

UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES

CARRERA DE INGENIERÍA DE EMPRENDEDORES

TRABAJO DE TITULACIÓN

PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE

INGENIERO EN DESARROLLO DE NEGOCIOS BILINGÜE

EFFECTUADO:

Desde enero de 2014 hasta abril de 2014

REALIZADO POR:

Nataly Janet Quintero Rovayo

Tutor:

Ing. Marcos Vidal

INFORMACIÓN PERSONAL:

Dirección: Cdla. Guayacanes Mz. 141 Villa 19.

Teléfono: (04) 2821579

Celulares: (09) 96542434 – (09) 80190541.

Correo: emprendedora_nqr@hotmail.com

Guayaquil - Ecuador

TEMA:

**“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA
SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”**

CERTIFICACIÓN

Certifico que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la Srta. Nataly Janet Quintero Rovayo como requerimiento parcial para la obtención del título de INGENIERA EN DESARROLLO DE NEGOCIOS BILINGÜE.

Guayaquil, Abril de 2014

Ing. Marcos Vidal
Tutor

Ing. Andrea Valencia
Lector

Lector



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

INGENIERÍA DE EMPRENDEDORES

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

QUINTERO ROVAYO NATALY JANET

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación denominado “Empresa de servicios – Delicias para ti”, ha sido desarrollado con base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía.

Consecuentemente este trabajo es de mi autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del trabajo de titulación en mención.

Guayaquil, Abril de 2014

EL AUTOR

QUINTERO ROVAYO NATALY JANET



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

INGENIERÍA DE EMPRENDEDORES

AUTORIZACIÓN

Yo, QUINTERO ROVAYO NATALY JANET

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación, en la biblioteca de la institución del trabajo titulado: “Empresa de servicios – Delicias para ti”, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y autoría.

Guayaquil, Febrero de 2013

EL AUTOR

QUINTERO ROVAYO NATALY JANET

DEDICATORIA

A DIOS, por ser mi soporte principal y mi mejor amigo.

A SANTA MARÍA, por ser mi madre celestial y acompañarme en todo momento.

A MI MADRE, por ser el ángel que Dios envió a mi vida.

AGRADECIMIENTO

A DIOS, por todo su amor reflejado a lo largo de mi carrera, por ser mi guía, mi compañía.
Por tener sus planes perfectos para mi vida.

A SANTA MARÍA, por acogerme con amor en mis necesidades y llevar mis peticiones al Padre.

A MI MADRE, por sus oraciones, por su apoyo, paciencia y ayuda incondicional, por su esmero y preocupación por mi bien a lo largo de toda mi carrera.

A MI PADRE Y HERMANA, por su ayuda, apoyo y compañía.

A MARCELO GONZÁLEZ, por su presencia, apoyo, motivación y oraciones.

A MIS AMIGOS, por su predisposición y su tiempo en los momentos necesarios.

A MI TUTOR, por ser mi guía en el desarrollo del Trabajo de Titulación.

A MIS PROFESORES, por sus valiosas enseñanzas a lo largo de toda mi carrera.

RESUMEN

El Trabajo de Titulación se trata de la creación de un restaurante de comida saludable ubicado en la parroquia Tarquí, al norte de la ciudad de Guayaquil, Cdla Ietel (Frente a La Garzota).

En el proyecto se plantean los graves problemas que causan la mala alimentación, por tal motivo se pretende mostrar una nueva alternativa que contribuya a mejorar la calidad de vida de la población. A lo largo del trabajo se determina la factibilidad del proyecto, mediante el análisis de la oportunidad de negocio, investigaciones y estudios de mercado que establecerán la demanda potencial.

El entorno jurídico de la empresa se encuentra acorde al Código de Trabajo, se trata también sobre el registro de la marca y se muestra el presupuesto de los seguros necesarios para el negocio.

Por otro lado, se establece un plan de marketing con el fin de posicionar la empresa en el mercado y un plan financiero para determinar la viabilidad del proyecto, el mismo que incluirá la inversión respectiva, costos, impuestos, utilidades, entre otros.

Finalmente, se establecerán estrategias de contingencia para mitigar los posibles riesgos de la empresa.

ABSTRACT

The graduation work is about the creation of a healthy's restaurant placed in the North of Guayaquil, Ietel street (Front of La Garzota).

In the project are focus the big problems that are cause for the bad alimentation, for this reason it pretends to show a new alternative to contribute to improve the quality of life of the population. Throughout the work the feasibility of project is determined through the analysis of business opportunity, investigations and market research that will establish the potential demand.

The legal environment of the company is accord to the Work Code, also is about brand registration and shows the budget of the insurances to the business.

On the other hand, a marketing plan is establish with the objective of position the company in the market and a finance plan to determine the viability of the project, the plan will include the investment, costs, taxes, utilities and others.

Finally, the contingency strategies are established to mitigate the risks of the company.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la creciente industria alimenticia moviliza gran cantidad de dinero a diario en la ciudad de Guayaquil, la cual es la capital económica del Ecuador. Además, la industria alimenticia es la pionera del desarrollo industrial.

Las enfermedades metabólicas se encuentran entre las mayores causas de muerte en el mundo y esto se debe a la mala alimentación, por tal motivo se muestra la siguiente propuesta.

El proyecto pretende brindar comida saludable y agradable a los ciudadanos, ofreciendo una alternativa innovadora que conquiste nuevos nichos y que pueda posicionarse en el mercado con sus precios asequibles a través de la marca “Delicias para ti”.

Se tomó esta idea, debido a que en la parroquia Tarqui del norte de la ciudad de Guayaquil son muy escasos este tipo de negocios de comida saludable y en el caso de encontrarlos, no son asequibles para todas las personas.

El proyecto se encuentra basado en la dieta mediterránea, la cual tiene grasa sana que reduce los niveles de colesterol, el riesgo de enfermedades coronarias, cardiovasculares y el cáncer. De esta manera se contribuirá a mejorar la calidad de vida de las personas; ya que la alimentación es uno de los pilares fundamentales para mantener la salud.

Se tomarán en cuenta varios factores como: sabor, calidad, precio, servicio cordial y satisfacción en general. Se usarán estos factores para que cada cliente pueda evaluar el negocio. También se asegurará de satisfacer todas las expectativas de los clientes e incluso sobrepasarlas.

El servicio al cliente también marcará la diferencia; el personal recibirá charlas de relaciones humanas y motivación con el objetivo de tener mayor efectividad en el trabajo realizado. Se evaluará y supervisará constantemente a todo el personal para que den un trato amigable, tengan una actitud proactiva, efectiva y responsable en todo momento. La empresa ayudará a la recreación de las personas, ya que podrán alimentarse en un ambiente diferente, lo cual les permitirá disiparse de los problemas cotidianos y fomentará la unión familiar.

Todo ser humano busca estar feliz y de esta premisa se partirá para conseguir el éxito del negocio con un producto y servicio de calidad; con lo cual se logrará la fidelización de los clientes.

El restaurante se encontrará ubicado en la parroquia Tarqui del norte de la ciudad de Guayaquil, en la Cdla Ietel (Frente a Cdla. La Garzota).

ÍNDICE GENERAL

PORTADA	I
TEMA.....	II
CERTIFICACIÓN.....	III
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD.....	IV
AUTORIZACIÓN.....	V
DEDICATORIA	VI
AGRADECIMIENTO	VII
RESUMEN.....	VIII
ABSTRACT	IX
INTRODUCCIÓN.....	X
ÍNDICE GENERAL.....	XII
ÍNDICE DE TABLAS.....	XXV
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	XXVIII
ABREVIATURAS.....	XXX
RESUMEN EJECUTIVO.....	XXXI
CAPÍTULO 1.....	34
1. DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	34
1.1. Tema – Título.....	34
1.2. Justificación	34
1.3. Planteamiento y Delimitación del Tema u Objeto de Estudio	34
1.4. Contextualización del Tema u Objeto de Estudio.....	35
1.5. Objetivos de la Investigación.....	35
1.5.1. Objetivo General	35
1.5.2. Objetivos Específicos	35

1.6. Determinación del Método de Investigación y Técnica de Recogida y Análisis de la Información.....	36
1.7. Planteamiento del Fenómeno Paradigmático	36
1.7.1. Planteamiento del Problema	37
1.8. Fundamentación Teórica del Proyecto.....	37
1.8.1. Marco Referencial	37
1.8.2. Marco Teórico	38
1.8.3. Marco Conceptual	44
1.8.4. Marco Legal	46
1.8.5. Marco Lógico	47
1.9. Formulación de la hipótesis y-o de las preguntas de la investigación de las cuáles se establecerán los objetivos.....	48
1.10. Cronograma	48
CAPÍTULO 2.....	50
2. DESCRIPCIÓN DEL NEGOCIO	50
2.1. Análisis de la Oportunidad.....	50
2.1.1. Descripción de la Idea de Negocio.....	51
2.1.2. Descripción de la Idea de Producto o Servicio	51
2.2. Misión, Visión y Valores de la Empresa.....	53
2.3. Objetivos de la Empresa	54
2.3.1. Objetivo General	54
2.3.2. Objetivos Específicos	54
2.4. Estructura Organizacional.....	54
2.4.1. Organigrama.....	54
2.4.2. Desarrollo de Cargos y Perfiles por Competencias.....	55
2.4.3. Manual de Funciones: Niveles, Interacciones, Responsabilidades, y Derechos	57

CAPÍTULO 3.....	62
3. ENTORNO JURÍDICO DE LA EMPRESA	62
3.1. Aspecto Societario de la Empresa.....	62
3.1.1. Generalidades	62
3.1.2. Fundación de la Empresa	63
3.1.3. Capital Social, Acciones y Participaciones.....	63
3.1.4. Juntas Generales de Accionistas y-o Socios	64
3.1.5. Compañías Extranjeras	65
3.1.6. Compañías que Cotizan en Bolsa de Valores	65
3.2. Aspecto Laboral de la Empresa	65
3.2.1. Generalidades	65
3.2.2. Mandato Constituyente #8	66
3.2.3. Tipos de Contrato de Trabajo.....	66
3.2.4. Obligaciones del empleador.....	67
3.2.5. Décimo Tercera y Décimo Cuarta Remuneración	68
3.2.6. Fondo de Reserva y Vacaciones	69
3.2.7. Asociaciones de Trabajadores.....	71
3.2.8. Inserción de Discapacitados a Puestos de Trabajo.....	72
3.3. Contratación Civil.....	72
3.3.1. Principios Básicos de la Contratación	72
3.3.2. Contratos de Prestación de Servicios	73
3.3.3. Principales Cláusulas de los Contratos de Prestación de Servicios	73
3.3.4. Soluciones Alternativas para Solución de Conflictos: Arbitraje y Mediación	73
3.3.5. Generalidades de la Contratación Pública	74
3.3.6. Contrato de Confidencialidad	74
3.4. Políticas de Buen Gobierno Corporativo	75

3.4.1.	Código de Ética	75
3.4.2.	Indicadores de Gestión	75
3.4.3.	Programa de Compensaciones: Política Salarial, Beneficios Sociales, Otros Beneficios	76
3.4.4.	Políticas de Comunicación: Canales y Frecuencia de Comunicación.....	76
3.5.	Propiedad Intelectual	77
3.5.1.	Registro de Marca.....	77
3.5.2.	Manual de Procesos Productivos	77
3.5.3.	Derecho de Autor del Proyecto.....	77
3.5.4.	Patente y-o Modelo de Utilidad	78
3.6.	Seguros	78
3.6.1.	Incendio	78
3.6.2.	Robo.....	78
3.6.3.	Fidelidad.....	78
3.6.4.	Buen Uso de Anticipo y Cumplimiento de Contrato.....	78
3.6.5.	Maquinarias y Equipos.....	79
3.6.6.	Materia Prima y Mercadería	79
3.7.	Presupuesto	79
	CAPÍTULO 4.....	81
	4. AUDITORÍA DE MERCADO	81
	4.1. PEST.....	81
	4.2. Macro, Meso y Micro	87
	4.3. Atractividad de la Industria: Estadísticas de Ventas, Importaciones y Crecimientos en la Industria.....	87
	4.4. Análisis del Ciclo de Vida del Mercado.....	89
	4.5. Matriz BCG	90
	4.6. Análisis del Ciclo de Vida del Producto en el Mercado	91

4.7. Análisis de las Cinco Fuerzas Competitivas de Porter: Conclusiones de la Empresa y su Poder de Negociación.....	92
4.8. Análisis de la Oferta.....	95
4.8.1. Tipo de Competencia.....	95
4.8.2. Marketshare: Mercado Real y Mercado Potencial.....	96
4.8.3. Características de los Competidores: Liderazgo, Antigüedad, Ubicación, Productos Principales y Línea de Precio.....	97
4.8.4. Benchmarking: Estrategia de los Competidores y Contraestrategia de la Empresa.....	97
4.9. Análisis de la Demanda.....	99
4.9.1. Segmentación de Mercado.....	99
4.9.1.1. Criterio de Segmentación.....	99
4.9.1.2. Selección de Segmentos.....	99
4.9.1.3. Perfiles de los Segmentos.....	99
4.10. Matriz FODA.....	100
4.11. Investigación de Mercado.....	101
4.11.1. Método.....	101
4.11.2. Diseño de la Investigación.....	101
4.11.2.1. Objetivos de la Investigación: General y Específicos.....	101
4.11.2.2. Tamaño de la Muestra.....	102
4.11.2.3. Técnica de recogida y análisis de datos.....	103
4.11.2.3.1. Exploratoria.....	103
4.11.2.3.2. Concluyente (Encuesta).....	103
4.11.2.4. Análisis de Datos.....	103
4.11.2.5. Resumen e interpretación de resultados.....	113
4.11.3. Conclusiones de la Investigación de Mercado.....	114
4.11.4. Recomendaciones de la Investigación de Mercado.....	115
4.12. Cuantificación de la Demanda.....	116
4.12.1. Identificación del Mercado Potencial y la Demanda Potencial Insatisfecha.....	116

4.12.2. Proyección de Ventas a Cinco Años o Tiempo que Establezca el Payback.	117
CAPÍTULO 5.....	119
5. PLAN DE MARKETING	119
5.1. Objetivos: General y Específicos	119
5.1.1. Mercado Meta: Ventas y Utilidad Esperada	119
5.1.1.1. Tipo y Estrategias de Penetración	119
5.1.1.2. Cobertura.....	120
5.2. Posicionamiento	120
5.2.1. Estrategia de Posicionamiento: Posición, Objetivo, Segmento, Atributos, Calidad Percibida, Ventaja Competitiva, Símbolos Identitarios.....	120
5.2.2. Valoración del Activo de la Marca (BAV).....	120
5.3. Marketing Mix.....	121
5.3.1. Estrategia de Producto o Servicios.....	121
5.3.1.1. Descripción del Producto: Definición, Composición, Color, Tamaño, Imagen, Slogan, Producto Esencial, Producto Real, Producto Aumentado.....	121
5.3.1.2. Adaptación o Modificación del Producto: Componente Central, Empaque y Servicio de Apoyo, Requerimientos del Cliente, Condiciones de Entrega, Transporte, Embalaje, etc.	125
5.3.1.3. Empaque: Reglamento del Mercado y Etiquetado	125
5.3.1.4. Amplitud y Profundidad de Línea.....	125
5.3.1.5. Marcas y Submarcas.....	126
5.3.2. Estrategia de Precios	126
5.3.2.1. Precios de la Competencia	126
5.3.2.2. Poder Adquisitivo del Mercado Meta	128
5.3.2.3. Expectativa de los Accionistas	128
5.3.2.4. Políticas de Precio: Sobreprecio y Descuento, Márgenes Brutos de la Compañía, Precio al Menudeo (kilo, tonelada), Términos de Venta, Métodos de Pago.....	129
5.3.3. Estrategia de Plaza	129
5.3.3.1. Localización	130

5.3.3.1.1. Macro Localización	130
5.3.3.1.2. Micro Localización	130
5.3.3.1.3. Ubicación	131
5.3.3.1.4. Distribución del Espacio	131
5.3.3.2. Sistema de Distribución Comercial.....	132
5.3.3.2.1. Canales de Distribución: Minoristas, Mayoristas, Agentes, Depósitos y Almacenes.	132
5.3.3.2.2. Penetración en los Mercados Urbanos y Rurales.	133
5.3.3.2.3. Logística	133
5.3.3.2.4. Red de Ventas.....	133
5.3.3.2.5. Políticas de Servicio al Cliente: Pre-venta y Post-venta, Quejas, Reclamaciones, Devoluciones	133
5.3.4. Estrategias de Promoción	134
5.3.4.1. Estrategias ATL y BTL	134
5.3.4.2. Elaboración de Diseño y Propuesta Publicitaria: Concepto, Mensaje	135
5.3.4.3. Promoción de Ventas	136
5.3.4.3.1. Venta Personal.....	136
5.3.4.3.2. Trading: Exposiciones, Ferias Comerciales, Competiciones, Concursos y Premios, Descuentos, Primas por Objetivos, Muestras, Productos Gratuitos, Publicidad en el Punto de Venta, Publicidad y Promoción Cooperativa, Primas por objetivos, Distinciones, Otras. ..	137
5.3.4.3.3. Clienting: Muestras Gratuitas, Documentación Técnica, Obsequios, Asistencia a Congresos, Seminarios y Conferencias, Rebajas, Descuentos, Mayor Contenido de Producto por Igual Precio, Productos Complementarios Gratis o a Bajo Precio, Cupones o Vales Descuento, Concursos, Premios, Muestras, Degustaciones, Regalos, Otras.	137
5.3.4.3. Publicidad.....	138
5.3.4.4.1. Estrategia de Lanzamiento	138
5.3.4.4.2. Plan de Medios: Tipos, Costos, Rating, Agencias de Publicidad.	138
5.3.4.4.3. Mindshare	139
5.3.4.4.4. Publicidad Blanca.....	139
5.3.4.4.5. Merchandising	139
5.3.4.4.6. Relaciones Públicas.....	139

5.3.4.4.7. Marketing Relacional	140
5.3.4.4.8. Insight Marketing	140
5.3.4.4.9. Gestión de Promoción Electrónica del Proyecto	141
5.3.4.4.9.1. Estrategias de E-Commerce, E-Business e E-Marketing	141
5.3.4.4.9.2. Análisis de la Promoción Electrónica de los Competidores	141
5.3.4.4.9.3. Diseño e Implementación de la Página Web.....	142
5.3.4.4.10. Estrategias de Marketing a través de Redes Sociales.....	143
5.3.4.4.10.1. Análisis de la Promoción Electrónica de los Competidores	143
5.3.4.4.10.2. Diseño e Implementación de Fans Pages, en Redes Sociales	143
5.3.4.4.10.3. Marketing Social	143
5.3.4.5. Ámbito Internacional.....	144
5.3.4.5.1. Estrategia de Distribución Internacional	144
5.3.4.5.2. Estrategias de Precio Internacional	144
5.3.5. Cronograma (Calendario de Acción de la Campaña utilizar Project)	144
5.3.6. Presupuesto de Marketing: Costo de Venta, Costo de Publicidad y Promoción, Costo de Distribución, Costo del Producto, Otros.....	145
5.3.7. Análisis de Rentabilidad del Offering	145
CAPÍTULO 6.....	148
6. PLAN OPERATIVO.....	148
6.1. Producción	148
6.1.1. Proceso Productivo	148
6.1.2. Infraestructura: Obra Civil, Maquinarias y Equipos	148
6.1.3. Mano de Obra	150
6.1.4. Capacidad Instalada	150
6.1.5. Flujograma de Procesos.....	151
6.1.6. Presupuesto	154
6.2. Gestión de Calidad	155
6.2.1. Procesos de planeación de calidad	156

6.2.2. Beneficios de las acciones proactivas.....	156
6.2.3. Políticas de calidad	156
6.2.4. Benchmarking	157
6.2.5. Proceso de aseguramiento de la calidad.....	157
6.2.6. Estándares de la calidad	157
6.2.7. Procesos de control de calidad	158
6.2.8. Certificaciones y Licencias	159
6.2.9. Presupuesto	159
6.3. Gestión Ambiental.....	159
6.3.1. Procesos de planeación ambiental.....	159
6.3.2. Beneficios de las acciones proactivas.....	160
6.3.3. Políticas de protección ambiental.....	160
6.3.4. Proceso de aseguramiento de la calidad ambiental	160
6.3.5. Estándares de la calidad ambiental.....	161
6.3.6. Procesos de control de calidad	161
6.3.7. Trazabilidad.....	161
6.3.8. Logística Verde	161
6.3.9. Certificaciones y Licencias	162
6.3.10. Presupuesto	162
6.4. Gestión de Responsabilidad Social	162
6.4.1. Procesos de planeación del Modelo Empresarial de Responsabilidad Social	163
6.4.2. Beneficios de las acciones proactivas.....	163
6.4.3. Políticas de protección social.....	163
6.4.4. Proceso de aseguramiento de la Responsabilidad Social y Corporativa	164
6.4.5. Estándares de Responsabilidad Social Aplicables a Corto, Mediano y Largo Plazo	165
6.4.6. Procesos de controles sociales.....	165

6.4.7. Certificaciones y Licencias	165
6.4.8. Presupuesto	165
6.5. Balanced Scorecard & Mapa Estratégico	166
6.6. Otros temas relacionados al plan operativo.....	167
CAPÍTULO 7.....	169
7. ESTUDIO ECONÓMICO-FINANCIERO-TRIBUTARIO.....	169
7.1. Inversión Inicial.....	169
7.1.1. Tipo de Inversión.....	169
7.1.1.1. Fija.....	169
7.1.1.2. Diferida.....	170
7.1.1.3. Corriente.....	170
7.1.2. Financiamiento de la Inversión	171
7.1.2.1. Fuentes de Financiamiento.....	171
7.1.2.2. Tabla de Amortización	171
7.1.3. Cronograma de Inversiones.....	172
7.2. Análisis de Costos	172
7.2.1. Costos Fijos	172
7.2.2. Costos Variables	173
7.2.2.1. Costos de Producción	173
7.3. Capital de Trabajo	173
7.3.1. Costos de Operación	173
7.3.2. Costos Administrativos	174
7.3.3. Costos de Ventas.....	174
7.3.4. Costos Financieros.....	174
7.4. Análisis de Variables Críticas	175
7.4.1. Determinación del Precio: Mark Up y Márgenes.....	175
7.4.2. Proyección de Costos e Ingresos en función de la proyección de Ventas.....	175

7.4.3. Determinación del Punto Óptimo de Producción por medio de análisis marginales.	176
7.4.4. Análisis de Punto de Equilibrio.....	176
7.4.5. Análisis de Punto de Cierre.....	176
7.5. Entorno Fiscal de la Empresa	177
7.5.1. Planificación Tributaria.....	177
7.5.1.1. Generalidades	177
7.5.1.2. Minimización de la carga fiscal	177
7.5.1.3. Impuesto a la Renta	177
7.5.1.4. Impuesto al Valor Agregado	178
7.5.1.5. Impuestos a los Consumos Especiales	178
7.5.1.6. Impuestos, Tasas y Contribuciones Municipales	178
7.5.1.7. Impuestos al Comercio Exterior.....	178
7.5.1.8. Impuestos a las Herencias Legados y Donaciones.....	178
7.5.1.9. Impuestos a la Salida de Divisas	178
7.5.1.10. Impuestos a los Vehículos Motorizados.....	179
7.5.1.11. Impuestos a las Tierras Rurales.....	179
7.6. Estados Financieros proyectados.....	179
7.6.1. Balance General Inicial	179
7.6.2. Estado de Pérdidas y Ganancias.....	180
7.6.2.1. Flujo de Caja Proyectado	181
7.6.2.1.1. Indicadores de Rentabilidad y Costo del Capital	182
7.6.2.1.1.1. TMAR	182
7.6.2.1.1.2. VAN	182
7.6.2.1.1.3. TIR	183
7.6.2.1.1.4. PAYBACK.....	183
7.7. Análisis de Sensibilidad Multivariable o de Escenarios Múltiples	184
7.7.1. Productividad.....	184
7.7.2. Precio Mercado Local	184
7.7.3. Precio Mercado Externo	184

7.7.4. Costo de Materia Prima.....	184
7.7.5. Costo de Materiales Indirectos	185
7.7.6. Costo de Suministros y Servicios.....	185
7.7.7. Costo de Mano de Obra Directa.....	185
7.7.8. Costo de Mano de Obra Indirecta	186
7.7.9. Gastos Administrativos.....	186
7.7.10. Gastos de Ventas.....	186
7.7.11. Inversión en Activos Fijos	187
7.7.12. Tasa de interés promedio	187
7.8. Balance General.....	187
7.8.1. Razones Financieras	187
7.8.1.1. Liquidez.....	187
7.8.1.2. Gestión	188
7.8.1.3. Endeudamiento.....	188
7.8.1.4. Rentabilidad	189
7.9. Conclusión Financiera	189
CAPÍTULO 8.....	191
8. PLAN DE CONTINGENCIA	191
8.1. Plan de administración del riesgo	191
8.1.1. Principales riesgos	191
8.1.2. Reuniones para mitigar los riesgos	191
8.1.3. Tormenta de ideas, listas de verificación	192
8.2. Planeación de la respuesta al riesgo.....	192
8.2.1. Monitoreo y control del riesgo	192
8.2.2. Revisiones periódicas y evaluación del riesgo	193
8.2.3. Reporte del riesgo	193

8.2.4. Estrategias de Salida.....	193
8.3. Plan de Contingencia y Acciones Correctivas	194
CAPÍTULO 9.....	196
9. CONCLUSIONES.....	196
CAPÍTULO 10.....	199
10. RECOMENDACIONES.....	199
CAPÍTULO 11.....	201
11. FUENTES	201
CAPÍTULO 12.....	206
12. Anexos	206

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Rangos de pesos saludables	42
Tabla 2 Marco Lógico	47
Tabla 3 Cronograma.....	48
Tabla 4 Manual de Funciones 1	57
Tabla 5 Manual de Funciones 2	58
Tabla 6 Manual de Funciones 3	59
Tabla 7 Manual de Funciones 4	60
Tabla 8 Sueldos	68
Tabla 9 Décimo Tercera y Décimo Cuarta Remuneración	69
Tabla 10 Fondo de Reserva y Vacaciones	71
Tabla 11 Programa de Compensaciones	76
Tabla 12 Características de los Competidores	97
Tabla 13 Matriz FODA	100
Tabla 14 Demanda Potencial.....	116
Tabla 15 Proyección de ventas.....	117
Tabla 16 Análisis de Rentabilidad	146
Tabla 17 Proyección de Ventas.....	146
Tabla 18 Infraestructura	149
Tabla 19 Recursos Humanos.....	150
Tabla 20 Presupuesto de Infraestructura	154
Tabla 21 Gestión de Responsabilidad Social	162
Tabla 22 Procesos de planeación	163
Tabla 23 Estándares de Responsabilidad Social	165

Tabla 24 Balanced Scorecard	166
Tabla 25 Inversión Inicial	169
Tabla 26 Inversión Diferida	170
Tabla 27 Inversión Corriente.....	170
Tabla 28 Fuentes de Financiamiento.....	171
Tabla 29 Tabla de Amortización.....	171
Tabla 30 Cronograma de Inversiones.....	172
Tabla 31 Costos Fijos	172
Tabla 32 Costos Variables de Producción.....	173
Tabla 33 Costos de Operación	173
Tabla 34 Costos Administrativos	174
Tabla 35 Costos de Ventas	174
Tabla 36 Costos Financieros	174
Tabla 37 Mark Up y Márgenes	175
Tabla 38 Proyección de Costos e Ingresos.....	175
Tabla 39 Determinación del Punto Óptimo de Producción.....	176
Tabla 40 Impuesto a la Renta.....	177
Tabla 41 Balance General	179
Tabla 42 Estado de Pérdidas y Ganancias.....	180
Tabla 43 Flujo de Caja Proyectado	181
Tabla 44 TMAR	182
Tabla 45 Flujo de Efectivo Neto	182
Tabla 46 VAN	182
Tabla 47 TIR	183
Tabla 48 PAYBACK.....	183

Tabla 49 Productividad	184
Tabla 50 Precio Mercado Local	184
Tabla 51 Costo de Materia Prima.....	184
Tabla 52 Costo de Materiales Indirectos.....	185
Tabla 53 Costo de Suministros y Servicios.....	185
Tabla 54 Costo de Mano de Obra Directa.....	185
Tabla 55 Costo de Mano de Obra Indirecta	186
Tabla 56 Gastos Administrativos	186
Tabla 57 Gastos de Ventas	186
Tabla 58 Inversión en Activos Fijos	187
Tabla 59 Tasa de Interés Promedio	187
Tabla 60 Liquidez.....	187
Tabla 61 Gestión	188
Tabla 62 Endeudamiento.....	188
Tabla 63 Rentabilidad	189
Tabla 64 Listas de Verificación	192
Tabla 65 Plan de Contingencia.....	194

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Pirámide de la dieta mediterránea	41
Ilustración 2 Organigrama.....	54
Ilustración 3 Ciclo de Vida del Mercado	89
Ilustración 4 Matriz BCG.....	90
Ilustración 5 Ciclo de Vida del Producto en el Mercado	91
Ilustración 6 Las Cinco Fuerzas Competitivas de Porter	94
Ilustración 7 Tamaño de la Muestra.....	102
Ilustración 8 Lugar de almuerzo.....	107
Ilustración 9 Frecuencia fuera del hogar	107
Ilustración 10 Tipos de alimentos	108
Ilustración 11 Aspectos importantes de un restaurante.....	108
Ilustración 12 Restaurantes más visitados.....	109
Ilustración 13 Factores agradables de restaurantes visitados	109
Ilustración 14 Factores desagradables de restaurantes visitados.....	110
Ilustración 15 Frecuencia de alimentos saludables	110
Ilustración 16 Tipos de alimentos preferidos	111
Ilustración 17 Nivel de disposición.....	111
Ilustración 18 Frecuencia de consumo	112
Ilustración 19 Ambiente	122
Ilustración 20 Mukimonos	122
Ilustración 21 Logotipo y Slogan	123
Ilustración 22 Producto	124
Ilustración 23 Logotipo de la empresa	126

Ilustración 24 Micro Localización	131
Ilustración 25 Distribución del espacio	132
Ilustración 26 Diseño de la Propuesta Publicitaria.....	135
Ilustración 27 Cronograma de Campaña Publicitaria	144
Ilustración 28 Flujograma “Atención y despacho de pedidos 1”	151
Ilustración 29 Flujograma “Atención y despacho de pedidos 2”	152
Ilustración 30 Flujograma “Preparación de alimentos”	153
Ilustración 31 Mapa Estratégico.....	167

ABREVIATURAS

UCSG: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

INEC: El Instituto Nacional de Estadísticas y Censos.

OMS: Organización Mundial de la Salud.

INSPI: El Instituto Nacional de Salud Pública e Investigación.

MSP: Ministerio de Salud Pública.

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

SENPLADES: Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo.

RESUMEN EJECUTIVO

La creación del restaurante saludable “Delicias para ti” pretende llevarse a cabo en la ciudad de Guayaquil. La idea se origina debido a los graves daños de salud que causa una alimentación inadecuada y a la oportunidad que se presentó por los escasos negocios que se dedican a dar solución a la problemática indicada.

La empresa ofrecerá un producto alimenticio saludable y agradable al paladar y brindará un servicio de calidad que genere fidelización en los clientes. El proyecto se encuentra basado en la dieta mediterránea cuyos principales componentes son pescado, pollo, vegetales, frutas, aceite de oliva, cereales, hierbas aromáticas, entre otros.

En el trabajo se realizó una investigación de mercado para determinar la factibilidad del negocio. La propuesta tuvo resultados favorables ya que se observó la demanda potencial debido al gran porcentaje de aceptación del producto.

Se utilizarán estrategias de marketing como concursos en redes sociales (Facebook, Twitter) con el fin de posicionar la marca en la mente del consumidor, así mismo contará con la página web. Además se promocionará al negocio en radio, periódico y mediante la colocación de banners en lugares estratégicos y se brindará a degustar el producto en el primer período de funcionamiento del negocio. El restaurante funcionará en la Cdla. Ietel (Frente a La Garzota).

El equipo de trabajo estará conformado por el Gerente, el Administrador, Jefe de Cocina, Asistentes de Cocina, Cajero, Meseros y Motorizado.

En el proyecto se utiliza un porcentaje de crecimiento del 5,03% a partir del segundo año de funcionamiento, el mismo que incluye un aumento de ventas, producción, gastos, costos fijos y variables. Luego del análisis respectivo de los primeros cinco años, el trabajo muestra ser rentable, incluso sometiéndolo al escenario pesimista.

El trabajo planteado será la guía para emprender el proyecto, atraer nuevos inversionistas e incluso servirá como recurso informativo a interesados respecto al tema.

CAPÍTULO 1

DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”**

CAPÍTULO 1

1. DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Tema – Título

Propuesta para la creación de un restaurante de comida saludable en la ciudad de Guayaquil “Delicias para ti”.

1.2. Justificación

Justificación académica.- El presente Trabajo de Titulación será un aporte para futuros emprendedores porque podrán guiarse de este modelo de negocio que no ha sido explotado en Ecuador; el cual aporta con alimentación saludable para el hombre.

Justificación social.- La propuesta tiene el fin de brindar un ambiente laboral adecuado y de generar más empleo porque se dará oportunidad de trabajo a doce ciudadanos que laborarán bajo los beneficios de ley con un sueldo mensual fijo que cubrirá sus necesidades, lo cual se hará extensivo a sus familias para así obtener una vida justa y digna contribuyendo al progreso económico de la ciudad. La empresa pertenece al sector prioritario salud, ya que contribuye a la calidad de vida; este tipo de alimentación ayudará al bienestar y satisfacción individual.

1.3. Planteamiento y Delimitación del Tema u Objeto de Estudio

Se analizará la ciudad de Guayaquil por ser esta muy importante en el aporte al desarrollo productivo del Ecuador ya que vende alrededor de USD. 35.000`000.000. En el año 1900 hubo supremacía económica y ciento diez años más tarde, Guayaquil es el mayor centro poblado con 24% de población urbana de Ecuador. (Cámara de Comercio de Guayaquil, 2013)

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

El restaurante funcionará en la cdla. Ietel (frente a Garzota), cercano a la calle principal, a la gasolinera Terpel y al centro comercial Mall del Sol. El trabajo de titulación está planteado para analizar el comportamiento de las personas de la parroquia Tarqui del sector norte frente a la aceptación de un restaurante que ofrezca comida saludable.

1.4. Contextualización del Tema u Objeto de Estudio

El restaurante de comida saludable aporta al Objetivo Tres del Plan Nacional para el Buen Vivir de la SENPLADES que consiste en mejorar la calidad de vida de la población. (Plan Nacional para el buen vivir, 2013). Por otro lado, el tema pertenece a la línea de investigación de acceso a la producción: recursos, posibilidades, capacidades y técnicas de la facultad de Ciencias Empresariales de la UCSG. También se relaciona con la línea de investigación de tendencias de mercado de consumo final. (UCSG , 2013).

1.5. Objetivos de la Investigación

1.5.1. Objetivo General

Analizar la factibilidad de poner en marcha un restaurante de comida saludable en la ciudad de Guayaquil.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Analizar la demanda potencial en Guayaquil para ofrecer el servicio de comida saludable.
- Analizar la oferta para brindar comida saludable.
- Determinar factibilidad económica y financiera del Trabajo de Titulación.

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

1.6. Determinación del Método de Investigación y Técnica de Recogida y Análisis de la Información

Para la investigación se utilizará el método mixto.

El enfoque cuantitativo basado en dos alcances: descriptivo mediante observaciones, encuestas a personas que asistan frecuentemente a restaurantes y entrevistas; este alcance analiza las tendencias y variables de la población, como el número de personas que asisten a un tipo de restaurante con el propósito de dar un panorama del fenómeno al que se hace referencia; y el alcance explicativo debido a que expone la razón por la que ocurre un fenómeno, por la se relacionan dos variables y las circunstancias en las que se manifiesta. El enfoque cualitativo basado en aprender de experiencias y puntos de vista ,y en generar teorías de los criterios de los mismos. (Sampieri, 2010)

1.7. Planteamiento del Fenómeno Paradigmático

Se utilizará el paradigma sociocrítico debido a que aspira a la utilización del conocimiento pero predomina la práctica. Asimismo, en el trabajo se utiliza la ciencia que permite conocer los daños que puede ocasionar la alimentación y éstos se observan en la vida diaria. El propósito es responder a los problemas y mejorar; los investigadores intervienen usando autoreflexión para la solución de problemas. De esta manera, se demuestra que esta herramienta contribuye a evitar problemas como graves enfermedades e incluso la muerte y los estudios científicos demuestra la solución mediante el cambio de la alimentación diaria. El paradigma ayuda a la categoría social más desfavorecida como las personas que sufren enfermedades causadas por mala alimentación y a la vez está centrado en las diferencias que puede demostrar este grupo. Con el uso de este paradigma, la investigación logra una acción transformadora que parte de los conocimientos y

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

acciones de la vida social. La acción es fuente de conocimiento; ya que al saber que la alimentación influye en la salud, se toma la acción correcta. Por consiguiente se observa una interacción permanente entre la investigación y la acción. (Paradigmas a considerar en la investigación científica, 2007)

1.7.1. Planteamiento del Problema

El problema se origina porque en la actualidad los restaurantes tradicionales y las cadenas de comida rápida sirven grandes raciones y a menudo tienen un contenido muy alto en calorías, grasas totales y sodio. Esto tiene sus graves consecuencias ya que entre las 10 principales causas de muerte en el mundo están las enfermedades causadas por la mala alimentación; tales como la cardiopatía isquémica con 12,8%, enfermedad cerebrovascular con 10,8%, enfermedades diarreicas con 4.3% y diabetes con 2,2%. (Organización Mundial de la Salud, 2012). Por tal motivo, mediante esta propuesta se pretende demostrar que comer fuera si puede ser parte de una dieta sana si elegimos adecuadamente el lugar que visitaremos, ya que el proyecto aporta con alternativas que permiten mejorar la alimentación de los clientes potenciales. (Thompson, 2008).

1.8. Fundamentación Teórica del Proyecto

1.8.1. Marco Referencial

La Organización Mundial de la Salud es la autoridad directiva y coordinadora de la acción sanitaria en el sistema de las Naciones Unidas y el Ministerio de Salud Pública es otro referente debido a que se encarga de la planificación, gestión, coordinación y control de la salud. (Ministerio de Salud Pública, 2013). El mismo tiene adscrita la institución INSPI, la cual es ejecutora de la investigación bajo los lineamientos de investigación emitidos por el MSP y

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

SENECYT. Por otro lado el restaurante City Café ofrece comida preparada con productos naturales y sin conservantes basada en un concepto que promueve y cuida la salud, se encuentra ubicado dentro de las instalaciones de Sport City, la mejor cadena de centros deportivos de México (Sport City, 2010). Finalmente como referente en la ciudad está Salat Mix que ofrece ensaladas y Zoller`s que vende comida dietética.

1.8.2. Marco Teórico

La alimentación desde la historia

Según Tejada (2007), “En la antigüedad las personas buscaban su alimentación individual y luego de mucho tiempo comenzaron a alimentarse en grupos grandes.” Lo que significa que la alimentación es para el ser humano algo básico y vital que se desarrolló de tal manera que lo que antes era un hábito individual se fue acentuando como un hábito grupal y un grato momento para todos los miembros de la familia o amigos.

Los servicios de alimentación

“Los servicios de alimentación existen desde las primeras épocas con fines comerciales como restaurantes de comidas rápidas y sin fines comerciales como casas de reyes.”, explica Tejada (2007). Asimismo se brindará tales servicios proporcionando la alimentación más apropiada a los clientes.

Los hábitos alimentarios

Según Arnaiz (Salud Pública de México, 2007), “Algunos grupos sociales tienen malos hábitos alimentarios por la organización económica de las sociedades y los cambios en la

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

estructura social. Largas jornadas laborales y formativas, falta de tiempo para organizar comida familiar y pérdida de competencias culinarias; impiden la vida más saludable.” Por tal motivo, el restaurante de comida saludable facilita la vida de las personas y a la vez contribuye a conservar la buena salud. Arnaiz también señala “Los constructos sobre dieta y regulación del peso pretenden cambiar los desordenados estilos de vida; éstos a pesar de la diversidad cultural y económica de las poblaciones, son muy similares a nivel mundial.” De esta manera vemos que es aplicable a nuestro país ya que se observa la vida agitada de las personas por motivos de trabajo o estudio, lo que causa que regularmente se ingiera comida dañina.

Los efectos de la alimentación en la salud

Indica Thompson (Nutrición 2008) “Lo que comemos tiene efecto directo en el cuerpo, las sustancias se degradan y se alojan en todos los tejidos y órganos.” Por tal motivo la propuesta pretende que los alimentos que consuman los clientes contengan los nutrientes necesarios para contribuir a mantener la salud y evitar el desarrollo de graves enfermedades ocasionadas por la mala alimentación. También recalca “Los elementos que ayudan a mantener la salud son dieta equilibrada y actividad física regular. Estudios sugieren que la nutrición sana y la práctica habitual de actividad física pueden aumentar la sensación de bienestar y reducir sentimientos de ansiedad y depresión.” El restaurante pretenderá concienciar a los clientes de los grandes beneficios de una nutrición adecuada y también recomendará la actividad física frecuente.

El autor revela que “Una nutrición ideal puede ayudar a mejorar la salud, prevenir enfermedades, tener energía, vitalidad, bienestar, lograr y mantener un peso adecuado.” Por esta razón el menú del restaurante cuidará la salud del consumidor mediante el uso de ingredientes

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

que contengan los nutrientes necesarios. “Los problemas de nutrición podrían incluir factores de riesgo para enfermedades cardiovasculares, concentraciones sanguíneas altas de colesterol y lípidos, hipertensión y crisis cerebrovasculares, cánceres, obesidad, diabetes, osteoporosis e inseguridad en la obtención de alimentos”, afirma Mahan (2001). Por otro lado, Álvarez Mudarra (Libro Salud Integral Naturista) afirma, “El abuso de grasas de origen animal y el uso de colorantes, edulcorantes o conservantes artificiales es muy peligroso.” Por consiguiente se evitará el uso de éstos y se complementará con ingredientes saludables que se mostrarán en la dieta mediterránea.

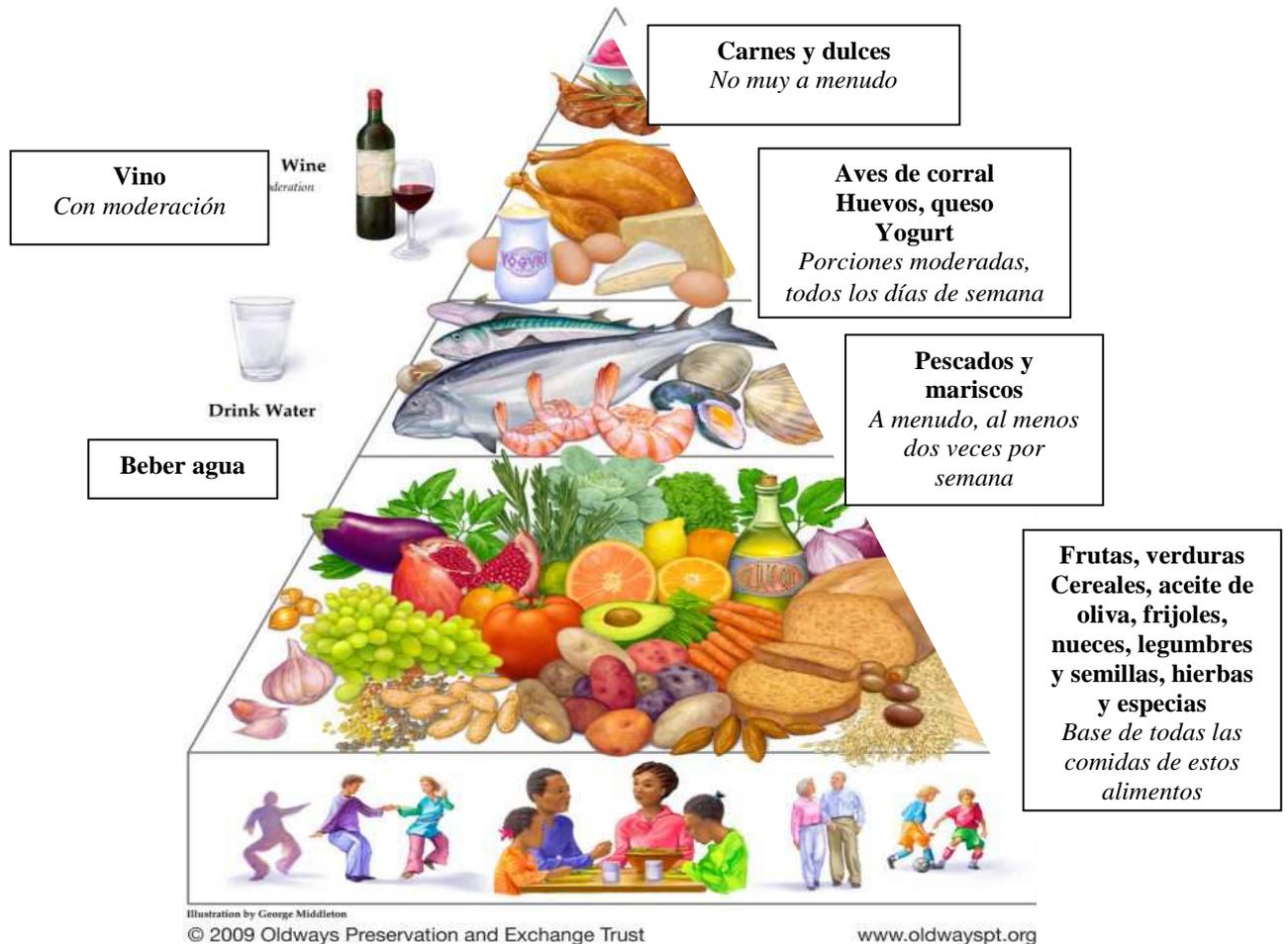
Por otra parte, el Ministerio de Salud Pública (2012) afirma que, “La prevención de enfermedades es una política para alcanzar el buen vivir.” Por tal razón, una buena salud depende de una buena nutrición. Además, según el médico griego Hipócrates conocido como el padre de la medicina; el alimento debe ser la única medicina (Hipócrates, Aforismos, 2002).

La Dieta Mediterránea

Thompson (Nutrición 2008) muestra la dieta mediterránea en la que está basada la propuesta. “Los países mediterráneos como Portugal, España, Italia, Francia, Grecia, Turquía e Israel tienen modelos alimentarios y semejanzas que causaron que investigadores de nutrición apuesten por una dieta sana.”

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

Ilustración 1 Pirámide de la dieta mediterránea



Elaborado por: La Autora

Fuente: (Trust, 2009)

La dieta mediterránea tiene grasa sana que reduce los niveles de colesterol, el riesgo de enfermedades coronarias, cardiovasculares y cáncer. (Thompson, 2008) La dieta incluye el pollo que aporta con proteínas, minerales, vitaminas y es bajo en colesterol.

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

Objetivos de la Nutrición en relación a la Salud

Verdú (2006), señala: El desarrollo científico de la nutrición establece los siguientes objetivos:

- a) Permitir la planificación alimentaria.
- b) Se centra en cantidad y calidad de nutrientes y de componentes no nutricionales.
- c) No sustituye a las ingestas recomendadas de nutrientes.
- d) Se tiene en cuenta los hábitos alimentarios de la población.

Razones que justifican los objetivos nutricionales: peso corporal, grasa, hidratos de carbono, proteína, sal, alcohol, fluoruros, yodo.

Se debe mantener el peso adecuado por salud y estética; incluso esto lleva a la aceptación de la propia imagen.

Peso correcto en relación a la Salud

La Guía del Joven Consumidor muestra el peso correcto en relación a la salud:

Tabla 1 Rangos de pesos saludables

Situación	IMC (Índice de masa corporal)
Normal	20-24,9
Obesidad grado I (Sobrepeso)	25-29,9
Obesidad grado II	30-34,9
Obesidad grado III	35-39,9
Obesidad grado IV (Obesidad mórbida)	> 40

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

El trabajo en equipo

Tejada (2007), define el trabajo en equipo como “Número de personas con capacidades complementarias, comprometidas con un propósito, un objetivo de trabajo y un planeamiento comunes y con responsabilidad mutua compartida.” En el restaurante todo el personal tendrá responsabilidades, habrá integración armónica, actividades coordinadas y programas con objetivo común. Se promoverá el liderazgo efectivo y los canales comunicación.

La Calidad

Se debe brindar el producto correcto para el uso propuesto. El producto final se ajusta a las necesidades y deseos de los usuarios (contenido nutricional, seguridad microbiológica y cualidades sensoriales) con el fin de mantener y mejorar su estado nutricional, afirma Tejada (2007).

El restaurante se asegurará de cumplir con las aspiraciones de los clientes tomando en cuenta factores importantes como nutrientes brindados, asepsia y presentación agradable al cliente y en el caso de que el mismo no reciba lo que esperaba, se hará un cambio del producto. También se refiere a la calidad total como “La mejoría permanente del aspecto organizacional, gerencial, donde cada trabajador está comprometido con los objetivos empresariales.” Antes de las operaciones de la empresa, se realizará reuniones informativas y motivacionales a todo el equipo de trabajo con el fin de despertar el interés de cada uno por cada aspecto del negocio y lograr que se sientan identificados con la empresa.

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

Tejada (2007) Muestra también las ventajas de la calidad total:

- a) Potencialmente alcanzable, si hay decisión del más alto nivel.
- b) Mejora la relación del recurso humano con la dirección.
- c) Reduce los costos por el aumento de la productividad.

Se estimulará a los trabajadores mediante incentivos económicos o reconocimientos como el empleado más destacado del mes. También el Gerente tendrá una relación cordial y amigable con todos los colaboradores. De esta manera se concienciará a todos los trabajadores de la empresa para cumplir con estos objetivos. Además se tendrá el adecuado control de la calidad que consiste en saber las responsabilidades, llevarlas a cabo, uso efectivo de los recursos, hacer responsable a la gente y tener información objetiva y a tiempo, según Tejada (2007)

1.8.3. Marco Conceptual

Entre los conceptos que se deben conocer se encuentran:

- La cardiopatía isquémica es una enfermedad cardíaca producida como consecuencia de alteraciones que conllevan la aparición de déficit de oxígeno en el músculo cardíaco. (Pérez, 2013)
- Metabólico está relacionado con el conjunto de procesos químicos que tienen lugar en los órganos vivos y conducen al crecimiento, generación de energía, eliminación de desechos y otras funciones fisiológicas. (Diccionario de Medicina Océano Mosby, 2006)
- La calidad de vida establece las condiciones en que vive un ser humano que hacen que su existencia sea digna y agradable. (De conceptos, 2014)

**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”**

- La comida rápida contiene gran cantidad de conservantes y calorías (Doctissimo, 2014)
- Las grasas saturadas son responsables de la aparición del colesterol. (Botanical online, 1999 - 2014)
- El bienestar es el proceso multidimensional que se desarrolla a lo largo de la vida y que incluye salud física, emocional y espiritual. (Thompson, Nutrición, 2008)
- La nutrición es el estudio científico de los alimentos y de cómo éstos nutren el cuerpo e influyen sobre la salud. (Thompson, Nutrición, 2008)
- Los nutrientes son sustancias químicas que se encuentran en los alimentos, son fundamentales para el crecimiento y funcionamiento del organismo humano. (Thompson, Nutrición, 2008)
- Los triglicéridos son compuestos formados por glicerol y un ácido graso. Forman parte de la mayoría de grasas animales y vegetales. (Diccionario de Medicina Océano Mosby, 2006)

- La ética es un conjunto de normas morales que rigen la conducta humana. (WordReference.com)
- La viabilidad se trata de la posibilidad de llevar a cabo algo. (WordReference.com)
- La amortización se refiere a la desvalorización periódica de los bienes y posesiones cuyo valor disminuye con el tiempo o con el uso. (WordReference.com)
- Trazabilidad es la posibilidad de identificar el origen y las diferentes etapas de un proceso de producción y distribución de bienes de consumo. (WordReference.com)

**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”**

1.8.4. Marco Legal

Las leyes, normas y entidades que se vinculan a la propuesta son las siguientes:

- Ley de Compañías.
- Ley de Propiedad Intelectual.
- Ley de Régimen Tributario Interno y en su Reglamento.
- Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.
- Código de Trabajo.
- Superintendencia de Compañías.
- Servicio de Rentas Internas.
- IESS.
- Registro Mercantil.
- Cámara de Comercio.

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

1.8.5. Marco Lógico

Tabla 2 Marco Lógico

	Jerarquía de los Objetivos	Indicadores de Verificación	Fuentes de Verificación	Supuestos
Objetivo Global (Fin)	Analizar la factibilidad de poner en marcha un restaurante de comida saludable en la ciudad de Guayaquil.	Gestión financiera. Cantidad de personas que desean alimentarse sanamente en la ciudad de Guayaquil. Pocos restaurantes de comida saludable.	Estudio financiero. Cantidad de personas económicamente activas del norte de Guayaquil. Personas con enfermedades causadas por la mala alimentación.	Personas que prefieran la comida rápida sin importar sus riesgos.
Objetivo específico (Propósito)	Analizar la demanda potencial en Guayaquil para ofrecer el servicio de comida saludable. Analizar la oferta para brindar comida saludable. Determinar la factibilidad económica y financiera del Trabajo de Titulación.	Análisis PEST. Modelo de las cinco Fuerzas de Porter. Análisis FODA. Tendencia creciente de restaurantes y el éxito de cada uno de ellos en la ciudad de Guayaquil.	Estudios. Estadísticas, encuestas. Cambios de tendencia en la alimentación.	Desconocimiento del daño que puede causar la mala alimentación, lo cual afectará al rendimiento del negocio.
Resultado (Componentes)	Obtención de costos bajos para el negocio. Captar mayor demanda continuamente. Encontrar un precio que genere rentabilidad y a la vez sea asequible para el cliente. Lograr que la oferta satisfaga la demanda.	Métodos VAN, TIR, Payback. Presupuestos. Cotizaciones realizadas. Promociones. Informe de ventas. Encuestas a los consumidores acerca de su satisfacción con el negocio.	Informes de los estados financieros del negocio. Análisis mensual de los resultados de las encuestas.	Ventas no favorables. Fuentes no confiables de información. Clientes no conformes.
Actividades	Análisis de costos. Análisis de rentabilidad. Plan de Marketing. Gestión de Recursos Humanos. Personal calificado para la elaboración del producto y la atención al cliente.	Análisis continuo de la oferta y demanda. Realizar menú nutricional. Supervisión continua. Acogida de los productos en el mercado. Planificación y efectividad. Investigaciones.	Control continuo. Contratación de personal calificado. Tendencia del consumo de alimentos saludables. Estadísticas. Control de calidad.	Ineficaz gestión financiera. Ineficaz gestión de Recursos Humanos y de Marketing. Ineficaz obtención de materia prima.

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación

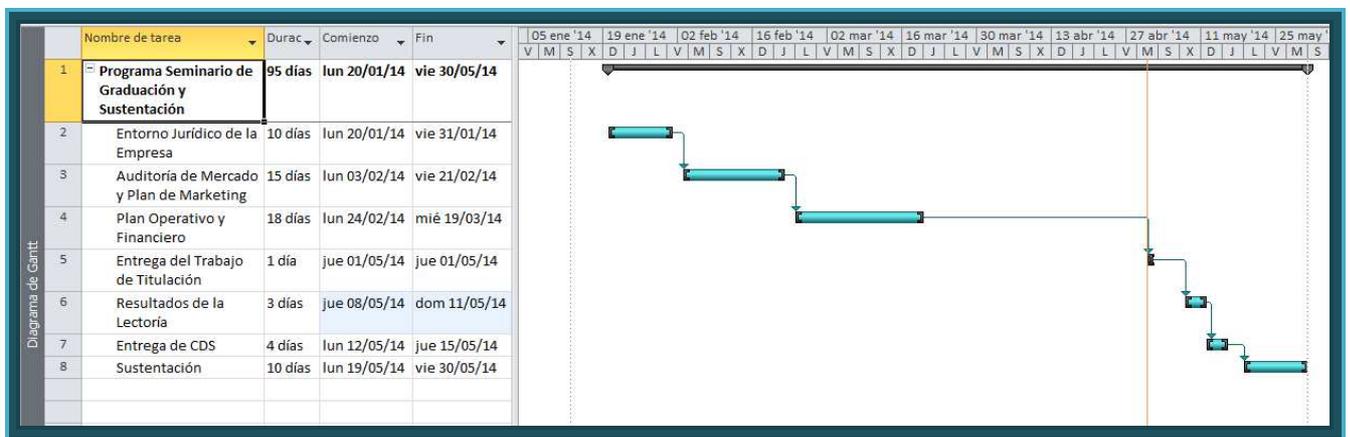
PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

1.9. Formulación de la hipótesis y-o de las preguntas de la investigación de las cuáles se establecerán los objetivos.

Las personas consumen comida rápida porque los restaurantes de comida sana son muy escasos ¿Cuál es la oferta de restaurantes de comida sana?. La implementación del restaurante de comida saludable es financieramente factible y sostenible en el tiempo ¿Es financieramente factible y sostenible en el tiempo la implementación del restaurante de comida saludable?. El restaurante de comida sana tendrá mayor acogida que los restaurantes existentes ¿El restaurante de comida sana tendrá mayor acogida que los restaurantes de comida rápida?.

1.10. Cronograma

Tabla 3 Cronograma



Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación

CAPÍTULO 2

DESCRIPCIÓN DEL NEGOCIO

CAPÍTULO 2

2. DESCRIPCIÓN DEL NEGOCIO

2.1. Análisis de la Oportunidad

Varios artículos de prensa señalan que las personas de la ciudad de Guayaquil comen fuera y su consumo aumenta los fines de semana debido a frecuentes reuniones familiares, sin tomar en cuenta el incremento de los precios (El Universo, 2012). Por otro lado, el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) muestra que el sector gastronómico representa el 9% de la producción nacional y mueve alrededor de USD 89.000 por día en la ciudad de Guayaquil. (Ministerio de Turismo, 2012); lo cual es una gran oportunidad para el negocio del restaurante. Asimismo se observa en los registros del Ministerio de Turismo que el número de restaurantes del país varió del 2011 al 2012 e incrementó un 15% a escala nacional (El Comercio, 2012), sin embargo se pueden conquistar nuevos nichos porque el restaurante ofrece un producto saludable y delicioso a la vez.

El presidente de la Asociación Nacional de Restaurantes del Ecuador, Joffre Echeverría; asegura que el sector de alimentos y la frecuencia de los consumidores crecieron significativamente. (El Comercio, 2012) Esto se dio por cambios de hábito en la sociedad, actualmente las personas tienen mayor capacidad económica y almuerzan fuera; lo cual es un atractivo comercial para la inversión en este tipo de negocio. Por otra parte, el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) muestra que las mayores causas de muerte del 2010 fueron hipertensión, diabetes, enfermedades cerebros vasculares; relacionados con el síndrome metabólico. El síndrome metabólico afecta entre un 20% y 25% de personas a nivel mundial. Según datos de la OMS, un factor causante de este síndrome es el sobrepeso. (Noticias en línea, 2012) Las investigaciones demostraron que este es un problema de enorme magnitud para toda la

población. Se puede observar que en otros países hay alto índice de obesidad y el Ecuador se está encaminando hacia ese rumbo por el consumo de comida dañina; por tal motivo se debe concienciar a las personas acerca de los daños que ocasiona la misma. Por tales motivos, el producto que ofrece el restaurante es de alto valor nutricional y vitamínico; esto ayudará a mantener una dieta sana y equilibrada. Los clientes podrán comer de forma saludable y agradable debido a la combinación de alimentos beneficiosos para la salud.

En la ciudad de Guayaquil no existe mayor competencia; hay un negocio que vende ensaladas llamado Salat Mix ubicado en World Trade Center y otro que vende almuerzos comunes y dietéticos llamado Zoller's que se encuentra ubicado en el centro comercial Plaza Mayor.

2.1.1. Descripción de la Idea de Negocio

El negocio se trata de un restaurante de comida saludable ubicado en la parroquia Tarqui del norte de Guayaquil. El cliente podrá asistir con su familia o amistades. Se contribuirá a una alimentación sana captando clientes que quieran deleitarse sin necesidad de perjudicar su salud. El consumidor no sentirá que está realizando dieta porque la forma de preparar el menú será muy particular. Las personas podrán comer sanamente sin necesidad de encontrarse en casa.

2.1.2. Descripción de la Idea de Producto o Servicio

El restaurante ofrece un producto sano y agradable a la vez, basado en la dieta mediterránea. Se trata de carnes blancas como pollo, pavo y pescado con acompañantes saludables como cereales integrales, vegetales y frutas; se utilizarán aderezos como aceite de oliva, hierbas aromáticas, vino, entre otros. Adicional se ofrecerá dulce de camote y ensalada de

frutas. De esta manera la dieta será rica en fibras, vitaminas y minerales. No se utilizará conservantes ni grasas saturadas en la elaboración del producto. (Thompson, 2008). Se prepararán diferentes recetas con un toque único y especial que diferenciará al restaurante de cualquier otro. También se realizarán constantes innovaciones en el menú. Se tendrá un producto de calidad y preparado al instante. Además el cliente tendrá la opción de armar el plato de acuerdo a sus preferencias. Se tomarán en cuenta varios factores importantes como: Sabor, calidad, producto fresco y caliente, precio, servicio amigable, servicio efectivo, asepsia, atmósfera y satisfacción en general. Se entregarán fichas a los clientes con estos factores a fin de que califiquen el producto y servicio recibido.

El restaurante contará con personal calificado que recibirá distintas charlas con el propósito de tener mayor efectividad en el trabajo realizado; también se los evaluará y supervisará constantemente. De esta manera, los empleados darán un trato amigable y tendrán una actitud proactiva, efectiva y responsable siempre. Éstos estarán preparados para atender amablemente en cualquier situación, incluso para quejas y reclamos; ya que el cliente siempre tiene la razón. Por tales motivos, se realizarán reuniones con los miembros del restaurante a fin de buscar falencias y superarlas u obtener sugerencias que contribuyan al éxito del negocio. También se realizarán promociones y descuentos especiales por la compra de varios platos. La empresa busca satisfacer la necesidad que tiene todo ser humano de sentirse complacido, bien atendido y a gusto donde se encuentre.

2.2. Misión, Visión y Valores de la Empresa

Misión

Ofrecer un producto alimenticio saludable y agradable al paladar, preparado con ingredientes naturales; brindando servicio de calidad que genere fidelización en los clientes.

Visión

Ser reconocido a nivel local en el año 2015 como el mejor restaurante que fusione la alimentación saludable con comida agradable al paladar, utilizando ingredientes que contribuyen al mejoramiento de la calidad de vida; sobrepasando las expectativas de los consumidores.

Valores de la Empresa

Excelencia.- Brindar un producto y servicio de calidad en todo momento.

Efectividad.- Ser eficaces y eficientes en el trabajo.

Responsabilidad.- Cumplir con el trabajo de la manera más óptima y oportuna.

Alegría.- Mostrar siempre una sonrisa al cliente a pesar de los inconvenientes que pudiesen presentarse.

Dedicación.- Dar amor al trabajo y el tiempo necesario para que se obtengan los mejores resultados.

Honestidad.- Decir siempre la verdad a todos los miembros de la empresa y a los clientes, ser justos en todo momento.

Espíritu de servicio.- Preocupación continua por ayudar a los demás.

Superación continúa.- Preocupación por ser siempre los mejores del mercado.

2.3. Objetivos de la Empresa

2.3.1. Objetivo General

Brindar un producto y servicio de calidad, destacados por la innovación en comida saludable, exquisitez, servicio y competitividad.

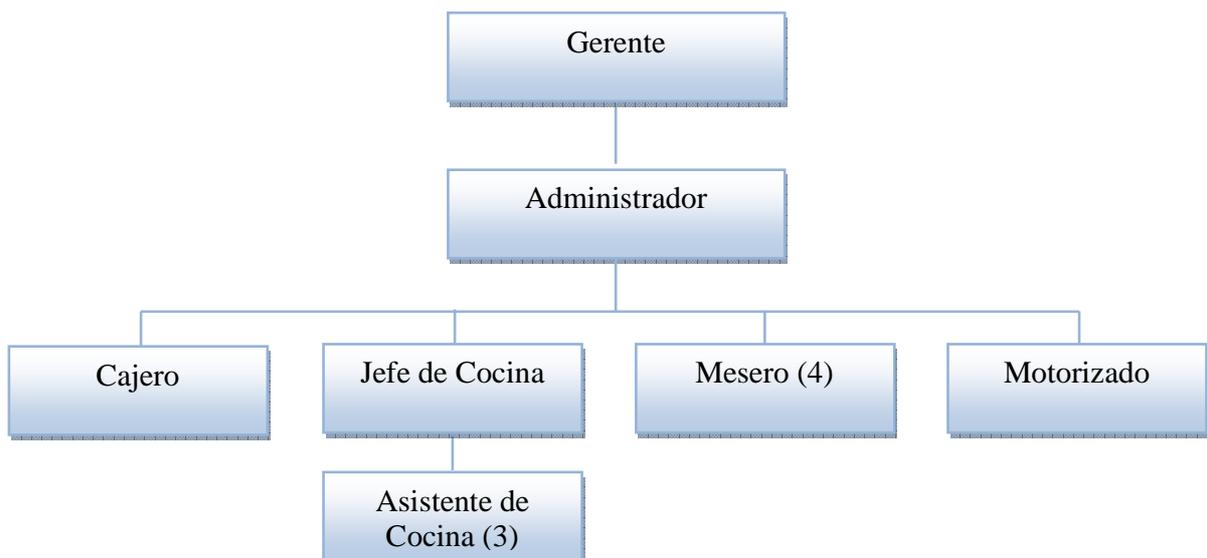
2.3.2. Objetivos Específicos

- Obtener un porcentaje de satisfacción al cliente mínimo de 70%.
- Incrementar las ventas anuales en un 5%.
- Captar el 1% de mercado de la parroquia Tarqui del Norte de Guayaquil.
- Evaluar el menú y receptar sugerencias de los clientes.

2.4. Estructura Organizacional

2.4.1. Organigrama

Ilustración 2 Organigrama



Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación

2.4.2. Desarrollo de Cargos y Perfiles por Competencias

Gerente.- El cargo lo ocupará un profesional Ingeniero en Negocios con experiencia gerencial; el cual puede ser el autor del proyecto. Realizará las gestiones con los proveedores, conocerá a fondo a todos los tipos de clientes y a los competidores. Conocerá las últimas tecnologías que le permitan innovar permanentemente y mantenerse en contacto con los consumidores. Contará con creatividad, proactividad, orientación al logro y sentido ético. Desarrollará estrategias y controlará todas las actividades de la empresa. Experiencia mínima de dos años en cargos similares. Deberá tener entre 24 y 34 años de edad. Sexo indiferente.

Administrador.- El cargo es para un profesional de Administración de Empresas, Se encargará de planificar, ejecutar y guiar la gestión administrativa. Contará con conocimientos de Marketing y Publicidad. Deberá realizar gestión estratégica para promocionar el negocio. Adicional deberá tener conocimientos de recursos humanos, gestión de talento humano como selección de personal y capacitación. Dará charlas de motivación y de relaciones humanas a todo el personal. El profesional se encargará de las compras y del manejo del inventario. Experiencia mínima de tres años. Edad de 28 a 35 años. Sexo indistinto.

Cajero.- El cargo lo desempeñará una persona con habilidades en matemáticas y lógica. Debe ser honesto, tener excelente habilidad para hablar y escuchar, excelente organización y habilidad con el manejo del tiempo. Experiencia de mínimo dos años. Deberá tener entre 25 a 40 años. Sexo indiferente.

Meseros.- El profesional desarrollará estrategias que permitan atender oportunamente las solicitudes o reclamos de los clientes. Deberá ser: Cortez, rápido, confiable y simpático. Brindará atención personalizada, simpatía y deberá encontrarse siempre bien informado. El cargo lo ocupará una persona con experiencia mínima de tres años en cargos semejantes. Deberá tener entre 22 y 28 años de edad. Sexo indiferente.

Jefe de Cocina.- El cargo lo desempeñará un profesional con formación y experiencia en nutrición y dietética. Deberá tener nociones en higiene, manipulación de alimentos y verificará que los mismos se encuentren en buen estado. Elegirá el menú, el diseño de mukimons y establecerá la cantidad necesaria de cada ingrediente, además determinará la calidad nutricional de los alimentos. Será innovador en sabores consiguiendo las mejores mezclas deliciosas y saludables a la vez. Controlará las formas de preparación de los alimentos y brindará asesoría dentro de su campo de conocimiento y experiencia. Tendrá una filosofía humanística identificándose con los problemas de la comunidad y comprometiéndose a ayudar en la solución de los mismos. Cinco años de experiencia. Sexo indistinto.

Asistentes de Cocina 1, 2.- Ayudarán al jefe de cocina. Serán innovadores en sabores consiguiendo las mejores mezclas deliciosas y saludables a la vez. Cinco años de experiencia. Sexo indistinto.

Asistente de Cocina 3.- Ayudará en la preparación de alimentos, adicionalmente se encargará de la limpieza. Cinco años de experiencia. Sexo indistinto.

Motorizado.- El profesional deberá contar con licencia tipo A. Deberá ser responsable, puntual y ofrecer un trato cordial a los clientes. Deberá encontrarse siempre bien informado acerca del negocio y de los pedidos realizados. Mínimo un año de experiencia. Sexo indistinto.

2.4.3. Manual de Funciones: Niveles, Interacciones, Responsabilidades, y Derechos

Tabla 4 Manual de Funciones 1

Cargos	Niveles	Interacciones	Responsabilidades	Derechos
Gerente.	Primario	Dirige a todas las áreas. Trabaja con todas las áreas.	<ul style="list-style-type: none"> > Planificar y crear estrategias a corto, mediano y largo plazo. > Establecer prioridades tomando en cuenta los recursos y tiempo para hacerlo. > Dirigir con autoridad y tomar decisiones, tener buenas relaciones humanas indicando instrucciones claras y completas. > Evaluar constantemente a sus empleados para detectar en que grado los planes se están logrando. > Elaborar el Plan estratégico de la empresa y conocer a fondo el mercado en el que opera. 	<ul style="list-style-type: none"> > Definir las políticas de la empresa. > Contratación del personal. > Aprobar presupuestos.
Administrador.	Secundario	Dirige a todas las áreas. Trabaja con todas las áreas. Obedece a Gerente.	<ul style="list-style-type: none"> > Controlar el cumplimiento de las políticas de la empresa. > Controlar, supervisar y evaluar el desempeño de todo el personal. > Atender y apoyar a todo el personal logrando un aumento de satisfacción laboral. > Ubicar al personal en los puestos adecuados de acuerdo a sus aptitudes. > Preparar charlas de motivación para todo el personal y elevar sus niveles de eficiencia. > Suministrar de manera clara todas las informaciones de relevancias importantes a la Gerencia. > Controlar a sus colaboradores logrando crear conciencia en ellos a fin de que realicen su trabajo sin necesidad de supervisión. > Promocionar el negocio en la página web y en las redes sociales. > Crear estrategias de publicidad y promoción > Aplicación de beneficios y reportes de dividendos. 	<ul style="list-style-type: none"> > Se brindará capacitación a todo el personal cada cierto tiempo. > Se dará tiempo para capacitación adicional, si el personal lo requiere. > Afiliación a la Seguridad Social desde el primer día de trabajo. > A percibir como mínimo el sueldo básico > A percibir horas extras y suplementarias > A percibir los décimos tercero y cuarto en las fechas establecidas. > A percibir los Fondos de Reserva a partir del segundo año de trabajo. > A un periodo de vacaciones laborales remuneradas. > A un periodo de licencia por paternidad o maternidad > Al subsidio por maternidad para la nueva madre. > Solicitar certificados relativos a su trabajo.

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación

Tabla 5 Manual de Funciones 2

Cajero.	Secundario	Trabaja con todas las áreas. Obedece a Administrador.	<ul style="list-style-type: none"> > Recibir pagos y entregar cambios a los clientes. > Conciliación del total de pagos con ventas. 	<ul style="list-style-type: none"> > Se brindará capacitación a todo el personal cada cierto tiempo. > Se dará tiempo para capacitación adicional, si el personal lo requiere. > Afiliación a la Seguridad Social desde el primer día de trabajo. > A percibir como mínimo el sueldo básico > A percibir horas extras y suplementarias > A percibir los décimos tercero y cuarto en las fechas establecidas. > A percibir los Fondos de Reserva a partir del segundo año de trabajo. > A un periodo de vacaciones laborales remuneradas. > A un periodo de licencia por paternidad o maternidad > Al subsidio por maternidad para la nueva madre. > Solicitar certificados relativos a su trabajo. <input type="checkbox"/>
Mesero.	Secundario	Trabaja con todas las áreas. Obedece a Administrador.	<ul style="list-style-type: none"> > Efectividad en el servicio > Dar un trato cortés y amable, mostrando siempre una sonrisa. > Brindar atención completa y exclusiva. > Demostrar interés por el cliente. > Mostrar expresión de agradecimiento al tratar con cualquier cliente. > Atender todas las inquietudes o reclamos > Brindar solución a los reclamos presentados > Aceptar la responsabilidad por errores cometidos. 	<ul style="list-style-type: none"> > Se brindará capacitación a todo el personal cada cierto tiempo. > Se dará tiempo para capacitación adicional, si el personal lo requiere. > Afiliación a la Seguridad Social desde el primer día de trabajo. > A percibir como mínimo el sueldo básico > A percibir horas extras y suplementarias > A percibir los décimos tercero y cuarto en las fechas establecidas. > A percibir los Fondos de Reserva a partir del segundo año de trabajo. > A un periodo de vacaciones laborales remuneradas. > A un periodo de licencia por paternidad o maternidad > Al subsidio por maternidad para la nueva madre. > Solicitar certificados relativos a su trabajo. <input type="checkbox"/>

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación

Tabla 6 Manual de Funciones 3

Jefe de Cocina	Primario	Dirige a Asistente de Cocina. Trabaja con todas las áreas. Obedece a Administrador.	<ul style="list-style-type: none"> > Planificar y organizar el trabajo en la cocina, estableciendo las normas y procedimientos necesarios. > Innovar en la preparación de las recetas. > Controlar la disminución de desperdicios. > Mantener la higiene en todo el lugar. 	<ul style="list-style-type: none"> > Se brindará capacitación a todo el personal cada cierto tiempo. > Se dará tiempo para capacitación adicional, si el personal lo requiere. > Afiliación a la Seguridad Social desde el primer día de trabajo. > A percibir como mínimo el sueldo básico > A percibir horas extras y suplementarias > A percibir los décimos tercero y cuarto en las fechas establecidas. > A percibir los Fondos de Reserva a partir del segundo año de trabajo. > A un periodo de vacaciones laborales remuneradas. > A un periodo de licencia por paternidad o maternidad > Al subsidio por maternidad para la nueva madre. > Solicitar certificados relativos a su trabajo.
Asistente de Cocina 1,2.	Secundario	Trabajan con todas las áreas. Obedecen a Jefe de Cocina.	<ul style="list-style-type: none"> > Innovar en la preparación de las recetas. 	<ul style="list-style-type: none"> > Se brindará capacitación a todo el personal cada cierto tiempo. > Se dará tiempo para capacitación adicional, si el personal lo requiere. > Afiliación a la Seguridad Social desde el primer día de trabajo. > A percibir como mínimo el sueldo básico > A percibir horas extras y suplementarias > A percibir los décimos tercero y cuarto en las fechas establecidas. > A percibir los Fondos de Reserva a partir del segundo año de trabajo. > A un periodo de vacaciones laborales remuneradas. > A un periodo de licencia por paternidad o maternidad > Al subsidio por maternidad para la nueva madre. > Solicitar certificados relativos a su trabajo.

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación

Tabla 7 Manual de Funciones 4

Asistente de Cocina 3.	Secundario	Trabaja con todas las áreas. Obedece a Jefe de Cocina	<ul style="list-style-type: none"> > Innovar en la preparación de las recetas. > Mantener en orden e higiene en toda el área de cocina. 	<ul style="list-style-type: none"> > Se brindará capacitación a todo el personal cada cierto tiempo. > Se dará tiempo para capacitación adicional, si el personal lo requiere. > Afiliación a la Seguridad Social desde el primer día de trabajo. > A percibir como mínimo el sueldo básico > A percibir horas extras y suplementarias > A percibir los décimos tercero y cuarto en las fechas establecidas. > A percibir los Fondos de Reserva a partir del segundo año de trabajo. > A un periodo de vacaciones laborales remuneradas. > A un periodo de licencia por paternidad o maternidad > Al subsidio por maternidad para la nueva madre. > Solicitar certificados relativos a su trabajo.
Conductor.	Secundario	Trabaja con todas las áreas. Obedece a Administrador.	<ul style="list-style-type: none"> > Verificar que el pedido recibido se encuentre acorde a la factura. > Verificar que los cambios recibidos sean los correctos. > Llevar los pedidos al domicilio de los clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> > Se brindará capacitación a todo el personal cada cierto tiempo. > Se dará tiempo para capacitación adicional, si el personal lo requiere. > Afiliación a la Seguridad Social desde el primer día de trabajo. > A percibir como mínimo el sueldo básico > A percibir horas extras y suplementarias > A percibir los décimos tercero y cuarto en las fechas establecidas. > A percibir los Fondos de Reserva a partir del segundo año de trabajo. > A un periodo de vacaciones laborales remuneradas. > A un periodo de licencia por paternidad o maternidad > Al subsidio por maternidad para la nueva madre. > Solicitar certificados relativos a su trabajo.

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación

CAPÍTULO 3

ENTORNO JURÍDICO DE LA EMPRESA

**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”**

CAPÍTULO 3

3. ENTORNO JURÍDICO DE LA EMPRESA

3.1. Aspecto Societario de la Empresa

3.1.1. Generalidades

La compañía se denominará Delicias para ti S.A.; será una Sociedad Anónima, con responsabilidad limitada. En este tipo de empresa, el capital social se encuentra representado por acciones. Los accionistas tienen derecho sobre el capital y utilidades de la empresa y responden únicamente por sus acciones, no tienen derecho sobre los bienes adquiridos. Los socios podrán realizar la libre venta de acciones. Las personas fuera de nuestro medio podrían invertir convirtiéndose en accionistas y aumentando el capital.

Objeto social.- La compañía se dedicará a la compra de insumos para la elaboración y comercialización de productos alimenticios preparados con ingredientes naturales y destinados para consumo humano; tales como pollo, pavo, pescado, cereales, vegetales, frutas, aceite de oliva, hierbas aromáticas, vino, entre otros. No se utilizará conservantes ni grasas saturadas en su elaboración. Se servirán los alimentos con higiene y atractiva presentación; se brindará una atención efectiva y un trato cordial al cliente. También se podrá dedicar a realizar campañas publicidad por cuenta propia o de terceros; por medio de la prensa y redes sociales. Podrá realizar cursos y seminarios de cocina.

Un extracto de la compañía se publicará, por una vez, en uno de los periódicos de mayor circulación en el domicilio principal de la compañía.

**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”**

Plazo.- La sociedad se constituye en el plazo de cincuenta años (50) que se contarán a partir de la fecha de inscripción de la escritura en el Registro Mercantil del cantón Guayaquil; la misma que podrá disolverse antes del tiempo establecido de acuerdo a la Ley de Compañías o prorrogarse por decisión de la Junta de Accionistas.

Domicilio.- El domicilio principal de la compañía es la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas y podrá establecer sucursales en cualquier lugar de la república o del exterior.

En el caso de no existir ciertas normativas en los estatutos, se procederá acorde a lo estipulado en la Ley de Compañías.

3.1.2. Fundación de la Empresa

En la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas, República del Ecuador, el cinco de mayo del dos mil catorce, comparecen por sus propios derechos, la señorita: Nataly Janet Quintero Rovayo, soltera, ejecutiva; Janet María Rovayo Torres, casada, Licenciada; Daniel Narciso Quintero Ruiz, casado, Abogado; los comparecientes de nacionalidad ecuatoriana, mayores de edad, domiciliados en esta ciudad, capaces para obligarse y contratar, a quienes de conocer doy fe. Bien instruidos en el objeto, con amplia y entera libertad.

3.1.3. Capital Social, Acciones y Participaciones

El capital autorizado de la compañía es de mil seiscientos dólares de los Estados Unidos de América (USD 1.600). El capital suscrito de la compañía es de mil dólares de los Estados Unidos de América (USD 800), dividido en ochocientas acciones ordinarias, nominativas cada una de un dólar de los Estados Unidos de América (USD. 1,00).

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

Las acciones se encuentran numeradas del cero cero uno al mil inclusive. Cada acción es indivisible y da derecho a voto en proporción a su valor pagado. Cada acción da derecho a un voto en la Junta General de Accionistas. Los títulos de las acciones contendrán las declaraciones exigidas por la ley y llevará la firma del Gerente de la compañía. En el caso de dar por terminada la compañía, la junta designará al liquidador con el fin de realizar el pago a los acreedores y dividir el acervo social, en el caso de no llegar a un acuerdo, la designación del liquidador la realizará la Superintendencia de Compañías. El Gerente General tiene la representación legal judicial y extra judicial de la compañía, concediéndole las facultades constantes en el artículo cuarenta y ocho del Código de Procedimiento Civil.

3.1.4. Juntas Generales de Accionistas y-o Socios

La Junta General de la compañía contará con tres accionistas. La dirección de la compañía estará a cargo de la Junta General de Accionistas y su administración a cargo del Gerente General. Además las juntas ordinarias de accionistas se realizarán una vez al mes, las convocatorias las efectuará el Gerente General en forma escrita y con siete días de anticipación, se indicará lugar, fecha, hora y objeto de la reunión. Mientras que las juntas extraordinarias de accionistas se realizarán en cualquier tiempo, las convocatorias las efectuará el Gerente General en forma escrita y con siete días de anticipación, se indicará lugar, fecha, hora y objeto de la reunión.

En la primera convocatoria deberá estar presente por lo menos el cincuenta y uno por ciento del capital pagado.; en segunda convocatoria se realizará con la cantidad de accionistas presentes. En las juntas se conocerá, discutirá y aprobarán los informes del representante legal, el

**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”**

Balance General, el Estado de Pérdidas y Ganancias, el reparto de utilidades líquidas y las proposiciones de los accionistas y se efectuarán elecciones en caso de ser necesario. Las actas de junta general se redactarán en hojas móviles escritas a computadora y serán firmadas por el Gerente General y por quien haga las veces de Secretario de la junta, las decisiones se tomarán por mayoría de votos del capital concurrente a la reunión, sus atribuciones son las señaladas en el artículo doscientos treinta y uno de la Ley de Compañías. Por otro lado, el Gerente General durará 5 años en el ejercicio de sus funciones y podrá ser reelegido.

3.1.5. Compañías Extranjeras

No aplica. La empresa es local.

3.1.6. Compañías que Cotizan en Bolsa de Valores

No aplica. La empresa recién inicia sus labores.

3.2. Aspecto Laboral de la Empresa

3.2.1. Generalidades

El restaurante se registrará a lo prescrito en el Código de Trabajo, cumpliendo con el uso de los contratos que son convenios en los cuales los trabajadores se comprometerán a prestar sus servicios al empleador por una remuneración fijada. Se utilizará contrato a prueba y contrato fijo, además se considerará el pago de horas extras en el caso de que las actividades del negocio lo requieran. En la empresa se elaborará un reglamento interno que deberá ser cumplido por todo el personal de la empresa.

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

3.2.2. Mandato Constituyente #8

La compañía se regirá al Mandato Constituyente No. 8 de la Asamblea Constituyente. En tal mandato vigente desde 2008, se eliminó la tercerización e intermediación laboral, por tal motivo, la relación laboral será directa y bilateral entre el trabajador y el empleador, garantizando la estabilidad, protección y derecho a todos los beneficios de ley, incluyendo al fondo de reserva y al seguro social obligatorio. Se podrán celebrar contratos con personas naturales o jurídicas autorizadas como prestadores de actividades complementarias por el Ministerio de Trabajo y Empleo, cuyo objeto exclusivo sea la realización de actividades complementarias de seguridad, limpieza, ajenas a labores propias o habituales del proceso del negocio. En la empresa se contratarán servicios contables y servicios de un motorizado.

3.2.3. Tipos de Contrato de Trabajo

El contrato de trabajo puede ser expreso cuando hay un acuerdo escrito o de palabra y tácito en el caso de no existir acuerdo que lo sustente. Por mayor seguridad y con el fin de evitar cualquier tipo de inconvenientes., los contratos de la compañía serán expresos de forma escrita.

Se elaborarán contrato de trabajo a prueba, el mismo que tiene un plazo de tres meses.

Cláusula.- En el caso de cumplir el plazo y de no existir inconvenientes por ninguna de las dos partes, se renovará el contrato como fijo y durará un periodo de un año; pero en caso de no cumplir con las necesidades de la empresa, se dará por terminado dicho contrato.

La remuneración será mixta ya que adicional al sueldo, el trabajador participará en parte del producto del negocio, en retribución de su trabajo.

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

El tipo de remuneración utilizada motivará al empleado a dar el mejor servicio en el restaurante; ya que hará todo lo posible por conseguir y conservar a los clientes, a fin de tener mayores ganancias, lo cual beneficiará al negocio. (Código del Trabajo. Artículo 12, 2013)

3.2.4. Obligaciones del empleador

El empleador debe pagar las cantidades que correspondan al trabajador en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones del Código del trabajo.

Instalar lugares de trabajo con las medidas de prevención, seguridad e higiene e indemnizar a los trabajadores por los accidentes ocurridos en el trabajo.

Llevar un registro de trabajadores en el que conste el nombre, edad, procedencia, estado civil, clase de trabajo, remuneraciones, fecha de ingreso y de salida, el mismo que se actualizará con los cambios que se produzcan.

Proporcionar a los trabajadores los instrumentos necesarios para la ejecución de su trabajo.

Conceder a los trabajadores el tiempo necesario para ser atendidos por los facultativos de la Dirección del Seguro General de Salud Individual y Familiar del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Sujetarse al reglamento interno legalmente aprobado y tratar a los trabajadores con la debida consideración.

Suministrar cada año, en forma gratuita; por lo menos un vestido adecuado para sus servicios.

Conceder tres días de licencia con remuneración completa al trabajador en caso de fallecimiento de su cónyuge o de sus parientes dentro de segundo grado de consanguinidad o afinidad.

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

Inscribir a los trabajadores en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social desde el primer día de labores. La empresa cumplirá con las obligaciones establecidas en el Código de Trabajo vigente. (Código del Trabajo. Artículo 42, 2013)

3.2.5. Décimo Tercera y Décimo Cuarta Remuneración

Según el Código del Trabajo, artículo 111; los trabajadores tienen derecho a que sus empleadores les paguen, hasta el 24 de diciembre de cada año, una remuneración equivalente a la doceava parte de las remuneraciones que hubieren percibido durante el año calendario. Según el artículo 113 del mismo código, los trabajadores percibirán, sin perjuicio de todas las remuneraciones a las que actualmente tienen derecho, una bonificación adicional anual, equivalente a una remuneración básica mínima unificada para los trabajadores en general, vigentes a la fecha de pago, que será pagada hasta el 15 de marzo en las regiones de la costa.

Tabla 8 Sueldos

Cargo	Sueldo / mes	Horas extras / mes	Sueldo / año	Comisiones / año
GERENTE	\$ 1.650,00	\$ 82,50	\$ 20.790,00	\$ 3.775,08
ADMINISTRADOR	\$ 880,00	\$ 44,00	\$ 11.088,00	\$ 3.775,08
JEFE DE COCINA	\$ 660,00	\$ 33,00	\$ 8.316,00	\$ 3.775,08
ASISTENTE DE COCINA 1	\$ 374,00	\$ 18,70	\$ 4.712,40	\$ 3.775,08
ASISTENTE DE COCINA 2	\$ 374,00	\$ 18,70	\$ 4.712,40	\$ 3.775,08
ASISTENTE DE COCINA 3	\$ 374,00	\$ 18,70	\$ 4.712,40	\$ 3.775,08
MESERO 1	\$ 374,00	\$ 18,70	\$ 4.712,40	\$ 3.775,08
MESERO 2	\$ 374,00	\$ 18,70	\$ 4.712,40	\$ 3.775,08
MESERO 3	\$ 374,00	\$ 18,70	\$ 4.712,40	\$ 3.775,08
MESERO 4	\$ 374,00	\$ 18,70	\$ 4.712,40	\$ 3.775,08
CAJERO	\$ 550,00	\$ 27,50	\$ 6.930,00	\$ 3.775,08
MOTORIZADO	\$ 374,00	\$ 18,70	\$ 4.712,40	\$ 3.775,08
TOTAL	\$ 6.732,00	\$ 336,60	\$ 84.823,20	\$ 45.300,99

Elaborado por: La Autora.

Fuente: Investigación.

**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”**

Tabla 9 Décimo Tercera y Décimo Cuarta Remuneración

Cargo	XIII Remuneración / año	XIV Remuneración / año
GERENTE	\$ 2.047,09	\$ 340,00
ADMINISTRADOR	\$ 1.238,59	\$ 340,00
JEFE DE COCINA	\$ 1.007,59	\$ 340,00
ASISTENTE DE COCINA 1	\$ 707,29	\$ 340,00
ASISTENTE DE COCINA 2	\$ 707,29	\$ 340,00
ASISTENTE DE COCINA 3	\$ 707,29	\$ 340,00
MESERO 1	\$ 707,29	\$ 340,00
MESERO 2	\$ 707,29	\$ 340,00
MESERO 3	\$ 707,29	\$ 340,00
MESERO 4	\$ 707,29	\$ 340,00
CAJERO	\$ 892,09	\$ 340,00
MOTORIZADO	\$ 707,29	\$ 340,00
TOTAL	\$ 10.843,68	\$ 4.080,00

Elaborado por: La Autora

Fuente: Investigación

3.2.6. Fondo de Reserva y Vacaciones

Fondo de reserva.- Todo trabajador que preste servicio por más de un año tiene derecho a una suma equivalente a un mes de sueldo o de salario por cada año completo posterior al primero de sus servicios. El trabajador no perderá estos derechos por ningún motivo, sólo si se retira antes de cumplir el primer año de servicio, no tendrá derecho a este fondo, pero si regresa a servir el mismo empleador, se sumará el tiempo de servicio anterior al posterior para el respectivo cómputo. Asimismo, las cantidades que el empleador deba del fondo de reserva, serán depositadas mensualmente en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, siempre que el trabajador se hallare afiliado a dicho Instituto y en el caso de que el trabajador haya no decidido recibirlo de forma mensual y directa.

**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”**

En caso de fallecimiento, tendrán derecho al fondo de reserva, los deudos del trabajador. Cuando no pudiere fijarse por medio de prueba plena lo adeudado al trabajador, se tomará como base el promedio de sus tres últimos años de servicio. (Código del Trabajo. Artículo 196, 2013)

Vacaciones.- Todo trabajador tendrá derecho a gozar anualmente de un período ininterrumpido de quince días de descanso, incluidos los días no laborables. Los trabajadores que hubieren brindado servicio por más de cinco años, tendrán derecho a gozar de un día adicional por cada uno de los años excedentes o recibirán en dinero la remuneración correspondiente a los días excedentes; dicha decisión dependerá del empleador. Estas vacaciones anuales son irrenunciables y no pueden ser compensadas por su valor en dinero, sin embargo el trabajador podrá no hacer uso de las vacaciones hasta por tres años consecutivos, a fin de acumularlas en el cuarto año. En el contrato constará el período en el cual el trabajador gozará de sus vacaciones. Cuando se trate de labores técnicas o de confianza para las que sea difícil reemplazar al trabajador por corto tiempo, el empleador podrá negar la vacación de un año, para acumularla necesariamente al año siguiente. (Código del Trabajo. Artículo 69, 2013)

**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”**

Tabla 10 Fondo de Reserva y Vacaciones

Cargo	Vacaciones / año	Fondo de Reserva / año
GERENTE	\$ 1.023,55	\$ 2.046,27
ADMINISTRADOR	\$ 619,30	\$ 1.238,09
JEFE DE COCINA	\$ 503,80	\$ 1.007,19
ASISTENTE DE COCINA 1	\$ 353,65	\$ 707,01
ASISTENTE DE COCINA 2	\$ 353,65	\$ 707,01
ASISTENTE DE COCINA 3	\$ 353,65	\$ 707,01
MESERO 1	\$ 353,65	\$ 707,01
MESERO 2	\$ 353,65	\$ 707,01
MESERO 3	\$ 353,65	\$ 707,01
MESERO 4	\$ 353,65	\$ 707,01
CAJERO	\$ 446,05	\$ 891,73
MOTORIZADO	\$ 353,65	\$ 707,01
TOTAL	\$ 5.421,84	\$ 10.839,34

Elaborado por: La Autora.

Fuente: Investigación.

3.2.7. Asociaciones de Trabajadores

De acuerdo a lo estipulado en el Artículo 440 del Código de Trabajo, los trabajadores y empleadores sin distinción y sin necesidad de autorización previa, tienen derecho a constituir las asociaciones profesionales o sindicatos que estimen conveniente de afiliarse a ellos o de retirarse de los mismos con observancia de la ley y de los estatutos de las respectivas asociaciones.

El artículo 443 indica que los fundadores no deben tener un número menor a treinta a tratarse de trabajadores o de tres al tratarse de empleadores. La empresa cuenta con once trabajadores y con un empleador; por tal motivo, no podría aplicar en la fundación de una Asociación de Trabajadores.

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

3.2.8. Inserción de Discapacitados a Puestos de Trabajo

Si el empleador público o privado, que cuente con un número mínimo de veinticinco trabajadores, está obligado a contratar, al menos, una persona con discapacidad en labores permanentes que se consideren apropiadas en relación con sus conocimientos, condición física y aptitudes individuales.

El presente artículo no aplica debido a que la compañía contará con un número menor a veinticinco trabajadores. (Código del Trabajo. Artículo 42, 2013)

3.3. Contratación Civil

3.3.1. Principios Básicos de la Contratación

Todo Estado cuenta con normas jurídicas en las que se regulan las relaciones interpersonales de sus habitantes. Los ciudadanos gozan de derechos individuales que garantizan la convivencia y tienen consecuencias jurídicas, como la libre autonomía de la voluntad expresada en el contrato. El mismo que es un acuerdo de voluntades en el que ambas partes contraen derechos y obligaciones. Para que un contrato sea válido las partes deben ser capaces, deben consentir el acto que realizan, la causa y el objeto deben ser lícitos, no ir contra las normas de orden público. En la empresa se elaborarán los contratos necesarios a fin de cumplir con todas las normas legales. Las partes deben ser conscientes de sus compromisos adquiridos y cumplirlos debidamente, deben actuar con ética y moral al momento de elaborar el contrato y al momento de firmar el mismo, aceptando sus condiciones. (Gonzalez, 2011)

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

3.3.2. Contratos de Prestación de Servicios

Se refiere a un contrato mediante el cual una persona, normalmente un profesional en algún área, se obliga con respecto a otra a realizar un servicio a cambio de un precio.

3.3.3. Principales Cláusulas de los Contratos de Prestación de Servicios

Las principales cláusulas de un contrato de prestación de servicios son las siguientes:

Primera: Objeto

Segunda: Plazo

Tercera: Obligaciones del Contrato

Cuarta: Honorarios y Forma de Pago

Quinta: Deducciones

Sexta: Derechos de Autor

Séptima: Responsabilidad y Prohibiciones

Octava: Relación Civil entre las Partes

Novena: Controversias

3.3.4. Soluciones Alternativas para Solución de Conflictos: Arbitraje y Mediación

Según el artículo 90 de la sección octava de la Constitución de la República del Ecuador, se reconoce el arbitraje, la mediación y otros procedimientos alternativos para la solución de conflictos. Estos procedimientos se aplicarán con sujeción a la ley, en materias en las que por su naturaleza se pueda transigir. Por tales motivos, en la empresa se utilizará la mediación para que un tercero ayude a solucionar de manera imparcial, los posibles problemas que ocurran entre los trabajadores de la empresa y/o clientes en general, con el propósito de que ambas partes queden

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

beneficiadas y conserven una relación satisfactoria. En la empresa se mantendrá un ambiente agradable de trabajo, ayudando a las relaciones interpersonales, a fin de evitar problemas; ya que éstos causan malestar entre todos y retrasos en el trabajo. En las reuniones se tratará este tipo de temas motivando a los trabajadores para que opinen respecto a las posibles causas de las discordias; generando opiniones sobre las posibles soluciones y haciéndolos partícipes de éstas.

3.3.5. Generalidades de la Contratación Pública

Según la ley orgánica del Sistema de Contratación Pública, es necesario crear un sistema que articule y armonice a todas las instancias, organismos e instituciones, en los ámbitos de planificación, programación, presupuesto, control, administración y ejecución de las adquisiciones de bienes y servicios así como en la ejecución de obras públicas que se realicen con recursos públicos. Indica que es indispensable innovar la contratación mediante procedimientos ágiles, transparentes, eficientes y tecnológicamente actualizados, que impliquen ahorro de recursos y que faciliten las labores de control tanto de las entidades contratantes como de los propios proveedores de obras, bienes y servicios y de la ciudadanía en general.

3.3.6. Contrato de Confidencialidad

Todo trabajador de la empresa firmará un contrato de confidencialidad en el que se establezca que tendrá total discreción respecto a todo tipo de información, recetas o estrategias de la compañía; prohibiendo el uso de las mismas para fines personales o ajenos a la empresa.

**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”**

3.4. Políticas de Buen Gobierno Corporativo

3.4.1. Código de Ética

La responsabilidad, respeto, honestidad y solidaridad son principios esenciales de la empresa y deben ser la base de todas las actividades que se realizan en la misma. De esta manera toda palabra irá acorde a las acciones de todos integrantes de la compañía brindando un servicio de calidad. Con el propósito de que se cumpla todo lo antes indicado, los trabajadores deberán actuar acorde a lo establecido en el Código de Ética de la empresa; el mismo que puede contemplarse en el anexo 3 del literal 12 del trabajo.

3.4.2. Indicadores de Gestión

El nivel de rendimiento de los empleados en general.

El nivel de aceptación de los productos de la empresa.

Relaciones interpersonales.

Crecimiento de los clientes potenciales.

Niveles de cambio.

Encuestas a clientes.

Se reflejarán en el aumento de clientes, en la frecuencia de visitas, en el cumplimiento de las metas, en la habilidad del personal al enfrentar todo tipo de situación y en la satisfacción de los clientes.

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

3.4.3. Programa de Compensaciones: Política Salarial, Beneficios Sociales, Otros

Beneficios

Los empleados de la empresa estarán afiliados al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y gozarán de todos los beneficios de ley.

Tabla 11 Programa de Compensaciones

Cargo	Sueldo / año	Aporte Patronal / año	Aportación a la seguridad social IECE SECAP	Gasto / año
GERENTE	\$ 20.790,00	\$ 2.739,01	\$ 245,65	33.006,65
ADMINISTRADOR	\$ 11.088,00	\$ 1.657,23	\$ 148,63	20.104,93
JEFE DE COCINA	\$ 8.316,00	\$ 1.348,16	\$ 120,91	16.418,72
ASISTENTE DE COCINA 1	\$ 4.712,40	\$ 946,35	\$ 84,87	11.626,65
ASISTENTE DE COCINA 2	\$ 4.712,40	\$ 946,35	\$ 84,87	11.626,65
ASISTENTE DE COCINA 3	\$ 4.712,40	\$ 946,35	\$ 84,87	11.626,65
MESERO 1	\$ 4.712,40	\$ 946,35	\$ 84,87	11.626,65
MESERO 2	\$ 4.712,40	\$ 946,35	\$ 84,87	11.626,65
MESERO 3	\$ 4.712,40	\$ 946,35	\$ 84,87	11.626,65
MESERO 4	\$ 4.712,40	\$ 946,35	\$ 84,87	11.626,65
CAJERO	\$ 6.930,00	\$ 1.193,62	\$ 107,05	14.575,62
MOTORIZADO	\$ 4.712,40	\$ 946,35	\$ 84,87	11.626,65
TOTAL	\$ 84.823,20	\$ 14.508,85	\$ 1.301,24	\$ 177.119,15

Elaborado por: La Autora.

Fuente: Investigación.

3.4.4. Políticas de Comunicación: Canales y Frecuencia de Comunicación

Se realizarán reuniones periódicas para que el personal esté informado de todo lo referente a la empresa como los objetivos y el grado de participación de cada uno en el logro de los mismos; de lo contrario nadie tendrá claro hacia dónde seguir y la compañía presentaría una imagen negativa hacia los clientes. La comunicación es indispensable, ya que un trabajador no puede avanzar sólo, necesita de la ayuda y colaboración de todo el equipo de trabajo. De esta manera, todo empleado estará capacitado para enfrentar cualquier tipo de situación. Por causa de

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

un problema de comunicación, puede existir un caos en la empresa; por ende las políticas de comunicación utilizadas, ayudarán al mejor desempeño del personal y al éxito de la compañía.

3.5. Propiedad Intelectual

3.5.1. Registro de Marca

El restaurante se distinguirá por su marca “Delicias para ti”; dicha marca junto con el logo de la compañía estarán registrados y protegidos por el Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual (IEPI) y podrán ser identificadas y preferidas por los consumidores.

3.5.2. Manual de Procesos Productivos

1.- Compra de alimentos: Se realizará una minuciosa selección de todos los ingredientes que se adquieran, tanto de sus componentes, como de su estado.

2.- Preparación del menú: Se cuidará que todos los alimentos sean preparados bajo estrictas normas de higiene y de salud.

3.- Presentación de menú: El menú será servido con total asepsia y con una presentación que sea agradable al cliente final.

3.5.3. Derecho de Autor del Proyecto

El restaurante “Delicias para ti” es propiedad de su creadora, ya que estará legalmente registrada en el IEPI. Dicho derecho durará la vida de la creadora más 70 años después de su muerte.

**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”**

3.5.4. Patente y-o Modelo de Utilidad

No aplica, debido a la naturaleza del proyecto.

3.6. Seguros

3.6.1. Incendio

Se contratará un seguro multi-riesgo que ampara todo tipo de pérdida y daños accidentales; incluye protección de riesgo de incendio, robo, equipo electrónico y maquinaria. El seguro estará incluido en una póliza anual establecida en los gastos administrativos.

3.6.2. Robo

Se utilizará el seguro multi-riesgo indicado en el literal anterior.

3.6.3. Fidelidad

Se tendrá un acuerdo de fidelidad que no deberá ser violado por ninguna de las partes, el mismo que será recordado en cada reunión y se cumplirá a pesar del tiempo o circunstancias.

3.6.4. Buen Uso de Anticipo y Cumplimiento de Contrato

Según el artículo 74 de la Ley de Contratación Pública; para seguridad del cumplimiento del contrato y para responder por las obligaciones que contrajeren a favor de terceros, relacionadas con el contrato, el adjudicatario, antes o al momento de la firma del contrato, rendirá garantías por un monto equivalente al 5% del valor de aquel. Si por la forma de pago establecida en el contrato, la entidad contratante debiera otorgar anticipo de cualquier naturaleza, el contratista para recibir el anticipo deberá rendir previamente garantías por igual valor del

**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”**

anticipo, que se reducirán en la proporción que se vaya amortizando aquel o se reciban provisionalmente los bienes o servicios. El monto lo regulará la entidad contratante.

El incumplimiento del contrato perjudicaría gravemente a la empresa; por tal motivo ambas partes están obligadas a cumplir lo estipulado. Se darán los anticipos requeridos, cumpliendo con el artículo 75 de la Ley de Contratación Pública. El contratista debe otorgar pólizas de buen uso del anticipo, lo cual significa que está asegurado el patrimonio.

3.6.5. Maquinarias y Equipos

Se utilizará Seguros La Unión, ya que ofrecen servicios que brindarán bienestar a todas las áreas de la empresa, tienen una amplia cobertura y altos niveles de satisfacción.

3.6.6. Materia Prima y Mercadería

El seguro antes indicado, es muy completo para el negocio.

3.7. Presupuesto

El presupuesto establecido será de aproximadamente \$2000.

CAPÍTULO 4

AUDITORÍA DE MERCADO

**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”**

CAPÍTULO 4

4. AUDITORÍA DE MERCADO

4.1. PEST

La matriz PEST mide y evalúa el mercado y el potencial de una empresa según sus factores externos: Político, Económico, Social y Tecnológico. De esta manera se mide la posición del negocio en el mercado y se facilita la toma de decisiones. (Capman, 2004).

Político

- El impulso del gobierno al producto nacional beneficia la apertura del restaurante.
- Entidades regulatorias: Ministerio de Industria y Productividad, Empleo y Competitividad.
- Programas estatales de apoyo al emprendedor ecuatoriano: EmprendEcuador; InnovaEcuador, CrEcuador, MIPRO, MIES, SENAMI, Banco Nacional de Fomento, CFN.
- Programas privados de apoyo al emprendedor ecuatoriano: Siembra Futuro, Cooperativa 29 de Octubre, Credife Banco del Pichincha, Cooperativa Alianza del Valle. (Centro de Innovación y Desarrollo Empresarial CIDE, 2010)
- Leyes.
- Legislación actual y futura.
- Normativa laboral, en la empresa se seguirán las leyes de acuerdo al Código de Trabajo.
- Procesos y entidades regulatorias.
 - Políticas gubernamentales.
- Cambios de reglamentos.
- Cambios de tributos.
- Inestabilidad política.

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

Económica

- El gobierno mantiene el principio de erradicar la pobreza (Mundial, 2014). Factor que influirá en el poder adquisitivo de la población.
- Tasa de crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB) 2012 fue 5,1% (Mundial, 2014). El desarrollo de la actividad económica favorece a que la población adquiera más bienes y servicios para satisfacer sus necesidades.
- Gasto e inversión sector público incrementó del 21% del PIB en 2006 al 41% en 2012; la mayor parte en proyectos de inversión en infraestructura y en sectores sociales (Mundial, 2014).
- Reducción niveles de pobreza medida por los ingresos (Del 2006 al 2013, disminuyó del 37,6% al 25,5%); lo cual favorece al restaurante ya que mayor cantidad de personas podrán consumir la comida del restaurante de comida sana (Mundial, 2014).
- Reducción niveles de pobreza extrema medida por los ingresos (Del 2006 al 2013, disminuyó del 16,9% al 8,6%) (Mundial, 2014).
- Reducción de desigualdad (Del 2006 al 2013, el coeficiente de Gini se redujo de 54 a 48,5) (Mundial, 2014).

- Crecimiento de la clase media (Del 2006 al 2009, se incrementó del 20% al 26%); por tal motivo la empresa tendrá más clientes potenciales (Mundial, 2014).
- Crecimiento pronunciado en quintiles más pobres (Del 2000 al 2011, el ingreso para el 40% de la población creció en un 8.8%, comparado con el 5.8% de la media del país) (Mundial, 2014).
- Ingresos futuros generados por el sector petrolero, lo cual beneficiará a la economía del país y por ende, al negocio. (Mundial, 2014)

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

➤ En el tercer trimestre del año 2013, el crecimiento interanual del PIB llegó a 4,9%, uno de los mejores resultados de la región, se estima que el crecimiento del 2013, superará las expectativas (Banco Central del Ecuador, 2014).

➤ La inflación mensual de diciembre 2013 fue de 0,20%; con 0,31% en restaurantes (Banco Central del Ecuador, 2012).

➤ La inflación anual de diciembre de 2013 se ubicó en 2.70%, porcentaje inferior al de diciembre del año 2012 que fue de 4.16% (Banco Central del Ecuador, 2012). Factor que da mayor estabilidad a la actividad económica.

➤ Los restaurantes con 6,35%, fueron el mayor porcentaje; seguido de las bebidas alcohólicas. (Banco Central del Ecuador, 2012).

➤ Incremento del salario básico a USD. 340,00; siendo Ecuador el país con mayor salario básico de la región, de esta manera las personas tendrán mayor poder adquisitivo para consumir el producto (SECOM, 2014).

➤ Guayaquil vende alrededor de USD. 35.000'000.000. (Cámara de Comercio de Guayaquil, 2013), por lo tanto el restaurante tiene la oportunidad de crecer en sus ventas con el producto diferenciador que se ofrecerá.

➤ Sector gastronómico es del 9% de la producción nacional, mueve alrededor de USD. 89.000 por día en la ciudad de Guayaquil. A mayor cantidad de ingresos, habrá mayor posibilidad de compra. (Ministerio de Turismo, 2012)

➤ Incremento de restaurantes de escala nacional del 15% del 2011 al 2012, una oportunidad para ingresar al mercado y mantenerse por tener un producto innovador y un excelente servicio. (El Comercio, 2012)

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

Social

- Corporación Mucho Mejor Ecuador; la misma que impulsa el desarrollo producto ecuatoriano.
- Campaña para potenciar turismo “Viaja primero Ecuador”. La campaña ayudará a que más extranjeros visiten el país y puedan consumir la comida saludable del restaurante.
- Marketing vs. Gordura, artículo de la IDE presenta los daños a la salud como obesidad causada por la comida rápida, las empresas reaccionaron negándolos, apelando a la libertad del consumidor y con soluciones de ganar – ganar debido a que controlando su consumo, no se cansarían de las mismas comidas.

La consecución de alimento se ha basado en los siguientes principios:

La ley del mínimo esfuerzo (personas con poca fuerza de voluntad, consuman sólo controlando su apetito y su bolsillo, empaque fáciles de abrir, máquinas, entregas a domicilio)

El trade off sobre sabor y nutrición, hay tres sabores que han pasado de generación en generación, la sal, el azúcar y la grasa; el ser humano los ha asociado con alimentos de buen sabor. (IDE Perspectiva, 2014)

En el restaurante se servirán comidas de agradable sabor y saludables a la vez, lo que cambiará el concepto de comida deliciosa y las preferencias de los consumidores; apoyando así al bienestar de toda la población contrarrestando enfermedades graves como la obesidad.

- Impuestos Especiales, ICE.
- Moda y modelos a seguir, debido a la influencia que tiene la alimentación en mantener la figura ideal. La alimentación saludable elevará la autoestima de las personas por los efectos que esta causa en la imagen y en el peso corporal.

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

- Tendencias de estilo de vida; debido a que sería conveniente la preferencia de un estilo de vida saludable, lo cual alarga el tiempo de vida y beneficia a todo ser humano.
- Opinión y actitud del consumidor, la misma que será primordial en todo momento mientras dure la existencia de la empresa.
- Patrones de compra del consumidor.
- Acceso y tendencias de compra.
- Publicidad y relaciones públicas.
- Punto de vista de los medios.
- Imagen de la empresa.
- Factores étnicos y religiosos.
- Delincuencia. En la empresa se contratará un seguro contra robos.
- Consumismo.
- Conformismo
- Migración.
- Demografía.
- Eventos e influencias.

Tecnológica

- La empresa deberá crecer acorde a la tecnología debido a que la misma se encuentra en auge.
- La tecnología brinda herramientas que pueden ayudar al éxito de la empresa; por tal motivo el restaurante contará con página web, contacto de whatsapp y estará difundido en redes sociales (Facebook, Twitter)

**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”**

- Existen sitios web que destacan los éxitos de emprendedores ecuatorianos, lo cual motivará a la empresa a destacarse y a continuar en constante crecimiento.
- El 54% de la población de Guayaquil tiene celulares activos, año 2011 (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC, 2011).
- El 68% tiene computadora de escritorio en la ciudad de Guayaquil, año 2011 (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC, 2011).
- El 41% usó internet en la ciudad de Guayaquil, año 2011 (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC, 2011).
- El 35% de la población tiene celulares con internet (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC, 2011).
- A nivel nacional el 86,4% tiene televisores a color en sus hogares, el 44,4% tiene equipo de sonido y el 9,8% tiene computadora portátil, año 2011. (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC, 2011). Los porcentajes del uso de tecnología ayudará a la empresa ya que aumenta las posibilidades de compra del consumidor porque será difundida en los mayores medios posibles.

- Potencial de innovación. Las recetas que se usarán son novedosas y variadas para todos los gustos de los clientes.
- Dispositivos de control de inventario
- Acceso a la tecnología, licenciamiento, patentes. La empresa estará registrada en el Instituto de Propiedad Intelectual. (IEPI)
- Asuntos de propiedad intelectual.
- Desarrollos tecnológicos competidores.

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

- Financiamiento para la investigación.
- Comercio electrónico
- Sistemas de información

4.2. Macro, Meso y Micro

Macro.- Provincia del Guayas.

Meso.- Según proyecciones del INEC, la ciudad de Guayaquil cuenta con 2.560.505 habitantes en el año 2014. (INEC. Proyecciones - poblacionales, 2014).

Micro.- Las familias y personas económicamente activas domiciliadas en la parroquia Tarqui de la ciudad de Guayaquil, corresponde a 459.047 habitantes, indica el Instituto Nacional de Estadística y Censos - INEC

Sector de servicio de comida saludable.

4.3. Atractividad de la Industria: Estadísticas de Ventas, Importaciones y

Crecimientos en la Industria

Guayaquil vende alrededor de USD. 35.000'000.000. (Cámara de Comercio de Guayaquil, 2013), por lo tanto el restaurante tiene la oportunidad de crecer en sus ventas con el producto diferenciador que se ofrecerá.

El sector gastronómico es del 9% de la producción nacional, mueve alrededor de USD. 89.000 por día en la ciudad de Guayaquil. A mayor cantidad de ingresos, habrá mayor posibilidad de compra. Por tales motivos, existe una gran oportunidad de negocio. (Ministerio de Turismo, 2012). Por otro lado, la cantidad de restaurantes incrementaron a nivel de escala nacional del 15%

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

del 2011 al 2012. (El Comercio, 2012). De esta manera se observa la acogida que podría tener el restaurante con la comida innovadora que se ofrecerá.

Tasa de crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB) 2012 fue 5,1%.

Ingresos futuros generados por el sector petrolero, lo cual beneficiará a la economía del país y por ende, al negocio. (Mundial, 2014)

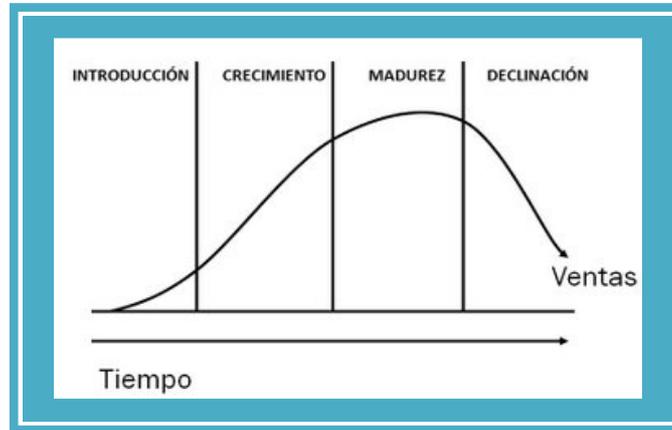
La inflación de Diciembre 2013 fue de 0,20%; con 0,31% en restaurantes. La inflación anual de diciembre de 2013 se ubicó en 2.70%, porcentaje inferior al de diciembre del año 2012 que fue de 4.16%. Los restaurantes con 6,35%, fueron el mayor porcentaje; seguido de las bebidas alcohólicas. (Banco Central del Ecuador, 2012). También hubo un incremento de restaurantes a escala nacional del 15% del 2011 al 2012, una oportunidad para ingresar al mercado y mantenerse por tener un producto innovador y un excelente servicio. (El Comercio, 2012).

Según el Censo Económico realizado por el INEC, en el Ecuador existen 33,938 restaurantes, siendo uno de los negocios con mayor número de locales, le sigue la comida rápida con 8,082. Los restaurantes emplean 94 mil personas. (Vistazo.com, 2011). Por otra parte los reportes de la Cámara de Industrias de Guayaquil indican que la industria de alimentos tiene un crecimiento promedio de 5,03% en los últimos años.

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

4.4. Análisis del Ciclo de Vida del Mercado

Ilustración 3 Ciclo de Vida del Mercado



Elaborado por: La Autora.

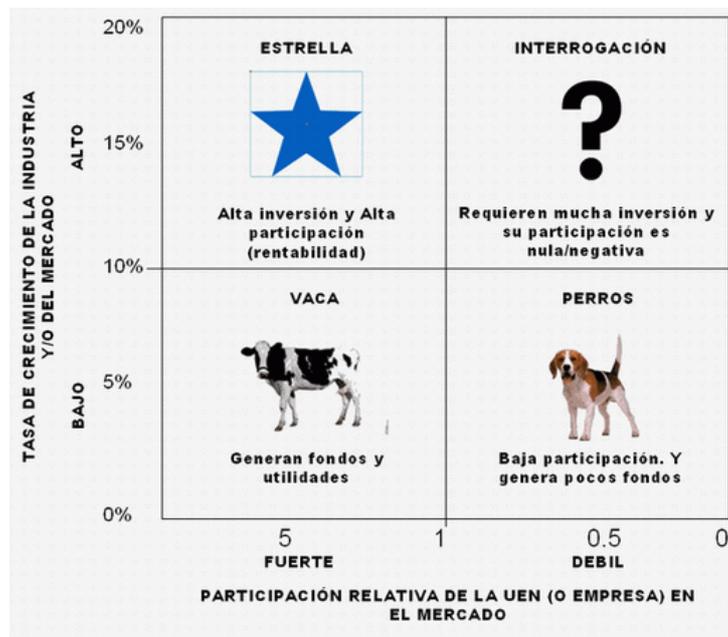
Fuente: Investigación.

La industria alimenticia se encuentra en constante crecimiento y ocupa un lugar muy importante a nivel nacional. La innovación será una gran herramienta competitiva en el mercado. Por otro lado, la ciudad de Guayaquil es muy importante en el aporte al desarrollo productivo del Ecuador, según indica la Cámara de Comercio de Guayaquil. Se podría establecer que el mercado de restaurantes de comida sana se encuentra en una etapa de crecimiento debido a que no hay mayor competencia; ya que a pesar de la existencia de restaurantes, éstos no ofrecen comida sana en su mayoría.

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

4.5. Matriz BCG

Ilustración 4 Matriz BCG



Elaborado por: La Autora.

Fuente: Investigación.

La matriz BCG es una herramienta estratégica muy conocida y permite identificar en que unidades estratégicas de negocio, la empresa debería potenciar, desinvertir o abandonar.

El eje vertical representa el crecimiento del mercado y el horizontal, la cuota del mismo.

Incógnita.- Introducción en el mercado con un planteamiento estratégico, gran crecimiento de mercado y poca participación en el mismo. A su inicio, el producto se encontrará en este cuadrante debido a que es nuevo en el mercado y ocupará una pequeña posición, compitiendo a la vez, en una industria de gran crecimiento. La empresa entrará con el adecuado planteamiento estratégico, por tal motivo se espera que tenga un progresivo crecimiento y participación en el mercado. De este cuadrante, puede desplazarse a Estrella o a Perro.

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

Estrella.- Crecimiento y gran participación en el mercado, potenciar hasta la maduración. Luego de la incógnita, el producto se direccionará a la estrella, realizando la mejor toma de decisiones, evitando así, que la empresa se perjudique por los competidores y productos sustitutos.

Vaca.- Madurez, alta participación en el mercado y bajo crecimiento. Permiten conseguir activos necesarios para generar nuevas unidades de negocio Estrella.

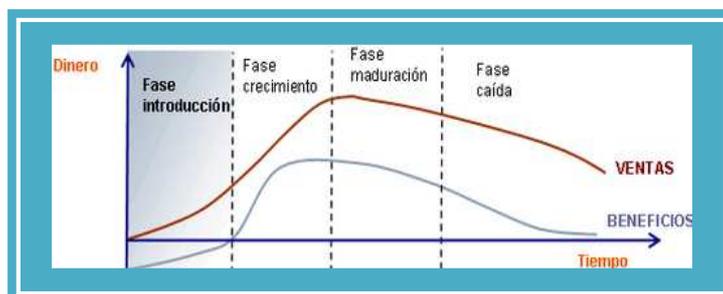
Perro.- Declive. Escasa participación en el mercado y sin crecimiento. La recomendación, no desinvertir, si no abandonarlas por completo porque la rentabilidad es dudosa.

Se tomarán las acciones preventivas para que el producto no se dirija a vaca por el bajo crecimiento, ni a perro por su caída. Esta matriz permite obtener un planteamiento estratégico para sus unidades de negocio, así como, información útil para priorizar recursos entre ellas.

(EmprendePymes, 2013)

4.6. Análisis del Ciclo de Vida del Producto en el Mercado

Ilustración 5 Ciclo de Vida del Producto en el Mercado



Elaborado por: La Autora.

Fuente: Investigación.

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

Las fases del ciclo de vida del restaurante son las de lanzamiento, crecimiento, madurez y declive. El restaurante de comida saludable se mantendrá en el crecimiento fijándose cada vez metas más altas; para ello se iniciará con precios accesibles y con innovación en las mezclas de ingredientes y en presentación de los platos, disminuyendo la posibilidad de sustitutos; de esta manera se alcanzará mayor demanda. Los restaurantes de comida saludable se encuentran en etapa de introducción, ya que no hay gran número de restaurantes de comida saludable, por tal motivo; el restaurante utilizará estrategias para posicionarse en el mercado a través del marketing, merchandising, capacitación y motivación a todo el personal de la empresa y supervisión constante de todos los procesos. (Gestión Restaurantes.com, 2014)

4.7. Análisis de las Cinco Fuerzas Competitivas de Porter: Conclusiones de la Empresa y su Poder de Negociación.

Las cinco fuerzas de Porter es una herramienta que ayudará a comprender qué determina la rentabilidad y el nivel de competencia de cualquier industria globalmente; también ayuda a analizar el mercado y a establecer la mejor estrategia.

Productos o servicios sustitutos.- Otros productos naturales.

Comida vegetariana.

Otras carnes (Borrego, pajarilla, lomo fino)

Comida rápida.

Poder de negociación de clientes.- Los clientes no tendrán mayor capacidad de negociación, debido a que se pretende que el restaurante tenga alta demanda por su innovación,

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

calidad y precio; características competitivas en el mercado que lograrán la fidelidad de los clientes. Habrá promociones para economizar los gastos de los clientes por volumen de compra. La principal política de la empresa será que el cliente siempre tiene la razón; así que se intentará complacer al mismo, mientras esto esté en las manos del personal de la empresa.

Poder de negociación de proveedores.- Se contará con varios proveedores que cuenten con productos de calidad; de esta manera se evitará problemas por falta de insumos o por precios excesivos.

Amenaza de nuevos competidores.- La cantidad de competidores es mínima ya que la mayoría de restaurantes no preparan comida saludable para los clientes, sólo se preocupan por contar con alimentos agradables al paladar. Se contará con productos de calidad y asequibles a los clientes, evitando así que prefieran a la competencia. Se atenderá con cordialidad, respondiendo en todo momento a los requerimientos de los clientes. Se realizarán encuestas de satisfacción al cliente, a fin de tener una constante mejora tanto en el producto como en el servicio.

Rivalidad entre empresas competidoras.- Los posibles inconvenientes podrían ser la falta de experiencia, lealtad de clientes a restaurantes existentes; sin embargo se tomará todas las medidas para superar las dificultades. (EmprendePymes, 2013)

El restaurante Salat Mix ofrece ensaladas con pollo y palmito.

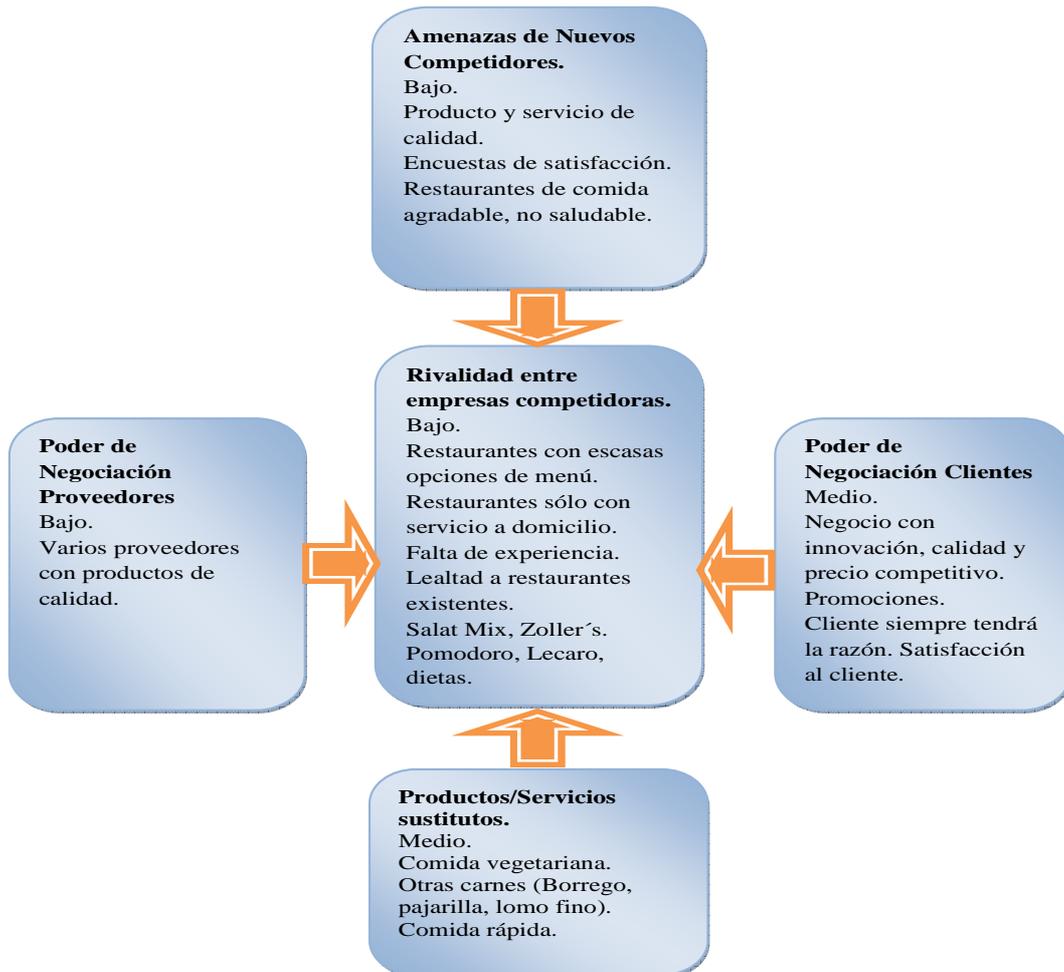
El restaurante Zoller´s vende almuerzos tradicionales y una opción de dieta diaria.

“Delicias para ti” ofrecerá variedad de platos con más opciones de menú

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

Por otro lado hay dietas a domicilio como Pomodoro, Lecaro y Dietas Maira Rodríguez, las cuales tienen precios altos no asequibles para todos los consumidores y requisitos especiales como cantidad mínima mensual y consulta con nutricionista.

Ilustración 6 Las Cinco Fuerzas Competitivas de Porter



Elaborado por: La Autora.

Fuente: Investigación.

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

4.8. Análisis de la Oferta

4.8.1. Tipo de Competencia

En Guayaquil no existe mayor competencia; sin embargo el producto puede sustituirse.

La competencia directa es el mismo producto, por tal motivo entre los competidores podrían encontrarse Salat Mix ubicado en World Trade Center y Zoller’s ubicado en C.C. Plaza Mayor. El primero en mención sólo cuenta con ensaladas y el segundo sólo ofrece un menú a diario. El restaurante propuesto ofrecerá siete opciones de menú innovador para que el cliente se sienta complacido. Además están Pomodoro, Lecaro y Dietas de Maira Rodríguez que únicamente dan servicio a domicilio y tienen varios requisitos como la compra de un mínimo de diez platos y consulta con nutricionista. Además tienen precios altos.

En varios restaurantes se puede encontrar un tipo de ensalada, como lo es la conocida ensalada César; sin embargo, son preparadas con productos perjudiciales para la salud tales como tocino, queso fresco, pan natural frito, salsas tipo mayonesa. Por lo general, las personas piensan que lo sano no es agradable al paladar, pero el restaurante demostrará lo contrario; las personas no tendrán necesidad de comer en casa para cuidar su salud.

La competencia indirecta son los sustitutos en el mercado.

Entre los sustitutos están la comida vegetariana ubicada en Alborada, Centro, Urdesa, entre otros. Existen otros sustitutos hay negocios que ofrecen productos para controlar el peso y cuidar la salud, tales como bebidas naturales, recetas y recomendaciones (Herbalife, Line y Vital). Pero se podría complementar el uso de los productos con el consumo en el restaurante.

**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”**

4.8.2. Marketshare: Mercado Real y Mercado Potencial

El marketshare es la participación en el mercado.

Mercado potencial.- El mercado potencial son los habitantes de la ciudad de Guayaquil en el año 2014 que son 2.560.505 millones. (INEC. Proyecciones - poblacionales, 2014)

Mercado meta.- El restaurante se encontrará ubicado en la parroquia Tarqui del norte de Guayaquil, Cdla. Ietel, frente a Garzota. El producto estará enfocado en las personas económicamente activas (20 – 60 años de edad) ubicadas en este sector, cuya población corresponde a 459.047, según informes del Instituto Nacional de Estadística y Censos – INEC. Se tomará en cuenta a este grupo para la investigación de mercado porque tendrán el poder adquisitivo del producto; además, las jóvenes de 20 años se preocupan por su imagen y las personas mayores deben cuidar su salud.

Mercado real.- Se realizó una encuesta a una muestra de la población del mercado meta, cuyo tamaño corresponde a 295 personas. La misma fue realizada con el fin de conocer las preferencias y la aceptación del producto y los resultados fueron favorables con el 80% de disponibilidad de visitar el restaurante. Luego se determina cuántos consumen fuera del hogar y cuántos lo hacen a diario. Al conocer la cantidad de personas que visitarían y consumirían en el negocio propuesto, se asigna el 1% de mercado a captar y se determina el mercado real, dando como resultado 8.328 personas al mes.

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

4.8.3. Características de los Competidores: Liderazgo, Antigüedad, Ubicación, Productos Principales y Línea de Precio.

Tabla 12 Características de los Competidores

NOMBRE	UBICACIÓN	ANTIGÜEDAD	PRODUCTOS	PRECIOS	HORARIO	SERVICIOS ADIC.	OBSERVACIONES
Salat Mix	Av. Francisco de Orellana y Justino Cornejo (World Trade Center)	2012	Pollo, palmito o atún, lechuga cruesa o romana, 3 tipos de vegetales, crotones.	3,20 - 4,20	Lunes - Viernes (11h00-16h00).	Entrega a domicilio.	Recarga adicional: Norte \$2,50. Centro \$3,50 Sur, Vía Samborondón, Vía la Costa, Vía Daule \$4,50.
Zoller's	Cdla. Alborada Av. Rodolfo Baquerizo Nazur y Segundo Cueva Cali (C.C. Plaza Mayor)	2011	Almuerzos y dietas (Cremas, pollo a la plancha o al horno, ensaladas).	\$3,50	Lunes - Domingos (10h00-20h00).	No hay servicio a domicilio.	Una opción de menú diario.
Pomodoro - Dietas Express	Entrega a domicilio.	2011	Carnes blancas a la plancha, alimentos bajos en grasas saturadas y ensaladas.	\$8,25 - \$10,00		Sólo servicio a domicilio.	
Lecaro Dieta Médica Personalizada	Entrega a domicilio.	2010	Pollo, pavo, carne, camarón, pulpo, mejillones, vegetales, frutas.	\$6,00		Sólo servicio a domicilio.	Requisitos: Mínimo 20 días (Desayuno, almuerzo, cena) Consulta con Nutricionista(\$30,00).
Dietas a domicilio de Maira Rodríguez	Entrega a domicilio.	1993	Pollo, pescado, atún, vegetales, frutas.	\$7,20.	Lunes - Viernes (10h30-14h10).	Sólo servicio a domicilio.	Requisito: Mínimo 10 días. Fuera de horario de atención, recargo adicional.

Elaborado por: La Autora.

Fuente: Investigación.

4.8.4. Benchmarking: Estrategia de los Competidores y Contraestrategia de la Empresa

El benchmarking evalúa los productos y determina el desempeño de la empresa comparándola con los estándares de otras y los de la industria; con el fin de obtener mejoras potenciales. Antiguamente las empresas se comparaban a sí mismas respecto a años anteriores;

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

sin embargo otras compañías pueden tener más avances, por tal motivo se debe analizar el mercado de competidores y utilizar mejores estrategias. También se recomienda comparar los logros de la empresa con la mejor de su clase que exista en el mundo. (De Gerencia.com, 2013)

Estrategias de los competidores.- Productos saludables que incluyen ingredientes perjudiciales para la salud, engañando al paladar y consiguiendo ventas.

Precios altos por tratarse de productos selectos.

Productos de calidad.

Opción de productos saludables.

Servicio a domicilio con dieta estricta y requisito de un mínimo de 10 días.

Contraestrategia de la empresa.- Productos saludables con ingredientes sanos y combinaciones especiales que agraden al paladar y favorezcan las ventas de la empresa.

Precios asequibles por productos selectos.

Productos de calidad.

Brindar buena experiencia de compra al cliente.

Innovación en el producto.

Agradable decoración de los platos.

Agradable decorado del negocio, con centros de mesa y adornos de mukimono.

Ambiente agradable mediante un trato ameno y música.

Variedad de productos saludables.

Servicio a domicilio con variedad de opciones y cantidad elegida por el cliente.

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

4.9. Análisis de la Demanda

4.9.1. Segmentación de Mercado

Industria de los alimentos, el restaurante está enfocado a los jóvenes – adultos de la parroquia Tarqui del norte de la ciudad de Guayaquil que se preocupen por cuidar su salud y mantener el peso ideal; mediante un producto diferente, con un producto de calidad, excelente servicio y precios asequibles.

4.9.1.1. Criterio de Segmentación

Geográfica.- Parroquia Tarqui de la ciudad de Guayaquil y lugares aledaños.

Demográfica.- Jóvenes y adultos, 20 – 60 años de edad.

Psicográfica.- Personas económicamente activas.

Otras variables.- Novedosos, personas que aspiran mejorar su calidad de vida y alcanzar el peso ideal.

4.9.1.2. Selección de Segmentos

El segmento seleccionado corresponde a las personas domiciliadas en la parroquia Tarqui del norte de la ciudad de Guayaquil y lugares aledaños, que sus edades fluctúen entre 20 y 60 años de edad, que sean económicamente activas, que deseen cuidar su salud y controlar su peso mediante el consumo de un producto agradable y saludable a la vez.

4.9.1.3. Perfiles de los Segmentos

El perfil de los segmentos debe cumplir con lo siguiente:

Personas que cuiden su salud.

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

Personas que deseen mantener su peso ideal.

Personas que consuman alimentos fuera de casa al menos una vez a la semana.

Personas que deseen un producto diferente, saludable y agradable al paladar.

4.10. Matriz FODA

A continuación se presenta la matriz FODA con el respectivo análisis de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

Tabla 13 Matriz FODA

<p>Matriz FODA</p>	<p>Fortalezas:</p> <ul style="list-style-type: none"> > Conocimientos sobre nutrición y dietética. > Excelente calidad y servicio al cliente > Producto delicioso y agradable a la vez. > Perseverancia y efectividad. > Innovación en el producto y ambiente. > Publicidad en redes sociales. 	<p>Debilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> > Principiantes en el negocio. > Área geográfica limitada. > Personas que piensen que la comida saludable es desagradable.
<p>Oportunidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> > Proyección del restaurante en otras áreas geográficas. (Centros Comerciales). > Ofrecer nuestros servicios en grandes empresas. 	<p>F + O</p> <ul style="list-style-type: none"> > Los conocimientos, perseverancia y efectividad ayudarán a la compañía a ofrecer los servicios en Centros Comerciales y en grandes empresas. > La calidad del producto y servicio ayudarán al éxito del negocio, por ende podrá expandirse a otras áreas geográficas. > La innovación será clave para atraer al cliente, tanto en recetas como en decoración (Mukimonos). 	<p>D + O</p> <ul style="list-style-type: none"> > Ampliar el negocio a más áreas geográficas dará una mayor oportunidad de ofrecer los servicios a grandes empresas. > La innovación constante, el producto y ambiente atractivo contribuirán al progreso y a la expansión de la empresa a pesar de ser principiante.
<p>Amenazas:</p> <ul style="list-style-type: none"> > Falta de interés de los ciudadanos de consumir productos saludables. > Restaurantes de comida saludable consolidados en el mercado existente. > Restaurantes de comida rápida consolidados en el mercado existente. 	<p>F + A</p> <ul style="list-style-type: none"> > La perseverancia y efectividad crearán un mayor interés en los clientes en requerir los servicios. > La innovación ayudará a competir con empresas consolidadas en el mercado actual. > La publicidad en redes sociales ayudará a captar interés en la salud y físico ideal. 	<p>D + A</p> <ul style="list-style-type: none"> > Dar a conocer el restaurante en distintas áreas geográficas ayudará a que las personas prefieran consumir los productos en el restaurante. > La constante actualización en los avances tecnológicos ayudará a la empresa, a pesar de ser principiantes.

Elaborado por: La Autora.

Fuente: Investigación.

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

4.11. Investigación de Mercado

4.11.1. Método

Se utiliza la metodología concluyente cuantitativa debido a que se realizarán encuestas. También se utilizará la metodología exploratoria cualitativa porque se realizará un Grupo Focal a seis personas y se utilizarán fuentes secundarias de información existente.

4.11.2. Diseño de la Investigación

La investigación se realizará inicialmente con el grupo focal y se complementará con encuestas. De esta manera se estimará la demanda potencial de los productos que se ofrecerán en el restaurante.

4.11.2.1. Objetivos de la Investigación: General y Específicos

Objetivo general

Conocer el nivel de agrado de la creación de un restaurante de comida saludable.

Objetivos específicos

- Investigar si las personas se alimentan fuera del hogar y con qué frecuencia lo hacen.
- Conocer el tipo de alimentos que las personas prefieren consumir.
- Conocer las variables que las personas consideran importantes al momento de visitar un restaurante.
- Investigar los restaurantes que las personas prefieren visitar para almorzar.
- Conocer los factores que agradan y desagradan a las personas, respecto a los restaurantes que visitan.
- Investigar cuanto gastan las personas diariamente en el almuerzo.

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

- Investigar con qué frecuencia las personas buscan alimentos saludables.
- Investigar el tipo de alimentos saludables que las personas prefieren consumir.
- Conocer el nivel de disposición de alimentarse en un nuevo restaurante de comida saludable ubicado en la parroquia Tarqui del norte de la ciudad de Guayaquil.
- Conocer con qué frecuencia las personas estarían dispuestas a consumir en un restaurante de comida saludable.
- Conocer el precio que las personas estarían dispuestas a pagar por consumir carnes saludables acompañadas de cereales y ensaladas (vegetales, frutas) con aderezos como vino, aceite de oliva, hierbas aromáticas, dulce y ensalada de frutas.

4.11.2.2. Tamaño de la Muestra

Se utilizará el muestreo aleatorio simple.

Se utilizó la investigación concluyente con encuestas cara a cara a 295 personas, cantidad calculada en base a la población económicamente activa de la parroquia Tarqui de Guayaquil, según informes del Instituto Nacional de Estadística y Censos – INEC.

Ilustración 7 Tamaño de la Muestra

Tamaño de la muestra		
P =	0,5	<-- P
E =	0,057	<-- Error
N =	459.047	<-- Población
Z =	1,96	<-- Z
n =	295	<-- Tamaño de la muestra

Elaborado por: La Autora.

Fuente: Investigación.

**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”**

4.11.2.3. Técnica de recogida y análisis de datos

Se realizó encuestas a las personas de la ciudad de Guayaquil. Se realizó grupo focal a seis personas de la ciudad de Guayaquil.

4.11.2.3.1. Exploratoria

Se utilizó la metodología cualitativa, con grupo focal a seis personas económicamente activas entre 20 y 60 años de edad. El focus group se realizó en horas de la tarde, en un ambiente cordial y agradable. Se les dio la bienvenida y la apertura necesaria para que participen voluntariamente con sus opiniones.

También se utilizó fuentes secundarias de información existente.

4.11.2.3.2. Concluyente (Encuesta)

La técnica de recogida fue cuestionario estructurado, con preguntas abiertas y cerradas. Se realizó encuesta cara a cara a 295 personas para el respectivo análisis y recolección de datos. El modelo de la encuesta puede observarse en el anexo 4.

4.11.2.4. Análisis de Datos

Grupo Focal (Focus Group)

1.- ¿En qué lugar almuerzas?

Se observa que la mayor parte del grupo almuerza fuera del hogar por motivos de trabajo; lo cual favorece al restaurante.

**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”**

2.- ¿Con qué frecuencia almuerzas fuera del hogar?

La mayor parte de la semana, los integrantes almuerzan fuera de su hogar.

3.- ¿Qué tipos de alimentos prefieres consumir?

La mitad de las personas indicaron que prefieren vegetales y carnes blancas, las mismas que serán servidas en el restaurante. Por otro lado, la tercera parte de los entrevistados indicaron que cuando comen fuera, no consumen comida chatarra.

4.- ¿Qué busca al momento de visitar un restaurante?

Las personas recalcan la importancia de la limpieza del restaurante y demuestran su preferencia por comida sana que no afecte a la salud; resultado que también favorece al restaurante.

Adicional se mencionó un ambiente agradable con música, la presentación del lugar y de los alimentos. El restaurante tendrá música agradable y estará decorado con adornos varios como mukimonos.

5.- ¿A qué restaurantes prefiere acudir para almorzar?

Este punto sirve para conocer la posible competencia y se observa que dos personas tienen en común su visita al restaurante el Cocolón. Sin embargo, no tiene precios asequibles para todos y el restaurante “Delicias para ti” si los tendrá. También se menciona el gusto por la comida china y la desconfianza de consumirla, el restaurante tendrá comida oriental en su menú. Se indicó también el gusto por restaurante con comida casera.

**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”**

6.- ¿Qué le agrada de esos sitios?

Más de la mitad de las personas recalcan el sabor de los platos y la cantidad recibida, en el restaurante se servirá acorde al valor nutricional de los alimentos y a las cantidades requeridas por el organismo, ya que si se da más es exceso nutricional que podría causar sobrepeso u obesidad, si se da menos se podría causar desnutrición o mal nutrición. De esta manera los clientes quedarán satisfechos ya que demostramos que siempre velamos por el bienestar de ellos. Por otro lado, se refieren a la atención y a un ambiente agradable.

7.- ¿Qué no le agrada o deben mejorar esos sitios?

Se concluye que por lo general a las personas les desagrada el tiempo que tardan en servir sus platos, sin embargo recalcan que esto se debe a la cantidad de clientes que tienen y que la espera vale la pena. En el restaurante se supervisará a todo el personal para que todo se encuentre servido y entregado a tiempo, evitando quejas o reclamos de los clientes.

8.- ¿Cuánto gasta en su almuerzo diario?

Las personas gastan como promedio \$3,58.

9.- ¿Con qué frecuencia buscas alimentos saludables?

Se concluye que las personas buscan alimentos saludables frecuentemente, priorizando las frutas.

10.- ¿Qué tipo de alimentos saludables prefieres consumir?

A las personas en su mayoría les agradan las frutas, vegetales y ciertas verduras que se servirán en el restaurante. La mitad de las personas menciona el pollo.

**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”**

11.- ¿Me podría indicar su nivel de disposición de alimentarse en un nuevo restaurante de comida saludable ubicado en el norte (Parroquia Tarqui) de la ciudad de Guayaquil?

La mayoría de las personas estarían dispuestas a consumir en el nuevo restaurante de comida saludable.

12.- ¿Con qué frecuencia estarías dispuesto a consumir en el restaurante de comida saludable?

En promedio se observa una respuesta positiva y la frecuencia con la que visiten el restaurante dependerá del producto y del servicio que ofrezcamos.

13.- ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por comida saludable?

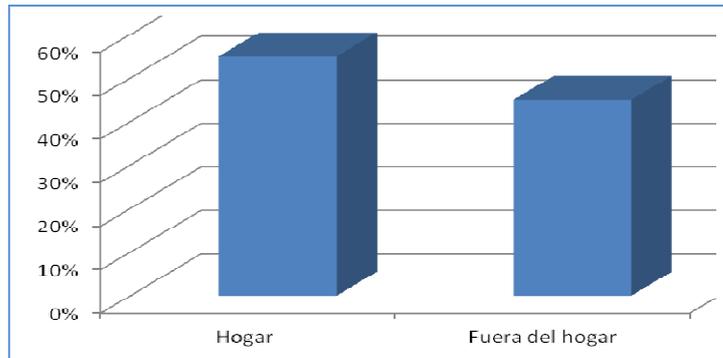
En promedio, las personas están dispuestas a pagar \$5,66; valor mayor a los precios que ofrecerá el restaurante; por tal motivo, la empresa podría subir los precios en un futuro acorde a la aceptación del producto.

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

Encuesta

1.- ¿En qué lugar almuerzas?

Ilustración 8 Lugar de almuerzo



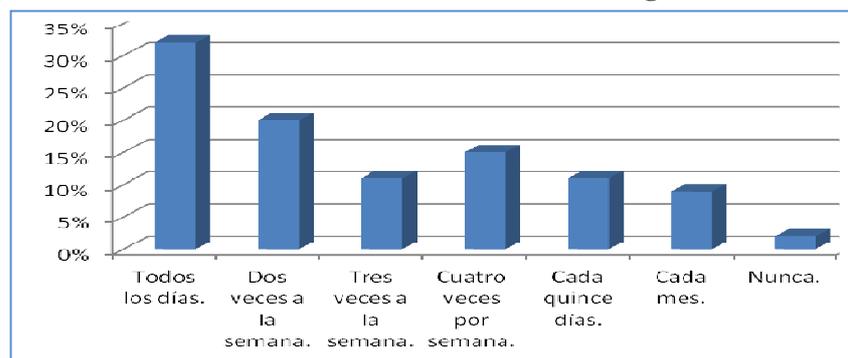
Elaborado por: La Autora.

Fuente: Investigación de campo.

Los resultados demuestran que la mayor parte de personas almuerzan en el hogar con 55% y el 45% restante almuerza fuera.

2.- ¿Con qué frecuencia almuerzas fuera del hogar?

Ilustración 9 Frecuencia fuera del hogar



Elaborado por: La Autora.

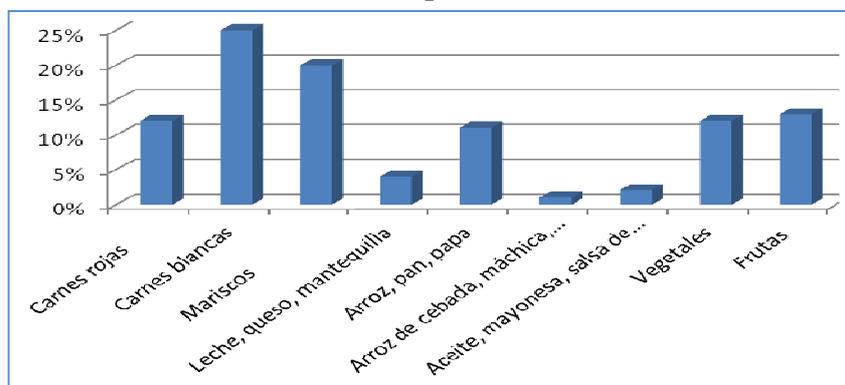
Fuente: Investigación de campo.

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

El gráfico muestra que el 32% de las personas se alimentan fuera de casa a diario, seguido del 20% que lo hace dos veces por semana y del 15% que se alimenta fuera de casa cuatro veces por semana.

3.- ¿Qué tipos de alimentos prefieres consumir?

Ilustración 10 Tipos de alimentos

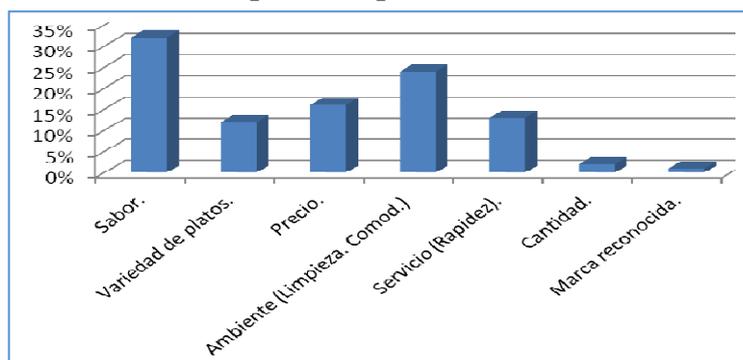


Elaborado por: La Autora.

Fuente: Investigación de campo.

4.- ¿Qué busca al momento de visitar un restaurante?

Ilustración 11 Aspectos importantes de un restaurante



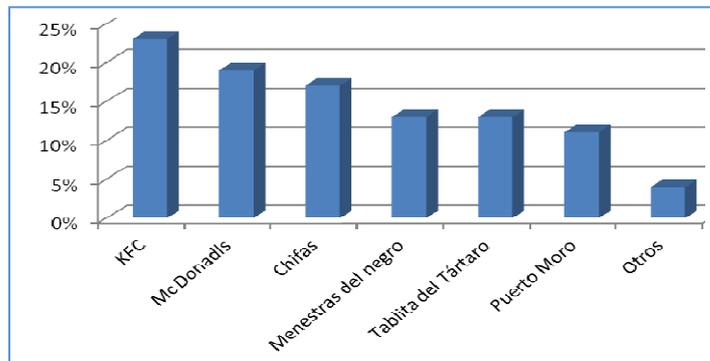
Elaborado por: La Autora.

Fuente: Investigación de campo.

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

5.- ¿A qué restaurantes prefiere acudir para almorzar?

Ilustración 12 Restaurantes más visitados



Elaborado por: La Autora.

Fuente: Investigación de campo.

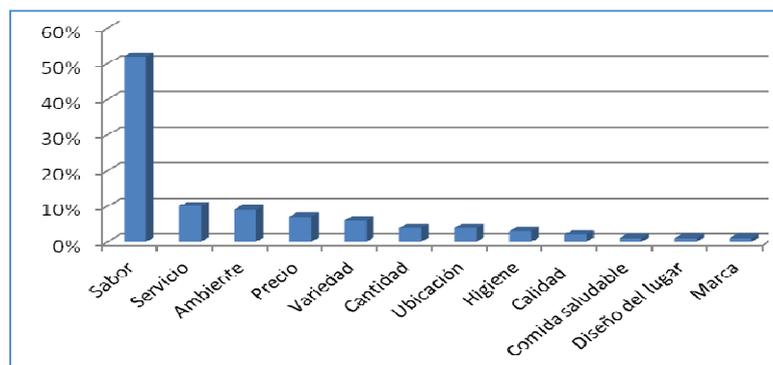
Entre los restaurantes que tuvieron mayor acogida se encuentran:

KFC con un 23%, seguido de Mc Donalds con un 19% y de Chifas con un 17%.

Luego tenemos a Menestras del negro y Tablita del Tártaro con un 13% respectivamente y a Puerto Moro con 11%.

6.- ¿Qué le agrada de esos sitios?

Ilustración 13 Factores agradables de restaurantes visitados



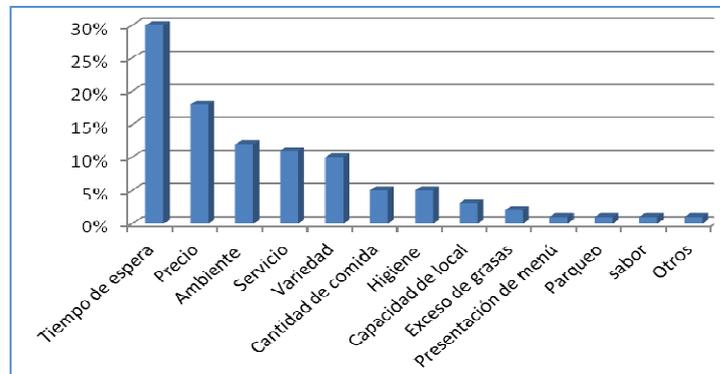
Elaborado por: La Autora.

Fuente: Investigación de campo.

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

7.- ¿Qué no le agrada o deben mejorar esos sitios?

Ilustración 14 Factores desagradables de restaurantes visitados



Elaborado por: La Autora.

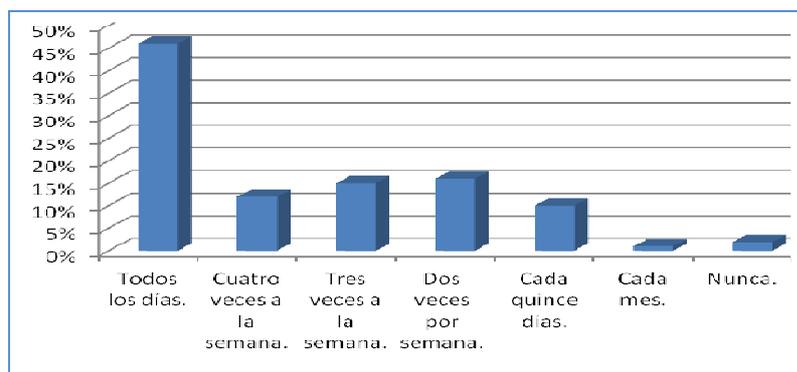
Fuente: Investigación de campo.

8.- ¿Cuánto gasta en su almuerzo diario?

Las personas en su mayoría gastan un promedio de \$4,03 diarios. Por tal motivo, los precios que ofrece el restaurante serán asequibles.

9.- ¿Con qué frecuencia buscas alimentos saludables?

Ilustración 15 Frecuencia de alimentos saludables



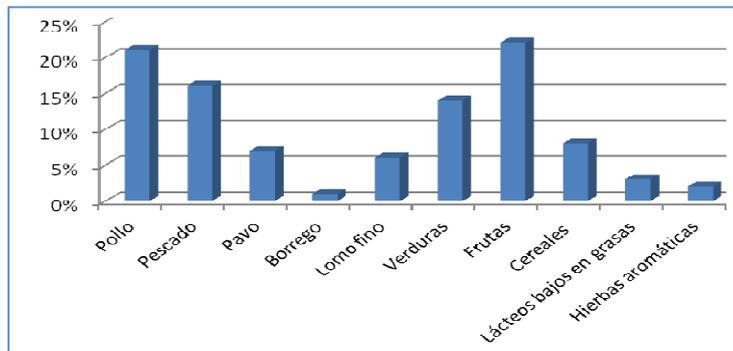
Elaborado por: La Autora.

Fuente: Investigación de campo.

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

10.- ¿Qué tipo de alimentos saludables prefieres consumir?

Ilustración 16 Tipos de alimentos preferidos

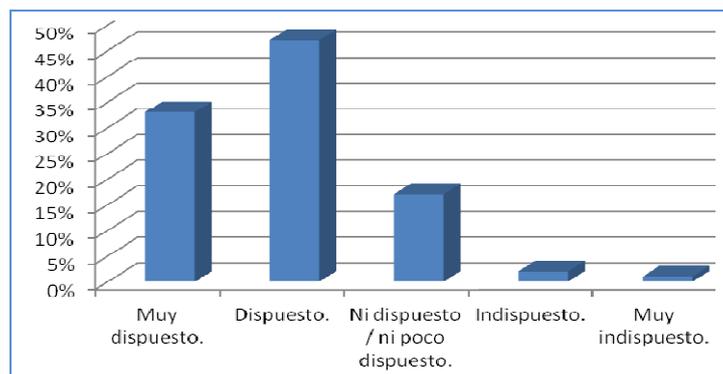


Elaborado por: La Autora.

Fuente: Investigación de campo.

11.- ¿Me podría indicar su nivel de disposición de alimentarse en un nuevo restaurante de comida saludable ubicado en el norte (Parroquia Tarqui) de la ciudad de Guayaquil?

Ilustración 17 Nivel de disposición



Elaborado por: La Autora.

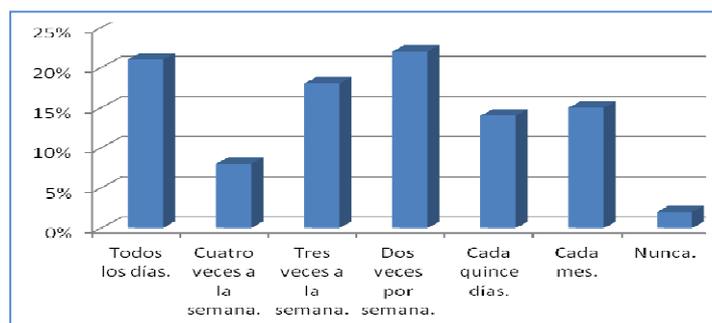
Fuente: Investigación de campo.

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

De acuerdo a la investigación se observa que la mayor parte de personas (47%) estarían dispuestas a visitar el restaurante, también se puede observar que el 33% está muy dispuesto a hacerlo, seguido del 17% que le es indiferente. El porcentaje de personas indispuestas y muy indispuestas es mínimo con 2% y 1% respectivamente. Todos estos resultados favorecen la apertura del restaurante.

12.- ¿Con qué frecuencia estarías dispuesto a consumir en el restaurante de comida saludable?

Ilustración 18 Frecuencia de consumo



Elaborado por: La Autora.

Fuente: Investigación de campo.

Según los resultados, el 21% de personas estarían dispuestas a visitar el restaurante todos los días y el 22% dos veces de la semana. Seguido del 18% que asistiría tres veces por semana y del 15% que iría cada mes. También se observa que el 14% iría cada quince días y el 8% lo haría cuatro veces a la semana. Los resultados son positivos y podrían mejorar de acuerdo a las estrategias que se utilicen en el restaurante.

**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”**

13.- ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por carnes saludables (Pollo, pavo, pescado) acompañadas de cereales (Arroz, trigo, maíz) y ensaladas (Vegetales, frutas) con aderezos como vino, aceite de oliva, hierbas aromáticas y salsas varias?

Las personas están dispuestas a pagar un promedio de \$4,62

4.11.2.5. Resumen e interpretación de resultados

Los resultados demuestran que el 55% de las personas almuerzan en el hogar. Del 45% restante, quienes almuerzan fuera de casa por motivos de trabajo; el 32% lo hacen todos los días, seguido del 20% que lo hace dos veces por semana. También se pudo conocer que el tipo de alimento mayor consumido son las carnes blancas con un 25%, seguido de los mariscos, las frutas con el 13% y de los vegetales y carnes rojas con un 12%. El 11% de las personas se alimenta con arroz, pan y papa. Por otro lado, los encuestados indican que el factor más importante para ellos al momento de visitar un restaurante, es el sabor con un 32%, seguido del ambiente que según indican es muy importante por la limpieza del local con un 24% y del precio con un 16%. También está el servicio con 13% de importancia.

La investigación muestra que los restaurantes que tienen mayor acogida fueron KFC con un 23%, seguido de Mc Donald's con un 19% y de Chifas con un 17%. Luego tenemos a Menestras del negro y Tablita del Tártaro con un 13% respectivamente y a Puerto Moro con 11%. Los factores más importantes de los restaurantes que visitan son el sabor con un 52% y el servicio con un 10%, seguido del ambiente que ofrecen con un 9%, del 7% en precio y del 6% en variedad de platos. Por otra parte, los factores que les causa inconformidad a las personas son el tiempo de espera con un 30%, seguido del precio con 18% y del ambiente con un 12%. El

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

siguiente factor importante es el servicio que reciben con un 11%, seguido de la variedad con 10%.

Adicional se analizó los gastos promedios de las personas en su comida diaria que corresponden a \$4,03. Luego se analizó la frecuencia con la que las personas buscan alimentos saludables y se demostró que el 22% consume frutas, el 21% consume pollo, el 16% pescado y el 14% verduras.

El 47% de las personas expusieron que están dispuestos a alimentarse en un nuevo restaurante de comida saludable siempre y cuando la comida sea agradable y cumpla con sus expectativas, seguido del 33% quienes están muy dispuestos, mientras que al 17% le es indiferente. El 21% de estas personas lo harían todos los días o tres veces por semana, el 22% dos veces por semana y el 18% tres veces por semana.

El total de encuestados gastarían un promedio de \$4,62.

4.11.3. Conclusiones de la Investigación de Mercado

Los resultados cumplieron con los objetivos y fueron favorables.

- Las personas que almuerzan fuera del hogar lo hacen a diario; lo cual es una oportunidad.
- Sobresalen las preferencias por las carnes blancas y frutas; las mismas que tendrán importante presencia en el menú. Debido a la gran acogida, se ofrecerá ensalada de frutas.
- El 14% gustan de verduras, seguidas de los cereales; los mismos que estarán en el menú.
- El 46% de personas buscan comida saludable a diario, lo cual beneficia al restaurante.

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

- Los factores más importantes son sabor, ambiente y precio. El ambiente será acogedor, con música, palmeras y mukimonos. Se destaca el servicio, el personal será parte fundamental de la empresa, estará capacitado y motivado. Luego está la marca con el 1%, esto demuestra que no será desventaja ser nuevos en el mercado.
- Se resalta la variedad, se contará con 7 platos, ensalada de frutas, postre, entre otros.
- Como competencia indirecta están KFC, chifas; los cuales afectan a la salud por las grasas saturadas y condimentos. Se ofrecerá nuevas alternativas con productos preferidos por la población, entre ellos estará el pollo siendo este producto principal de demanda en el KFC y alternativas con ingredientes asiáticos.
- Las personas gastan \$4,03 diarios. Los precios que ofrece el restaurante serán asequibles.
- Las personas estarían dispuestas a pagar \$4,62 y los precios de “Delicias para ti” oscilan entre \$3,75 y \$5,00. Los clientes tienen el presupuesto para consumir en el negocio.

4.11.4. Recomendaciones de la Investigación de Mercado

- Se promocionará que alimentarse en el nuevo restaurante, es como comer en casa cuidando la salud y la figura.
- Se ofrecerá pollo, pavo y pescado en el menú junto con cereales saludables que reemplacen a los carbohidratos.
- Las variables más importantes serán: sabor, precio, ambiente y servicio. Para así incidir en la decisión de compra del consumidor.
- Debido a la aceptación del producto, invertir en la expansión del negocio a futuro.

**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”**

4.12. Cuantificación de la Demanda

4.12.1. Identificación del Mercado Potencial y la Demanda Potencial Insatisfecha

Demanda potencial

Población económicamente activa de la parroquia Tarqui del norte de Guayaquil: 459.047

Personas que se alimentan fuera del hogar: 45%

Personas dispuestas a visitar el restaurante: 80%

Frecuencia de consumo diario: 21%

Se tomará el 1% de la población.

Q: 1% Población económicamente activa * Personas que se alimentan fuera del hogar * Personas dispuestas a visitar el restaurante * Frecuencia de consumo diario.

Q: $45904,7 * 45\% * 80\% * 21\% = 347$

Se estimará una demanda de 347 platos diarios.

Tabla 14 Demanda Potencial

Demanda Potencial	
Diaria	347
Semanal	2082
Mensual	8328
Anual	99936

Elaborado por: La Autora.

Fuente: Investigación.

Demanda insatisfecha.- La demanda posiblemente insatisfecha, la cubrirá los competidores directos e indirectos.

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

4.12.2. Proyección de Ventas a Cinco Años o Tiempo que Establezca el Payback.

La demanda diaria del restaurante será 347 platos.

El crecimiento promedio anual de la industria alimenticia es de 5,03%, se espera que a partir del segundo año de funcionamiento la empresa incremente su nivel de ventas en este porcentaje.

La empresa enviará a domicilio el 5% de los pedidos, con una recarga adicional de \$1,25 por cliente. Por tal motivo se muestra la siguiente proyección de ventas:

Tabla 15 Proyección de ventas

Períodos	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ventas netas	377.508,24	396.496,90	416.440,70	437.387,67	459.388,27

Elaborado por: La Autora.

Fuente: Investigación.

CAPÍTULO 5

PLAN DE MARKETING

**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”**

CAPÍTULO 5

5. PLAN DE MARKETING

5.1. Objetivos: General y Específicos

Objetivo General:

Elaborar un plan de marketing que permita posicionarse en el mercado como la primera opción al momento de elegir un restaurante de comida agradable y saludable, destacada por la innovación en las recetas y servicio efectivo, ubicada en la ciudad de Guayaquil.

Objetivos Específicos:

Alcanzar un crecimiento del 5,03% de ventas en el primer año.

Posicionarse en la mente de los clientes potenciales, y de los clientes meta, como el único restaurante de comida saludable garantizado.

5.1.1. Mercado Meta: Ventas y Utilidad Esperada

5.1.1.1. Tipo y Estrategias de Penetración

El negocio usará como estrategia de penetración la innovación, precios asequibles, ambiente y servicio efectivo. La ventaja es que no hay mayor competencia conocida de comida saludable. Otra estrategia será la diferenciación debido a que las recetas utilizadas en la preparación serán innovadoras. Mientras tanto, el ambiente también marcará una diferencia a los restaurantes comunes, ya que será tipo rústico con palmeras y estará adornado con mukimonos (arte de decorar frutas y verduras). Por otro lado, para lograr ser reconocidos por el mercado meta y potencial, se realizarán campañas publicitarias y se colocará un roll-banner en el gimnasio Taurus, donde se realizará un sorteo entre los visitantes y podrán ganar platos y degustar el

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

producto, posteriormente darán comentarios y sugerencias acerca del mismo; la campaña se anunciará por las redes sociales.

5.1.1.2. Cobertura

La cobertura de “Delicias para ti” será para la ciudad de Guayaquil, especialmente la parroquia Tarqui del sector norte y posiblemente llegue a Samborondón. En sus inicios estará ubicado en la cdla Ietel, frente a Garzota, se dirigirá a las personas económicamente activas del sector.

5.2. Posicionamiento

5.2.1. Estrategia de Posicionamiento: Posición, Objetivo, Segmento, Atributos, Calidad Percibida, Ventaja Competitiva, Símbolos Identitarios.

La estrategia de posicionamiento estará basada en los beneficios relevantes que ofrecen consumir el producto como es mejorar la calidad de vida, con un producto delicioso. De esta manera el cliente cuidará la salud sin necesidad de sentir que está realizando dieta. El producto tendrá diferenciación por las novedosas, poco comunes y deliciosas combinaciones que se realizará en los ingredientes.

5.2.2. Valoración del Activo de la Marca (BAV)

El BAV es un índice que permite conocer el valor de las marcas según la percepción y evaluación de los consumidores mediante la relevancia (importancia para el consumidor), diferenciación (valor agregado, razón de elección del consumidor), estima (aprecio, reputación, prestigio) y familiaridad (empatía, nivel de recordación y experiencia) del producto.

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

El modelo BAV ayuda a la toma de decisiones en torno a la gestión de la marca. Se espera obtener una alta valoración del Activo de la marca con el respectivo soporte profesional (Alto Nivel).

5.3. Marketing Mix

5.3.1. Estrategia de Producto o Servicios

“Delicias para ti” es un concepto nuevo en el mercado de la ciudad de Guayaquil, por tal motivo se podrá utilizar varias estrategias para posicionarse en la mente de los consumidores potenciales y en el mercado.

5.3.1.1. Descripción del Producto: Definición, Composición, Color, Tamaño, Imagen, Slogan, Producto Esencial, Producto Real, Producto Aumentado.

“Delicias para ti” es un restaurante creado pensando en mejorar la calidad de vida de los habitantes de la ciudad de Guayaquil con un excelente producto y un servicio sin igual. Busca ofrecer a los consumidores, un producto diferente, saludable y agradable, mostrando que no es necesario hacer sacrificios para mantener la salud y la figura ideal, mientras haya una adecuada alimentación con la correcta combinación de alimentos.

El restaurante contará con gran variedad de combinaciones en sus recetas.

Los clientes podrán deleitarse con los platos, en un ambiente agradable, con palmeras y matices marrones y cafés en su decoración. Las combinaciones de colores que se utilizarán para la ambientación son consideradas apetecedoras, también pueden tener efectos acogedores y relajantes en clientes potenciales y causar sensaciones de grandeza indicando que se tendrá una comida espléndida. Estos colores quedan bien con la mayoría de decoraciones, lo que los

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

convierte en una excelente opción. (O´neal)

En los inicios, contará con siete mesas y cinco sillas de madera respectivamente.

Ilustración 19 Ambiente



Elaborado por: La Autora.

Fuente: Investigación.

Para la decoración también se mostrarán mukimonos que son artes en frutas y vegetales.

Ilustración 20 Mukimonos



Elaborado por: La Autora.

Fuente: Investigación.

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

El logo del restaurante tiene a un chef con su gorro característico, reflejando gracia y complacencia en el rostro al ver un producto delicioso y saludable a la vez. El fondo del logotipo tiene color rojo, el cual genera apetito en las personas, es estimulante y mejora el humor; también es una excelente opción para un restaurante que tenga bastantes clientes y atrae a familias ya que las mismas prefieren colores vivos. Este color combina con madera, la misma que se utilizará en la ambientación del restaurante. (O´neal). De esta manera se atrae al consumidor a deleitarse con el plato. El slogan del restaurante será: Sabores, salud y figura.

Ilustración 21 Logotipo y Slogan



Sabores, salud y figura

Elaborado por: La Autora.

Fuente: Investigación.

Producto Esencial: Almuerzo o cena. Comida saludable.

Producto Real: “Delicias para ti” ofrecerá recetas para todo tipo de gustos y preferencias, preparados con combinaciones novedosas en los ingredientes y acompañantes.

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

Ilustración 22 Producto



Elaborado por: La Autora.

Fuente: Investigación.

Se ofrecerá carnes saludables como pollo, pavo, pescado, con acompañantes de ensaladas, cereales integrales y aderezos como vino, hierbas, dulce de camote y ensalada de frutas. El producto será sano y delicioso; sin ingredientes perjudiciales que encontrarían fácilmente en otros restaurantes del mercado. Las ensaladas serán preparadas con vegetales y frutas, según indicaciones de nutricionista que es la persona encargada del área de cocina.

La presentación de los platos será atractiva para los consumidores.

Los tipos de muebles y la decoración, brindarán un ambiente acogedor para todos los visitantes.

Producto Aumentado: El plus del negocio, será la constante verificación de que todos los clientes estén a gusto con el servicio y producto ofrecido, además podrán calificar al restaurante y dar sus sugerencias y comentarios. También se harán concursos en redes sociales para los clientes que conozcan sobre el restaurante y podrán tener una cena gratis. Se contará con una nutricionista que asesore las recetas a preparar.

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

5.3.1.2. Adaptación o Modificación del Producto: Componente Central, Empaque y Servicio de Apoyo, Requerimientos del Cliente, Condiciones de Entrega, Transporte, Embalaje, etc.

En el restaurante los clientes podrán armar su plato acorde a sus preferencias combinando el pollo, pavo y pescado con las ensaladas y cereales.

Adicional podrán evaluar constantemente el producto y servicio para futuras mejoras. Los platos tendrán una excelente presentación, que despertará el interés en los consumidores. El restaurante tendrá el respectivo abastecimiento con el fin de evitar inconvenientes en el servicio. Se llevará control del todo el personal para evitar retrasos en la atención. Los clientes serán atendidos en orden de llegada y se dará un servicio efectivo en todos los horarios de atención.

5.3.1.3. Empaque: Reglamento del Mercado y Etiquetado

Los platos tendrán una presentación pulcra y agradable a la vista de los clientes.

5.3.1.4. Amplitud y Profundidad de Línea

En sus inicios la empresa funcionará en la cdla. Ietel, frente a Garzota, pero acorde al incremento de la demanda existe la posibilidad de colocarse en centros comerciales debido a que éstos son muy visitados por la comodidad y seguridad que ofrecen. (Frisa, 2010). También podría colocarse en otros sectores del norte o en vía Samborondón. Posteriormente se podría brindar el servicio para variados eventos. En el futuro se podría aumentar la variedad de productos, sin necesidad de desenfocar los alimentos saludables.

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

5.3.1.5. Marcas y Submarcas

La empresa será reconocida única y exclusivamente por la siguiente marca:

Ilustración 23 Logotipo de la empresa



Elaborado por: La Autora.

Fuente: Investigación.

Por tratarse de una empresa nueva, no se elaborarán sub – marcas que la distingan de otros mercados.

5.3.2. Estrategia de Precios

5.3.2.1. Precios de la Competencia

La estrategia de precios es un conjunto de principios y directrices fundamentales para la fijación inicial de precios y a lo largo del ciclo de vida del producto, lo que se mantiene como parte de la estrategia de posicionamiento general.

Las principales son:

Descremado de Precios.- Según Stanton, Etzel y Walker, esta estrategia se refiere a colocar un precio relativamente alto en relación con la escala de precios esperados del mercado meta, con el

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

fin de que los consumidores más interesados y con mayor capacidad económica lo adquieran. Más adelante, la empresa puede reducir precio para llegar a segmentos más grandes.

Propósitos: Márgenes de utilidad (Recuperar costos de investigación y desarrollo), connotar alta calidad, restringir demanda a niveles que no rebasen la producción, proporcionar flexibilidad (Más fácil bajar precio que resiste consumidor, que subirlo para cubrir costos).

Precios de Penetración.- Según Kotler, Armstrong, Cámara y Cruz, consiste en fijar precio inicial bajo para conseguir penetración eficaz en el mercado. El elevado volumen de ventas reduce los costes de producción y la compañía podrá bajar más sus precios. Propósitos: Penetrar rápidamente en el mercado masivo, generar volumen sustancial de ventas, desalentar a empresas a introducir competencia. Se debe utilizar si hay mercado amplio y demanda elástica al precio, costes de fabricación puedan disminuir si aumenta el volumen de ventas.

Precios de Prestigio.- Según Kerin, Berkowitz, Hartley y Rudelius, consiste en establecer precios altos para que las personas lo compren atraídas por la calidad y estatus. Se debe utilizar si hay mercado pequeño con buena disposición por la calidad y el estatus, clientes potenciales con capacidad para adquirirlo, producto de calidad con características exclusivas.

Precios Orientados a la Competencia.- Consiste en equiparar su precio en función al precio de la competencia, especialmente cuando no hay mayores factores de diferenciación y la empresa carece de control sobre el precio, bajo estas condiciones es conveniente la aplicación de esta estrategia. (Promonegocios.net, 2007)

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

La empresa utilizará la estrategia de Precios de Penetración.- Se establecerá un precio inicial asequible con el objetivo de conseguir gran volumen de ventas y así penetrar en el mercado; desmotivando a otras empresas a introducir competencia. Con un precio referencial promedio de la competencia de \$6,23 por carnes blancas y ensaladas, el precio de penetración en el mercado será de \$3,75 -\$5,00, el mismo que variará de acuerdo a las preferencias del cliente. Se espera captar mayor interés mediante el enfoque de cuatro puntos: precios asequibles, servicio efectivo, comida agradable y saludable.

5.3.2.2. Poder Adquisitivo del Mercado Meta

El mercado meta comprende el flujo de personas económicamente activas que circulan en la Cdma. Ietel de la parroquia Tarqui, cuyos ingresos varían entre \$340,00 y \$2.500,00; de tal manera que el poder adquisitivo es 93 veces más en función al precio, ya que el impacto de la comida llega al 1% de los ingresos.

5.3.2.3. Expectativa de los Accionistas

Con la aplicación de las estrategias de precios se cumplirá las expectativas de los accionistas:

- Que los precios cubran los costos y dejen un margen de utilidad que garantice la rentabilidad del negocio.
- Que los precios consigan posicionar rápidamente a la empresa en el mercado.
- Que los precios atraigan a los clientes y así incrementen el volumen de unidades vendidas y la empresa gane en función al número de éstas.
- Que los precios fijados incrementen a la demanda en al menos un 5,03% anual.

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

➤ Que los márgenes de utilidad establecidos por el precio de venta, ayuden a la recuperación de la inversión dentro de los primeros 5 periodos proyectados.

5.3.2.4. Políticas de Precio: Sobreprecio y Descuento, Márgenes Brutos de la Compañía, Precio al Menudeo (kilo, tonelada), Términos de Venta, Métodos de Pago.

La política de precio estará basada en los márgenes brutos que la compañía debe alcanzar para cubrir sus costos y dejar una ganancia neta atractiva. El precio de \$3,75 será atractivo para el mercado y no afectará la rentabilidad del negocio.

Política de precios:

Fijación de precios rebajados.- Precio razonable, el cliente considerará que es lo mínimo que se puede pagar por la calidad del producto ofrecido. Fijación de precios por debajo de los precios de la competencia para captar mayor número de clientes. Fijar el precio en función de los costos de producción y gastos administrativos y de ventas, con el fin de generar rentabilidad. Analizar el perfil de compra de los consumidores, sus factores de decisión para establecer si compraría el producto, sus preferencias y prioridades (precio, calidad, servicio, valor nutricional, entre otros). El método de pago será al contado.

5.3.3. Estrategia de Plaza

La estrategia de plaza tiene como objetivo distribuir un producto y hacer que éste llegue al consumidor final, de modo que el producto esté donde el cliente lo necesita y sea de fácil adquisición.

**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”**

5.3.3.1. Localización

5.3.3.1.1. Macro Localización

El restaurante se encontrará ubicado en la provincia del Guayas, en el cantón Guayaquil que es la capital económica del Ecuador por el movimiento comercial que tiene debido a su puerto marítimo que moviliza alrededor del 70% del comercio exterior de todo el sistema portuario del país. (Contecon Guayaquil, s.f.).

5.3.3.1.2. Micro Localización

Sector: Norte (Parroquia Tarqui).

Ciudadela: Ietel.

Se eligió esta ubicación porque hay un buen movimiento de personas en el sector. Se encuentra cerca a la calle principal que conecta con Norte, Sur y Este. Tiene una distancia relativamente corta a la gasolinera Terpel, centro comercial Mall del Sol, edificio Sonesta y edificio Trade Building que cuenta con varias empresas en su interior. Es un sector atractivo para la ubicación de un restaurante innovador que cubra una necesidad muy importante para el ser humano como es este tipo de alimentación que influye en gran manera a la salud y por ende a la calidad de vida.

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

Ilustración 24 Micro Localización



Elaborado por: La Autora.

Fuente: Google Maps

5.3.3.1.3. Ubicación

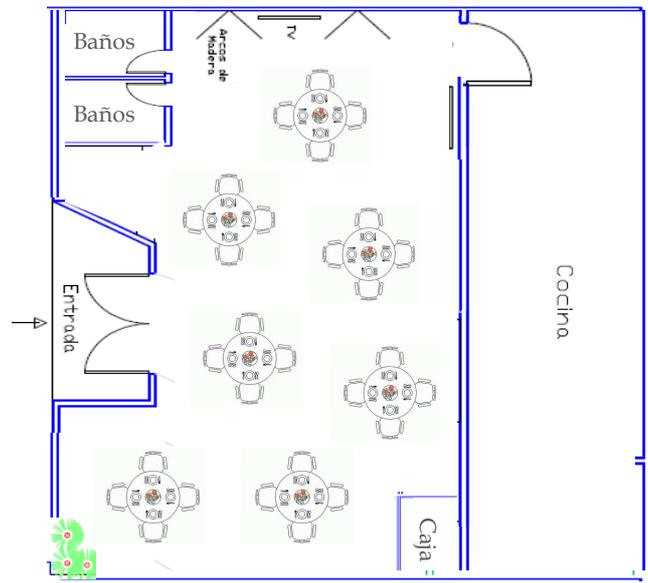
La ubicación inicial del restaurante será en la ciudadela Ietel, calle Hermano Miguel Manzana 19 Villa 2; al norte de Guayaquil (parroquia Tarqui). Se encuentra frente a la ciudadela Garzota. El local fue elegido por su ubicación estratégica y alquiler económico de \$437,50 (Área de 42 Mt²).

5.3.3.1.4. Distribución del Espacio

El local contará con un área de 42 metros y será de un piso. Posee 7 mesas, 35 sillas, dos baños, una cocina y el área de caja.

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

Ilustración 25 Distribución del espacio



Elaborado por: La Autora.

Fuente: Investigación.

5.3.3.2. Sistema de Distribución Comercial

El restaurante se encargará de la preparación del producto y posteriormente distribuirá el producto al cliente final.

5.3.3.2.1. Canales de Distribución: Minoristas, Mayoristas, Agentes, Depósitos y Almacenes.

El canal de distribución es directo, de la empresa al cliente final. Adicional se ofrece servicio a domicilio.

**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”**

5.3.3.2.2. Penetración en los Mercados Urbanos y Rurales.

El restaurante espera ampliar su cobertura a corto plazo en zonas urbanas, donde se presenta gran flujo de personas como en centros comerciales (Mall del Soll, San Marino, entre otros). Acorde a la demanda y aceptación del producto, se hará un análisis de los mercados potenciales para la colocación de sucursales y así lograr tener mayor alcance.

5.3.3.2.3. Logística

La logística del negocio inicia en la compra de insumos, luego la respectiva preparación y venta al cliente final en el restaurante o repartición del motorizado en caso de ser pedido a domicilio.

5.3.3.2.4. Red de Ventas

Las ventas se realizarán en el local y a domicilio.

**5.3.3.2.5. Políticas de Servicio al Cliente: Pre-venta y Post-venta, Quejas,
Reclamaciones, Devoluciones**

Pre-venta.- Los meseros y el cajero estarán disponibles y atentos en todo momento, se hará el seguimiento y control adecuado al personal.

Post-venta.- Se realizará encuesta sobre el nivel de satisfacción del cliente para determinar posibles fallas del producto o servicio y corregirlas brindando un servicio de calidad.

Quejas/ reclamos/sugerencias.- El Administrador supervisará constantemente a todo el personal y estará disponible en todo momento para atender cualquier inconveniente que los meseros no puedan solucionar. El cliente siempre tendrá la razón y de ser necesario, se le cambiará el pedido.

**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”**

5.3.4. Estrategias de Promoción

5.3.4.1. Estrategias ATL y BTL

ATL (Above The Line): Estrategia a través de medios masivos y convencionales.

La empresa realizará promoción publicitaria mediante un anuncio de 9,42 cm x 5,43 cm que saldrá el domingo antes de la apertura del restaurante en La Revista del periódico El Universo.

BTL (Below The Line): Estrategia a través de medios no tradicionales, para llegar a un sector específico.

La empresa si implementará varias estrategias BTL:

➤ *Volantes.-* Se realizarán volantes (volantes en papel couché de 115 gr 14,5 cm x 21 cm) para el pre y post lanzamiento del restaurante, se mostrará el logo, variedad de platos y dirección con colores vivos y llamativos. Se repartirán 350 volantes mensuales en el sector norte (Autos y personas particulares), 100 en urbanizaciones vía Samborondón (Ciudad Celeste) y 50 en los sectores centro y sur respectivamente.

➤ *Trípticos.-* Se repartirán 480 trípticos mensuales en el restaurante, los mismos que contendrán consejos sobre nutrición, ejercicios e información de calorías.

➤ *Redes Sociales.-* Se realizarán campañas por medio de Twitter y se realizará un sorteo entre las personas que den “follow” al restaurante. En la fan page de Facebook se indicará la inauguración del local y se realizará sorteos de órdenes de compra para las 60 primeras personas que den un “like”. También se realizarán concursos en los que los clientes deberán tomarse fotos degustando el producto y ganará la imagen con mayor cantidad de likes.

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

- **Alianza Estratégica.-** Se realizará un convenio con el gimnasio Taurus ubicado en la cdla. Comegua Mz. B Solar 13 (Frente al monumento de Cenepa), donde se colocará publicidad del restaurante, además facilitarán bases de datos de los clientes para enviarles noticias sobre la inauguración, descuentos y novedades; a cambio de obsequiar platos al gimnasio para sorteo mensual entre los clientes.
- **Degustación.-** Se dará a degustar el producto periódicamente.
- **Coctel de pre-inauguración:** Un showroom de inauguración que se promocionará por medio de las redes sociales, se invitará a personas de los medios que podrán recomendar el negocio luciendo su figura e indicando los beneficios que tiene el producto en la salud.

5.3.4.2. Elaboración de Diseño y Propuesta Publicitaria: Concepto, Mensaje

Propuesta publicitaria de “Delicias para ti”.

Concepto: Resaltar cualidades del producto como deleite, nutrición e imagen.

Mensaje: Sabores, salud y figura.

Ilustración 26 Diseño de la Propuesta Publicitaria



Elaborado por: La Autora.

Fuente: Investigación.

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

5.3.4.3. Promoción de Ventas

Las personas que realicen cinco pedidos, podrán elegir entre una ensalada de vegetales, un postre o una ensalada de frutas gratis.

5.3.4.3.1. Venta Personal

Los meseros estarán muy bien informados acerca de los beneficios de la comida saludable, de los ingredientes que se utilizarán y del precio de los productos, también estarán preparados para dar recomendaciones al cliente para persuadirlo y así cerrar la compra.

Antes de la inauguración, el personal recibirá charlas de motivación donde se despertará el entusiasmo, quedará muy claro que el cliente es el más importante y que siempre debe salir complacido del negocio. Además el personal podrá observar la preparación de los alimentos que se ofrecerán y así podrá contestar cualquier consulta del cliente.

Se elegirá al mejor empleado del mes con un cuadro en la empresa.

Los empleados ganarán comisiones, si se alcanzan las ventas propuestas. De esta manera, se fomenta el trabajo en equipo, ya que los empleados tendrán en común las metas a cumplir para contribuir al éxito del negocio.

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

5.3.4.3.2. Trading: Exposiciones, Ferias Comerciales, Competiciones, Concursos y Premios, Descuentos, Primas por Objetivos, Muestras, Productos Gratuitos, Publicidad en el Punto de Venta, Publicidad y Promoción Cooperativa, Primas por objetivos, Distinciones, Otras.

El restaurante participará en ferias relacionadas con alimentación sana y deliciosa a través de recetas novedosas. De esta manera se pretende que el restaurante se expanda a otros lugares como Centros Comerciales del norte de Guayaquil y vía Samborondón.

5.3.4.3.3. Clienting: Muestras Gratuitas, Documentación Técnica, Obsequios, Asistencia a Congresos, Seminarios y Conferencias, Rebajas, Descuentos, Mayor Contenido de Producto por Igual Precio, Productos Complementarios Gratis o a Bajo Precio, Cupones o Vales Descuento, Concursos, Premios, Muestras, Degustaciones, Regalos, Otras.

Se sortearán platos entre los clientes del gimnasio con el cual se tiene una alianza estratégica. Se realizarán sorteos y concursos en redes sociales como Facebook y Twitter. Se realizarán degustaciones del producto periódicamente con la finalidad de familiarizar al cliente con el producto y de captar mayor volumen de ventas. También se obsequiará un producto a los clientes que realicen cinco pedidos. Se entregarán trípticos que tendrán consejos de nutrición, información sobre calorías y ejercicios.

**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”**

5.3.4.3. Publicidad

5.3.4.4.1. Estrategia de Lanzamiento

La empresa empleará una estrategia de lanzamiento para dar a conocer la marca entre los clientes potenciales.

La estrategia de lanzamiento se desarrollará a través de internet y redes sociales. Se realizará marketing online y se invertirá en enlaces patrocinados.

Se tendrá bases de datos de los clientes, con el fin de dar información sobre nuestros productos y promociones. Adicional se organizará un coctel de inauguración donde se realizará sorteo entre los asistentes. En el restaurante, se realizarán degustaciones a los clientes.

5.3.4.4.2. Plan de Medios: Tipos, Costos, Rating, Agencias de Publicidad.

El plan publicitario tendrá mayor énfasis en el marketing online, promocionando el restaurante en las redes sociales, website, google adwords y videos promocionales.

Se realizará una página web que incluirá secciones como: ¿Quiénes somos?, menú con precios, galería, ubicación y contáctenos. La página incluirá un video promocional con las distintas especialidades que se ofrecerán; el mismo que se encontrará también en la página de Youtube.

En la fan page de Facebook se promocionará el producto con las distintas fotos de la comida preparada, y se realizarán concursos para las personas que comenten en las mismas. También se publicarán preguntas sobre cultura general relacionadas con la alimentación, se realizará sorteo entre las personas que comenten correctamente y éstas podrán ganar un plato. Adicional se publicarán imágenes graciosas y sugestivas con el fin de atraer la atención de los clientes, causando que visiten nuestra página web y posteriormente el restaurante. Como medios impresos se entregarán volantes.

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

5.3.4.4.3. Mindshare

Es el porcentaje del total del conocimiento publicitario que posee un producto.

Se espera que durante el primer año tenga un reconocimiento de al menos 50% del mercado potencial.

5.3.4.4.4. Publicidad Blanca

Esta estrategia es ideal para captar gente que pueda rechazar o no tenga la oportunidad de conocer del restaurante por medio de la publicidad que se maneja.

Se invitará a los medios de comunicación masivos al coctel de inauguración donde personajes reconocidos podrán lucir su figura ideal como resultado de su buena alimentación. Adicional se repartirán las volantes para que las personas que no tengan acceso a internet puedan conocer el restaurante.

5.3.4.4.5. Merchandising

Se refiere al incremento del alcance promocional.

Se colocará roll-ups en lugares estratégicos como gimnasios.

Se entregarán volantes donde se mostrará la variedad de especialidades, con los beneficios de consumir la comida de “Delicias para ti”.

5.3.4.4.6. Relaciones Públicas

Se realizarán exposiciones en las que se demostrará que se puede obtener productos agradables con ingredientes saludables y se tratará además sobre la influencia de la alimentación

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

en la calidad de vida; de esta manera los clientes potenciales conocerán sobre el producto y sus beneficios.

5.3.4.4.7. Marketing Relacional

El objetivo principal del marketing relacional es identificar a los clientes más rentables para establecer una estrecha relación con ellos.

Los precios serán asequibles y el cliente estará motivado ya que tendrá mayor capacidad adquisitiva. También la empresa estará en constante evaluación por el cliente y de esta manera se conocerán a fondo las necesidades y preferencias.

El servicio será efectivo, se servirá con prontitud, amabilidad y el cliente siempre tendrá la razón; en casos de reclamos o quejas, se cambiará el plato, de ser necesario. De esta manera se conseguirá la fidelización de los clientes y se conseguirá una relación sólida con ellos; así los beneficios serán mutuos ya que lo que se le ofrezca al cliente contribuirá al éxito de la empresa.

5.3.4.4.8. Insight Marketing

Insight marketing se refiere a descubrir el comportamiento del consumidor para lograr estrategias efectivas e influir en su decisión de compra.

Se utilizará la observación y el análisis necesario para captar a los clientes.

“La comida puede ser deliciosa y saludable a la vez; puedes mejorar tu calidad de vida, sin necesidad de regresar a casa.”

**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”**

5.3.4.4.9. Gestión de Promoción Electrónica del Proyecto

5.3.4.4.9.1. Estrategias de E-Commerce, E-Business e E-Marketing

E-Business.- La empresa utilizará su página web y fan page de Facebook para interactuar con los clientes y conocer sus comentarios, inquietudes, recomendaciones, sugerencias o reclamos y contestarlos inmediatamente.

E-Marketing.- La empresa publicará descuentos, menús y precios. Además publicará temas de salud y belleza influidos por la alimentación, así mismo se dará a conocer los graves daños que puede causar la alimentación no saludable. Por otro lado se publicarán imágenes de los platos preparados. Además se publicarán imágenes de graciosas que capten la atención del cliente por nuestro sitio. Se mostrarán imágenes de mukimono; así mismo se colocarán en centros de mesa el día de la inauguración y los fines de semana.

5.3.4.4.9.2. Análisis de la Promoción Electrónica de los Competidores

Salat Mix: No cuenta con página web. Tiene fan page de Facebook con movimiento de parte de la empresa pero los comentarios de los clientes son muy escasos. Cuenta con Twitter. También se lo puede encontrar en internet en la página de una empresa que ofrece cupones de descuentos para diferentes establecimientos.

El restaurante Zoller's no se encuentra fácilmente en internet debido a que tiene una página web en proceso, la misma que tiene un nombre muy distinto al de la compañía. En la página sólo se puede observar la descripción, dirección, horarios y contactos; no hay información sobre menú y precios. Por otro lado, Pomodoro dietas express cuenta con página web que contiene descripción, planes, beneficios, precios, contacto en línea. Tiene una fan page sin movimiento y Twitter. Lecaro cuenta con una página web que indica descripción, beneficios, contacto en línea, artículos

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

y novedades. Adicional tiene Facebook que actualiza constantemente y tiene mayor acogida que los anteriores, también cuenta con Twitter. La empresa requiere cita previa con nutricionista, para posterior venta de productos. Mientras que Dietas de Maira Rodríguez cuenta con página web que contiene descripción, tipos de dieta, testimonio y contacto en línea, pero no muestra precios, no cuenta con fan page en Facebook ni Twitter.

5.3.4.4.9.3. Diseño e Implementación de la Página Web

La empresa contará con una página web que incluirá la siguiente información en español debido a que el mercado meta habla este idioma:

¿Quiénes somos?- Explicará el origen, la misión, visión y valores de la empresa.

Menú.- Presentará la variedad de platos con el precio respectivo.

Ofertas.- Indicará las promociones que ofrecerá el restaurante.

Galería.- Mostrará fotos de las especialidades y del restaurante rústico adornado con madera, palmeras y mukimonos.

Ubicación.- Presentará la dirección de la empresa.

Contáctenos.- Incluirá números de teléfono, contacto whatsapp, correo electrónico, Facebook.

Servicio en Línea.- Los clientes podrán interactuar con la empresa y escribir sus sugerencias, comentarios, quejas y reclamos.

La página incluirá un video promocional con las distintas especialidades que se ofrecerán en el restaurante.

**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”**

5.3.4.4.10. Estrategias de Marketing a través de Redes Sociales

5.3.4.4.10.1. Análisis de la Promoción Electrónica de los Competidores

Salat Mix no cuenta con páginas web, cuenta con fanpage de Facebook y Twitter.

También se lo puede encontrar en internet en la página de una empresa que ofrece cupones de descuentos para diferentes establecimientos.

El restaurante Zoller's no se encuentra fácilmente en internet debido a que tiene una página web en proceso, la misma que tiene un nombre muy distinto al de la compañía. Por otra parte, Pomodoro dietas express cuentan con página de Facebook y Twitter.

Lecaro cuenta con Facebook y Twitter y requiere cita previa con nutricionista, para posterior venta de productos y Dietas de Maira Rodríguez cuenta con página web, Facebook y Twitter.

5.3.4.4.10.2. Diseño e Implementación de Fans Pages, en Redes Sociales

La empresa publicará información en español acerca de los productos y buscará ser una marca reconocida mediante el uso de la fan page de Facebook, la misma que tendrá constantes actualizaciones y estará atenta a comentarios de los clientes. Se espera que esté posesionada en la mente de los clientes como el único restaurante de comida saludable y agradable a la vez.

Por otro lado, tendrá Twitter y videos en Youtube.

5.3.4.4.10.3. Marketing Social

Se contribuirá socialmente a la salud de las personas mediante los ingredientes utilizados en el restaurante, los mismos que brindan beneficios nutritivos y contribuyen a mejorar la calidad de vida de la población.

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

5.3.4.5. Ámbito Internacional

5.3.4.5.1. Estrategia de Distribución Internacional

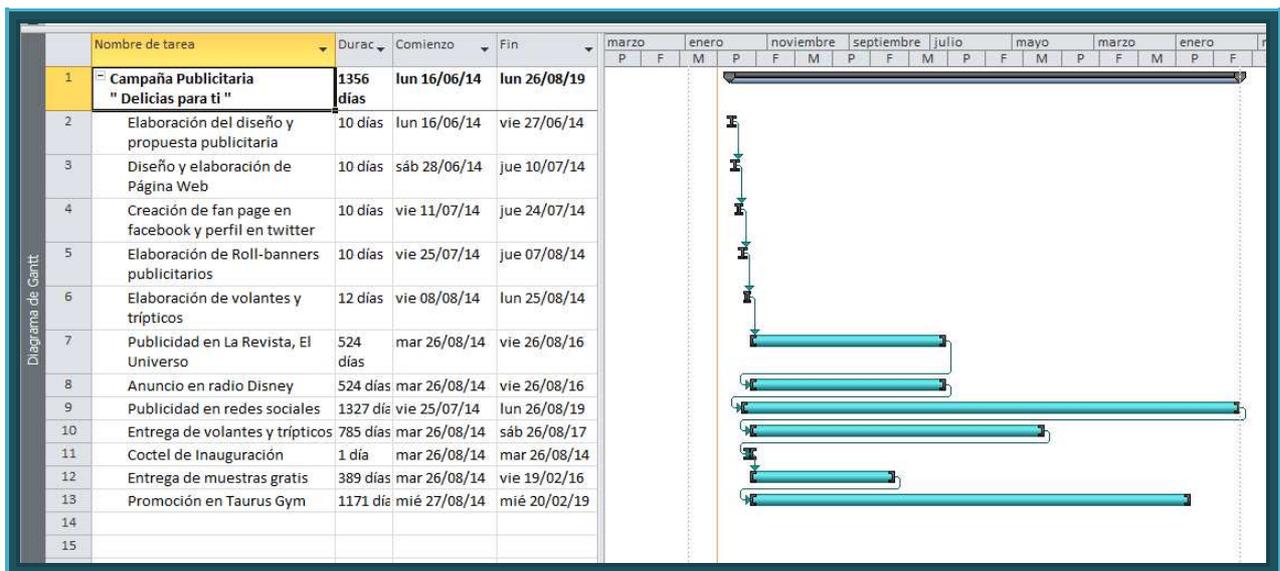
No aplica, el producto será vendido a nivel nacional.

5.3.4.5.2. Estrategias de Precio Internacional

No aplica, el producto será vendido a nivel nacional.

5.3.5. Cronograma (Calendario de Acción de la Campaña utilizar Project)

Ilustración 27 Cronograma de Campaña Publicitaria



Elaborado por: La Autora.

Fuente: Investigación.

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

5.3.6. Presupuesto de Marketing: Costo de Venta, Costo de Publicidad y Promoción, Costo de Distribución, Costo del Producto, Otros.

Tabla 15 Presupuesto de Marketing

ACTIVIDADES	Costos Mensuales	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Coctel de Inauguración	\$ 61,75	\$ 61,75	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
Anuncio en radio Disney	\$ 216,00	\$ 3.142,00	\$ 2.592,00	\$ 2.592,00	\$ 0,00	\$ 0,00
Volantes y trípticos 115 Gr. 14.5 cm x 21cm y trípticos (Maxicopia)	\$ 47,04	\$ 564,48	\$ 564,48	\$ 564,48	\$ 423,36	\$ 282,24
Roll - Banner 2 Mts. x 0,80 Mts. (Lona)	\$ 252,00	\$ 252,00	\$ 0,00	\$ 78,40	\$ 0,00	\$ 0,00
Anuncio en El Universo, sección La Revista	\$ 598,08	\$ 1.196,16	\$ 598,08	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
Página web, redes sociales, videos	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
Apertura de cuenta hosting para anuncio	\$ 35,00	\$ 35,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
Muestras gratis	\$ 81,00	\$ 972,00	\$ 972,00	\$ 972,00	\$ 691,20	\$ 691,20
Promoción por 5to plato (Ensalada de frutas, dulce de camote o ensalada sola)	\$ 1,25	\$ 15,00	\$ 15,00	\$ 15,00	\$ 15,00	\$ 15,00
Promoción en Taurus Gym	\$ 2,70	\$ 13,50	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
Movilización combustible	230,4	2764,8	\$ 2.903,87	\$ 3.049,93	\$ 3.203,35	\$ 3.364,47
TOTAL	\$ 2.525,22	\$ 10.016,69	\$ 7.645,43	\$ 7.271,81	\$ 4.332,91	\$ 4.352,91
Total + Inflación %		\$ 10.016,69	\$ 7.949,72	\$ 7.540,87	\$ 4.512,72	\$ 4.524,85

Elaborado por: La Autora.

Fuente: Investigación.

El presupuesto anual de marketing es de \$10.016,69 para el primer periodo de funcionamiento, valor que será distribuido mensualmente de acuerdo a la campaña de lanzamiento.

5.3.7. Análisis de Rentabilidad del Offering

Con el fin de garantizar la rentabilidad del negocio, los platos del restaurante tendrán un precio de venta que le permita obtener un margen de contribución bruto de 58,29% promedio y así tener una ganancia distribuida entre todos los productos. Se espera que el precio sea atractivo para el cliente con un costo promedio de \$3,69; siendo el más económico de \$3,75 y el de mayor valor de \$5,00.

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

Tabla 16 Análisis de Rentabilidad

RUBRO	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ventas netas	\$ 377.508,24	\$ 396.496,90	\$ 416.440,70	\$ 437.387,67	\$ 459.388,27
Costos Operativos	\$ 156.339,81	\$ 169.018,49	\$ 178.009,30	\$ 187.050,79	\$ 197.383,28
Mark up	\$ 221.168,43	\$ 227.478,41	\$ 238.431,40	\$ 250.336,87	\$ 262.004,99
Mark up en unidades	\$ 2,21	\$ 2,28	\$ 2,39	\$ 2,50	\$ 2,62
Margen de utilidad	58,59%	57,37%	57,25%	57,23%	57,03%

Elaborado por: La Autora.

Fuente: Investigación.

Se estima que la inversión será recuperada en el año 2 de funcionamiento de la empresa.

Proyección de Ventas

Tabla 17 Proyección de Ventas

Períodos	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ventas netas	377.508,24	396.496,90	416.440,70	437.387,67	459.388,27
Costos operativos	156.339,81	169.018,49	178.009,30	187.050,79	197.383,28
Utilidad bruta	221.168,43	227.478,41	238.431,40	250.336,87	262.004,99
Gastos operacionales					
Gastos administrativos	132.466,53	147.128,42	156.048,64	165.197,03	175.779,83
Gastos de ventas	10.016,69	7.949,72	7.540,87	4.512,72	4.524,85
Depreciaciones y amortizaciones	2.092,16	2.092,16	2.092,16	1.388,84	1.388,84
Total gastos operacionales	144.575,38	157.170,30	165.681,68	171.098,59	181.693,52
Utilidad operacional	76.593,05	70.308,11	72.749,72	79.238,29	80.311,47
Gastos financieros	2.271,90	1.864,90	1.409,90	901,24	332,59
Utilidad antes de participación	74.321,14	68.443,21	71.339,82	78.337,05	79.978,88
Participación de utilidades	0,00	10.266,48	10.700,97	11.750,56	11.996,83
Utilidad antes de impuestos	74.321,14	58.176,73	60.638,85	66.586,49	67.982,05
Impuesto a la renta	16.350,65	12.798,88	13.340,55	14.649,03	14.956,05
Utilidad neta	57.970,49	45.377,85	47.298,30	51.937,46	53.026,00

Elaborado por: La Autora.

Fuente: Investigación.

CAPÍTULO 6

PLAN OPERATIVO

**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”**

CAPÍTULO 6

6. PLAN OPERATIVO

6.1. Producción

6.1.1. Proceso Productivo

Revisión de inventario.- Se revisa el inventario para conocer la materia prima que se deberá comprar para la elaboración del menú, de acuerdo a la planificación semanal.

Compra de materia prima.- Se realiza el pedido a los proveedores y se verifica la cantidad recibida y el estado del producto.

Almacenamiento de materia prima.- Se realiza el inventario con el fin de que el negocio se mantenga con el stock mínimo requerido para un proceso de producción óptimo.

Preparación del producto.- Se procede a la preparación de los platos de acuerdo al menú establecido.

Control de calidad del producto terminado.- Se realiza la revisión del producto con el fin de evaluar si cumple con los estándares de calidad necesarios.

Adquisición del producto por el consumidor final.- El cliente asiste al restaurante, el mesero lo atiende y lleva el valor a caja con la cancelación del menú requerido y recibe el producto. De lo contrario, el motorizado, asiste a entregar el pedido a domicilio.

6.1.2. Infraestructura: Obra Civil, Maquinarias y Equipos

El negocio funcionará en un local de 42 Mt² de área, con un costo mensual de \$437,50 y una capacidad para 35 personas.

Se contará con las maquinarias y equipos detallados a continuación:

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

Tabla 18 Infraestructura

Cantidad	ACTIVO
MUEBLES Y EQUIPOS	
92	Cerámica Cerezo
2	Mesones en márm
7	Juego de mesa + 5
2	Palmera artificial
1	Puerta de vidrio y r
1	Laptop acer aspire
2	Laptop netbook Hp
1	Televisor 23 Plg.
1	Teléfono
10	Sillas plásticas.
2	Tachos de basura
1	Trapeador
1	Escoba Imusa
MAQUINARIA DE PRODUCCIÓN	
1	Cocina Industrial 3
1	Cocina 20 Pulgadas
1	Cilindro de gas ind
1	Cilindro de gas.
1	Válvula.
1	Manguera 2 Mt.
1	Microondas.
1	Licudora Industria
1	Congelador Horizo
1	Refrigeradora Glob
1	Campana Extractor
1	Acondicionador de
1	Máquina registrad
1	Mesa de acero de
1	Lava dero
9	Juego de vajillas d
4	Juego de vasos de
1	Juego de chef comp
7	Juego de cubiertos
1	Rayo
1	Tabla de picar
3	Tazón de 2 Lt. Amb
1	Platera con escurri
1	Platera Super Giga
3	Pomo 2 Lt. Ambass
6	Recipiente para co
3	Escurridor Vanypla
2	Juego de Tarros * 5
7	Juegos de mesas c
1	Porta torta reversib
1	Juego de ollas Ind
1	Sartén Imusa. Jueg
1	Cantina
2	Cuchillo Tramontin

Elaborado por: La Autora.

Fuente: Investigación.

**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”**

Se contará con doce empleados.

Tabla 19 Recursos Humanos

Recurso humano	Cantidad
Gerente General	1
Administrador	1
Jefe de Cocina	1
Asistentes de Cocina	3
Cajero	1
Mesero	4
Motorizado	1

Elaborado por: La Autora.

Fuente: Investigación.

6.1.3. Mano de Obra

La mano de obra corresponde a todos los empleados de la empresa quienes recibirán sus beneficios de ley mensuales y se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

Mano de obra directa: Jefe de Cocina, Asistentes de Cocina.

Mano de obra indirecta: Gerente General, Administrador, Cajero, Meseros, Motorizado.

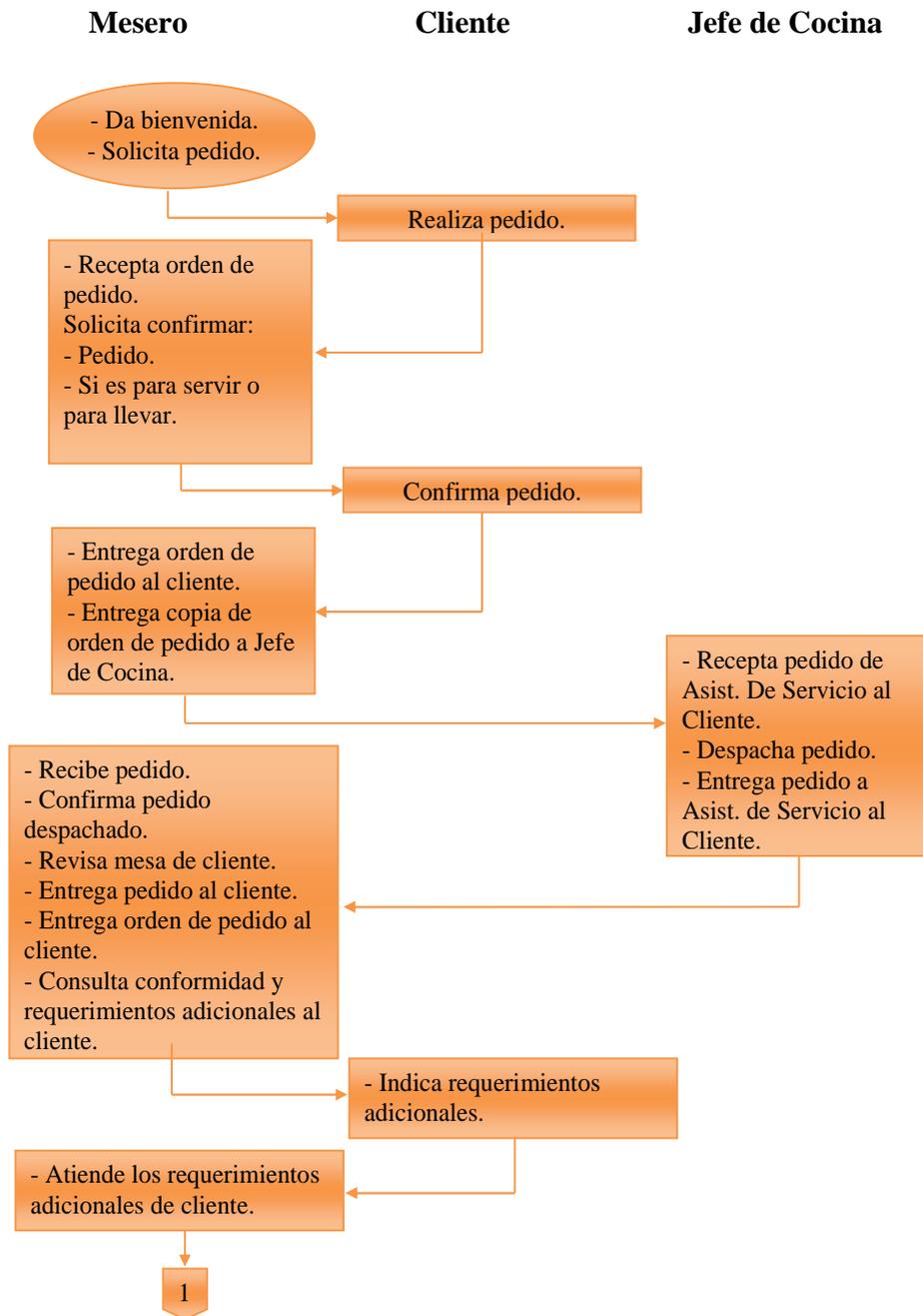
6.1.4. Capacidad Instalada

El local tendrá una capacidad para 35 personas y se trabajará por 8 horas de lunes a sábado. Se calcula la venta de 347 platos diarios, con una estimación de 33 personas por cada cuarenta y cinco minutos. Por tales motivos se tendrá una capacidad instalada al 100%.

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

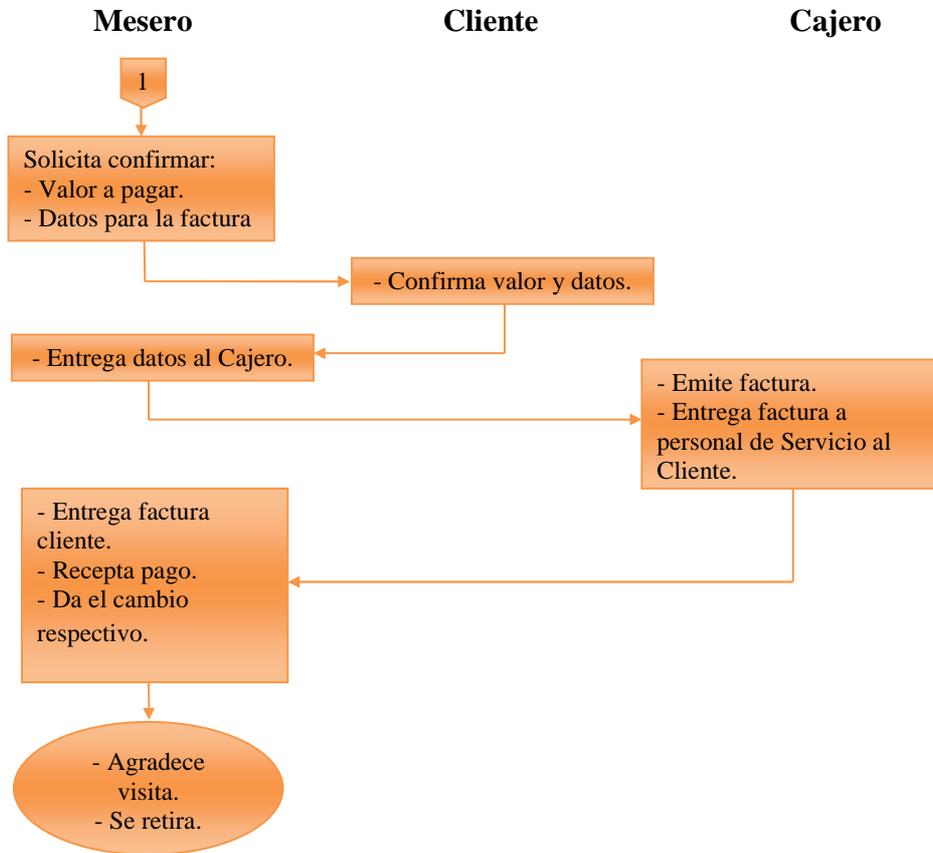
6.1.5. Flujograma de Procesos

Ilustración 28 Flujograma “Atención y despacho de pedidos 1”



PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

Ilustración 29 Flujograma “Atención y despacho de pedidos 2”



Elaborado por: La Autora.

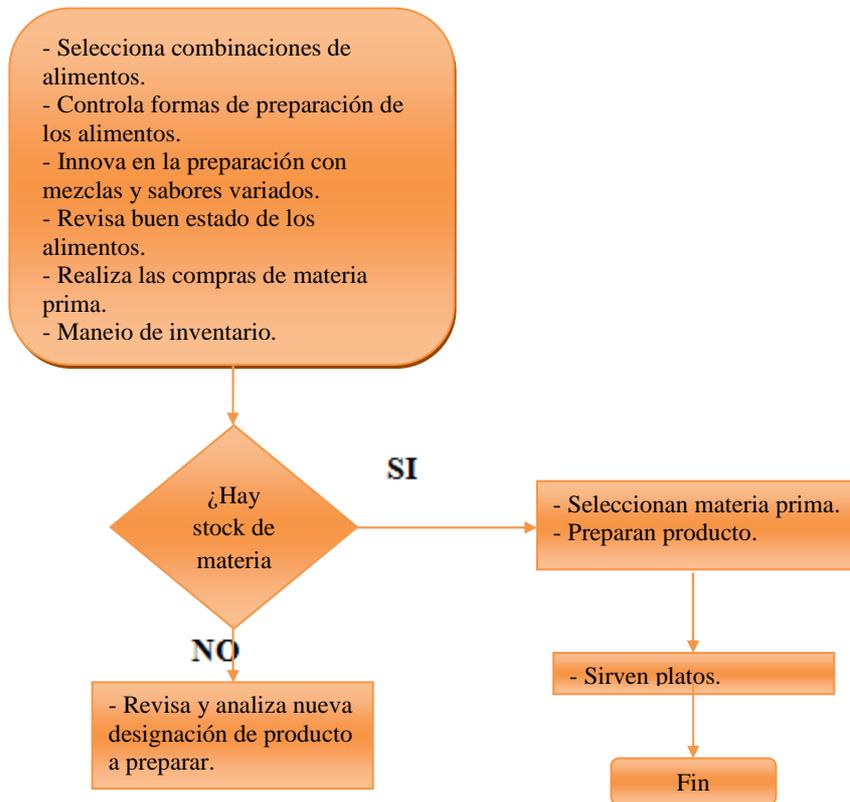
Fuente: Investigación.

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

Ilustración 30 Flujograma “Preparación de alimentos”

Jefe de Cocina

Asistentes de Cocina



Elaborado por: La Autora.

Fuente: Investigación.

**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”**

6.1.6. Presupuesto

Tabla 20 Presupuesto de Infraestructura

INVERSIÓN EN ACTIVOS FIJOS			
Cantidad	ACTIVO	Valor de Adquisición Individual	Valor de Adquisición Total
MUEBLES Y EQUIPOS			
92	Cerámica Cerezo	\$ 12,48	\$ 1.148,16
2	Mesones en márm	\$ 118,20	\$ 236,40
7	Juego de mesa + 5	\$ 160,00	\$ 1.120,00
2	Palmera artificial	\$ 50,00	\$ 100,00
1	Puerta de vidrio y n	\$ 300,00	\$ 300,00
1	Laptop acer aspire	\$ 900,00	\$ 900,00
2	Laptop netbook Hp	\$ 439,99	\$ 879,98
1	Televisor 23 Plg.	\$ 300,00	\$ 300,00
1	Teléfono	\$ 30,00	\$ 30,00
10	Sillas plásticas.	\$ 11,99	\$ 119,90
2	Tachos de basura	\$ 4,00	\$ 8,00
1	Trapeador	\$ 4,30	\$ 4,30
1	Escoba Imusa	\$ 4,42	\$ 4,42
Total			\$ 5.151,16
MAQUINARIA DE PRODUCCIÓN			
1	Cocina Industrial 3	\$ 500,00	\$ 500,00
1	Cocina 20 Pulgadas	\$ 238,99	\$ 238,99
1	Cilindro de gas ind	\$ 150,00	\$ 150,00
1	Cilindro de gas.	\$ 50,00	\$ 50,00
1	Válvula.	\$ 8,00	\$ 8,00
1	Manguera 2 Mt.	\$ 5,00	\$ 5,00
1	Microondas.	\$ 115,00	\$ 115,00
1	Licuada Industrial	\$ 140,00	\$ 140,00
1	Congelador Horizo	\$ 895,00	\$ 895,00
1	Refrigeradora Glob	\$ 529,00	\$ 529,00
1	Campana Extractor	\$ 555,00	\$ 555,00
1	Acondicionador de	\$ 350,00	\$ 350,00
1	Máquina registrad	\$ 700,00	\$ 700,00
1	Mesa de acero de	\$ 500,00	\$ 500,00
1	Lavadero	\$ 80,00	\$ 80,00
9	Juego de vajillas d	\$ 20,00	\$ 180,00
4	Juego de vasos de	\$ 12,00	\$ 48,00
1	Juego de chef comp	\$ 3.000,00	\$ 3.000,00
7	Juego de cubiertos	\$ 10,00	\$ 70,00
1	Rayo	\$ 1,50	\$ 1,50
1	Tabla de picar	\$ 2,50	\$ 2,50
3	Tazón de 2 Lt. Amb	\$ 3,99	\$ 11,97
1	Platera con escurri	\$ 9,99	\$ 9,99
1	Platera Super Giga	\$ 14,00	\$ 14,00
3	Pomo 2 Lt. Ambass	\$ 2,99	\$ 8,97
6	Recipiente para co	\$ 5,53	\$ 33,18
3	Escurridor Vanypla	\$ 0,99	\$ 2,97
2	Juego de Tarros * 5	\$ 8,39	\$ 16,78
7	Juegos de mesas c	\$ 5,00	\$ 35,00
1	Porta torta reversib	\$ 2,99	\$ 2,99
1	Juego de ollas Ind	\$ 60,00	\$ 60,00
1	Sartén Imusa. Jueg	\$ 30,00	\$ 30,00
1	Cantina	\$ 15,00	\$ 15,00
2	Cuchillo Tramontin	\$ 3,68	\$ 7,36
Total			\$ 8.366,20
TOTALES			\$ 13.517,36

Elaborado por: La Autora.

Fuente: Investigación.

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

6.2. Gestión de Calidad

La calidad es el Grado en que el conjunto de características inherentes cumple con los requisitos, indica la norma ISO 9000.

Se realizará la gestión de calidad para que el cliente se encuentre conforme con el producto y servicio ofrecido, tomando en cuenta que el mismo cumpla con las necesidades del consumidor. Asimismo la empresa contará con los requerimientos de las organizaciones de control que otorgan las distintas certificaciones. También se establecerán políticas de calidad.

Se implementará acciones para prevenir fallas en los procesos:

- Se documentará todos los procesos del negocio.
- Se tendrá un manual de procedimientos para que todo personal que ingrese pueda referirse al mismo cada que sea necesario.
- Los clientes podrán evaluar periódicamente el producto y el servicio requerido, indicando comentarios o sugerencias.
- Se comprobará que todo el personal esté adecuadamente capacitado antes del funcionamiento del negocio.

Como medidas de control se tomarán las siguientes:

- Se realizarán auditorias de calidad y de mejora continua.
- Se controlará que todos los alimentos se encuentren en buen estado antes de la preparación.
- Se supervisará continuamente todas las áreas del negocio con el respectivo control sobre todos los empleados de la empresa.

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

6.2.1. Procesos de planeación de calidad

Se supervisará continuamente todos los procesos de la empresa, a fin de contribuir con el control de calidad necesario.

Se revisará el estado de toda la materia prima que ingrese al restaurante y del producto final para el cliente. También se supervisará la preparación de los alimentos, la limpieza de la materia prima y de los implementos de cocina. En el área de cocina habrá estrictas normas de higiene, el personal usará guantes y gorro, a fin de garantizar el consumo de los alimentos servidos en el restaurante. Se controlará también la asepsia periódica de los baños del negocio.

6.2.2. Beneficios de las acciones proactivas

El cumplimiento de las políticas de calidad beneficia tanto a la empresa, como a los empleados y clientes.

La empresa garantiza su imagen y ganará prestigio, ya que será reconocida por el producto y servicio de calidad que ofrece respecto a otras, alcanzando así la fidelización de los clientes. Logra personal efectivo y optimización de los procesos. También el personal se beneficia ya que gana capacitación constante y organización en sus actividades diarias. Con todo esto, los clientes quedarán satisfechos con el servicio y producto recibido, ya que se espera sobrepasar las expectativas de los mismos.

6.2.3. Políticas de calidad

➤ Todo el personal de la empresa realizará lo necesario para que el cliente salga satisfecho de la misma, ya que todos los empleados estarán implicados en la solución de problemas, independientemente de que sea su oficio o no.

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

- Todos los procesos de la empresa contarán con el respectivo control de calidad (Inocuidad, seguridad).
- Ética y responsabilidad social.
- Prevenciones contra riesgos laborales, asegurando el bienestar de los empleados.
- Los valores que se aplicarán en la empresa y todo el personal debe conocer hasta hacerlos parte integral de su vida son los siguientes: profesionalismo, integridad, compromiso, honestidad, felicidad y trabajo en equipo.

6.2.4. Benchmarking

Control de calidad desde la recepción de la materia prima, hasta el despacho del producto final, estándares de calidad.

6.2.5. Proceso de aseguramiento de la calidad

Se verificará el estado óptimo de la materia prima.
Se controlará el proceso de preparación de los alimentos.
Se revisará la calidad del producto final, antes de ser entregados a los clientes.

6.2.6. Estándares de la calidad

- Capacitación continua del personal.
- Revisión de estado óptimo de la materia prima y del producto final.
- Supervisión en preparación de los alimentos.
- Constante lavado de manos.
- No usar bisutería en el área de cocina.

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

- Uso de guantes y gorros para el personal de cocina.
- Tiempo de entrega máximo de 15 minutos.
- Se espera un máximo de 5% de desperdicio de materia prima.
- Solución de inconvenientes en un máximo de 15 minutos.
- La corrección de facturas no debe tardar más de 3 minutos.
- El personal debe estar pendiente de la puerta para dar la bienvenida y despedida al cliente.
- La limpieza profunda del lugar se realizará todos los martes y viernes por la mañana.
- El uso del celular será sólo en caso de emergencias.
- El personal de servicio al cliente debe realizar venta sugestiva.
- Amabilidad con todos los clientes.
- Trabajo en equipo, el personal desocupado debe ayudar a los demás.
- Evitar el desperdicio.

6.2.7. Procesos de control de calidad

Se realizarán procesos de control de calidad para asegurarse que el producto y servicio sean entregados de la manera adecuada, de acuerdo a las necesidades y requerimientos del cliente.

Métricas:

Tiempo de espera: 10 minutos.

Aroma agradable, a temperatura 40-50 grados.

2% reclamos o quejas de cliente.

El cliente siempre tendrá la razón, por tal motivo se atenderá de manera inmediata cualquier inconveniente de los clientes.

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

Se utilizará el diagrama Ishikawa (Espina de pescado), debido a que el mismo ayuda a identificar la causa de los problemas, estimula ideas y genera discusión.

Luego de conocer las causas de los problemas, se tomarán las correcciones adecuadas para la solución de los mismos. Con la mejora de los procesos se prevendrá futuros inconvenientes.

6.2.8. Certificaciones y Licencias

La empresa espera obtener a largo plazo la certificación de calidad ISO 9001, la misma que podrá ayudar a la empresa a ser más eficiente y rentable debido a que ayuda a la reducción de errores y por ende a la mayor satisfacción de los clientes.

6.2.9. Presupuesto

Las normas ISO 9001 que se incrementarán a largo plazo, tendrán un costo de \$5.000,00.

6.3. Gestión Ambiental

6.3.1. Procesos de planeación ambiental

Se dictarán normas ambientales.

Charlas de concienciación sobre el uso del agua.

Plazo.- Anual.

Meta.- Reducir el consumo del agua en 3% sobre el año anterior.

Charlas de concienciación sobre el uso de energía eléctrica.

Plazo.- Anual.

Meta.- Reducir el consumo de la luz en 5% sobre el año anterior.

**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”**

Charlas de concienciación sobre la importancia del cuidado del medio ambiente.

Plazo.- Anual.

Meta.- Reciclar 20 Kg de papel mensual.

Los recursos que se utilizarán serán charlistas, basureros, papelería.

El responsable será el Administrador.

6.3.2. Beneficios de las acciones proactivas

Las acciones indicadas crearán conciencia ambiental y ayudarán a la reducción de gastos de la empresa.

6.3.3. Políticas de protección ambiental

Ahorro de agua.

Ahorro de energía eléctrica.

Reducción y reciclaje de desperdicios.

6.3.4. Proceso de aseguramiento de la calidad ambiental

Se mantendrá un estricto control del cumplimiento de las políticas ambientales para tomar las medidas correctivas en el caso de obtener respuestas negativas del personal.

Se realizará la retroalimentación necesaria, a fin de verificar las mejoras logradas y optimizar todos los procesos.

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

6.3.5. Estándares de la calidad ambiental

La empresa se registrará a los requisitos del Instituto Ecuatoriano de Normalización INEN, el mismo que incluye la Certificación ISO 14000. Como medidas precautelares se controlará constantemente el cumplimiento de las normas ambientales evitando así la contaminación, se supervisará el acatamiento de las normas de calidad y se capacitará al personal antes de la obtención de las certificaciones.

6.3.6. Procesos de control de calidad

Se supervisará todas las fases del proceso productivo, el ahorro, la optimización de recursos y la merma de desperdicios; garantizando así el consumo del producto y la conservación del medio ambiente. En el área administrativa se utilizará papel de reciclaje.

6.3.7. Trazabilidad

La materia prima que se utilizará son los alimentos que se adquirirán en su estado natural, luego se realizará la preparación siguiendo estrictas normas de higiene en el área de cocina. Se mantendrá la bioseguridad de alimentos con el uso de gorros, guantes, etc.

6.3.8. Logística Verde

En la empresa se promoverá la ley de las tres R (Reducir, reutilizar y reciclar). Se colocará varios tachos de basura con el fin de clasificar todos los desechos del negocio y facilitar el reciclaje; de esta manera se aporta al cuidado del medio ambiente. No se utilizarán productos que perjudiquen el medio ambiente.

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

6.3.9. Certificaciones y Licencias

El Ministerio de Calidad Ambiental otorga la licencia ambiental, la misma que se requerirá al Subsecretario de Calidad Ambiental para lo cual se llenará una solicitud. Luego de la entrega del requisito, el representante legal de la empresa solicitará una evaluación ambiental al Ministro del Medio Ambiente. Posteriormente la Subsecretaría de calidad ambiental notificará la aprobación o cambios necesarios a realizarse.

6.3.10. Presupuesto

La Licencia Ambiental se obtendrá a partir del sexto año de funcionamiento y tendrá un valor de \$50,00.

6.4. Gestión de Responsabilidad Social

Tabla 21 Gestión de Responsabilidad Social

Política	Acción a realizar	Plazo	Meta	Recursos	Presupuesto anual	Responsable
Responsabilidad con la comunidad	Apostolados navideños	4 meses	30 familias beneficiadas	Insumos no perecibles	\$ 1.200,00	Administrador
Responsabilidad con los colaboradores	Prevención de riesgos	3 meses	12 empleados beneficiados	Instalaciones adecuadas, señalización para prevención, extintor, botiquín médico	\$ 130,00	Administrador
Responsabilidad con los colaboradores	Equidad de género		12 empleados beneficiados			Administrador
Responsabilidad económica	Manejo correcto de las utilidades de la empresa	12 meses	Empresa beneficiada	Equipos de computación, papelería.	Sueldo	Gerente

Elaborado por: La Autora.

Fuente: Investigación.

**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”**

6.4.1. Procesos de planeación del Modelo Empresarial de Responsabilidad Social

Tabla 22 Procesos de planeación

Involucrados	Procesos
Clientes	Calidad de productos y servicios, efectividad, transparencia, información sobre beneficios de consumir el producto.
Personal de la empresa	Seguridad laboral, Beneficios laborales, comunicación, compromiso, trabajo en equipo.

Elaborado por: La Autora.

Fuente: Investigación.

6.4.2. Beneficios de las acciones proactivas

Cada día son más las pymes que se incorporan a la estrategia de Responsabilidad Social.

La Responsabilidad Social Empresarial genera fidelidad y credibilidad tanto en los empleados como en los clientes; creando un vínculo con ellos.

Los clientes podrán observar que la empresa es lo que dice ser, ya que existirá coherencia entre la identidad e imagen de la empresa. Se logrará captar la mayor atención de clientes y proveedores.

Los empleados mejorarán su desempeño. La empresa estará en constante innovación, lo que la ayudará a mantenerse en el mercado.

6.4.3. Políticas de protección social

Política salarial.- Se les otorgará un salario digno, pago de vacaciones y horas extras necesarias a todos los empleados de la empresa.

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

Democracia.- Los empleados podrán opinar acerca de las funciones a realizar y así colaborar con los intereses de la empresa.

Calidad humana.- Se otorgará permisos a los empleados en casos de enfermedades o emergencias personales. Se le dará un estímulo al personal en el día de su cumpleaños.

Se mantendrá una buena comunicación interna con los empleados.

Se tomará en cuenta que los empleados son los activos fundamentales de la empresa.

Se organizarán charlas de capacitación al personal para promover los valores más importantes como la transparencia.

Proveedores.- Se comprará productos de calidad en lugares garantizados para velar por la salud integral de los clientes. Se otorgará un pago justo a los proveedores por los productos recibidos.

Se ofrecerán productos de calidad y una excelente atención, no se engañará a los clientes.

La Responsabilidad Social será visible, transmitiéndola a la comunidad.

6.4.4. Proceso de aseguramiento de la Responsabilidad Social y Corporativa

Se pretende crear conciencia del bien común, lo cual ayudará a mejorar la calidad de vida de la sociedad. El Administrador será el responsable del cumplimiento de las políticas de Protección Social, el mismo que será supervisado por el Gerente General.

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

6.4.5. Estándares de Responsabilidad Social Aplicables a Corto, Mediano y Largo

Plazo

Tabla 23 Estándares de Responsabilidad Social

Plazo	Estándares
Corto plazo	Cumplimiento de políticas establecidas. Lograr que los empleados se sientan parte de la empresa para que comprendan el beneficio que obtienen con el éxito de la misma.
Mediano plazo	Cumplimiento de políticas establecidas. Trámites necesarios para obtener la certificación ISO 26000.
Largo plazo	Cumplimiento de políticas establecidas. La empresa se sugetará a las normas ISO 26000.

Elaborado por: La Autora.

Fuente: Investigación.

6.4.6. Procesos de controles sociales

Todo el personal se registrará con el Código de Ética establecido en la empresa y la decisión final por cualquier conflicto ocurrido, la tendrá el Gerente de la empresa.

6.4.7. Certificaciones y Licencias

A largo plazo se espera obtener la certificación ISO 26000 que trata sobre la responsabilidad social y servirá como guía de orientación a la empresa.

6.4.8. Presupuesto

Las normas ISO 26000 tendrán un valor de \$10.000.

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

6.5. Balanced Scorecard & Mapa Estratégico

Se trata de una herramienta administrativa que mide si se alcanzan los resultados establecidos por el plan estratégico.

Tabla 24 Balanced Scorecard

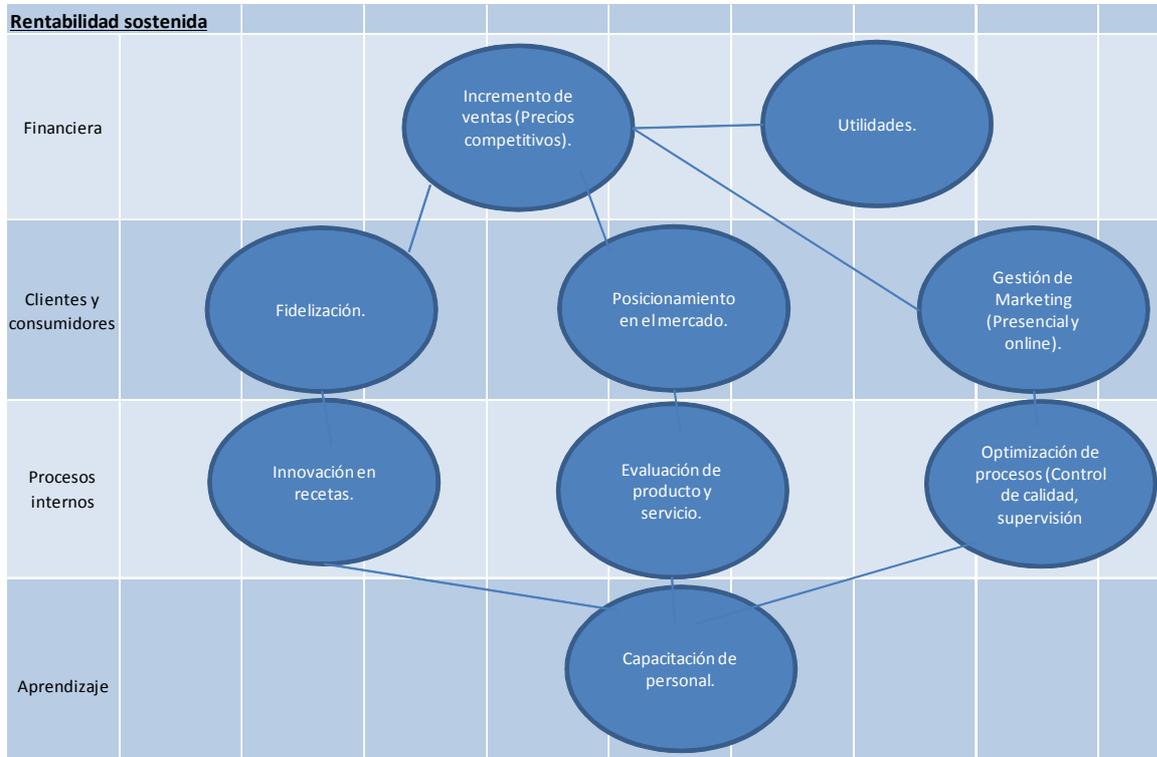
Perspectiva	Objetivo	Indicador	Frecuencia de medición	Óptimo	Tolerable	Deficiente	Responsable
Financiero	Conseguir resultados atractivos para inversionistas.	Rentabilidad.	Anual.	5% Anual.	2% Anual.	1% Anual.	Gerente.
Financiero	Mejorar los ingresos.	Aumento de ventas.	Anual.	5% Anual.	2% Anual.	1% Anual.	Gerente.
Cliente	Aumentar satisfacción al cliente.	índice de satisfacción al cliente.	Anual.	50% Anual.	40% Anual.	25% Anual.	Administrador.
Cliente	Atraer nuevos clientes.	Crecimiento lista de clientes.	Anual.	5% Anual.	2% Anual.	1% Anual.	Gerente.
Procesos	Optimizar todos los procesos.	Porcentaje de desperdicios, cantidad de clientes.	Anual.	30% Anual.	20% Anual.	7% Anual.	Administrador. Jefe de cocina.
Desarrollo y Aprendizaje.	Mejoramiento continuo	Aumento de capacitaciones	Anual.				Administrador.
Desarrollo y Aprendizaje.	Mejoramiento continuo	Satisfacción laboral	Anual.	70% Anual.	50% Anual.	30% Anual.	Administrador.

Elaborado por: La Autora.

Fuente: Investigación.

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

Ilustración 31 Mapa Estratégico



Elaborado por: La Autora.

Fuente: Investigación.

6.6. Otros temas relacionados al plan operativo

No aplica, debido a que ya se indicó el plan operativo a lo largo del capítulo.

CAPÍTULO 7

ESTUDIO ECONÓMICO- FINANCIERO-TRIBUTARIO

**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”**

CAPÍTULO 7

7. ESTUDIO ECONÓMICO-FINANCIERO-TRIBUTARIO

7.1. Inversión Inicial

Será de \$72.782,62; incluye infraestructura, gastos de iniciación y capital de trabajo.

7.1.1. Tipo de Inversión

7.1.1.1. Fija

A continuación se muestra la Inversión Inicial, se puede encontrar más detalles en el literal 6.1.6. del proyecto.

Tabla 25 Inversión Inicial

INVERSIÓN EN ACTIVOS FIJOS			
Cantidad	ACTIVO	Valor de Adquisición Individual	Valor de Adquisición Total
Total			\$ 5.151,16
	MAQUINARIA DE PRODUCCIÓN		
Total			\$ 8.366,20
TOTALES			\$ 13.517,36

Elaborado por: La Autora.

Fuente: Investigación.

**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”**

7.1.1.2. Diferida

Tabla 26 Inversión Diferida

GASTOS DIFERIDOS			
Gastos de Constitución	Costo Unitario	Cantidad	Total
Gastos de Constitución	\$ 400,00	1	\$ 400,00
Permisos Municipales (Impuestos)	\$ 45,00	1	\$ 45,00
Permiso y Certificado Sanitario	\$ 30,00	1	\$ 30,00
Pago Benemérito Cuerpo de Bomberos	\$ 15,00	1	\$ 15,00
Registro de marca (IEPI)	\$ 116,00	1	\$ 116,00
Total Gastos de Constitución			\$ 606,00
Gastos de Instalación y Adecuación			
Adecuación del local	\$ 300,00	1	\$ 300,00
Total Gastos de Instalación y Adecuación			\$ 300,00
TOTAL			\$ 906,00

Elaborado por: La Autora.

Fuente: Investigación.

7.1.1.3. Corriente

Tabla 27 Inversión Corriente

Capital de Trabajo (3 meses)	Cantidad	Costo Mensual	Costo Total
Gastos de Ventas	3		\$ 4.232,00
Gastos Administrativos	3		\$ 4.882,00
Gastos Sueldos y Salarios	3	\$ 6.426,00	\$ 19.278,00
Gastos en Servicios Básicos	3	\$ 2.257,49	\$ 6.772,46
Gastos Varios	3	\$ 236,40	\$ 709,20
Total Costos Variables (3 Meses)	3	\$ 7.495,20	\$ 22.485,60
Total Capital de Trabajo			\$ 58.359,26

Elaborado por: La Autora.

Fuente: Investigación.

**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”**

7.1.2. Financiamiento de la Inversión

7.1.2.1. Fuentes de Financiamiento

Tabla 28 Fuentes de Financiamiento

Financiamiento de la Inversión de:		72.782,62
Recursos Propios	\$ 50.947,84	70%
Recursos de Terceros	21.834,79	30%

Elaborado por: La Autora.

Fuente: Investigación.

7.1.2.2. Tabla de Amortización

Tabla 29 Tabla de Amortización

Amortización de la Deuda Anual					
Años	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Pagos por Amortizaciones	3.451,16	3.858,16	4.313,16	4.821,82	5.390,47
Pago por Intereses	2.271,90	1.864,90	1.409,90	901,24	332,59
Servicio de Deuda	5.723,06	5.723,06	5.723,06	5.723,06	5.723,06

Elaborado por: La Autora.

Fuente: Investigación.

**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”**

7.1.3. Cronograma de Inversiones

Tabla 30 Cronograma de Inversiones

Actividades	Mes 1	Mes 2	Total
Gastos de Constitución	\$ 400,00		\$ 400,00
Permiso y Certificado Sanitario	\$ 30,00		\$ 30,00
Coctel de Inauguración	\$ 61,75		\$ 61,75
Registro de Marca (IEPI)	\$ 116,00		\$ 116,00
Compra de Muebles y Equipos	\$ 5.151,16		\$ 5.151,16
Compra de Maquinaria de Producción	\$ 8.366,20		\$ 8.366,20
Permisos Municipales (Impuestos)		\$ 45,00	\$ 45,00
Pago Benemérito Cuerpo de Bomberos		\$ 15,00	\$ 15,00
Gastos de Instalación y Adecuación		\$ 300,00	\$ 300,00

Elaborado por: La Autora.

Fuente: Investigación.

7.2. Análisis de Costos

A continuación se detallan los costos fijos y variables.

7.2.1. Costos Fijos

Tabla 31 Costos Fijos

Períodos	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Gastos administrativos	\$ 12.269,50	\$ 11.988,89	\$ 12.432,48	\$ 12.948,43	\$ 13.459,89
Gastos de ventas	\$ 10.016,69	\$ 7.949,72	\$ 7.540,87	\$ 4.512,72	\$ 4.524,85
Gastos sueldos y salarios	\$ 90.270,38	\$ 102.567,15	\$ 109.607,81	\$ 116.485,38	\$ 124.940,51
Gastos servicios básicos	\$ 27.089,85	\$ 29.561,48	\$ 30.941,47	\$ 32.615,40	\$ 34.166,78
Gastos varios	\$ 2.836,80	\$ 3.010,90	\$ 3.066,89	\$ 3.147,81	\$ 3.212,65
Gastos Financieros	\$ 2.271,90	\$ 1.864,90	\$ 1.409,90	\$ 901,24	\$ 332,59
Total Costos Fijos	\$ 144.755,12	\$ 156.943,04	\$ 164.999,41	\$ 170.610,99	\$ 180.637,27
Total Costos Fijos (3 Meses)	\$ 34.955,66				

Elaborado por: La Autora.

Fuente: Investigación.

**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”**

7.2.2. Costos Variables

7.2.2.1. Costos de Producción

Tabla 32 Costos Variables de Producción

Períodos	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Costo Variable de Producción	\$ 89.942,40	\$ 94.466,50	\$ 99.218,17	\$ 104.208,84	\$ 109.450,55
Total Costos Variables Inflación %	\$ 89.942,40	\$ 93.522,11	\$ 96.982,43	\$ 101.007,20	\$ 104.996,98
Total Costos Variables (3 Meses)	\$ 22.485,60				

Elaborado por: La Autora.

Fuente: Investigación.

7.3. Capital de Trabajo

7.3.1. Costos de Operación

Tabla 33 Costos de Operación

Períodos	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Costo Variable de Producción	\$ 89.942,40	\$ 94.466,50	\$ 99.218,17	\$ 104.208,84	\$ 109.450,55
Sueldos y Beneficios Operativos	\$ 66.397,41	\$ 74.551,99	\$ 78.791,13	\$ 82.841,95	\$ 87.932,73
Total Costos Operativos	\$ 156.339,81	\$ 169.018,49	\$ 178.009,30	\$ 187.050,79	\$ 197.383,28
Total Costos Operativos (3 Meses)	\$ 39.084,95				

Elaborado por: La Autora.

Fuente: Investigación.

**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”**

7.3.2. Costos Administrativos

Tabla 34 Costos Administrativos

Capital de Trabajo (3 meses)	Cantidad	Costo Mensual	Costo Total
Gastos Administrativos	3		\$ 4.882,00
Gastos Sueldos y Salarios	3	\$ 6.426,00	\$ 19.278,00
Gastos en Servicios Básicos	3	\$ 2.257,49	\$ 6.772,46
Gastos Varios	3	\$ 236,40	\$ 709,20

Elaborado por: La Autora.

Fuente: Investigación.

7.3.3. Costos de Ventas

Tabla 35 Costos de Ventas

Capital de Trabajo (3 meses)	Cantidad	Costo Mensual	Costo Total
Gastos de Ventas	3		\$ 4.232,00

Elaborado por: La Autora.

Fuente: Investigación.

7.3.4. Costos Financieros

Tabla 36 Costos Financieros

Capital de Trabajo (3 meses)	Costo Total
Gastos Financieros	\$ 567,98

Elaborado por: La Autora.

Fuente: Investigación.

**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”**

7.4. Análisis de Variables Críticas

7.4.1. Determinación del Precio: Mark Up y Márgenes.

Tabla 37 Mark Up y Márgenes

RUBRO	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ventas netas	\$ 377.508,24	\$ 396.496,90	\$ 416.440,70	\$ 437.387,67	\$ 459.388,27
Costos Operativos	\$ 156.339,81	\$ 169.018,49	\$ 178.009,30	\$ 187.050,79	\$ 197.383,28
Mark up	\$ 221.168,43	\$ 227.478,41	\$ 238.431,40	\$ 250.336,87	\$ 262.004,99
Mark up en unidades	\$ 2,21	\$ 2,28	\$ 2,39	\$ 2,50	\$ 2,62
Margen de utilidad	58,59%	57,37%	57,25%	57,23%	57,03%

Elaborado por: La Autora.

Fuente: Investigación.

7.4.2. Proyección de Costos e Ingresos en función de la proyección de Ventas

Tabla 38 Proyección de Costos e Ingresos

Períodos	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ventas netas	377.508,24	396.496,90	416.440,70	437.387,67	459.388,27
Costos operativos	156.339,81	169.018,49	178.009,30	187.050,79	197.383,28

Elaborado por: La Autora.

Fuente: Investigación.

**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”**

7.4.3. Determinación del Punto Óptimo de Producción por medio de análisis

marginales.

Tabla 39 Determinación del Punto Óptimo de Producción

RUBRO	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ventas netas	\$ 377.508,24	\$ 396.496,90	\$ 416.440,70	\$ 437.387,67	\$ 459.388,27
Costos Operativos	\$ 156.339,81	\$ 169.018,49	\$ 178.009,30	\$ 187.050,79	\$ 197.383,28
Costos fijos	\$ 146.847,28	\$ 159.035,20	\$ 167.091,58	\$ 171.999,82	\$ 182.026,11
Mark up	\$ 221.168,43	\$ 227.478,41	\$ 238.431,40	\$ 250.336,87	\$ 262.004,99
Mark up en unidades	\$ 2,21	\$ 2,17	\$ 2,16	\$ 2,16	\$ 2,15
Margen de utilidad	58,59%	174,30%	174,66%	174,72%	175,34%
Punto de equilibrio	\$ 190.030,40	\$ 205.388,13	\$ 215.090,60	\$ 221.841,48	\$ 234.155,43
Punto de equilibrio en unidades	51.032,94	55.096,26	57.661,92	59.205,12	62.463,47
Costos fijos vivos	\$ 144.755,12	\$ 156.943,04	\$ 164.999,41	\$ 170.610,99	\$ 180.637,27
Punto de cierre en unidades	50.305,86	54.371,44	56.939,93	58.727,06	61.986,88

Elaborado por: La Autora.

Fuente: Investigación.

7.4.4. Análisis de Punto de Equilibrio

Para el cálculo del punto de equilibrio se tomó en cuenta los costos fijos, costos variables y las ventas. De esta manera, se establece que para cubrir los costos necesarios la empresa debe tener un nivel anual de 51.032,94 unidades y \$190.030,40 en el primer año de funcionamiento. Dichas cantidades aumentan al pasar de los años debido a varios factores como la inflación, incremento de sueldos y tasas de crecimiento; los cuales afectan a la economía del país.

7.4.5. Análisis de Punto de Cierre

El punto de cierre se establece por 50.305,86 unidades en el primer año de funcionamiento.

**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”**

7.5. Entorno Fiscal de la Empresa

7.5.1. Planificación Tributaria

Los entes reguladores de la empresa son el Servicio de Rentas Internas y la Superintendencia de Compañías.

7.5.1.1. Generalidades

Se cumplirá con todo lo establecidos por la ley. El pago de los tributos internos como el Impuesto a la Renta y el Valor Agregado se lo realizará al Servicio de Rentas Internas y la presentación anual de la información financiera se lo hará a la Superintendencia de Compañías.

7.5.1.2. Minimización de la carga fiscal

Los gastos de depreciación de los activos fijos y de amortización de los activos diferidos minimizarán la carga fiscal por ser considerados gastos deducibles del impuesto a la renta, lo cual se refleja en el Estado de Resultados.

7.5.1.3. Impuesto a la Renta

La Ley Orgánica del Regimen Tributario indica que el impuesto a la renta para personas jurídicas es del 22%, como se observa en el siguiente cuadro:

Tabla 40 Impuesto a la Renta

Utilidad antes de impuestos	74.321,14	58.176,73	60.638,85	66.586,49	67.982,05
Impuesto a la renta	16.350,65	12.798,88	13.340,55	14.649,03	14.956,05
Utilidad neta	57.970,49	45.377,85	47.298,30	51.937,46	53.026,00

Elaborado por: La Autora.

Fuente: Investigación.

**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”**

7.5.1.4. Impuesto al Valor Agregado

Por la naturaleza del negocio, los productos gravarán una tarifa de 12% correspondiente al IVA.

7.5.1.5. Impuestos a los Consumos Especiales

No aplica, debido a que este impuesto sólo lo grava ciertos productos como bebidas alcohólicas, cigarrillos, entre otros.

7.5.1.6. Impuestos, Tasas y Contribuciones Municipales

Los impuestos contemplados son la patente municipal y el pago al Benemérito Cuerpo de Bomberos.

7.5.1.7. Impuestos al Comercio Exterior

No aplica, debido a que se comercializará localmente el producto.

7.5.1.8. Impuestos a las Herencias Legados y Donaciones

No aplica, debido a que los aportes y financiamientos serán propios.

7.5.1.9. Impuestos a la Salida de Divisas

No aplica, debido a que no se realizarán compras en el exterior por lo tanto no se pagará el 5% de ISD.

**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”**

7.5.1.10. Impuestos a los Vehículos Motorizados

No aplica. En sus inicios la empresa no contará con vehículos propios por lo que no contribuirá al estado con pago de matrícula y SOAT.

7.5.1.11. Impuestos a las Tierras Rurales

No aplica. La empresa no cuenta con propiedades rurales.

7.6. Estados Financieros proyectados

7.6.1. Balance General Inicial

Tabla 41 Balance General

Balance	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Activos circulantes						
Caja/Banco	\$ 58.359,26	\$ 114.970,76	\$ 158.582,61	\$ 203.659,91	\$ 252.164,39	\$ 301.188,75
Total Activos Circulantes	\$ 58.359,26	\$ 114.970,76	\$ 158.582,61	\$ 203.659,91	\$ 252.164,39	\$ 301.188,75
Activos fijos						
Muebles y Equipos	\$ 5.151,16	\$ 5.151,16	\$ 5.151,16	\$ 5.151,16	\$ 5.151,16	\$ 5.151,16
Maquinarias de Producción	\$ 8.366,20	\$ 8.366,20	\$ 8.366,20	\$ 8.366,20	\$ 8.366,20	\$ 8.366,20
(-) Depreciación Acumulada	\$ 0,00	-\$ 1.910,96	-\$ 3.821,93	-\$ 5.732,89	-\$ 6.940,53	-\$ 8.148,17
Total Activos Fijos	\$ 13.517,36	\$ 11.606,40	\$ 9.695,43	\$ 7.784,47	\$ 6.576,83	\$ 5.369,19
Activos Diferidos						
Gastos de Constitución	\$ 606,00	\$ 606,00	\$ 606,00	\$ 606,00	\$ 606,00	\$ 606,00
Gastos de Instalación y Adecuación	\$ 300,00	\$ 300,00	\$ 300,00	\$ 300,00	\$ 300,00	\$ 300,00
(-) Amortización Acumulada	\$ 0,00	-\$ 181,20	-\$ 362,40	-\$ 543,60	-\$ 724,80	-\$ 906,00
Total Activos Diferidos	\$ 906,00	\$ 724,80	\$ 543,60	\$ 362,40	\$ 181,20	\$ 0,00
Total Activos	\$ 72.782,62	\$ 127.301,95	\$ 168.821,64	\$ 211.806,78	\$ 258.922,42	\$ 306.557,94
Pasivos						
Deuda Largo Plazo	\$ 21.834,79	\$ 18.383,63	\$ 14.525,46	\$ 10.212,30	\$ 5.390,47	\$ 0,00
Total Pasivos	\$ 21.834,79	\$ 18.383,63	\$ 14.525,46	\$ 10.212,30	\$ 5.390,47	\$ 0,00
Patrimonio						
Capital Social	\$ 50.947,84	\$ 50.947,84	\$ 50.947,84	\$ 50.947,84	\$ 50.947,84	\$ 50.947,84
Utilidad Del Ejercicio	\$ 0,00	\$ 57.970,49	\$ 45.377,85	\$ 47.298,30	\$ 51.937,46	\$ 53.026,00
Utilidades Retenidas	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 57.970,49	\$ 103.348,34	\$ 150.646,64	\$ 202.584,11
Total Patrimonio	\$ 50.947,84	\$ 108.918,33	\$ 154.296,18	\$ 201.594,48	\$ 253.531,94	\$ 306.557,94
Total Pasivos + Patrimonio	\$ 72.782,62	\$ 127.301,95	\$ 168.821,64	\$ 211.806,78	\$ 258.922,42	\$ 306.557,94

Elaborado por: La Autora.

Fuente: Investigación.

**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”**

7.6.2. Estado de Pérdidas y Ganancias

Tabla 42 Estado de Pérdidas y Ganancias

Períodos	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ventas netas	377.508,24	396.496,90	416.440,70	437.387,67	459.388,27
Costos operativos	156.339,81	169.018,49	178.009,30	187.050,79	197.383,28
Utilidad bruta	221.168,43	227.478,41	238.431,40	250.336,87	262.004,99
Gastos operacionales					
Gastos administrativos	132.466,53	147.128,42	156.048,64	165.197,03	175.779,83
Gastos de ventas	10.016,69	7.949,72	7.540,87	4.512,72	4.524,85
Depreciaciones y amortizaciones	2.092,16	2.092,16	2.092,16	1.388,84	1.388,84
Total gastos operacionales	144.575,38	157.170,30	165.681,68	171.098,59	181.693,52
Utilidad operacional	76.593,05	70.308,11	72.749,72	79.238,29	80.311,47
Gastos financieros	2.271,90	1.864,90	1.409,90	901,24	332,59
Utilidad antes de participación	74.321,14	68.443,21	71.339,82	78.337,05	79.978,88
Participación de utilidades	0,00	10.266,48	10.700,97	11.750,56	11.996,83
Utilidad antes de impuestos	74.321,14	58.176,73	60.638,85	66.586,49	67.982,05
Impuesto a la renta	16.350,65	12.798,88	13.340,55	14.649,03	14.956,05
Utilidad neta	57.970,49	45.377,85	47.298,30	51.937,46	53.026,00

Elaborado por: La Autora.

Fuente: Investigación.

**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”**

7.6.2.1. Flujo de Caja Proyectado

Tabla 43 Flujo de Caja Proyectado

FLUJO DE CAJA PROYECTADO						
PERIODOS	Año 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
INGRESOS OPERACIONALES						
Ventas	\$ 0,00	\$ 377.508,24	\$ 396.496,90	\$ 416.440,70	\$ 437.387,67	\$ 459.388,27
EGRESOS OPERACIONALES						
Costos Operativos	\$ 0,00	\$ 156.339,81	\$ 169.018,49	\$ 178.009,30	\$ 187.050,79	\$ 197.383,28
Gastos Administrativos	\$ 0,00	\$ 132.466,53	\$ 147.128,42	\$ 156.048,64	\$ 165.197,03	\$ 175.779,83
Gastos de Ventas	\$ 0,00	\$ 10.016,69	\$ 7.949,72	\$ 7.540,87	\$ 4.512,72	\$ 4.524,85
Total Egresos Operacionales	\$ 0,00	\$ 298.823,03	\$ 324.096,63	\$ 341.598,81	\$ 356.760,54	\$ 377.687,96
FLUJO OPERACIONAL	\$ 0,00	\$ 78.685,21	\$ 72.400,27	\$ 74.841,89	\$ 80.627,13	\$ 81.700,31
INGRESOS NO OPERACIONALES						
Fondos Propios	\$ 50.947,84					
Prestamos Bancarios	\$ 21.834,79					
Total	\$ 72.782,62	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
EGRESOS NO OPERACIONALES						
Inversión Fija	\$ 13.517,36					
Inversión Diferida	\$ 906,00					
Inversión Corriente	\$ 58.359,26					
Pago Capital Préstamo		\$ 3.451,16	\$ 3.858,16	\$ 4.313,16	\$ 4.821,82	\$ 5.390,47
Pago Intereses Préstamo		\$ 2.271,90	\$ 1.864,90	\$ 1.409,90	\$ 901,24	\$ 332,59
Participación de Utilidades		\$ 0,00	\$ 10.266,48	\$ 10.700,97	\$ 11.750,56	\$ 11.996,83
Impuesto a la Renta		\$ 16.350,65	\$ 12.798,88	\$ 13.340,55	\$ 14.649,03	\$ 14.956,05
Total	\$ 72.782,62	\$ 22.073,71	\$ 28.788,42	\$ 29.764,58	\$ 32.122,65	\$ 32.675,94
FLUJO NO OPERACIONAL	\$ 0,00	-\$ 22.073,71	-\$ 28.788,42	-\$ 29.764,58	-\$ 32.122,65	-\$ 32.675,94
FLUJO DE CAJA NETO	\$ 0,00	\$ 56.611,50	\$ 43.611,85	\$ 45.077,30	\$ 48.504,48	\$ 49.024,36
FLUJO DE CAJA ACUMULADO	\$ 0,00	\$ 56.611,50	\$ 100.223,35	\$ 145.300,65	\$ 193.805,13	\$ 242.829,49

Elaborado por: La Autora.

Fuente: Investigación.

**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”**

7.6.2.1.1. Indicadores de Rentabilidad y Costo del Capital

7.6.2.1.1.1. TMAR

Tabla 44 TMAR

TMAR del Proyecto = Tasa pasiva + inflación + tasa de riesgo	.
TASA PASIVA BCE	4,53%
INFLACION BCE	3,11%
RIESGO	6,42%
TMAR PROYECTO	14,06%

Elaborado por: La Autora.

Fuente: Investigación.

7.6.2.1.1.2. VAN

Tabla 45 Flujo de Efectivo Neto

	0	1	2	3	4	5
Flujo de Efectivo Neto	\$ 0,00	\$ 56.611,50	\$ 43.611,85	\$ 45.077,30	\$ 48.504,48	\$ 49.024,36
Inversion Inicial	-\$ 72.782,62	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
Flujos Netos	-\$ 72.782,62	\$ 56.611,50	\$ 43.611,85	\$ 45.077,30	\$ 48.504,48	\$ 49.024,36

Elaborado por: La Autora.

Fuente: Investigación.

Tabla 46 VAN

TMAR	14,06%
Flujos Netos	-\$ 72.782,62
VAN	\$ 134.532,31
TIR	62,89%

Elaborado por: La Autora.

Fuente: Investigación.

**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”**

7.6.1.1.3. TIR

Tabla 47 TIR

TMAR	14,06%
Flujos Netos	-\$ 72.782,62
VAN	\$ 134.532,31
TIR	62,89%

Elaborado por: La Autora.

Fuente: Investigación.

7.6.2.1.1.4. PAYBACK

Tabla 48 PAYBACK

TIEMPO DE RECUPERACION DESCONTADO			
PERIODO	FLUJOS	VP FLUJOS	ACUMULADO
0	\$ (72.782,62)		
1	\$ 56.611,50	\$49.633,08	\$ 49.633,08
2	\$ 43.611,85	\$71.758,49	\$ 121.391,57
3	\$ 45.077,30	\$104.547,64	\$ 225.939,21
4	\$ 48.504,48	\$141.154,44	\$ 367.093,65
5	\$ 49.024,36	\$168.062,19	\$ 535.155,84

Elaborado por: La Autora.

Fuente: Investigación.

La inversión será recuperada en el segundo año de funcionamiento del negocio.

**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”**

7.7. Análisis de Sensibilidad Multivariable o de Escenarios Múltiples

7.7.1. Productividad

Tabla 49 Productividad

VARIABLES	PESIMISTA		CONSERVADOR		OPTIMISTA	
	TIR	VAN	TIR	VAN	TIR	VAN
Productividad (Ventas):	28,22%	\$ 63.893,55	62,89%	\$ 134.532,31	93,41%	\$ 205.171,08

Elaborado por: La Autora.

Fuente: Investigación.

7.7.2. Precio Mercado Local

Tabla 50 Precio Mercado Local

VARIABLES	PESIMISTA		CONSERVADOR		OPTIMISTA	
	TIR	VAN	TIR	VAN	TIR	VAN
Precio Mercado Local:	28,22%	\$ 63.893,55	62,89%	\$ 134.532,31	93,41%	\$ 205.171,08

Elaborado por: La Autora.

Fuente: Investigación.

7.7.3. Precio Mercado Externo

No aplica, ya que no se comercializarán productos en el exterior.

7.7.4. Costo de Materia Prima

Tabla 51 Costo de Materia Prima

VARIABLES	PESIMISTA		CONSERVADOR		OPTIMISTA	
	TIR	VAN	TIR	VAN	TIR	VAN
Costo de Materia Prima:	55,65%	\$ 118.640,03	62,89%	\$ 134.532,31	69,94%	\$ 150.424,60

Elaborado por: La Autora.

Fuente: Investigación.

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

7.7.5. Costo de Materiales Indirectos

Tabla 52 Costo de Materiales Indirectos

VARIABLES	PESIMISTA		CONSERVADOR		OPTIMISTA	
	TIR	VAN	TIR	VAN	TIR	VAN
Costo de Materiales Indirectos:	61,54%	\$ 131.533,77	62,89%	\$ 134.532,31	64,24%	\$ 137.530,86

Elaborado por: La Autora.

Fuente: Investigación.

7.7.6. Costo de Suministros y Servicios

Tabla 53 Costo de Suministros y Servicios

VARIABLES	PESIMISTA		CONSERVADOR		OPTIMISTA	
	TIR	VAN	TIR	VAN	TIR	VAN
Costo de Suministros y Servicio	62,35%	\$ 133.332,90	62,89%	\$ 134.532,31	63,43%	\$ 135.731,73

Elaborado por: La Autora.

Fuente: Investigación.

7.7.7. Costo de Mano de Obra Directa

Tabla 54 Costo de Mano de Obra Directa

VARIABLES	PESIMISTA		CONSERVADOR		OPTIMISTA	
	TIR	VAN	TIR	VAN	TIR	VAN
Costos de Mano de Obra Directa:	59,36%	\$ 126.736,10	62,89%	\$ 134.532,31	66,37%	\$ 142.328,53

Elaborado por: La Autora.

Fuente: Investigación.

**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”**

7.7.8. Costo de Mano de Obra Indirecta

Tabla 55 Costo de Mano de Obra Indirecta

VARIABLES	PESIMISTA		CONSERVADOR		OPTIMISTA	
	TIR	VAN	TIR	VAN	TIR	VAN
Costo de Mano de Obra Indirecta:	61,95%	\$ 132.433,33	62,89%	\$ 134.532,31	63,84%	\$ 136.631,29

Elaborado por: La Autora.

Fuente: Investigación.

7.7.9. Gastos Administrativos

Tabla 56 Gastos Administrativos

VARIABLES	PESIMISTA		CONSERVADOR		OPTIMISTA	
	TIR	VAN	TIR	VAN	TIR	VAN
Gastos Administrativos:	50,92%	\$ 108.379,80	62,89%	\$ 134.532,31	74,30%	\$ 160.684,83

Elaborado por: La Autora.

Fuente: Investigación.

7.7.10. Gastos de Ventas

Tabla 57 Gastos de Ventas

VARIABLES	PESIMISTA		CONSERVADOR		OPTIMISTA	
	TIR	VAN	TIR	VAN	TIR	VAN
Gastos de Ventas:	62,24%	\$ 133.283,09	62,89%	\$ 134.532,31	63,55%	\$ 135.781,54

Elaborado por: La Autora.

Fuente: Investigación.

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

7.7.11. Inversión en Activos Fijos

Tabla 58 Inversión en Activos Fijos

VARIABLES	PESIMISTA		CONSERVADOR		OPTIMISTA	
	TIR	VAN	TIR	VAN	TIR	VAN
Inversión en Activos Fijos:	62,16%	\$ 134.225,37	62,89%	\$ 134.532,31	63,64%	\$ 134.839,26

Elaborado por: La Autora.

Fuente: Investigación.

7.7.12. Tasa de interés promedio

Tabla 59 Tasa de Interés Promedio

VARIABLES	PESIMISTA		CONSERVADOR		OPTIMISTA	
	TIR	VAN	TIR	VAN	TIR	VAN
Tasa de interés promedio:	62,89%	\$ 134.532,31	62,89%	\$ 134.532,31	62,89%	\$ 134.532,31

Elaborado por: La Autora.

Fuente: Investigación.

7.8. Balance General

El balance general se encuentra en el literal 7.6

7.8.1. Razones Financieras

7.8.1.1. Liquidez

Tabla 60 Liquidez

Liquidez	Activo Cte. / Pasivo Cte.	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
		3,07945222	3,00244149	4,41402195	8,99818689	-

Elaborado por: La Autora.

Fuente: Investigación.

**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”**

Se observa una muy buena capacidad de pago a corto plazo porque mientras la deuda baja, la empresa tiene mejores posibilidades de cubrir sus obligaciones con un nivel de liquidez de 3,08 y un nivel de endeudamiento de 0,14.

7.8.1.2. Gestión

Tabla 61 Gestión

Gestión	Vtas. Netas / Act. Totales	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
		2,9654552	2,34861425	1,96613491	1,68926148	1,49853651

Elaborado por: La Autora.

Fuente: Investigación.

La gestión es la adecuada debido a que se observa una tendencia baja en los distintos periodos, con 2,97 en el primer año de funcionamiento del negocio.

7.8.1.3. Endeudamiento

Tabla 62 Endeudamiento

Endeudamiento	Pasivos Totales / Activos Totales	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
		0,14440961	0,08604028	0,04821516	0,02081887	-

Elaborado por: La Autora.

Fuente: Investigación.

La empresa tiene capacidad de 0,14 para endeudarse en el caso de necesitar nuevas inversiones, sin arriesgar el equilibrio financiero, la solvencia o liquidez de la empresa. El nivel de endeudamiento baja al pasar de los años, finiquitando la deuda al quinto año de funcionamiento.

**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”**

7.8.1.4. Rentabilidad

Tabla 63 Rentabilidad

RATIO DE RENTABILIDAD	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Margen bruto de utilidad Bruto = Utilidad Bruta / Ventas Netas	58,59%	57,37%	57,25%	57,23%	57,03%
Margen de utilidad sobre las ventas = Utilidad Neta / Ventas Netas	15%	11%	11%	12%	12%

Elaborado por: La Autora.

Fuente: Investigación.

El negocio es rentable debido a que los resultados son positivos, con un margen bruto de 58,59% y un margen sobre las ventas de 15% en el primer año de funcionamiento.

7.9. Conclusión Financiera

Al realizar el estudio financiero, se determina que el negocio es rentable ya que la inversión inicial será de \$72.782,62, el proyecto tiene un TIR de 62,89%. La inversión se recuperará en los dos primeros años y en ese momento tendrá una utilidad neta de \$45.377,85 que permitirá continuar con las funciones y superar expectativas de los accionistas.

Por otro lado, los resultados de los indicadores financieros demuestran la estabilidad de la empresa.

CAPÍTULO 8

PLAN DE CONTINGENCIA

**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”**

CAPÍTULO 8

8. PLAN DE CONTINGENCIA

8.1. Plan de administración del riesgo

8.1.1. Principales riesgos

Los principales riesgos que pueden suscitarse son los siguientes:

Externos:

Desabastecimiento del producto.

Incremento de costo de materia prima.

Sociales:

Problemas del personal y/o clientes.

Accidentes laborales.

Ambientales:

Riesgos por desastres naturales.

8.1.2. Reuniones para mitigar los riesgos

Se realizarán reuniones periódicas para estar preparados y prevenir que sucedan los riesgos indicados anteriormente.

Las reuniones para tratar sobre riesgos con proveedores y riesgos externos se las realizará entre los accionistas.

Las reuniones para tratar sobre riesgos sociales y ambientales se las realizará con todo el personal de la empresa.

**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”**

8.1.3. Tormenta de ideas, listas de verificación

Se realizará una tormenta de ideas donde podrán participar todos los presentes.

Se analizarán los problemas y se plantearán las posibles soluciones. Luego de esto, el Gerente llegará a una conclusión junto con todos los presentes, con la finalidad de aplicar las soluciones plateadas. Un tiempo después, se realizará una reunión con los el Gerente, Administrador y accionistas para comprobar que las acciones tomadas fueron las correctas, de ser el resultado positivo se registrará para los riesgos futuros.

Se utilizará la siguiente lista de verificación:

Tabla 64 Listas de Verificación

Riesgos	Todos los días.	Dos veces al mes.	Una vez al mes.	Nunca.
Proveedores:				
Manejo de inventario con dos proveedores.				
Verificación de cumplimiento proveedores.				
Atención a índices económicos.				
Sociales:				
Manejo de sistema de prevención de riesgos.				
Uso de implementos adecuados en todas las áreas.				
Gestión de Recursos Humanos.				
Desacuerdos entre el personal.				
Desacuerdos con clientes.				
Ambientales:				
Seguro multiriesgos.				

Elaborado por: La Autora.

Fuente: Investigación.

8.2. Planeación de la respuesta al riesgo

8.2.1. Monitoreo y control del riesgo

Se realizará un seguimiento de las acciones preventivas y correctivas, verificando de esta manera la aplicación de las estrategias planificadas y la posible necesidad de tomar otras medidas.

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

En las reuniones integradas por los accionistas y el Administrador, se analizarán las gestiones realizadas y las posibles fallas, se buscará solución y se tomarán acciones preventivas para futuros riesgos.

8.2.2. Revisiones periódicas y evaluación del riesgo

Se realizarán reuniones dos veces al mes con el fin de mitigar los riesgos y en caso de tener un problema de emergencia, se realizará una reunión extraordinaria.

En cada reunión, el Administrador entregará un reporte indicando el desempeño del personal y las novedades importantes acerca de la administración de la empresa. En las reuniones se determinará la eficiencia de las acciones utilizadas y se realizará la oportuna toma de decisiones para riesgos actuales y futuros.

8.2.3. Reporte del riesgo

En el caso de ocurrir algún riesgo imprevisto, el personal deberá comunicar de inmediato al Administrador, el mismo que notificará al Gerente por medio de un reporte que indique: fecha en que ocurrió el problema, persona que lo identificó, origen, posibles soluciones y observaciones. El Gerente convocará a una reunión para contribuir a la solución del problema suscitado.

8.2.4. Estrategias de Salida

La estrategia de salida que se utilizaría es una alianza estratégica con una empresa reconocida o la venta parcial de la empresa a una más exitosa con el fin de impulsar el

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

crecimiento del negocio. En el caso de no obtener resultados favorables, como último recurso estaría la venta total de la empresa.

8.3. Plan de Contingencia y Acciones Correctivas

El plan de contingencia ayudará a la empresa en sus operaciones y en el progreso de la misma al momento de ocurrir un problema inesperado.

El plan establece acciones que se aplicarán oportunamente en caso de algún incidente.

Tabla 65 Plan de Contingencia

Descripción	Categoría	Consecuencia	Mitigación	Plan de Contingencia
Desabastecimiento del producto.	Externo.	Producción baja. Ventas bajas.	Mantener dos proveedores.	Búsqueda de nuevo proveedor.
Incremento de costo de materia prima.	Externo.	Problemas en Producción. Afecta ventas.	Mantener dos proveedores. Negociación.	Búsqueda de nuevo proveedor.
Problemas del personal y/o clientes.	Social.	Inestabilidad laboral. Mala imagen de la empresa.	Charlas de relaciones humanas, motivación.	Presencia visible de Administrador (Responsable de recursos humanos).
Accidentes laborales.	Social.	Problemas internos y externos.	Uso de implementos adecuados en todas las áreas. Capacitación constante acerca de conocimientos generales sobre como afrontar un accidente laboral. Respaldo de recetas (Jefe de Cocina). Colocación de extintor en lugar visible para todos los presentes. Prohibiciones preventivas (Fumar).	Medidas correctivas. Uso de seguro de afiliación al IESS.
Riesgos por desastres naturales.	Ambiental.	Accidentes.	Medidas precautelares Colocación de extintor en lugar visible para todos los presentes.	Uso de seguro de afiliación al IESS. Seguro multiriesgos

Elaborado por: La Autora.

Fuente: Investigación.

El personal de la empresa ya conoce las acciones que deberá tomar en caso de emergencias, Toma de decisiones basadas en casos pasados eventualidades repetidas en caso de emergencias, verificando la factibilidad de la misma.

CAPÍTULO 9

CONCLUSIONES

**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”**

CAPÍTULO 9

9. CONCLUSIONES

Al finalizar el Trabajo de Titulación, mediante el análisis respectivo se llega a las siguientes conclusiones:

- Se cumplieron los objetivos de investigación y se determina que el proyecto es factible y económicamente viable.

- Se analizó la oferta de comida saludable y se concluye que no hay variedad en el mercado; los precios de la mayor parte de los negocios que ofrecen este tipo de comida no son asequibles para todas las personas.

- Las personas en su mayoría prefieren consumir carnes blancas y frutas, las cuales serán ingredientes esenciales en el restaurante.

- Los resultados son favorables para el restaurante debido a que el estudio de mercado determinó que el producto tuvo un 80% de aceptación y que el 46% de las personas encuestadas buscan comida saludable a diario.

- Los clientes potenciales están dispuestos a cancelar un promedio de \$4,62 por cada plato, por lo tanto el restaurante tiene precios asequibles que oscilan entre \$3,75 - \$5,00.

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

- Se determinó la factibilidad económica del proyecto, la cual muestra un TIR de 62,89% y un VAN de \$134.532,31. El proyecto es rentable incluso en escenarios pesimistas y tiene un periodo de recuperación de dos años.
- Se pronostica el crecimiento de 5,03% desde el segundo año de funcionamiento de la empresa, índice establecido por el crecimiento de la industria alimenticia en los últimos años.

CAPÍTULO 10

RECOMENDACIONES

**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”**

CAPÍTULO 10

10. RECOMENDACIONES

- Se recomienda cumplir a cabalidad todo lo establecido en el proyecto con el fin de contribuir al éxito del mismo.

- En un futuro proyectarse a centros comerciales y a servicios exclusivos de buffet, ya que la empresa es nueva en el mercado y el estudio determinó que tendrá aceptación.

- Innovar frecuentemente la variedad del menú.

- Asegurarse de que el personal sea el idóneo para operar en el negocio y supervisar constantemente el funcionamiento del mismo.

- Obtener las certificaciones ISO en el futuro.

- Conservar los valores establecidos.

CAPÍTULO 11

FUENTES

**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”**

CAPÍTULO 11

11. FUENTES

Bibliografía

- *Guía del Joven Consumidor*. 1997 Andalucía Consejería de Salud
- *Cámara de Comercio de Guayaquil* 2013
- *Frisa*. (2010). Recuperado el 28 de 05 de 2013, de <http://centroscomerciales.grupofrisa.com/centro-comercial/la-importancia-de-un-centro-comercial-en-la-vida-cotidiana-de-una-comunidad.html>
- *Oldways. Health Through Heritage* 2009
- *Ministerio de Turismo* 2012
- *Plan Nacional para el buen vivir*. (19 de 02 de 2013). Obtenido de [http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/Plan_Nacional_para_el_Buen_Vivir_\(version_resumida_en_espanol\).pdf](http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/Plan_Nacional_para_el_Buen_Vivir_(version_resumida_en_espanol).pdf)
- *UCSG* . (22 de 02 de 2013). Obtenido de Facultad de Especialidades Empresariales: http://www2.ucsg.edu.ec/empresariales/index.php?option=com_content&view=article&id=90&Itemid=32
- Sampieri, R. H. (2010). *Metodología de la investigación*.
- *Paradigmas a considerar en la investigación científica*. (2007). Recuperado el 07 de 02 de 2013, de <http://www.slideshare.net/EstebanQuiroga/los-tres-paradigmas-en-investigacin>
- *Organización Mundial de la Salud*. (2012). Recuperado el 01 de 03 de 2013, de <http://www.who.int/features/qa/18/es/index.html>

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

- *Ministerio de Salud Pública.* (2013). Recuperado el 02 de 03 de 2013, de <http://www.salud.gob.ec/>
- *Ministerio de Salud Pública.* (2012). Recuperado el 2013, de www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/Salud-la-base-del-buen-vivir.pdf
- *Sport City.* (2010). Recuperado el 27 de 02 de 2013, de <http://www.sportcity.com.mx/servicios/servicios.asp?idPage=8>
- Hipócrates. (2002). *Aforismos.* . Ediciones Obelisco.
- Mudarra, Á. (s.f.). *Salud Integral Naturista.* Ediciones Cedel.
- 1998MéxicoMc Graw Hill Interamericana editores
- 2007MedellínUniversidad de Antioquía
- 2007MedellínUniversidad de Antioquía
- *Administración de Servicios de Alimentación*2007MedellínUniversidad de Antioquía
- 2007Corning Glass WorksMedellínUniversidad de Antioquía
- *Dialnet*2013
- *Diccionario de Medicina Océano Mosby*2006BarcelonaEditorial Océano
- *Estrategia de Marketing*2006Thomson Editores
- *Guía del Joven Consumidor*1997Junta de AndalucíaConsejería de Salud
- *Nutrición*2008MadridEdiciones Gráficas Arial, S. L.
- *Nutrición*2008MadridEdiciones Gráficas Arial, S.L.
- *Nutrición y Alimentación Humana*2006MadridErgón
- *Nutrición y Dietoterapia de Krause*2001MéxicoMc Graw Hill Interamericana
- Winslow1920México

**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”**

- Arnaiz, M. G. (2007). *Salud Pública de México*. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0036-36342007000300009&script=sci_arttext
- *Word Reference*. (2013). Recuperado el 2013, de <http://www.wordreference.com/definicion/metabolico>
- *WordReference.com*
- *WordReference.com*
- *WordReference.com*
- *WordReference.com*
- *De conceptos*. (s.f.). Recuperado el 29 de 05 de 2013, de <http://deconceptos.com/ciencias-sociales/calidad-de-vida>
- *Doctissimo*. (s.f.). Recuperado el 29 de 05 de 2013, de <http://salud.doctissimo.es/diccionario-medico/comida-rapida.html>
- *Botanical online*. (s.f.). Recuperado el 29 de 05 de 2013, de <http://www.botanical-online.com/medicinalesgrasastipos.htm>
- *CEDA*. (2012). Recuperado el 04 de 03 de 2013, de <http://www.ceda.org.ec/>
- *SENPLADES*. (2013). Recuperado el 05 de 02 de 2013, de Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo
- *Hispano hablantes*. (2009). Recuperado el 05 de 03 de 2013, de <http://hispanohablantes-cooperacion-pro.blogspot.com/2009/09/sobre-el-marco-logico.html>
- *El Universo*. (2012). Recuperado el 06 de 03 de 2013, de <http://www.eluniverso.com/2012/04/23/1/1356/negocios-comidas-posicionan-mercado.html>

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

- *El Comercio*. (2012). Recuperado el 06 de 03 de 2013, de http://www.elcomercio.ec/negocios/mesas-llenan-cuenta-eleva_0_830317091.html
- *Noticias en línea*. (2012). Recuperado el 25 de 02 de 2013, de http://noticiasenlinea.com.ec/actualidad/30313_obesidad-y-sedentarismo-se-trataran-en-congreso-medico-en-guayaquil.html
- *Código del Trabajo. Artículo 12*. (2013). Corporación de Estudios y Publicaciones.
- *Código del Trabajo. Artículo 196*. (2013). Corporación de Estudios y Publicaciones.
- *Código del Trabajo. Artículo 42*. (2013). Corporación de Estudios y Publicaciones.
- *Código del Trabajo. Artículo 42*. (2013). Corporación de Estudios y Publicaciones.
- *Código del Trabajo. Artículo 69*. (2013). Corporación de Estudios y Publicaciones.
- *Alto Nivel2014*
- *El Banco Mundial2014*
- *Banco Central del Ecuador2014*
- *Banco Central del Ecuador2012*
- *SECOM2014elciudadano.gob.ec*
- *Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC2011*
- *INEC. Proyecciones - poblacionales2014*
- *eHowenespañol*

CAPÍTULO 12

ANEXOS

**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”**

CAPÍTULO 12

12. Anexos

Anexo 1 Contrato Civil de Prestación de Servicios Profesionales

En la ciudad de Guayaquil, a los cinco días del mes de mayo del año dos mil catorce, comparecen por una parte la Ing. NATALY JANET QUINTERO ROVAYO, en calidad de Representante legal de la Compañía “Delicias para ti” S. A.; y, por otra el Sr. LUIS GERARDO BENAVIDES SOLÓRZANO, por sus propios derechos, a quienes en adelante se denominarán “La Compañía” y “El Profesional”, quienes en forma libre y voluntaria convienen en celebrar el presente contrato de PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES, contenidos en las siguientes cláusulas:

PRIMERA: OBJETO.- La compañía contrata al Sr. Luis Gerardo Benavides Solórzano, el mismo que prestará sus servicios de manera autónoma e independiente a la Compañía, encargándose de transporte de pedidos.

El profesional declara que está en capacidad de celebrar el contrato, en virtud de que está familiarizado con la materia indicada en el mismo, en los términos y condiciones que precisa la compañía.

SEGUNDA: PLAZO.- El plazo del presente contrato es de un año, contados a partir de la suscripción del presente contrato y sólo podrá extinguirse una vez que las labores materia del mismo hayan sido recibidas a entera satisfacción y/o acuerdo entre las partes. Es obligación del profesional realizar el trabajo contratado, los alcances y aclaraciones que la compañía solicite, previo al pago de sus honorarios.

**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”**

TERCERA: OBLIGACIONES DEL CONTRATO.- El profesional está obligado y sin perjuicio de lo previsto por las leyes y reglamentos vigentes en el Ecuador

A:

Desarrollar con total transparencia, prolijidad, y honestidad las tareas encomendadas.

Mantener la confidencialidad de la información y los datos proporcionados por la compañía.

Será responsable del manejo, uso y mantenimiento de los equipos y mobiliarios a él entregados, así como de la calidad técnica de las tareas e investigaciones a él encomendadas.

La compañía se reserva el derecho de intervenir, evaluar y analizar el trabajo realizado por el profesional, en lo referente a técnicas y calidad de desempeño. Además, deberá presentar un informe sobre las actividades, consultas, gestiones realizadas, etc. En cualquier instante que se solicite, con miras a una mejor marcha y cumplimiento del contrato, el mismo que será analizado y discutido por la empresa y a la finalización del presente contrato el profesional deberá presentar un informe final con todos los detalles de las actividades a él encargadas.

CUARTA: HONORARIOS Y FORMA DE PAGO.- Las partes acuerdan determinar los horarios profesionales que la Compañía, pagará al Profesional por la gestión que él asume en el presente Contrato la suma de 340,00 dólares mensuales (Trescientos cuarenta dólares), que serán cancelados al finalizar cada mes de la prestación de los servicios, previo informe favorable por parte de la dirección de Proyectos.

QUINTA: DEDUCCIONES.- La Compañía deducirá de los honorarios del profesional, las cantidades que correspondan por concepto de impuesto a la Renta e Impuesto al Valor Agregado.

**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”**

SEXTA: DERECHOS DE AUTOR.- De común acuerdo entre las partes, conforme lo faculta la Ley de Propiedad Intelectual vigente, los descubrimientos e invenciones, las mejoras en los procedimientos, así como los trabajos y resultados de las actividades que desarrolle el Profesional para La Compañía, quedará a beneficio exclusiva de esta última, lo cual, reconocerá el nombre del profesional como autor, descubridor o inventor de los mismos.

SÉPTIMA: RESPONSABILIDAD Y PROHIBICIONES.- El profesional se obliga a ejecutar el trabajo con la diligencia, prolijidad y cuidados necesarios.

En caso de causar algún daño, perjudicar la salud de los clientes, causar pérdida o deterioro en los bienes de la Compañía; por cualquier causa que fuere, el Profesional se obliga a a cumplir con los gastos médicos necesarios o reponer los bienes en forma inmediata y a su costa.

Durante el transcurso del presente contrato, llegará a conocimiento del Profesional información confidencial, que comprende, sin limitar a la relacionada con Propiedad Intelectual e industrial en general, secretos industriales, recetas, fórmulas, patentes, signos distintivos, planes de mercado, publicidad o producción, finanzas, operaciones o asuntos de negocios, estrategias, fusiones, adquisiciones y/o cualquier operación, que por motivo de la prestación de los servicios lleguen a conocimiento del profesional ya sea de manera verbal, escrita, magnética, o por cualquier otros medio, el Profesional se haya prohibido de hacer uso de la información confidencial en asuntos que no sean relacionados a la prestación de sus servicios a la Compañía, mientras duren éstos y después de ellos, o divulgar dicha información por ninguna situación a terceras personas naturales o jurídicas, si no cuenta previamente con la autorización escrita de la Compañía, así como tampoco podrá revelar el contenido de los documentos que llegare a elaborar o los trámites que llegare a realizar como parte de su trabajo.

**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”**

OCTAVA: RELACIÓN CIVIL ENTRE LAS PARTES.- El presente Contrato es de naturaleza civil, sujeto al derecho común y singularmente a las reglas del Mandato. Por tanto entre la compañía y el profesional no existe relación laboral o de dependencia alguna, ni, consecuentemente sometimiento al Código de Trabajo y Leyes del Seguro Social Obligatorio. No hay subordinación jurídica ni ninguna otra especie que pudiera significar relación laboral entre las partes o sus dependencias, puesto que el profesional prestará sus servicios a la compañía de manera libre, independiente y autónoma.

NOVENA: CONTROVERSIAS.- Las partes contratantes.

.....

Ing. Nataly Janet Quintero Rovayo.

Sr. Luis Gerardo Benavides Solórzano.

C.C. 0930238696.

C.C. 0904367425

EMPLEADORA

PROFESIONAL

**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”**

Anexo 2 Contrato de Trabajo a Prueba

Comparecen, ante el señor Inspector del Trabajo, por una parte la Ing. Nataly Janet Quintero Rovayo; en su calidad de EMPLEADOR y por otra parte la Dra. Etelvina Piedad Quintero Rovayo portador de la cedula de ciudadanía # 0904367425 su calidad de TRABAJADOR. Los comparecientes son ecuatorianos, domiciliados en la ciudad de Guayaquil y capaces para contratar, quienes libre y voluntariamente convienen en celebrar un contrato de trabajo a Prueba con sujeción a las declaraciones y estipulaciones contenidas en las siguientes cláusulas.

EL EMPLEADOR Y TRABAJADOR en adelante se las denominara conjuntamente como “Partes” e individualmente como “Parte”.

PRIMERA.-ANTECEDENTES.- EL EMPLEADOR para el cumplimiento de sus actividades y desarrollo de las áreas propias de su actividad necesita contratar los servicios laborales de Nutricionista, revisados los antecedentes de la Dra. Etelvina Piedad Quintero Rovayo, ésta declara tener los conocimientos necesarios para el desempeño del cargo indicado, por lo que en base a las consideraciones anteriores y por lo expresado en los numerales siguientes, EL EMPLEADOR y el TRABAJADOR (A) proceden a celebrar el presente Contrato de Trabajo.

SEGUNDA.-OBJETO.- EL TRABAJADOR (a) se compromete a prestar sus servicios lícitos y personales bajo la dependencia del EMPLEADOR (a) en calidad de Nutricionista, con responsabilidad y esmero, que los desempeñara de conformidad con la Ley, las disposiciones generales, las órdenes e instrucciones que imparta EL EMPLEADOR, dedicando su mayor

**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”**

esfuerzo y capacidad en el desempeño de las actividades para las cuales ha sido contratado. Mantener el grado de eficiencia necesaria para el desempeño de sus labores, guardar reserva en los asuntos que por su naturaleza tuviere esta calidad y que con ocasión de su trabajo fueran de su conocimiento, manejo adecuado de documentos, bienes y valores del EMPLEADOR y que se encuentra bajo su responsabilidad.

TERCERA.- JORNADA ORDINARIA Y HORAS EXTRAORDINARIAS.- EL TRABAJADOR (a) se obliga y acepta, por su parte, a laborar de las 07:00 hasta las 11:00 de acuerdo a sus necesidades y actividades. Así mismo, las Partes podrán convenir que, el TRABAJADOR labore tiempo extraordinario y suplementario cuando las circunstancias lo ameriten y tan solo por orden escrita de EL EMPLEADOR, y se pagará conforme lo establecido en los Arts. 52 y 55 del Código de Trabajo.

CUARTA.- REMUNERACIÓN.- EL EMPLEADOR pagará al TRABAJADOR (a) por la prestación de sus servicios la remuneración convenida de mutuo acuerdo en la suma de seiscientos DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (USD\$600,00). EL EMPLEADOR reconocerá también al TRABAJADOR las obligaciones sociales y los demás beneficios establecidos en la legislación ecuatoriana.

QUINTA.- DURACIÓN.- El tiempo de duración del presente Contrato será por un periodo probatorio de noventa (90) días en el que, cualquiera de ellas lo puede dar por terminado libremente; vencido dicho periodo se entenderá prorrogado por el tiempo que faltare para completar el año.

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

SEXTA.- EXTENSIÓN.- En el caso de que ambas partes se encuentren satisfechas por el trabajo recibido y entregado, se renovará el contrato al plazo de un año.

Este contrato podrá terminar por las causales establecidas en el Art. 169 del Código de Trabajo.

SEXTA.- LUGAR DE TRABAJO.- EL TRABAJADOR (a) desempeñara las funciones para las cuales ha sido contratado en las instalaciones ubicadas en la Parroquia Tarqui, al Norte de la ciudad de Guayaquil, para el cumplimiento cabal de las funciones a él encomendadas.

SÉPTIMA.- Obligaciones de los TRABAJADORES Y EMPLEADORES:

En lo que respecta a las obligaciones, derecho y prohibiciones del empleador y trabajador, estos se sujetan estrictamente a lo dispuesto en el Código de Trabajo en su capítulo IV de las obligaciones del empleador y del trabajador, a más de las estipuladas en este contrato. Se consideran como faltas graves del trabajador, y por tanto suficientes para dar por terminadas la relación laboral.

OCTAVA.- LEGISLACIÓN APLICABLE

En todo lo no previsto en este Contrato.....

.....

Ing. Nataly Janet Quintero Rovayo.

C.C. 0930238696.

EMPLEADORA

Dra. Etelvina Piedad Quintero Rovayo.

C.C. 0904367425

PROFESIONAL

**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”**

Anexo 3 Código de Ética

Departamento de Recursos Humanos

- No se tendrá ningún tipo de discriminación al momento de reclutar personal.
- No se permitirá que laboren personas de la misma familia en la empresa.
- No se permitirá que un trabajador tenga relaciones amistad, amor o algún parentesco con sus compañeros de trabajo.

Departamento de Finanzas

- La información financiera sólo la podrá observar el Administrador, el mismo que dará los respectivos reportes al Gerente y accionistas de la empresa. Fuera de estos, nadie más podrá tener conocimiento sobre la información financiera.
- En caso de requerirse, sólo el Gerente podrá brindar dicha información a quien considere oportuno, con previa aprobación de los accionistas.
- Si un proveedor ofrece algún regalo, si será aceptado, previa aprobación del Administrador.
- El Cajero tendrá estricto uso del efectivo encomendado, jamás podrá ocupar dinero de caja para otros fines así sean inherentes al negocio.
- El trabajador emitirá factura por toda compra realizada.
- El Cajero deberá tener exactitud en los cuadros de caja, y en el caso de faltar dinero; deberá reponer con su efectivo.
- El Cajero podrá retirarse sin realizar el cuadro de caja correspondiente.
- Las cuentas al final del día deben cuadrar con el consumo de los clientes.

**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”**

Departamento de Producción

- En caso de existir sobrantes de comida, se podrá repartir una porción por empleado; el restante adicional lo distribuirá el Administrador según su buen criterio.
- Se prepararán los alimentos con total asepsia, cuidando la salud de los clientes.
- Se mantendrá una excelente presentación en los platos que se servirán a los clientes.

Departamento de Servicio al Cliente

- El precio de los productos se mantendrá fijo, hasta alguna decisión general tomada en junta de accionistas.
- En el caso de promociones, serán claras y precisas; evitando malos entendidos e inconformidad en los clientes.
- No existirá ningún tipo de espionaje a otras empresas, la competencia se realizará honestamente.
- Toda información que se transmita por medios electrónicos o redes sociales, tendrá que estar acorde a estipulado en la empresa.
- En caso de sobre demanda, se atenderá de acuerdo al orden de llegada; evitando preferencias. Únicamente se dará prioridad a las personas de tercera edad y discapacitados.
- Se aceptarán propinas de los clientes, sin dar preferencia a los mismos.
- Todo cliente será sumamente importante para la empresa.
- Los empleados no podrán dar información confidencial como recetas o estrategias de la empresa.

**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”**

Anexo 4 Grupo Focal

Grupo Focal (Focus Group)

1.- ¿En qué lugar almuerzas?

- Antonio Viteri: Comedor del trabajo (Telconet, Calle Luis Orrantía)
- Aurora Carrera: Casa.
- Denisse Barrés: Restaurant cerca de casa y ocasionalmente en casa.
- Jessenia Molina: Casa y ocasionalmente cerca de la Universidad.
- Johnny Barbech: Comedor del trabajo (Hilton Colon).
- Marcelo González: Restaurant y ocasionalmente en casa.

2.- ¿Con qué frecuencia almuerzas fuera del hogar?

- Antonio Viteri: De lunes a viernes.
- Aurora Carrera: Fines de semana.
- Denisse Barrés: Siempre como comida casera fuera, porque en mi casa no hay quién cocine.
- Jessenia Molina: En casa porque antes comía comida chatarra y me hizo daño al estómago, si no como no me dejan salir. Sólo en emergencias como fuera pero no tengo lugar fijo.
- Johnny Barbech: De lunes a viernes en trabajo. Fines de semana en Mall del Sol, Riocentro Norte.
- Marcelo González: Aproximadamente 3 o 4 veces en la semana

3.- ¿Qué tipos de alimentos prefieres consumir?

- Antonio Viteri: Lácteos como queso, leche, yogurt, lo mismo del desayuno me gusta siempre, en la noche.

**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”**

Shawawma, la gelatina de la pata de gallina, la médula. Frejoles. Me gusta la colada de máchica pero me hace dormir. La mayonesa me es indiferente.

- Aurora Carrera: Me gusta el brócoli, coliflor, verduras, ensalada zanahoria con veteraba.

Prefiero bastante tallarín y no arroz porque eso hace mal, mi hija me dice un poquito de arroz y le digo que no porque sino nos castiga a todos. Seco con guineo porque mi abuela era ambateña, pero mi esposo lo come con yuca por ser descendiente de gente zarumeña.

La colada de máchica es buena porque ayuda a tranquilizar, yo le doy a mis nietos o le agrego leche y les doy como papilla. La mayonesa la como si es que la hago yo, comprada no.

A mi niña discapacitada le pongo en la mesa la leche, el yogurt, el arroz con seco, el arroz con menestra y ella separa y escoge el arroz, ella no come comida chatarra, por eso es gordita.

Cuando comemos fuera, no comemos comida chatarra, sino por ejemplo bollo, caldo de salchicha, tigrillo, bistec con huevo. Para mí comida chatarra es hamburguesa, hot dog, papitas.

- Denisse Barrés: Verde, bolón, pescado. Pollo, carnes rojas. Mariscos.

Tampoco me gustan las verduras, nada verde. Si me gusta el pepino y ciertas cositas, pero el brócoli, vainita, verdura no. Taco. Me gusta la colada de máchica. Me encanta la mayonesa. Mostaza no me gusta.

Comentario (Encebollado): Quedas lleno todo el día.

Comentario (Guatita tigrillo, bistec): Son alimentos que tienen bastante carbohidrato y te mantienen por horas.

- Jessenia Molina: Me inclino por el verde, me encanta el bolón y todo eso, salchipapa. Mariscos. Me encanta la colada de máchica. Me encanta la mayonesa pero no puedo comerla.

- Johnny Barbech: No como verduras. Por lo general como más carnes rojas. Pollo.

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

No me gustan los mariscos, yo soy bien especial para la comida. Mi mamá de Loja comía seco con yuca, mi papá de Cuenca con guineo y me inclino más por el guineo. Sushi. Salsa de tomate si como. Me gusta la mayonesa pero trato de mantenerla lejos.

Cuando como fuera, no es comida chatarra.

Comentario (Caldo de salchicha): Eso es sustancioso; encebollado, guatita. Once de la mañana comes eso, no comes hasta la noche.

- Marcelo González: Alimentos de valores proteicos como carne, pescado, pollo y ensaladas.

4.- ¿Qué busca al momento de visitar un restaurante?

- Antonio Viteri: Que haya cultura, figura en las paredes que culturice, un paisaje, que tranquilice; creo el momento de comer hay que tranquilizarse y no acordarse de nada y comer, ambiente con música tipo terapéutica de spa. Que huela bien.

- Aurora Carrera: Cuando escucho restaurantes, no me gusta mucho comer ahí porque tengo muy feas experiencias. Que esté limpio.

- Denisse Barrés: La presentación del lugar, limpieza. No mucha grasa, como esos caldos. Más comida típica. Hay lugares que te hacen esperar como media hora.

- Jessenia Molina: Comida no muy aliñada.

- Johnny Barbech: Lugar limpio, que se vea bueno.

- Marcelo González: Ambiente, calidad y confort.

5.- ¿A qué restaurantes prefiere acudir para almorzar?

- Antonio Viteri: Cocolón (Fco de Orellana)

**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”**

- Aurora Carrera: Siempre busco comida china, pero ya me dijeron que no porque hay carne de perro, de gato y me hicieron dar repugnancia. Les indico un lugar donde sirven bastante, Ayacucho y la Octava, todas las noches señor arroz con menestra y la carne, pollo, chuleta se sale del plato y comen dos, está a \$4,00. Si usted pide un poquito más de arroz con menestra y le dan, ahí hay que ir a comer, allá va mi esposo y a veces me lleva.
- Denisse Barrés: Comida típica. El restaurante que queda por mi casa pero es comida casera, sopa de queso.
- Jessenia Molina: Comidas de Víctor. Siempre como en El Dorado (Sauces 3) arroz con menestra y pollo o carne.
- Johnny Barbech. Como comida típica, arroz con menestra en Menestras del negro. El Cappel Mangi donde como pasta y en mi trabajo se llama Kiosco y como Sushi.
- Marcelo González: Puerto moro, el Cocolón, Mac donald`s

6.- ¿Qué le agrada de esos sitios?

- Antonio Viteri: Cocolón me gusta porque sirven rápido y sirven bastante, no están con el pansito, que otra cosita, sino que de una; es una atención rápida, al instante.
- Aurora Carrera: Que sirvan bastante.
- Denisse Barrés: Es un lugar que ya conozco, la sazón, el precio y me atienden bien porque soy persona conocida.
- Jessenia Molina: La sazón. El dorado me gusta porque sirven bastante y uno queda satisfecho, bien despachado. Súper limpio y desde pequeña como ahí y nunca ha sido desagradable.
- Johnny Barbech: El sabor.
- Marcelo González: El sabor, ambiente.

**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”**

7.- ¿Qué no le agrada o deben mejorar esos sitios?

- Antonio Viteri: Nada
- Aurora Carrera: Es incómodo ir a la Parrillada del Ñato y pedir que limpien, por eso sólo voy por cumpleaños o celebraciones; me molesta eso, que esté la mesa con moscas. He ido también a una Parrillada que queda en 6 de marzo y Clemente Ballén, esquinero y también debe estar limpio.
- Denisse Barrés: A veces se demoran, porque a veces hay bastante gente entonces uno tiene que esperar. Pero eso no depende de ellos.
- Jessenia Molina: La atención porque a veces se demoran, pero en realidad, es por la gente que hay.
- Johnny Barbech: Generalmente voy al Mall y lo negativo sería que como es el patio de comidas, a veces hay mucha gente y a veces se demora un poco, pero vale la pena.
- Marcelo González: Deben mejorar, que la atención sea más fluida con lo que se pide y en los tiempos que traen la comida.

8.- ¿Cuánto gasta en su almuerzo diario?

- Antonio Viteri: \$4,00
- Aurora Carrera: \$2,00 - \$2,50
- Denisse Barrés: \$2,50.
- Jessenia Molina: Como en mi casa, un equivalente serían \$2,00.
- Johnny Barbech: Cuando no como en el trabajo, porque la comida me la dan, gasto \$4,00 - \$5,00.
- Marcelo González: Entre \$5,00 o \$7,00.

**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”**

9.- ¿Con qué frecuencia buscas alimentos saludables?

- Antonio Viteri: Como frutas sólo los fines de semana porque viene mi madre porque a ella le encanta las frutas y ahí nos unimos; en la familia sólo mi madre y yo somos más o menos saludables.
- Aurora Carrera: Como bastante fruta.
- Denisse Barrés: Todos los días como frutas.
- Jessenia Molina: Casi siempre como frutas y verduras. Todos los días hay quaker en mi casa.
- Johnny Barbech: Yo dependo de lo que hacen en el trabajo.
- Marcelo González: Todos los días.

10.- ¿Qué tipo de alimentos saludables prefieres consumir?

- Antonio Viteri: Todas las frutas, champiñones, leche de soya, colada quaker. Me encanta comer zanahoria cruda.
- Aurora Carrera: Yo disfruto todas las frutas. Me encanta la mandarina, mi esposo me molesta que si compra, me como todo. Entre semana no se puede hacer la colada porque no hay tiempo porque hay que salir al trabajo temprano, por eso los fines de semana se aprovecha para cocinar el quaker, la colada de máchica o el jugo hacerlo en ese momento porque el médico recomienda, a lo menos el jugo de naranja debe ser al momento sino se oxida. Pollo y siempre debe ser asado, no frito; carne no como casi.
- Denisse Barrés: Como bastante comida chatarra, frutas como manzana, uva, uva verde son las mejores. No me gustan las verduras, sólo me gustan las ensaladas, ensalada de pepino con tomate, rábano; si me encanta. La lechuga. Jugo de zanahoria es rico. Comentario: Quaker heladito con pan.

**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”**

- Jessenia Molina: Me encantan las frutas y como bastante, verduras; casi siempre. En mi casa, todos los días hay quaker, no hay día que falte.

- Johnny Barbech: Lo saludable que como sólo la sandía nomás de postre que me dan en el trabajo. Jugo de naranja, limón. Por lo general, como lo que haya. Soy más carnívoro, carne roja, pollo. Sólo de verdura, como pepino, lechuga y tomate, de ahí pare de contar. Sushi es saludable. En el trabajo si hacen jugo de guayaba, tomo cola.

- Marcelo González: Vegetales, verduras, carnes blancas

11.- ¿Me podría indicar su nivel de disposición de alimentarse en un nuevo restaurante de comida saludable ubicado en el norte (Parroquia Tarqui) de la ciudad de Guayaquil?

- Antonio Viteri: Si pero que no tenga ningún tipo de cebolla, porque sufría de asma y me daban cebolla con ajo y llantén; y eso es como ácido.

- Aurora Carrera: Yo si, yo soy a todo dar y como de todo. Lo único que no comería sería sushi.

- Denisse Barrés: Ensaladas? Asados? A la plancha y asados si como bastante, pollo asado, pescado asado. Depende de la ensalada.

- Jessenia Molina: Por el pavo si.

- Johnny Barbech: Depende de a qué te refieras con comida saludable. Me quedo con el pollo, pavo y pescado. Yo definitivamente no.

- Marcelo González: Muy dispuesto.

**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”**

12.- ¿Con qué frecuencia estarías dispuesto a consumir en el restaurante de comida saludable?

- Antonio Viteri: Sábados y domingos, por el tiempo y el trabajo.
- Aurora Carrera: Dos veces al mes porque depende del presupuesto.
- Denisse Barrés: Una vez a la semana para probar el pollo, la ensalada si tiene pepino es buena.
- Jessenia Molina: La verdad es que si es ensalada, está un poco difícil; pero por el pollo, el pavo asado puede ser, con la ensalada no me llevo. Ensalada con tomate si.
- Johnny Barbech: No.
- Marcelo González: Todos los días.

13.- ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por comida saludable?

- Antonio Viteri. Unos \$10,00
- Aurora Carrera. Calculo que me cueste \$5,00 yo los pago, si es más tendría que hacer un esfuercito más para comerlo y después invitar a mi familia cuando me paguen.
- Denisse Barrés. \$3,00 - \$4,00; dependiendo cómo esté la situación. Si es algo que me guste.
- Jessenia Molina. Nosé, lo que cueste un almuerzo podría ser; porque por ensalada. Depende también de la presentación y si es algo que me gusta, unos \$5,00
- Johnny Barbech. \$3,00. Porque no es algo que me agrade, prefiero un arroz con menestra.
- Marcelo González. Entre \$5,00 - \$10,00

**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”**

Anexo 5 Encuesta



<p>Código 000</p>

Buenos días/ tardes. Mi nombre es Nataly Janet Quintero Rovayo, represento a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil y requiero realizar un estudio de mercado con fines académicos. Su opinión es muy importante para nosotros.

CUESTIONARIO

1.- ¿En qué lugar almuerzas? RU

(1)	Hogar	1
	Fuera del hogar	2

2.- (E: MOSTRAR TARJETA #1) ¿Con qué frecuencia almuerzas fuera del hogar? RU

(2)	Todos los días.	1
	Cuatro veces a la semana.	2
	Tres veces a la semana.	3
	Dos veces por semana.	4
	Cada quince días.	5
	Cada mes.	6
	Nunca.	7

3.- (E: MOSTRAR TARJETA #2) ¿Qué tipos de alimentos prefieres consumir? RM

(3-7)			
Carnes rojas	1	Arroz de cebada, máchica, maíz	6
Carnes blancas	2	Aceite, mayonesa, salsa de tomate	7
Mariscos	3	Vegetales	8
Leche, queso, mantequilla	4	Frutas	9
Arroz, pan, papa	5		

**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”**

4.- (E: MOSTRAR TARJETA #3) ¿Qué busca al momento de visitar un restaurante? RM

(8-11)	
Sabor.	1
Variedad de platos.	2
Precio.	3
Ambiente (Comodidad, limpieza).	4
Servicio (Rapidez).	5
Cantidad.	6
Marca reconocida.	7

5.- ¿A qué restaurantes prefiere acudir para almorzar?

(12-14) _____

6.- ¿Qué le agrada de esos sitios?

(15-17) _____

7.- ¿Qué no le agrada o deben mejorar esos sitios?

(18-20) _____

8.- ¿Cuánto gasta en su almuerzo diario?

(21) _____

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”

9.- (E: MOSTRAR TARJETA #1) ¿Con qué frecuencia buscas alimentos saludables? RU

(22)	Todos los días.	1
	Cuatro veces a la semana.	2
	Tres veces a la semana.	3
	Dos veces por semana.	4
	Cada quince días.	5
	Cada mes.	6
	Nunca.	7

10.- (E: MOSTRAR TARJETA #4) ¿Qué tipo de alimentos saludables prefieres consumir?

RM (23-27)

Pollo	1	Verduras	6
Pescado	2	Frutas	7
Pavo	3	Cereales	8
Borrego	4	Lácteos bajos en grasas	9
Lomo fino	5	Hierbas aromáticas	10

(PRESENTAR EL CONCEPTO DEL RESTAURANTE)

11.- (E: MOSTRAR TARJETA #5) Presentando la escala de 1 a 5, donde 1 significa muy indispuerto y 5 significa muy dispuesto ¿Me podría indicar su nivel de disposición de alimentarse en un nuevo restaurante de comida saludable ubicado en el norte (Parroquia Tarqui) de la ciudad de Guayaquil? RU

(28)	Muy dispuesto.	5
	Dispuesto.	4
	Ni dispuesto / ni poco dispuesto.	3
	Indispuesto.	2
	Muy indispuerto.	1

**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SALUDABLE EN LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL “DELICIAS PARA TI”**

12.- (E: MOSTRAR TARJETA #1) ¿Con qué frecuencia estarías dispuesto a consumir en el restaurante de comida saludable? RU

(29)	Todos los días.	1
	Cuatro veces a la semana.	2
	Tres veces a la semana.	3
	Dos veces por semana.	4
	Cada quince días.	5
	Cada mes.	6
	Nunca.	7

13.- ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por carnes saludables (Pollo, pavo, pescado) acompañadas de cereales (Arroz, trigo, maíz) y ensaladas (Vegetales, frutas) con aderezos como vino, aceite de oliva, hierbas aromáticas y salsas varias?

(30) _____

DATOS DE CONTROL

NOMBRE DEL ENTREVISTADO/A: _____ DIRECCIÓN: _____

TELÉFONO: _____ FECHA: _____

CORREO ELECTRÓNICO: _____

(31) EDAD: **SEXO (32)**

- | | |
|-------------|--------------|
| 1. 18 a 24 | 1.-MASCULINO |
| 2. 25 a 34 | 2.-FEMENINO |
| 3. 35 a 44 | |
| 4. 45 a 54 | |
| 5. 55 ó más | |

TRABAJA: SI..... 1 NO.....2 **(33)**