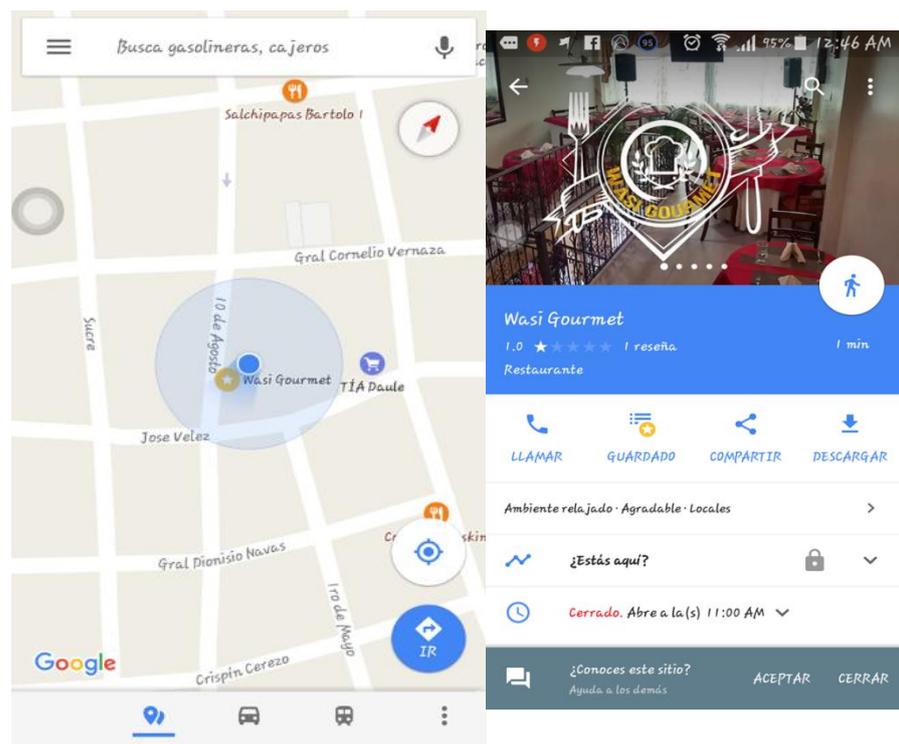
La legislación que afecta a los locales e instalaciones para el servicio de comidas y bebidas es amplia y diversa. Desde la clasificación general de los establecimientos hoteleros, donde ya se definían características, exigencias, etcétera., hasta la reglamentación para comedores colectivos, pasando por las legislaciones específicas, la normativa jurídica desarrollada es múltiple. (Gallego, 2002)

Es necesario aplicar normas internacionales: BPM (Buenas Prácticas de Manufactura), normas ISO, regirse al *codex alimentarius* internacional. Además del reglamento local y estatal, que también exige. (Gallego, 2002). En resumen, se puede asegurar que la aplicación y mantenimiento de esta legislación contribuye, sin duda, a elevar la calidad de los establecimientos que de una manera directa o complementaria se dedican al servicio de comidas y bebidas. (Gallego, 2002)

1.16 Locales e instalaciones

Se deberán tener en cuenta los siguientes puntos: Separación de las distintas zonas que intervienen en el trabajo, de acuerdo con lo que establece la legislación, añadiéndole una racional y lógica funcionalidad atendiendo al tipo de oferta. (Gallego, 2002)

- Áreas de fácil limpieza.
- Instalación de los equipos en las zonas apropiadas, facilitando el trabajo y su limpieza.
- Estudios ergonómicos que contemplen las necesidades/comodidades del trabajador para desarrollar su tarea.
- Circulación de materias primas, productos elaborados y personas.
- Acondicionamiento de temperatura para aquellos locales para pre elaboración o elaboraciones frías (cuarto frío, pastelería, etcétera.).
- Materiales adecuados de equipos, utensilios y mesas de trabajo. (Gallego, 2002)



*Ilustración 26 Ubicación de la banquetería “Don Chiri”
Ilustración 27.Comedor*

Menu

ENTREMESES

Riñones al Vino	\$ 2,00
Canelones	\$ 1,25
Ensalada Cesar	\$ 3,00
Pasta Alfredo	
Camarón	\$ 4,00
Pollo	\$ 3,50
Lasaña	
Sencilla	\$ 2,50
Completa	\$ 3,50

SOPAS

Caldo de Gallina	\$ 2,00
Locro de Papa	\$ 2,00
Dieta de Pollo	\$ 2,00

PIQUEOS

Papas Fritas	\$ 1,00
Wantan	\$ 2,50

PLATOS TÍPICOS

Seco de Gallina	\$ 3,50
Seco de Chivo	\$ 5,00
Guatita	\$ 3,50
Churrasco	\$ 3,25
Arroz con Menestra	
Moro Cristiano	
Gallo Pinto	
Pollo	\$ 3,25
Chuleta	\$ 3,50
Carne	\$ 3,25
Corvina	\$ 4,50

ESPECIALIDAD

Wasi	\$ 4,00
Suprema de Pollo en Salsa de Estragón	
Ensalada Fresca	
Arroz a la Finas Hierba	

PLATOS INTERNACIONALES

PROTEÍNAS

Pollo a la Plancha en Salsa Blanca	\$ 4,00
Chuleta en Salsa Chutney	\$ 4,50
Pollo Cordon Bleu Golf	\$ 4,50
Camarones Teriyaki	\$ 6,50
Camarones al Ajillo	\$ 6,00
Filet Mignon	\$ 5,50

GUARNICIONES

Legumbres Gratinadas	
Papas Rosti	
Ensalada Tropical	
Ensalada Alemana	

ARROCES

Arroz a la Jardinera	
Arroz con Chocho	
Arroz Chino	
Arroz con Espárragos	

POSTRES

Dulces de 3 leche	\$ 2,00
Tiramisu	\$ 2,50
Babarua	\$ 2,00

Ilustración 28 Carta del lugar

1.3.1 Recepción.



Ilustración 29 Instalaciones del restaurante

Para llegar a un producto final de calidad es necesario que el proceso de comedor sea el más adecuado por producto y así evitar que existan diferentes fenómenos físicos o químicos que puedan adulterar la composición de la materia prima. (Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria., 2015).

1.17 1.4. Almacenamiento.

El almacenamiento debe proteger a la materia prima de cualquier organismo patógeno que pueda alterar su composición de origen durante el tiempo que se encuentre almacenado. Normalmente en el área de producción y servicio de alimentos y bebidas se tiene distribuido la organización de materiales y materia prima de manera que no exista ningún tipo de contaminación. (Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria., 2015)

- Refrigerados o congelados (lácteos, cárnicos, pescados y mariscos)
- Frutas verdura, granos y similares. (cereales, semillas, harinas y otros)
- Vajillas y otros. (platos, manteles, cristalería, cubiertos)

- Productos de limpieza. (detergentes, desengrasantes, etc.)

1.4.1. Bodega.



Ilustración 30 Bodega

Los establecimientos de servicio de alimentos y bebidas disponen de lugares destinados a los almacenamientos y conservaciones de todas las materias primas y materiales a utilizar en el proceso de producción. Estos se almacenan en lugares que estén acorde a las características de conservación de la materia prima como las cámaras y economatos. (García, García, & Gil, 2011).

1.4.1.3 Control de inventarios.

Tener un almacén organizado, bien estructurado e inventariado, puede aportar a la eficiencia y eficacia de la economía de cualquier empresa. Se recomienda para llevar un mejor control de inventarios el sistema ABC, debido a que este sistema prioriza el producto principal llevándolo a una 70% de importancia, hasta un producto C llevándolo a un 10% restante que quiere decir no menos importante pero menos costoso para la empresa. (Escalona & Fernández, 2013).

1.4.3.1 La satisfacción del cliente.



Ilustración 31 Comodidad

1º puesto en mejor plato típico según el municipio de Daule en el año 2015. Y primer Restaurant Saludable en el cantón, título otorgado por el ministerio de salud en el presente año, mientras que los comensales los prefieren día tras día a pesar de las obvias falencias gracias a la exquisitez de los alimentos que se ofrece dentro del establecimiento gastronómico, basándose en la innovación del menú y el agrado de los clientes, pero lo que realmente importa es que los clientes obtengan una mejor experiencia dentro de las áreas de la banquetería, para lo cual se implementa la propuesta de reestructuración.

1.17.1 1.4.4 Infraestructura.



Ilustración 32 Espacio del Restaurante

"Hay dos tipos de trabajadores en Banquetería "Don Chiri". Los que hacen la comida y los que apoyan a las personas que hacen la comida." - John Schnatter

Nuestros equipos de apoyo proporcionan la infraestructura necesaria para permitir que nuestros operadores se concentren en las operaciones del restaurante y en las cuestiones importantes para Banquetería "Don Chiri" como las Personas, el Producto y el Servicio. En 1999, todos nuestro

CAPITULO II

2. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

2.1 Definición de Investigación de Mercados

“Se puede definir como la recopilación y el análisis de información, en lo que respecta al mundo de la empresa y del mercado, realizados de forma sistemática o expresa, para poder tomar decisiones dentro del campo del marketing estratégico y operativo.

Se trata, en definitiva, de una potente herramienta, que debe permitir a la empresa obtener la información necesaria para establecer las diferentes políticas, objetivos, planes y estrategias más adecuadas a sus intereses.

La American Marketing Association (AMA) la define como: «la recopilación sistemática, el registro y el análisis de los datos acerca de los problemas relacionados con el mercado de bienes y servicios»”. (González, 2014).

2.2 Diseño de la Investigación

2.2.1 Metodología

Para la realización de nuestro proyecto en cuanto al tema para la recolección de datos se procederá a utilizar una metodología cuantitativa, la cual nos ayudará a identificar posibles situaciones y tener un mejor enfoque del problema a estudiar, con lo que nos permitirá tomar mejores decisiones.

En la siguiente, se presenta una definición formal, de la metodología que se utiliza en este trabajo.

El método cuantitativo o tradicional se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado. Este método tiende a generalizar y normalizar resultados. (Bernal, 2006)

Luego de identificar la metodología a utilizar en la realización de nuestro trabajo, se procede a definir el tipo de investigación a utilizar, el mismo que nos ayudará con el propósito de nuestra investigación, en este caso se usará la investigación descriptiva, ya que nos permitirá enfocan en las características del grupo de interés a estudiar.

El grupo objetivo que se definió para realizar el levantamiento de datos son:

Hombres o mujeres, mayores de edad que sean clientes frecuentes de la Banquetería Don Chiri y puedan brindarnos la información solicitada.

2.2.2 Técnica de recolección de datos

La recolección de datos se la hará por medio de la técnica de la encuesta, la misma que está conformada en su mayoría por preguntas cerradas.

La encuesta se usa con el propósito de obtener datos para averiguar actitudes y opiniones, mediante preguntas hábilmente dirigidas. Tanto en la encuesta como en la entrevista el investigador no puede ver, palpar o manipular el motivo estudiado, necesita confiar en la información que le dan los investigados, por lo tanto no se pondrá disponer sino del material que el sujeto quiera o pueda proporcionarle. (Garcés, 2000)

2.2.3 Diseño del Cuestionario

La herramienta que se utilizará en la realización de la encuesta es un cuestionario semi estructurado, que está compuesto de preguntas cerradas en su mayoría, con la finalidad de cumplir con el objetivo del estudio.

El modelo del cuestionario utilizado se lo podrá encontrar en el **Anexo**.

2.3 Objetivos de la Investigación

Los objetivos que se han planteado para la realización de la investigación de mercados, son los siguientes:

- Conocer la frecuencia de consumo en la banquetería Don Chiri.
- Determinar el nivel de satisfacción que sienten los clientes de la banquetería Don Chiri en cuanto a: Infraestructura, productos y servicios.

- Investigar si los clientes consideran que debe existir mejoras en la banquetería Don Chiri.

2.4 Proceso de Muestreo

En vista de que no podemos cuantificar la población de clientes que frecuentan la banquetería Don Chiri, asumiremos que es una cantidad considerable y alta, lo que nos permite utilizar una población infinita.

Por lo tanto, el cálculo del tamaño de muestra para nuestra investigación de mercados, se la determina con la siguiente fórmula correspondiente a una población infinita:

$$n = \frac{Z^2 * p * q}{e^2}$$

Fuente: (Méndez, 2006)

Donde:

Z = valor estadístico que se obtiene de acuerdo al nivel de confianza

p = probabilidad de éxito u ocurrencia

q = probabilidad de fracaso

e = Margen de error sobre la muestra

2.5 Determinación del tamaño de muestra

Tomando en consideración que trabajamos con una población infinita, se definen los valores a considerar para la determinación del tamaño de muestra:

Z = 1.96, trabajando con un 95% de nivel de confianza

p = 0.50 (50% de éxito)

q = 0.50 (50% de fracaso)

e = 0.055 (5.5% sobre el total de la muestra)

Reemplazando los valores en la fórmula tenemos:

$$n = \frac{1.96^2 * 0.50 * 0.50}{0.055^2} = 317$$

Se procederán a realizar 320 encuestas.

2.6 Análisis estadístico

Se procederá a realizar un análisis por cada una de las preguntas planteadas al grupo objetivo dentro de nuestra investigación.

1.- ¿Con qué frecuencia usted visita la banquetería Don Chiri?

VISITA A DON CHIRI	FRECUENCIA	%
Frecuentemente	207	64,7%
De vez en cuando	103	32,2%
Rara vez	10	3,1%
TOTAL	320	100,0%

Tabla 1 Cuestionario pregunta 1

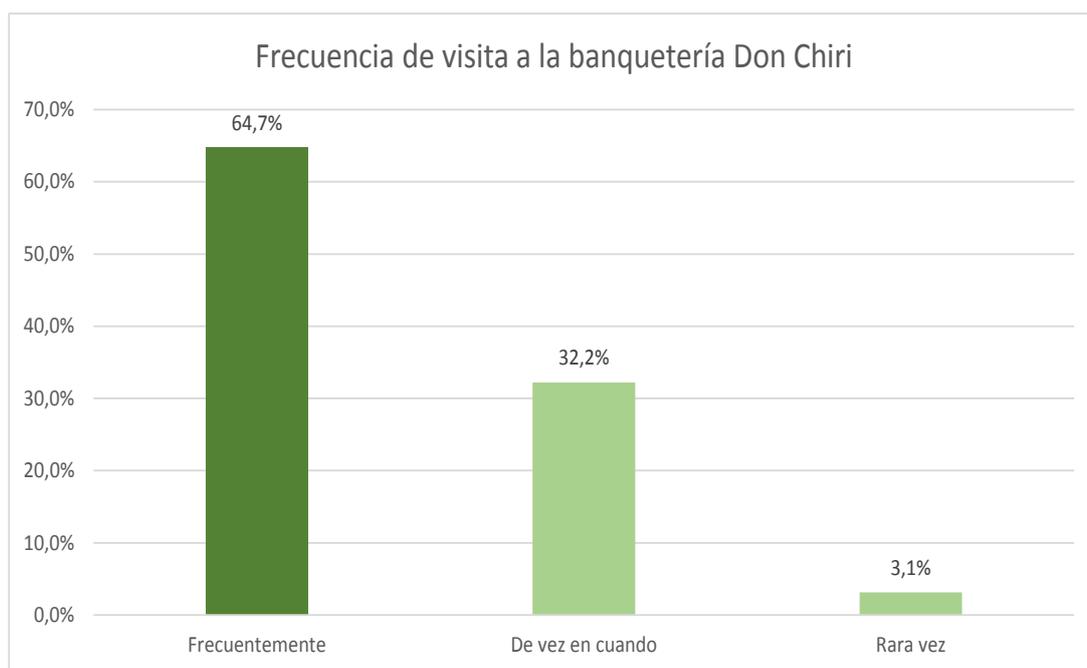


Ilustración 31 Frecuencia de visita

Se puede observar que el 64,7% de los encuestados si acuden frecuentemente a la banquetería Don Chiri, mientras que sólo un 3,1% van rara vez, lo que indica que tenemos un buen porcentaje de visita por parte de los clientes al establecimiento.

2.- Nivel de satisfacción en cuanto a ...

ASPECTO (Servicio)	PROMEDIO
A.- La atención del personal es cordial y amable	4,07
B.- Conocimiento de las promociones por parte de los empleados	3,98
C.- Agilidad en la atención y despacho	3,42
D.- Personal de servicio debidamente uniformado	4,37

Tabla 2 Cuestionario pregunta 2 Aspecto servicio

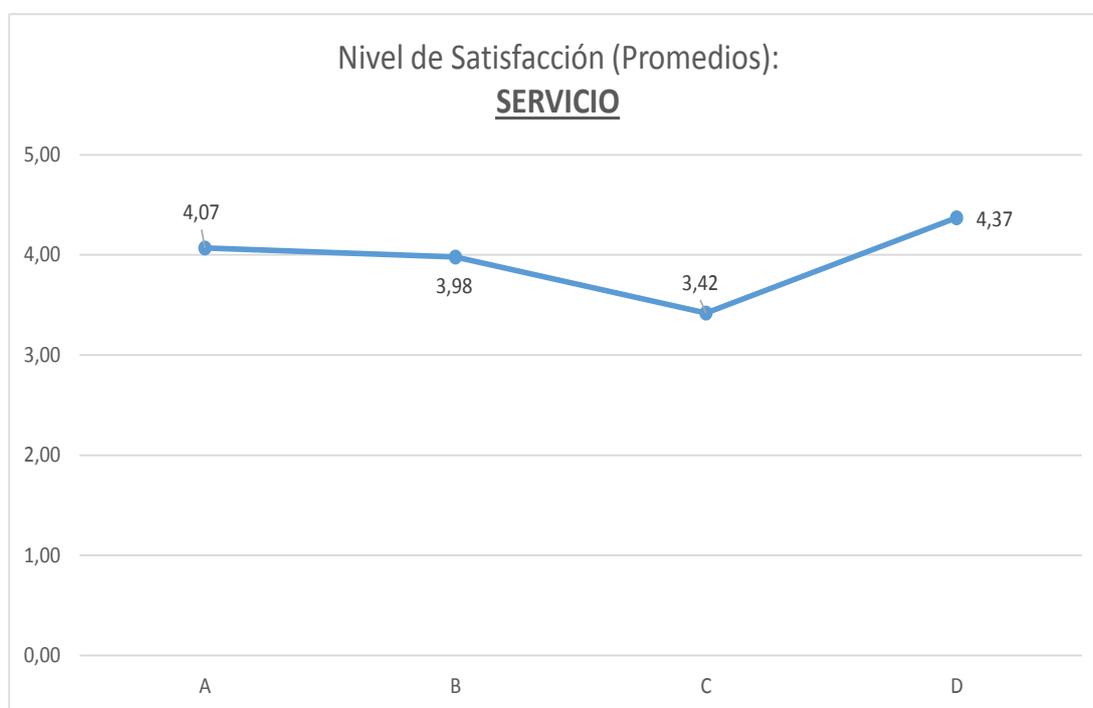


Ilustración 32 Nivel de satisfacción servicio

El aspecto que se encuentra mejor evaluado en cuanto a la categoría SERVICIO hacia el establecimiento la banquetería Don Chiri fue que “Personal de servicio debidamente uniformado” con un promedio de 4,37, mientras que el atributo en cuanto a la “agilidad y atención en el despacho” tiene una calificación de 3,42.

ASPECTO (Producto)	PROMEDIO
A.- Calidad en cuanto al sabor de los productos	4,71
B.- Temperatura adecuada de los alimentos	4,39
C.- Presentación del producto	3,74
D.- Variedad en el menú	4,18
E.- Satisfacción relación calidad/precio	4,03

Tabla 3 Cuestionario de pregunta 2 Aspecto del producto

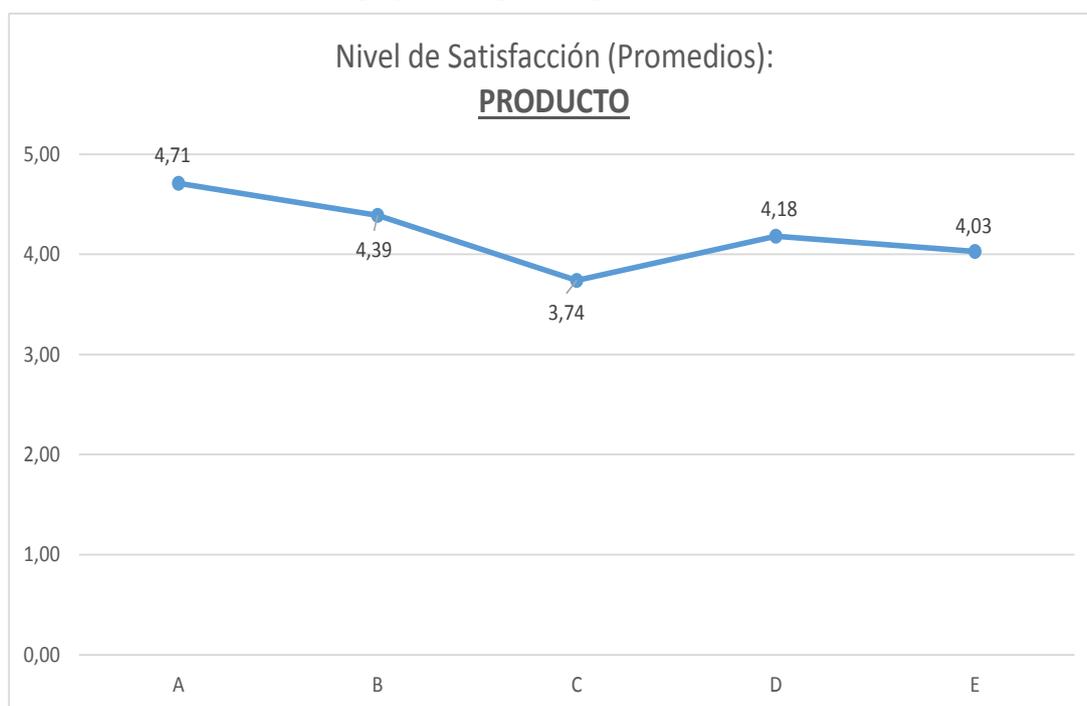


Ilustración 33 Nivel de satisfacción del producto

En términos generales la mayoría de los puntos tienen una buena calificación, destacando en la categoría PRODUCTO por parte de la banquetería Don Chiri fue “Calidad en cuanto al sabor de los productos” con una calificación promedio de 4,71 donde tenemos por encima de satisfecho, esto nos da una pauta de que en cuanto a producto si tiene una buena aceptación la empresa, el único atributo evaluado con calificación un poco baja es en cuanto a la presentación del producto.

ASPECTO (Instalaciones)	PROMEDIO
A.- Infraestructura adecuada para el servicio de comedor	3,15
B.- Espacios cómodos para el área de servicio	2,97
C.- Mantenimiento en las instalaciones Sanitarias del restaurante	4,29
D.- Materiales y utensillos en buen estado	4,06

Tabla 4 Cuestionario de pregunta 2 Aspecto de instalaciones

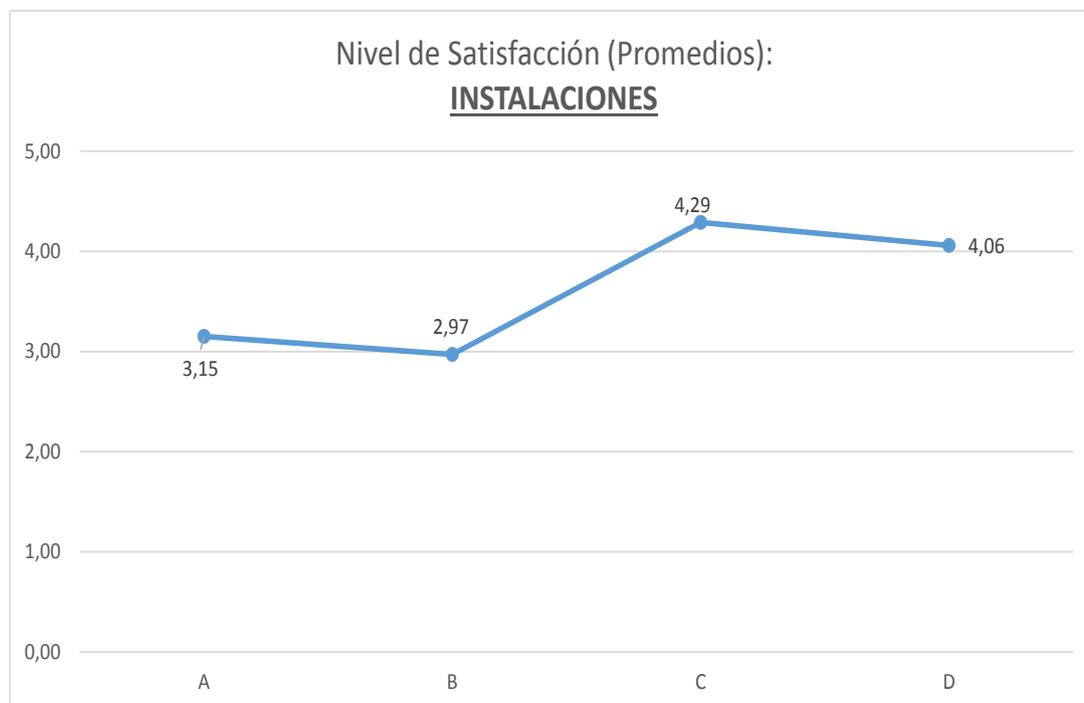


Ilustración 34 Nivel de satisfacción de las instalaciones

Observando las evaluaciones de la categoría INSTALACIONES en cuanto a la infraestructura de la banquetería Don Chiri, se pudo concluir que es uno de los aspectos a poner mucho énfasis para nuestra propuesta de mejora ya que son calificaciones por debajo de satisfecho, sobre todo en los puntos “Infraestructura adecuada para el servicio de comedor” y “Espacios cómodos para el área de servicio”.

3.- ¿Usted considera que el establecimiento la banquetería Don Chiri necesita mejoras?

NECESITA MEJORAS?	FRECUENCIA	%
SI	289	90,3%
NO	31	9,7%
TOTAL	320	100,0%

Tabla 5 Cuestionario de pregunta 3

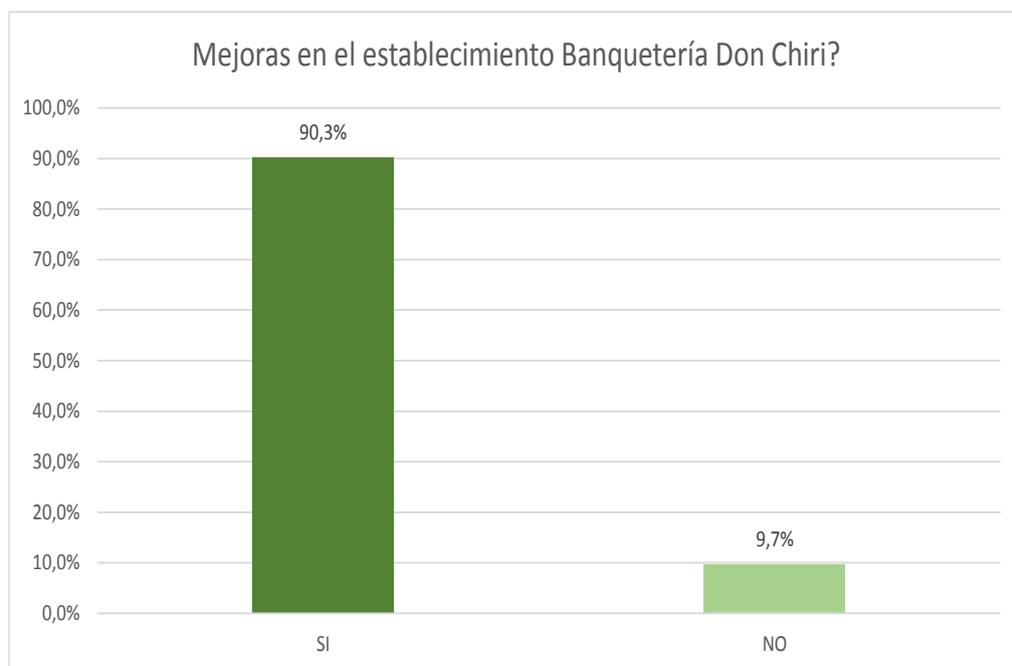


Ilustración 35 Nivel de mejoras

Se puede notar que el 90,3% de los clientes encuestados indican que deben existir mejoras en el establecimiento de la Banquetería Don Chiri, asumiendo que esto ayudaría mucho para beneficio de los clientes actuales y potenciales.

3.1.- ¿Qué tipo de mejoras?

TIPO DE MEJORAS	FRECUENCIA	%
Infraestructura	205	70,9%
Servicio	123	42,6%
Menú	38	13,1%
TOTAL	289	100,0%

Tabla 6 Cuestionario de pregunta 3.1 Mejoras

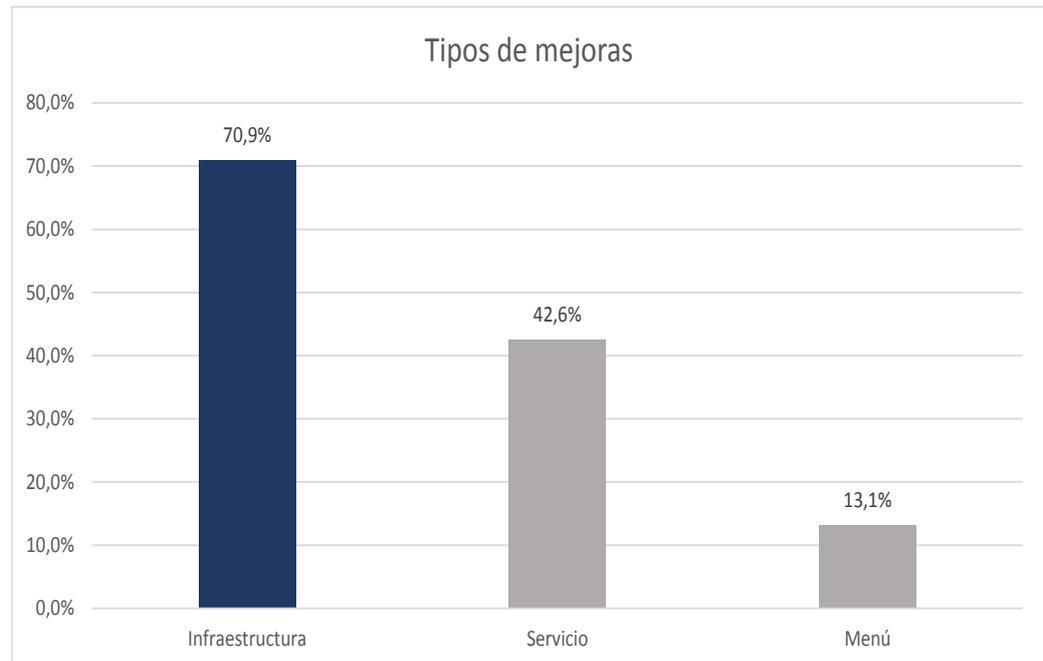


Ilustración 36 Tipos de mejoras

De los clientes encuestados y que mencionaron deben existir mejoras en la banquetería, tenemos que un 70,9% es con respecto a la infraestructura, seguido por el servicio con el 42,6% y finalmente variedad en el menú con un porcentaje mucho menor, en cuanto a la mejora en la Infraestructura es un porcentaje importante a considerar en la propuesta de reestructuración.

5.- En sentido general, ¿Cómo califica el local Banquetería Don Chiri?

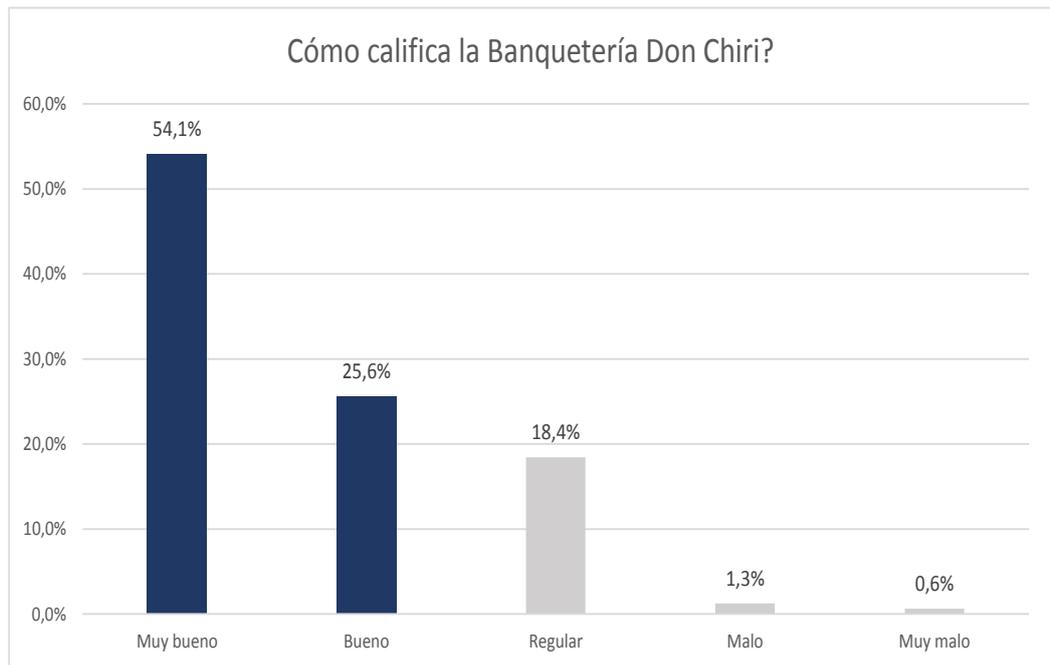


Ilustración 37 Calificación en sentido general

En cuanto a la evaluación general de la Banquetería Don Chiri, tenemos que prácticamente el 80% de los clientes encuestados califican como bueno y muy bueno la misma ya que consideran que su producto es de buena calidad, pero igual se evidencia mucha que deben existir mejoras en lo que respecta a infraestructura.

CAPÍTULO III

3. ESTUDIO TÉCNICO

En este capítulo se realizará supuesto del rediseño del banquetería “Don Chiri”, en las siguientes características como estudio admirativo, descripción de organigrama recursos humanos etc.

3.1 Estudio Administrativo

Nombre de la empresa: Banquetería “Don Chiri”, restaurante

Filosofía Corporativa

Valores corporativos

1. Trabajo
2. Honestidad e Integridad
3. Responsabilidad

- **1.- Trabajo**

Anticiparnos a las necesidades de nuestros clientes y superar las expectativas de servicio.

- **2.- Honestidad e Integridad**

Es una cualidad que nos impulsa a comportarse de modo que merezca la consideración y respeto de nuestra clientela.

- **3.- Confianza y Lealtad**

Respetar, apoyar y estimular al personal, dándole capacitación, autoridad y responsabilidad, para mejorar su desempeño y desarrollo profesional.

3.2 Políticas empresariales

Servicios básicos

Objetivos. - Realizar el pago de planillas de luz, agua, teléfono, en una forma puntual, y desempeñar con nuestras obligaciones.

Políticas: servicios básicos

El pago lo realizara el auxiliar de contabilidad un día hábil antes de la fecha de vencimiento.

Se efectuará los pagos en efectivo en ventanilla del Banco.

Registrará las planillas de luz, agua y teléfono con su respectivo comprobante de pago de acuerdo a su fecha de emisión.

3.3 Organigrama de la empresa

La función de jerarquía se la realiza por medio de organigrama lineal donde se establece la responsabilidad y el compromiso de cada uno de los interesados de la empresa

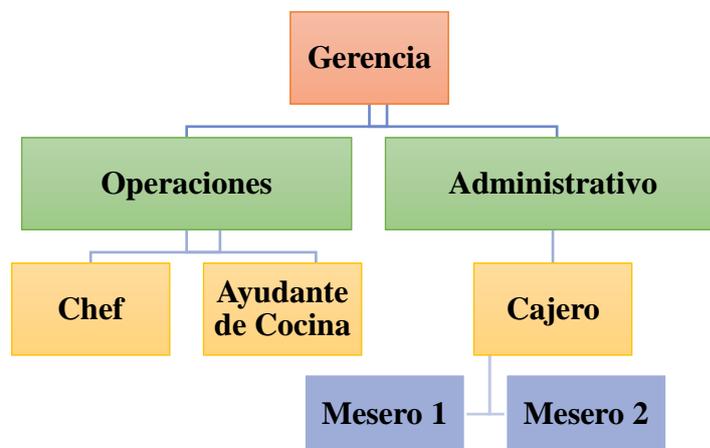


Ilustración 38. Organigrama

Elaborado por: Jhonny Fabián Chiriguaya Torres- Jeniffer Katherine Rodríguez
Chila

Descripción de funciones

Cargo: Gerente General
Función Básica
Evaluar, analizar, comunicar y verificar información relevante de toda organización con el fin de tomar las mejores decisiones para que la empresa logre todos sus objetivos y se posicione como líder en el mercado de entretenimiento nocturno.
Función Específica
<ul style="list-style-type: none"> • Realiza el seguimiento de las operaciones diarias y mensuales del negocio. • Fijar y vigilar el cumplimiento de objetivos y metas. • Elabora presupuesto mensual y anual. • Elabora los cheques para realizar los pagos, proveedores, empleados, impuestos. • Administra adecuadamente los recursos de la empresa. • Controla, autoriza y aprueba las compras a realizarse. • Firma y da autorización permisos, certificados, cheques, etc. • Asiste a los empleados en sus distintos puestos de trabajo. • Elabora el reglamento interno de la empresa. • Toma decisiones en base a estados financieros.
Perfil del Cargo
Edad: 25 años en adelante
Sexo: Indistinto
Estado civil: Indistinto

Tabla 7 Descripción de funciones

Elaborado por: Jhonny Fabián Chiriguaya Torres- Jeniffer Katherine Rodríguez
Chila

Descripción de funciones

Cargo: Jefe de Operaciones
Función Básica
Planifica, supervisa y controlar todo lo referente a la atención a los clientes, para que estos se sientan satisfechos con el servicio que ofrecemos.
Función Específica
<ul style="list-style-type: none">• Informa novedades al Gerente General• Controla el trabajo de sus subalternos• Elabora documentos referentes a la dirección operativa.• Asesora técnicamente sobre la atención que deben brindar sus dependientes.
Perfil del Cargo
Edad: de 24 años en adelante
Sexo: Indistinto
Estado civil: indistinto

Tabla 8 Descripción de funciones

Elaborado por: Jhonny Fabián Chiriguaya Torres- Jeniffer Katherine Rodríguez

Chila

Descripción de funciones

Cargo: Jefe Administrativo
Función Básica
Planificar, supervisar, controlar, elaborar o sugerir planes de motivación económica que ayuden a mantener un adecuado ambiente laboral dentro de la empresa para que todo el personal demuestre su potencial.
<ul style="list-style-type: none">• Mantener la custodia de la documentación personal
<ul style="list-style-type: none">• Controlar la asistencia del personal
<ul style="list-style-type: none">• Realizar charlas de motivación para todo el personal
<ul style="list-style-type: none">• Evaluar conocimientos y habilidades de los aspirantes
Perfil del Cargo
Edad: 25 años en adelante
Sexo: Indistinto
Estado civil: Indistinto

Tabla 9 Descripción de funciones

Elaborado por: Jhonny Fabián Chiriguaya Torres- Jeniffer Katherine Rodríguez
Chila

Cargo: Chef
Supervisor: Socio-Gerente
Función básica
Preparar los alimentos bajo las normas de calidad.
Funciones específicas
<ul style="list-style-type: none"> • Control de Mercaderías y faltantes
<ul style="list-style-type: none"> • Realización de los distintos menús
<ul style="list-style-type: none"> • Control de higiene de la cocina y empleados
Criterios a Desempeñar:
<ul style="list-style-type: none"> • Respetar los horarios de trabajo
<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia y eficacia
<ul style="list-style-type: none"> • Cuidado de los bienes de uso
<ul style="list-style-type: none"> • Uso adecuado de las mercaderías
Responsabilidad y Deberes:
<ul style="list-style-type: none"> • Encargarse del cuidado de los bienes de uso para realizar los menús
<ul style="list-style-type: none"> • Hacer uso adecuado de los materiales necesarios para los menús
Condiciones de Trabajo y Ambiente:

Tabla 10 Descripción de funciones

Elaborado por: Jhonny Fabián Chiriguaya Torres- Jeniffer Katherine Rodríguez
Chila

Ilustración 33. Descripción de Funciones Ayudantes de Cocina

Cargo: Ayudantes de Cocina
Supervisor: Chef; Socio-Gerente
Función básica
Asistir en todo momento al Chef
Funciones específicas
<ul style="list-style-type: none">• Colaborar en la realización de los menús• Higiene de la cocina• Cuidado de los bienes de uso de la cocina
Criterios a Desempeñar:
<ul style="list-style-type: none">• Respetar los horarios de trabajo• Eficiencia y eficacia
Responsabilidad y Deberes:
<ul style="list-style-type: none">• Cuidado de los bienes de uso para realizar los menús• Realizar tareas de agilidad para el trabajo del chef

Tabla 11 Descripción de funciones

Elaborado por: Jhonny Fabián Chiriguaya Torres- Jeniffer Katherine Rodríguez
Chila

Ilustración 34. Descripción de Funciones Cajero

Cargo: Mozo Encargado
Supervisor: Socio-Gerente
Función básica
Mantener en total orden el salón así como el control de los mozos.
Funciones específicas
<ul style="list-style-type: none"> • Organizar el salón • Control de Insumos y mercadería de salón • Seleccionar sectores para cada mozo • Supervisar las tareas de los mozos • Recepción y acomodamiento de clientes
Criterios a Desempeñar:
<ul style="list-style-type: none"> • Respetar los horarios de trabajo • Eficiencia y eficacia • Cuidado de los bienes de uso • Uso adecuado de las mercaderías
Responsabilidad y Deberes:
<ul style="list-style-type: none"> • Responsable y cordial • Responder ante quejas • Mantener activo los mozos • Coordinar el servicio

Tabla 12 Descripción de funciones

Elaborado por: Jhonny Fabián Chiriguaya Torres- Jeniffer Katherine Rodríguez
Chila

Proveedores

Para la adquisición de la materia prima e ingredientes para la preparación de los diferentes platos de comida mexicana, cuenta con diversos proveedores tanto nacionales como internacionales.

3.4 Localización exacta

Macro-localización

La ubicación para la propuesta se encuentra País Ecuador en la provincia de Guayas

En el casco comercial del cantón Daule.

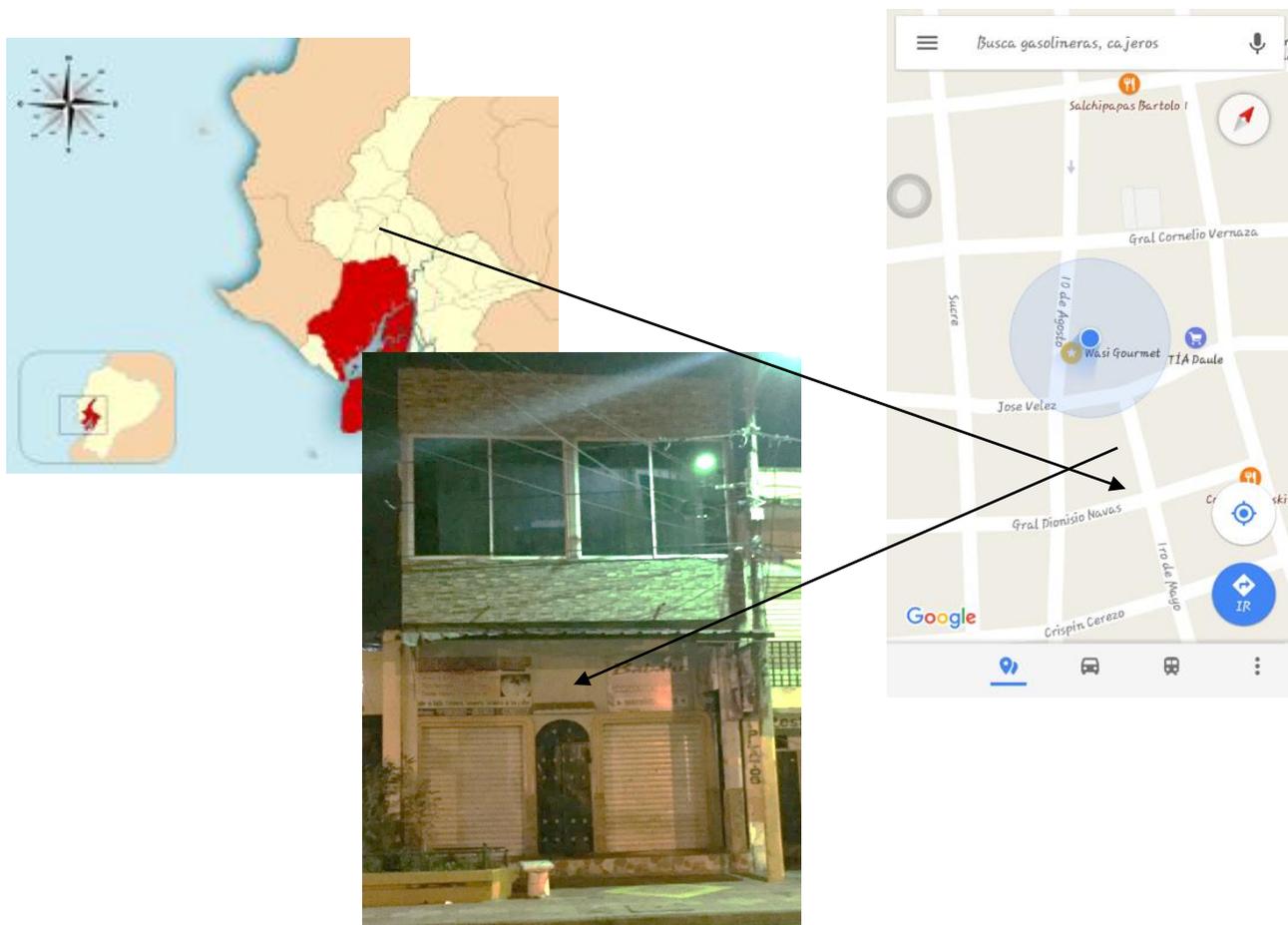


Ilustración 35 Ubicación exacta del lugar

Elaborado por: Jhonny Fabián Chiriguaya Torres- Jeniffer Katherine Rodríguez Chila

El lugar del proyecto se ubicada en el cantón Daule de la provincia del Guayas
(Lugar del proyecto)

3.5 Descripción física

3.6 Ventajas competitivas

Respecto de las estrategias competitivas, el actual proyecto se diferencia de los demás servicios de comida debido a que en el mercado local se brindan productos

A continuación, se detallan las ventajas de la empresa:

- La infraestructura no permite que los productos en oferta no se distribuyen en el medio local
- Los espacios para el consumo de los productos no consideran técnicas de servicio
- La infraestructura del local contiene espacios de acuerdo a las normas espaciales

3.7 Capacidad instalada

Según el estudio de mercado se calculó que la periodicidad será de 90 personas al día por lo cual El local está planteado para 30 personas, según las encuestas se elabora el siguiente cálculo

Importante: 90 personas /3 jornadas (mañana tarde y noche) =30 aproximadamente

Zona	Cantidad	m2	Area / espacio minino
Comedor	30 personas	2 m2	60 m2
cocina	60% de comedor		30 m2
Almacenamiento	50% de la cocina		20 m2
Total			110m2

Tabla 13 Capacidad instalada

Nota: Las normas espaciales indican que 1 persona ocupa 2m2 para targe medio – alto (factor socio económico del lugar)

3.8 Criterios para la ubicación de las tres zonas

Criterios Principales:

El comedor debe estar cerca de la Avenida principal, si no hay una vista natural.

La entrada vehicular del camión que aprovisiona a la cocina debe estar en la calle secundaria.

Cocina se debe situar a lado del comedor

Cocina debe de estar en contacto con el área de servicio.



Ilustración 36 Propuesta gráfica de zonificación

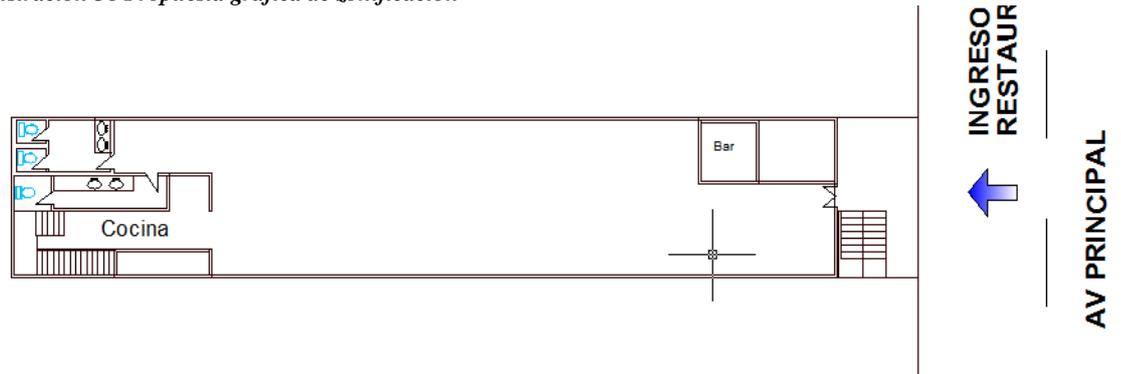


Ilustración 37 Plano general

Elaborado por: Jhonny Fabián Chiriguaya Torres- Jeniffer Katherine Rodríguez
Chila

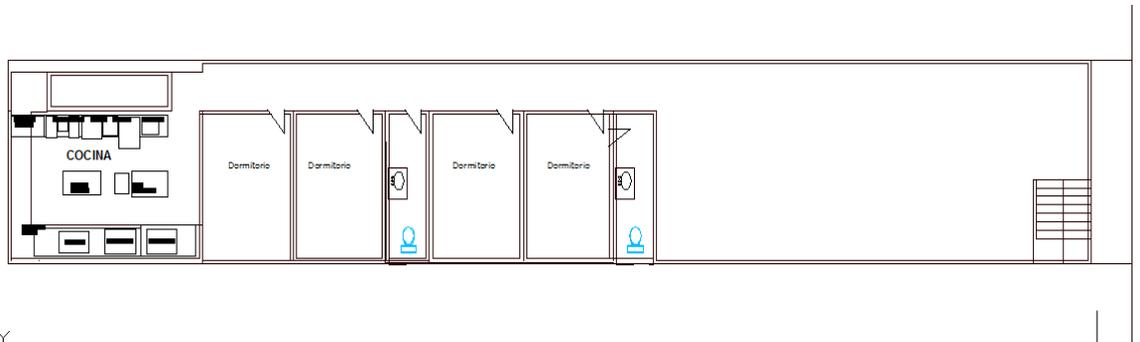


Ilustración 38 Plano general

Elaborado por: Jhonny Fabián Chiriguaya Torres- Jeniffer Katherine Rodríguez
Chila

3.9 Descripción física de cada una de las áreas

El local contará con la siguiente infraestructura:

Comedor contará Dieciséis mesas rectangulares para 4 persona C/U con sus respectivas sillas, y baño. (Ver imagen 3)

Preparación de alimentos:

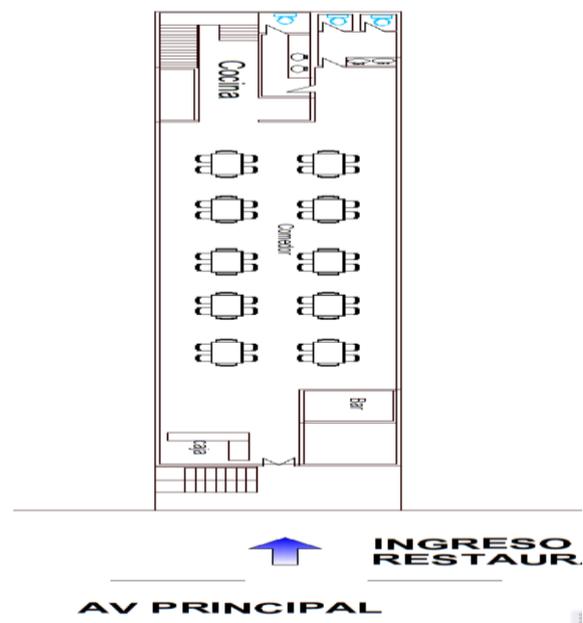
Este espacio será destinado para la elaboración de nuestros productos con una capacidad de 90 personas, además contará con el equipamiento necesario para la elaboración de nuestros dulces además se encuentra en la Plata baja conectado almacenamiento (ver imagen 4)

Recepción de mercadería

La recepción de materia prima o mercadería debe hacerse cuidadosamente para comprobar que cumple plenamente con las especificaciones establecidas para ello. La persona encargada de recibir la materia prima debe poseer los conocimientos precisos sobre los productos alimenticios y otros.

Su principal función es la de contar o pesar los artículos recibidos, verificar su peso y cantidad, supervisar que la calidad cumpla con las especificaciones con que se hizo el pedido. (González.M, 2004) .

Ilustración 39 Plano propuesta



Elaborado por: Jhonny Fabián Chiriguaya Torres- Jeniffer Katherine Rodríguez Chila

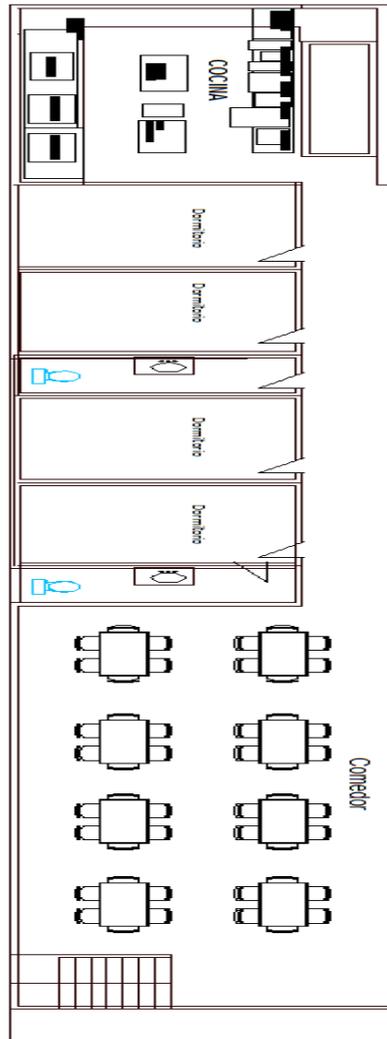


Ilustración 40 Plano propuesta

Elaborado por: Jhonny Fabián Chiriguaya Torres- Jeniffer Katherine Rodríguez

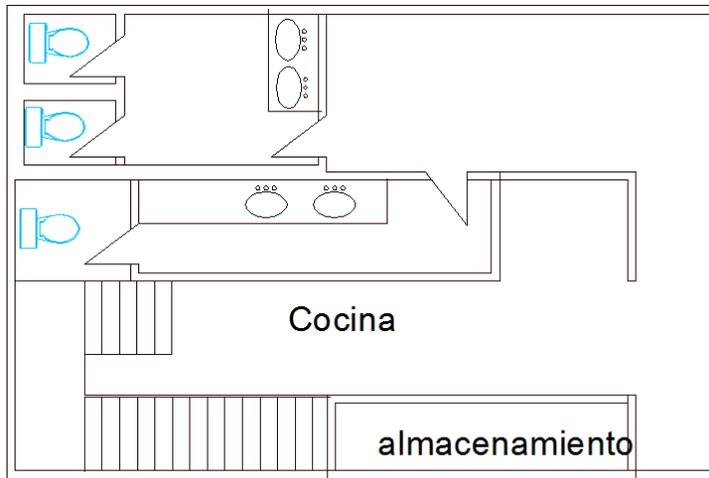
Chila

Nota: los diseños son ejecutados en base a las normas internacionales de los espacios de restaurant según las recomendaciones de los libros como Planeación de edición de sliper en mención en estos capítulos

El espacio considerado para el estudio financiero dando un total de 350 m2.

Despensa / Almacenamiento

Es una de las áreas claves de los negocios en el entorno de la gastronomía, ya que será donde se guarden los alimentos que no necesitan refrigeración previa a la elaboración, para evitar riesgos de contaminación de los alimentos.



Elaborado por: Jhonny Fabián Chiriguaya Torres- Jeniffer Katherine Rodríguez

Tabla 14 Despensa de almacenamiento

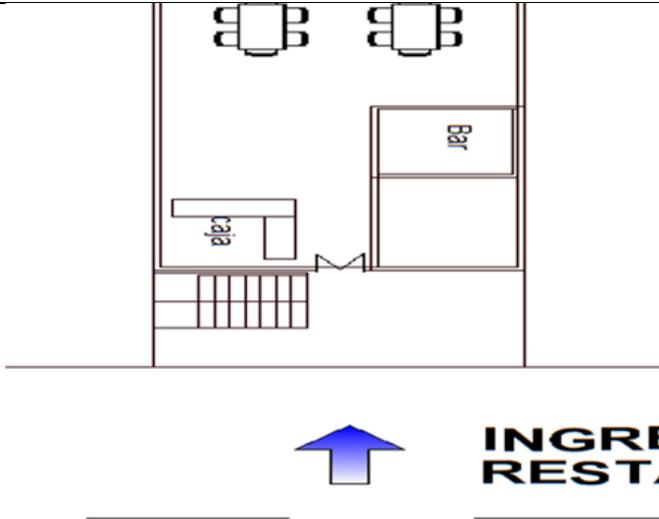


Elaborado por: Jhonny Fabián Chiriguaya Torres- Jeniffer Katherine Rodríguez

Tabla 15 Frigorífico

Lobby

Esta área corresponderá para la sala de espera de los adquirientes del servicio de alquiler ya sea de la cocina central como del auditorio o área de servicio.



Elaborado por: Jhonny Fabián Chiriguaya Torres- Jeniffer Katherine Rodríguez



Elaborado por: Jhonny Fabián Chiriguaya Torres- Jeniffer Katherine Rodríguez

Tabla 16 Lobby y bar

Cocina central

Es el área central de una cocina donde el giro del negocio es la producción de alimentos para ser servidos.



Elaborado por: Jhonny Fabián Chiriguaya Torres- Jeniffer Katherine Rodríguez

Tabla 17 Cocina central

Comedor

El comedor es espacio que recibe al cliente y es su primera carta de presentación para el servicio del producto

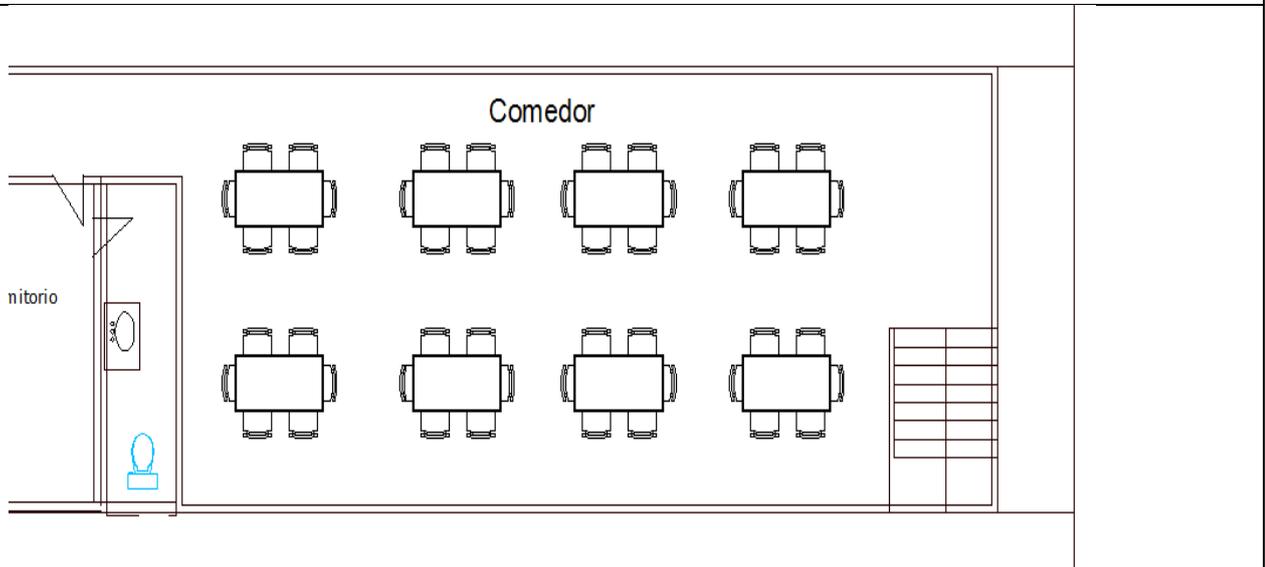


Tabla 18 Plano comedor central

Elaborado por: Jhonny Fabián Chiriguaya Torres- Jeniffer Katherine Rodríguez



Elaborado por: Jhonny Fabián Chiriguaya Torres- Jeniffer Katherine Rodríguez

3.10 Equipos y utensilios

Plan de Inversión		
Rubros	Unidad de Medida	Cantidad
ACTIVOS		
Equipos de Operación		
Makeline	Unidad	1
Congelador	Unidad	1
Refrigeradora	Unidad	1
Homo	Unidad	2
Dispensador de colas	Unidad	1
Abrelatas eléctrico	Unidad	2
Mostrador refrigerante	Unidad	1
Total		
Utensilios de Cocina y Menaje		
Platos tendidos	Unidad	40
Tablas de picar	Unidad	16
manteles	Unidad	20
Portaservilletas	Unidad	26
Cuchillos	Unidad	20
Cucharas	Unidad	40
Tenedores	Unidad	28
Cucharitas	Unidad	35
Esponjas	Unidad	22
Fundas de basura	Unidad	33
Jabón de platos	Unidad	22
Trapeador	Unidad	35
Guantes	Unidad	35
Pala	Unidad	25
Desinfectantes	Unidad	33

Tabla 19 Plan de inversión

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS FINANCIERO

El estudio financiero es el análisis de la capacidad de una empresa para ser sustentable, viable y rentable en el tiempo. Es una parte fundamental de la evaluación de un proyecto de inversión. El cual puede analizar un nuevo emprendimiento, una organización en marcha, o bien una nueva inversión para una empresa, como puede ser la creación de una nueva área de negocios, la compra de otra empresa o una inversión en una nueva planta de producción.

Para realizar este estudio se utiliza información de varias fuentes, como por ejemplo estimaciones de ventas futuras, costos, inversiones a realizar, estudios de mercado, de demanda, costos laborales, costos de financiamiento, estructura impositiva, etc.

La viabilidad de una organización consiste en su capacidad para mantenerse operando en el tiempo. En las empresas, la viabilidad está íntimamente ligada con su rentabilidad. (Anzil, 2012)

4.1. Plan de Inversión

4.1.1. Plan de Inversión Inicial

Plan de Inversión		
Rubros	Total	% de Inversión
ACTIVOS		
Equipos de Operación	\$ 3.905,00	19,91%
Utencios de Cocina y Menaje	\$ 2.702,00	13,77%
Insumos y Materiales	\$ 4.200,00	21,41%
Muebles y Enseres	\$ 1.650,00	8,41%
Adecuaciones e Infraestructura	\$ 3.075,00	15,68%
Gastos de Constitución	\$800,00	4,08%
Gastos Pre-Operacionales	\$ 400,00	2,04%
TOTAL ACTIVOS	\$ 16.732,00	85,30%
Publicidad y Mercadeo	\$ 150,00	0,76%
Capital de Trabajo	\$ 1.733,28	8,84%
Gastos No considerados	\$ 1.000,00	5,10%
TOTAL INVERSION INICIAL	\$ 19.615,28	100,00%

Tabla 20 Plan de inversión inicial

Fuente: Los Autores

La inversión inicial necesaria para el proyecto de emprendimiento es de \$19.615,28, un 21,41% de los recursos están destinados a los insumos y materiales, seguido de un 19,91% en equipos de operación. Ver Anexo plan detallado.

4.1.2. Estructura de Financiamiento

La inversión está estructurada en dos partes, un 40% por Capital propio y el 60% bajo financiación bancaria.

ESTRUCTURA DE FINANCIAMIENTO		
Fuente	Valor	%
Capital Propio 40%		
	\$ 7.726,11	40,00%
Financiamiento Bancario 60%		
CFN	\$ 11.589,17	60,00%
Total Financiamiento para Inversión	\$ 19.315,28	100,00%

Tabla 21 Estructura de financiamiento

Fuente: Los Autores

4.1.3. Proyección de Producción

PROYECCION DE VENTAS ANUALES						
Supuestos de Ventas	Producción Diaria	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Entremeses	40	12.480	14.352	16.505	18.981	20.879
Platos típicos	20	6.240	7.176	8.252	9.490	10.439
Platos Internacionales	20	6.240	7.176	8.252	9.490	10.439
Total Producción		24.960	28.704	33.010	37.961	41.757
Porcentaje de Venta Proyectada		100%				
Incremento de Ventas hasta al 4to año		15%				
Incremento de Ventas al 5to año		10%				

Tabla 22 Proyección de producción

Fuente: Autores

Los datos de ventas fueron estimados de acuerdo a las ventas que el actual negocio tiene, sin embargo, se considera que de lunes a viernes la venta es tres veces menos que un fin de semana, dado a eso se ha obtenido un promedio de 40 platos gourmet diarios.

4.1.4. Proyección de Venta

Varias de los productos como los platos gourmet pueden utilizarse al siguiente día después de preparados y las bebidas son preparadas al instante es por eso que se ha estimado que se vende el 100% de la producción diaria.

Variedad	Año 1			Año 2			Año 3		
	Ventas	PVP Promedio	Ingreso 1	Ventas	PVP Promedio	Ingreso 2	Ventas	PVP Promedio	Ingreso 3
Entremeses	12.480	\$ 6,93	\$ 86.486,40	14.352	\$ 7,28	\$ 104.432,33	16.505	\$ 7,64	\$ 126.102,04
Platos típicos	6.240	\$ 3,25	\$ 20.280,00	7.176	\$ 3,41	\$ 24.488,10	8.252	\$ 3,58	\$ 29.569,38
Platos internacionales	6.240	\$ 2,60	\$ 16.224,00	7.176	\$ 2,73	\$ 19.590,48	8.252	\$ 2,87	\$ 23.655,50
TOTAL INGRESOS	24.960		\$ 122.990,40	28.704		\$ 148.510,91	33.010		\$ 179.326,92

Variedad	Año 4			Año 5		
	Ventas	PVP Promedio	Ingreso 4	Ventas	PVP Promedio	Ingreso 5
Entradas	18.981	\$ 8,02	\$ 152.268,21	20.879	\$ 8,42	\$ 175.869,78
Platos Fuertes	9.490	\$ 3,76	\$ 35.705,03	10.439	\$ 3,95	\$ 41.239,31
Postres	9.490	\$ 3,01	\$ 28.564,02	10.439	\$ 3,16	\$ 32.991,45
TOTAL INGRESOS	37.961		\$ 216.537,26	41.757		\$ 250.100,53

Tabla 23 Proyección de venta

Fuente: Los Autores

4.1.5. Estado de Pérdidas y Ganancias Projectado

PROYECCION DE ESTADO DE SITUACION INTEGRAL						
AÑOS	INICIO	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
INGRESOS OPERATIVOS						
Entremeses		\$ 86.486,40	\$ 104.432,33	\$ 126.102,04	\$ 152.268,21	\$ 175.869,78
Platos típicos		\$ 20.280,00	\$ 24.488,10	\$ 29.569,38	\$ 35.705,03	\$ 41.239,31
Platos internacionales		\$ 16.224,00	\$ 19.590,48	\$ 23.655,50	\$ 28.564,02	\$ 32.991,45
TOTAL INGRESOS OPERATIVOS		\$ 122.990,40	\$ 148.510,91	\$ 179.326,92	\$ 216.537,26	\$ 250.100,53
EGRESOS OPERATIVOS						
Costos Directos		\$ 89.543,66	\$ 106.404,13	\$ 126.417,19	\$ 150.154,74	\$ 171.114,92
Costos Indirectos		\$ 28.538,54	\$ 32.289,99	\$ 36.711,35	\$ 41.936,19	\$ 46.761,37
Gastos de Publicidad		\$ 360,00	\$ 378,00	\$ 396,90	\$ 416,75	\$ 437,58
Depreciaciones		\$ 1.175,90	\$ 1.175,90	\$ 1.175,90	\$ 1.175,90	\$ 1.175,90
TOTAL COSTOS OPERATIVOS		\$ 119.618,11	\$ 140.248,02	\$ 164.701,34	\$ 193.683,58	\$ 219.489,78
UTILIDAD ANTES DE PARTICIPACION TRABAJADORES		\$ 3.372,29	\$ 8.262,89	\$ 14.625,58	\$ 22.853,68	\$ 30.610,76
Distribución de Utilidades al Trabajador 15%			\$ 1.239,43	\$ 2.193,84	\$ 3.428,05	\$ 4.591,61
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS			\$ 7.023,46	\$ 12.431,75	\$ 19.425,63	\$ 26.019,14
Impuesto a la Renta 22%		\$ -	\$ 1.545,16	\$ 2.734,98	\$ 4.273,64	\$ 5.724,21
UTILIDAD NETA		\$ 3.372,29	\$ 5.478,30	\$ 9.696,76	\$ 15.151,99	\$ 20.294,93
UTILIDAD ACUMULADA		\$ 3.372,29	\$ 8.850,59	\$ 18.547,35	\$ 33.699,34	\$ 53.994,27

Tabla 24 Estado de pérdidas y ganancias proyectado

Fuente: Autores

La proyección refleja que el primer año tendrá un superávit 3.372,29, teniendo un crecimiento constante los siguientes cuatro años.

Para conocer el Superávit o Déficit de una empresa o negocio es necesario hacer una proyección del Estado de Pérdidas y Ganancias.

4.1.5.1. Costos Operativos

Costos Operativos Anuales					
Rubros	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
TOTAL COSTOS VARIABLES	\$ 89.543,66	\$ 106.404,13	\$ 126.417,19	\$ 150.154,74	\$ 171.114,92
TOTAL COSTOS FIJOS	\$ 28.898,54	\$ 32.667,99	\$ 37.108,25	\$ 42.352,94	\$ 47.198,95
TOTAL COSTOS	\$ 118.442,21	\$ 139.072,12	\$ 163.525,44	\$ 192.507,68	\$ 218.313,88

Tabla 25 Costos operativos Fuente: Autores

Los costos de operación son todos aquellos que se relacionan directa o indirectamente en la elaboración y distribución del producto que se comercializa.

Los costos Variables que se consideración para fin del proyecto son: Mano de Obra directa, Insumos (materia prima).

Los costos fijos son: Mano de Obra indirecta, Servicios básicos, Alquileres y Gastos publicitarios considerados dentro del presupuesto.

Los costos fijos y variables para el primer año ascienden a \$118.442,21. Ver detalle en Anexo.

4.1.5.2. Depreciación de Bienes

El cálculo de depreciación a utilizar será porcentual, este tipo se maneja por medio de porcentajes de depreciación contables.

Depreciación Contable			
	% Anual	Valor Equipos	Depreciación Anual
Muebles y Enseres	10%	\$ 850,00	\$ 85,00
Equipos de Computo	20%	\$ 800,00	\$ 160,00
Maquinas de Operación	10%	\$ 3.905,00	\$ 390,50
Utencilios de Cocina	20%	\$ 2.702,00	\$ 540,40
Total Depreciacion Anual			\$ 1.175,90

Tabla 26 Cálculo de depreciación

Autores

4.1.6. Flujo de Caja Proyectado

El flujo de caja es un documento o informe financiero que muestra los flujos de ingresos y egresos de efectivo que ha tenido una empresa durante un periodo de tiempo determinado. Se llama proyectado debido que se elaborada de acuerdo a estimaciones a un determinado tiempo, dato que ayuda a evaluar la factibilidad de un proyecto.

FLUJO DE CAJA PROYECTADO						
AÑOS	INICIO	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
INGRESOS OPERATIVOS						
Entremese		\$ 86.486,40	\$ 104.432,33	\$ 126.102,04	\$ 152.268,21	\$ 175.869,78
Platos típicos		\$ 20.280,00	\$ 24.488,10	\$ 29.569,38	\$ 35.705,03	\$ 41.239,31
Platos internacionales		\$ 16.224,00	\$ 19.590,48	\$ 23.655,50	\$ 28.564,02	\$ 32.991,45
TOTAL INGRESOS OPERATIVOS		\$ 122.990,40	\$ 148.510,91	\$ 179.326,92	\$ 216.537,26	\$ 250.100,53
GASTOS Y COSTOS						
Costos Directos		\$ 89.543,66	\$ 106.404,13	\$ 126.417,19	\$ 150.154,74	\$ 171.114,92
Costos Indirectos		\$ 28.538,54	\$ 32.289,99	\$ 36.711,35	\$ 41.936,19	\$ 46.761,37
Gastos de Publicidad		\$ 360,00	\$ 360,00	\$ 378,00	\$ 396,90	\$ 416,75
Depreciaciones		\$ 1.175,90	\$ 1.175,90	\$ 1.175,90	\$ 1.175,90	\$ 1.175,90
TOTAL GASTOS Y COSTOS		\$ 119.618,11	\$ 140.230,02	\$ 164.682,44	\$ 193.663,73	\$ 219.468,94
FLUJO ANTES DE PARTICIPACION TRABAJADORES		\$ 3.372,29	\$ 8.280,89	\$ 14.644,48	\$ 22.873,52	\$ 30.631,59
Distribución de Utilidades al Trabajador 15%		\$ -	\$ 1.239,43	\$ 2.193,84	\$ 3.428,05	\$ 4.591,61
FLUJO ANTES DE IMPUESTOS		\$ 3.372,29	\$ 7.041,46	\$ 12.450,65	\$ 19.445,47	\$ 26.039,98
Impuesto a la Renta 22%		\$ -	\$ 1.545,16	\$ 2.734,98	\$ 4.273,64	\$ 5.724,21
FLUJO DESPUES DE IMPUESTOS		\$ 3.372,29	\$ 5.496,30	\$ 9.715,66	\$ 15.171,83	\$ 20.315,77
Depreciaciones (+)		\$ 1.175,90	\$ 1.175,90	\$ 1.175,90	\$ 1.175,90	\$ 1.175,90
INGRESOS NO OPERATIVOS						
Inversión	\$ (7.726,11)					
Prestamo Bancario	\$ (11.589,17)	\$ (3.004,25)	\$ (3.004,25)	\$ (3.004,25)	\$ (3.004,25)	\$ (3.004,25)
TOTAL INGRESOS NO OPERATIVOS	\$ (19.315,28)					
SUPERAVIT O DEFICIT ANUAL	\$ (19.315,28)	\$ 1.543,94	\$ 3.667,95	\$ 7.887,31	\$ 13.343,48	\$ 18.487,42
SUPERAVIT O DEFICIT ACUMULADO		\$ 1.543,94	\$ 5.211,89	\$ 13.099,20	\$ 26.442,69	\$ 44.930,11

Tabla 27 Flujo de caja proyectado

Fuente: Los Autores

La liquidez que se proyecta tener es bastante modesta, a media que pasan los años de funcionamiento, se estima que la liquidez acumulada al quinto año asciende a \$44.930,11.

4.2. Análisis Financiero

4.2.1. Análisis de Rentabilidad

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.

CALCULO TMAR	
Capital Propio	40%
Inversión Prestamo	60%
Intereses de Prestamo	0,00%
Prima de Riesgo	10%
Promedio de Inflación	4,07%
TMAR	12,30%

Tabla 28 Cálculo de la TMAR

Fuente: Los Autores

$$\text{TMAR} = ((\% \text{Préstamo} * \% \text{Interés Préstamo}) + (\% \text{Capital Propio} * (\% \text{Prima de Riesgo} + \% \text{Inflación} + \% \text{Prima Riesgo} * \% \text{Inflación})))$$

La TIR debe ser igual o mayor a 12,30%, para que la inversión sea atractiva.

4.2.1.2. Tasa Interna de Retorno (TIR)

La tasa interna de retorno (TIR) nos da una medida relativa de la rentabilidad, es decir, va a venir expresada en tanto por ciento, este debe ser igual o mayor a la TMAR para que se un proyecto rentable.

TIR	24,70%
-----	--------

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	\$ 7.262,71
-----	-------------

El Valor actual neto es de \$7.262,71, lo que indica que después de 5 años, ya recuperando la inversión generaran dicha rentabilidad.

4.2.1.4. Recuperación de Capital

SUPERAVIT O DEFICIT ANUAL	\$ (19.315,28)	\$ 1.543,94	\$ 3.667,95	\$ 7.887,31	\$ 13.343,48	\$ 18.487,42
SUPERAVIT O DEFICIT ACUMULADO		\$ 1.543,94	\$ 5.211,89	\$ 13.099,20	\$ 26.442,69	\$ 44.930,11

Tabla 29 Recuperación de capital

Fuente: Los Autores

Si las ventas y los costos proyectados se mantienen, la inversión inicial se recuperaría en el cuarto 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, s.f.)

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

$$\text{PE ventas} = \frac{\text{Costos Fijos}}{1 - \frac{\text{Costos Variables Totales}}{\text{Ventas Totales}}}$$

Costos Operativos Anuales					
Rubros	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
TOTAL COSTOS VARIABLES	\$ 89.543,66	\$ 106.404,13	\$ 126.417,19	\$ 150.154,74	\$ 171.114,92
TOTAL COSTOS FIJOS	\$ 28.898,54	\$ 32.667,99	\$ 37.108,25	\$ 42.352,94	\$ 47.198,95
TOTAL COSTOS	\$ 118.442,21	\$ 139.072,12	\$ 163.525,44	\$ 192.507,68	\$ 218.313,88
INGRESOS TOTALES	\$ 122.990,40	\$ 148.510,91	\$ 179.326,92	\$ 216.537,26	\$ 250.100,53

Tabla 30 Costos operativos anuales

Punto de Equilibrio Anual

Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
\$ 106.265,78	\$ 115.220,23	\$ 125.770,96	\$ 138.153,68	\$ 149.451,06

Tabla 31 Punto de equilibrio

Fuente: Los Autores

CONCLUSIONES

La propuesta de reestructuración de la banquetería “Don Chiri” es factible ya que el espacio es de 140 m² equivalentes a 90 pax lo cual facilita realizar dichos cambios según la propuesta del proyecto.

El estudio mercado se desarrolla en base a la toma de muestra que es de 320 encuestas realizadas, y se hallaron datos importantes como 70% frecuencia de visitantes, 80% nivel de satisfacción del producto, 90% en cuanto a mejoras de infraestructura.

El diseño de los planos arquitectónicos está elaborado de acuerdo la normas espaciales del factor socio económico como 2 m² por personas, cumpliendo con cada requerimiento dentro de 110 m² de espacio correspondiente.

La estructura de financiamiento es completamente factible, ya que el propietario del establecimiento cuenta con el 40% de la inversión, mientras que el 60% faltante va a surgir de un préstamo bancario.

RECOMENDACIONES

Se recomienda que el personal que labora dentro del área de cocina de la banquetería “Don Chiri” cuide minuciosamente de la organización y almacenamiento de la materia prima, ya que de esto también depende que se lleve un producto final de calidad al comensal.

Se recomienda que el proyecto pueda ser considerado para futuras investigaciones de establecimientos en cantones aledaños a la ciudad, ya que merecen ser restaurados.

Es indispensable que se tomen en cuenta los criterios de ubicación por áreas ya que el comedor debe estar cerca de la avenida principal, la cocina debe situarse al lado del comedor y la entrada vehicular de abastecimiento de materia prima debe estar ubicada en la avenida secundaria.

Se recomienda además que el análisis financiero sea propuesto en base a ventas futuras, costos, inversiones a realizar, estudios de mercado, de demanda, costos laborales y costos de financiamiento.

BIBLIOGRAFÍA

- Asociación nacional de operaciones de turismo receptivo del Ecuador. (2012). Asociación nacional de operaciones de turismo receptivo del Ecuador. Recuperado el 17 de Enero de 2015, de <http://www.optur.org/estadisticas-turismo.html>
- Bienes Raices Clave. (Noviembre de 2011). Bienes Raices Clave. Recuperado el 10 de Enero de 2015, de Bienes Raices Clave: <http://www.clave.com.ec/index.php?idSeccion=582>
- Bienes Raíces Clave. (s.f.). Bienes Raíces Clave.
- Bolaños, D. E. (2010). Estadísticas para el desarrollo Tecnológico. Recuperado el 10 de Marzo de 2015, de http://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/tizayuca/gestion_tecnologica/muestraMuestreo.pdf
- Cercenegocios. (2013). Cercenegocios. Recuperado el 18 de Enero de 2015, de <http://www.crecenegocios.com/la-cadena-de-valor-de-porter/>
- Chef Rubén Romero Aiyar. (2013). Historia y evolución gastronómica en México. Madrid: Dastin.
- Cuerpo de Bomberos de Guayaquil. (Febrero de 2014). Requisitos para emisión de permisos y certificados de funcionamiento. Recuperado el 3 de Marzo de 2015, de <http://bpvm.gob.ec/servicios-a-la-comunidad/permisos>
- David Stewart. (23 de Octubre de 2013). How en Español. Recuperado el 6 de Marzo de 2015, de www.ehowenespanol.com/funciones-anfitriona-restaurante
- Decisión empresarial. (2015). Análisis Pest. Obtenido de <http://decisionempresarial.com/co/index.php/recurso/admon-empresarial/84-inteligencia-empresarial/120-analisis-pest>

ANEXOS

Inversión Inicial

Plan de Inversión					
Rubros	Unidad de Medida	Cantidad	Costo Unitario	Total	% de Inversión
ACTIVOS					
Equipos de Operación					
Cocina 6 quemadores	Unidad	1	\$ 1.300,00	\$ 1.300,00	6,73%
Congelador	Unidad	1	\$ 900,00	\$ 900,00	4,66%
Refrigeradora	Unidad	1	\$ 800,00	\$ 800,00	4,14%
Horno	Unidad	1	\$ 500,00	\$ 500,00	2,59%
Microondas	Unidad	1	\$ 50,00	\$ 50,00	0,26%
Procesador de alimentos	Unidad	1	\$ 75,00	\$ 75,00	0,39%
Exprimidor	Unidad	1	\$ 65,00	\$ 65,00	0,34%
Extractor de jugo	Unidad	1	\$ 65,00	\$ 65,00	0,34%
Licuadora	Unidad	2	\$ 75,00	\$ 150,00	0,78%
Total				\$ 3.905,00	20,22%
Utensilios de Cocina y Menaje					
Platos hondos	Docenas	6	\$ 50,00	\$ 300,00	1,55%
Platos tendidos	Docenas	6	\$ 50,00	\$ 300,00	1,55%
Utensilios de cocina	kits	5	\$ 40,00	\$ 200,00	1,04%
Sartenes	Unidad	8	\$ 15,00	\$ 120,00	0,62%
Ollas	Unidad	8	\$ 35,00	\$ 280,00	1,45%
Tazas de medida	Unidad	8	\$ 10,00	\$ 80,00	0,41%
Cucharas de medida	Unidad	8	\$ 10,00	\$ 80,00	0,41%
Tablas de picar	Unidad	5	\$ 16,00	\$ 80,00	0,41%
Manteles	Unidad	10	\$ 15,00	\$ 150,00	0,78%
Portaservilletas	Unidad	10	\$ 5,00	\$ 50,00	0,26%
Cuchillos	Unidad	10	\$ 7,00	\$ 70,00	0,36%
Cucharas	Docenas	10	\$ 19,00	\$ 190,00	0,98%
Tenedores	Docenas	10	\$ 19,00	\$ 190,00	0,98%
Cucharitas	Docenas	5	\$ 19,00	\$ 95,00	0,49%
Vasos	docena	6	\$ 35,00	\$ 210,00	1,09%
Tazas	docena	1	\$ 25,00	\$ 25,00	0,13%
Cucharones	Unidad	10	\$ 9,00	\$ 90,00	0,47%
Jarras	Unidad	10	\$ 5,00	\$ 50,00	0,26%
Portacubiertos	Unidad	4	\$ 8,00	\$ 32,00	0,17%
Balanza	Unidad	1	\$ 110,00	\$ 110,00	0,57%
Total				\$ 2.702,00	13,99%
Insumos y Materiales					
Materia Prima	Dias	10	\$ 420,00	\$ 4.200,00	21,74%
Total				\$ 4.200,00	21,74%
Muebles y Enseres					
Estanteria	Unidad	2	\$ 150,00	\$ 300,00	1,55%
Mesas plasticas	Unidad	5	\$ 50,00	\$ 250,00	1,29%
Sillas plasticas	Unidad	20	\$ 10,00	\$ 200,00	1,04%
Escritorio	Unidad	1	\$ 100,00	\$ 100,00	0,52%
Computadora	Unidad	1	\$ 500,00	\$ 500,00	2,59%
Caja Registradora	Unidad	1	\$ 200,00	\$ 200,00	1,04%
Impresora	Unidad	1	\$ 100,00	\$ 100,00	0,52%
Total				\$ 1.650,00	8,54%
Adecuaciones e Infraestructura					
Adecuaciones en General		1	\$ 3.000,00	\$ 3.000,00	15,53%
Equipo contra Incendio	Unidad	1	\$ 75,00	\$ 75,00	0,39%
Total				\$ 3.075,00	15,92%
Gastos de Constitución					
Inscripción en las entidades competentes	Monetaria	1	\$ 500,00	\$ 500,00	2,59%
Total				\$ 500,00	2,59%
Gastos Pre-Operacionales					
Deposito en Garantía Alquiler de Local	Unico	1	\$ 200,00	\$ 200,00	1,04%
Alquiler de Local	Mensual	1	\$ 200,00	\$ 200,00	1,04%
Total				\$ 400,00	2,07%
TOTAL ACTIVOS				\$ 16.432,00	85,07%
PUBLICIDAD Y MERCADEO					
Material Publicitario		1	\$ 150,00	\$ 150,00	0,78%
TOTAL PUBLICIDAD Y MERCADEO				\$ 150,00	0,78%
Capital de Trabajo	Meses	1	\$ 1.733,28	\$ 1.733,28	8,97%
Gastos No considerados	Meses	2	\$ 500,00	\$ 1.000,00	5,18%
TOTAL INVERSION INICIAL				\$ 19.315,28	100,00%

Costos Operativos

Gasto de Personal

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
Insumos									
Ceviches	Unidad	12480	\$ 4,35	\$ 54.288,00	\$ 54.288,00	\$ 65.552,76	\$ 78.975,47	\$ 94.950,05	\$ 108.986,15
Sorbetes	Unidad	6240	\$ 2,15	\$ 13.416,00	\$ 13.416,00	\$ 16.199,82	\$ 19.516,93	\$ 23.464,67	\$ 26.933,36
Jugos Combinados	Unidad	6240	\$ 1,75	\$ 10.920,00	\$ 10.920,00	\$ 13.185,90	\$ 15.885,87	\$ 19.099,15	\$ 21.922,50
TOTAL COSTOS DIRECTOS				\$ 88.704,00	\$ 89.543,66	\$ 106.404,13	\$ 126.417,19	\$ 150.154,74	\$ 171.114,92
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
Luz Eléctrica	Mensual	12	\$ 25,00	\$ 300,00	\$ 300,00	\$ 315,00	\$ 330,75	\$ 347,29	\$ 364,65
Agua	Mensual	12	\$ 25,00	\$ 300,00	\$ 300,00	\$ 315,00	\$ 330,75	\$ 347,29	\$ 364,65
Telefonía Convencional	Mensual	12	\$ 25,00	\$ 300,00	\$ 300,00	\$ 315,00	\$ 330,75	\$ 347,29	\$ 364,65
Alquiler Local	Mensual	12	\$ 200,00	\$ 2.400,00	\$ 2.400,00	\$ 2.520,00	\$ 2.646,00	\$ 2.778,30	\$ 2.917,22
Impuestos	Mensual	12	\$ 1.434,89	\$ 17.218,66	\$ 14.758,85	\$ 17.821,31	\$ 21.519,23	\$ 25.984,47	\$ 30.012,06
Mantenimiento Local	Mensual	12	\$ 50,00	\$ 600,00	\$ 600,00	\$ 630,00	\$ 661,50	\$ 694,58	\$ 729,30
TOTAL COSTOS INDIRECTOS				\$ 30.238,66	\$ 28.538,54	\$ 32.289,99	\$ 36.711,35	\$ 41.936,19	\$ 46.761,37
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					\$ 118.442,21	\$ 139.072,12	\$ 163.525,44	\$ 192.507,68	\$ 218.313,88

Sueldos y Salarios	Sueldo Base	Año 1		Año 2		Año 3		Año 4		Año 5	
		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
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
			\$ 1.733,28		\$ 1.819,94		\$ 1.910,94		\$ 2.006,49		\$ 2.106,81

INTRODUCCIÓN:

Buenos días/ tardes. Soy_____ egresado de la Carrera de Gastronomía de la Universidad de Guayaquil que estamos realizando una investigación para la culminación del trabajo de titulación y su opinión es muy importante para nosotros.

1.1 CUESTIONARIO

1. ¿Con qué frecuencia usted visita la banquetería “Don Chiri? **RU (v1)**

FRECUENTEMENTE 1

DE VEZ EN CUANDO 2

RARA VEZ 3

2. NIVEL DE SATISFACCIÓN: Se presenta en escala de valoración donde cada pregunta debe ser señalada del 1 al 5, donde 1 significa que tiene menos grado de satisfacción y 5 el mayor grado de satisfacción.

A) SERVICIO

ASPECTOS	Muy				Muy
	Insatisfecho				Satisfecho
La atención del personal es cordial y amable (v2)	1	2	3	4	5
Conocimiento de las promociones por parte de los empleados (v3)	1	2	3	4	5
Agilidad en la atención y despacho (v4)	1	2	3	4	5
Personal de servicio debidamente uniformado (v5)	1	2	3	4	5

B) PRODUCTO

ASPECTOS	Muy				Muy
	Insatisfecho				Satisfecho
Calidad en cuanto al sabor de los productos (v6)	1	2	3	4	5
Temperatura adecuada de los alimentos (v7)	1	2	3	4	5

Presentación del producto (v8)	1	2	3	4	5
Variedad en el menú (v9)	1	2	3	4	5
Satisfacción relación calidad/precio (v10)	1	2	3	4	5

C) INSTALACIONES

ASPECTOS	Muy Insatisfecho			Muy Satisfecho		
	1	2	3	4	5	
Infraestructura adecuada para el servicio de comedor (v11)	1	2	3	4	5	
Espacios cómodos para el área de servicio (v12)	1	2	3	4	5	
Mantenimiento en las instalaciones Sanitarias del restaurante (v13)	1	2	3	4	5	
Materiales y utensilios en buen estado (v14)	1	2	3	4	5	

3. Usted considera que el establecimiento banquetería “Don Chiri” necesita mejoras?

SI 1 → ¿Qué tipo de mejoras?

Infraestructura 1
 Servicio 2
 Menú 3

NO 2

4. En sentido general, ¿Cómo califica el local de banquetería “Don Chiri”? **RU (v19)**

Muy bueno 5
 Bueno 4
 Regular 3
 Malo 2
 Muy malo 1

DATOS DE CONTROL

Edad (v20)

Sexo (v21)

Hombre 1
Mujer 2

Ilustración 41. Plano Real Planta Baja

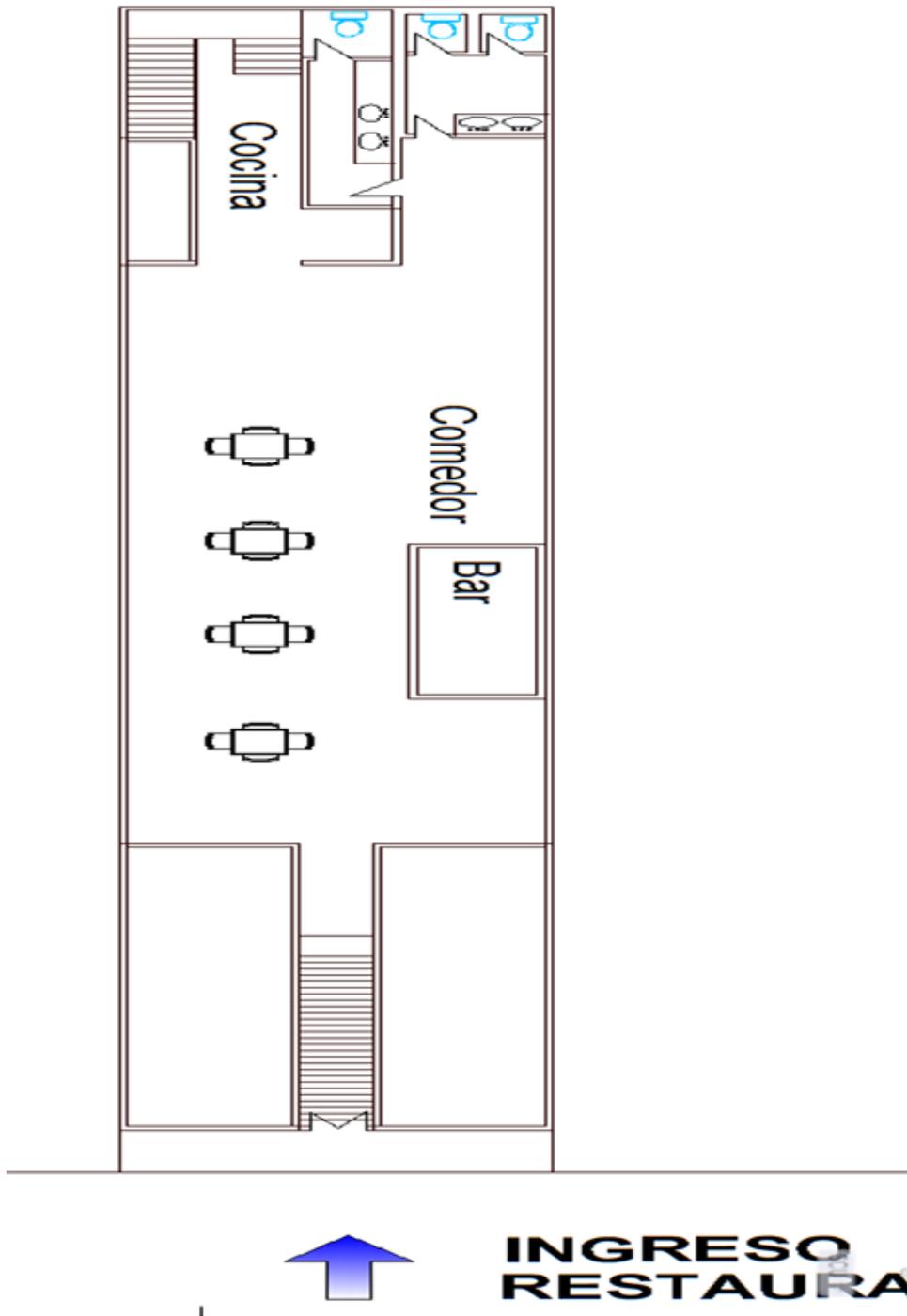


Ilustración 42. Plano Real Planta Alta

