

**FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE
COMIDA TIPICA NACIONAL EN BUCARAMANGA**

**LAURA CECILIA CONTRERAS QUINTERO
MIREYA MARTINEZ GUTIERREZ**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
INSTITUTO DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
GESTION EMPRESARIAL
BUCARAMANGA**

2008

**FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE
COMIDA TIPICA NACIONAL EN BUCARAMANGA**

**LAURA CECILIA CONTRERAS QUINTERO
MIREYA MARTINEZ GUTIERREZ**

**Proyecto de Grado como requisito para optar el título de
Profesional en Gestión Empresarial**

**Director
NELSON ENRIQUE MORENO GOMEZ
Ingeniero Industrial**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
INSTITUTO DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
GESTION EMPRESARIAL
BUCARAMANGA**

2008

AGRADECIMIENTOS

A Dios por darnos la fortaleza y sabiduría para alcanzar esta meta.

A nuestros Padres, Hermanos y Familiares por su apoyo incondicional, comprensión y aliento en estos años.

A nuestro director Ing. Nelson Enrique Moreno Gómez por su orientación y colaboración.

A la Universidad Industrial de Santander y en especial al INSED por permitirnos ser parte de una descendencia de triunfadores y gente productiva para el país.

Y a todas aquellas personas que de una u otra manera colaboraron para la realización de este proyecto.

LAURA CECILIA CONTRERAS QUINTERO
MIREYA MARTINEZ GUTIERREZ

CONTENIDO

	pág.
1. GENERALIDADES	1
1.1 ANTECEDENTES	1
1.1.1 Historia de los restaurantes	1
1.1.2 Comida típica colombiana	3
1.2 DIAGNÓSTICO DEL SECTOR RESTAURANTE	3
1.2.1 A nivel mundial	3
1.2.2 A nivel nacional	4
2. ESTUDIO DE MERCADOS	6
2.1 OBJETIVOS	6
2.1.1 Objetivo general	6
2.1.2 Objetivos específicos	6
2.2 DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO.	7
2.2.1 Definición de usos y especificaciones del producto	7
2.2.2 Productos o servicios sustitutos	8
2.2.3 Productos complementarios	9
2.2.4 Atributos diferenciadores del producto	9
2.3 MERCADO POTENCIAL Y OBJETIVO	10
2.3.1 Mercado potencial	10
2.3.2 Mercado objetivo	10
2.4 DEMANDA	10
2.4.1 Planteamiento del problema	10
2.4.2 Necesidades de información	12
2.4.3 Ficha técnica	13
2.4.4 Tabulación y presentación y análisis de resultados.	15
2.4.5 Estimación de la demanda	32
2.5 OFERTA	33

2.5.1 Necesidades de información	33
2.5.2 Ficha Técnica	36
2.5.3 Análisis de la situación actual de la competencia	36
2.5.4 Proyección de la oferta	40
2.6 RELACION ENTRE DEMANDA Y OFERTA	40
2.7 CANALES DE COMERCIALIZACION	41
2.7.1 Estructura de los canales actuales	41
2.7.2 Ventajas y desventajas de los canales actuales	41
2.7.3 Selección de los canales de comercialización	42
2.8 PRECIO	42
2.8.1 Análisis de precios	42
2.8.2 Estrategia de fijación de precios	42
2.9 PUBLICIDAD Y PROMOCION	43
2.9.1 Objetivos	43
2.9.2 Logotipo	43
2.9.3 Lema	44
2.9.4 Análisis de medios	44
2.9.5 Selección de medios	45
2.9.6 Estrategias publicitarias	45
2.9.7 Presupuesto de publicidad	46
2.10 CONCLUSIONES Y POSIBILIDADES DEL PROYECTO	47
3. ESTUDIO TECNICO	49
3.1 TAMAÑO DEL PROYECTO	49
3.1.1 Descripción del tamaño del proyecto	49
3.1.2 Factores que determinan el tamaño del proyecto.	49
3.1.3 Capacidad del proyecto	50
3.2 LOCALIZACIÓN	51
3.2.1 Macro localización	51
3.2.2 Micro localización	52
3.3 INGENIERIA DEL PROYECTO	54

3.3.1 Ficha Técnica del Producto	54
3.3.2 Descripción Técnica del Proceso	54
3.3.3 Diagrama de operaciones, procesos y procedimientos	55
3.3.4 Control de calidad	70
3.3.5 Recursos	80
3.3.6 Estudio de Proveedores	84
3.3.7 Distribución de planta	85
3.3.8 Logística de Distribución	85
3.4 CONCLUSIONES SOBRE LA VIABILIDAD TECNICA DEL PROYECTO	86
4. ESTUDIO ADMINISTRATIVO	88
4.1 FORMA DE CONSTITUCION	88
4.2 CONSTITUCION DE LA EMPRESA	90
4.2.1 Visión	90
4.2.2 Misión	90
4.2.3 Objetivos	90
4.2.4 Políticas	91
4.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	93
4.3.1 Organigrama	93
4.3.2 Descripción y perfil de cargos	95
4.3.3 Asignación salarial	104
5. ESTUDIO FINANCIERO	108
5.1 INVERSIÓN FIJA	108
5.1.1 Terreno	108
5.1.2 Construcciones y edificaciones	108
5.1.3 Maquinaria y Equipo	108
5.1.4 Muebles y Enseres	109
5.1.5 Equipo de Oficina	109
5.1.6 Herramientas	110
5.1.7 Total inversión fija	110
5.2 INVERSIÓN DIFERIDA.	111

5.3 INVERSIÓN DE CAPITAL DE TRABAJO	112
5.3.1 Costo de producción	112
5.3.2 Materia Prima	114
5.3.3 Mano de obra directa	130
5.3.4 Total costos de producción	131
5.3.5 Gastos de administración y ventas	132
5.3.6 Gastos financieros	132
5.3.7 Total capital de trabajo	133
5.4 INVERSIÓN TOTAL	133
5.5 FUENTES DE FINANCIACIÓN	133
5.6 COSTOS	135
5.6.1 Costos fijos	135
5.6.2 Costos Variables	135
5.6.3 Costos totales Unitarios	136
5.6.4 Precio de venta	136
5.7 PRESUPUESTO DE INGRESOS Y EGRESOS	138
5.7.1 Egresos proyectados	138
5.7.2 Ingresos proyectados	139
5.8 PUNTO DE EQUILIBRIO	140
5.9 FLUJO DE CAJA PROYECTADO	159
5.10 ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO	160
5.11 BALANCE GENERAL (PROYECTADO)	161
6. EVALUACION DEL PROYECTO	162
6.1 IMPACTO SOCIAL	162
6.2 IMPACTO AMBIENTAL	162
6.3 EVALUACION FINANCIERA	165
6.3.1 Valor presente neto	165
6.3.2 Tasa interna de retorno TIR	167
6.3.3 Periodo de recuperación	168
6.3.4 Análisis de las razones financieras	169

CONCLUSIONES	171
RECOMENDACIONES	173
BIBLIOGRAFIA	175
ANEXOS	178

LISTA DE GRÁFICOS

	pág.
Gráfico 1. Clasificación por estrato	16
Gráfico 2. Gusto por la gastronomía o comida típica	17
Gráfico 3. Conocimiento de restaurantes en Bucaramanga que se dediquen solo a comida nacional	18
Gráfico 4. Comida Favorita según el grado de importancia por región	19
Gráfico 5. Sitio adecuado para ubicar el restaurante de comida típica nacional	20
Gráfico 6. Le gustaría que en Bucaramanga se creara un restaurante de comida típica nacional	21
Gráfico 7. Preferencias en la decoración del restaurante	22
Gráfico 8. Preferencias a encontrar en el restaurante	23
Gráfico 9. Consumo promedio por persona	25
Gráfico 10. Frecuencia con la que se asiste a un restaurante	26
Gráfico 11. Número de personas con las cuales asiste al restaurante, incluido usted	27
Gráfico 12. Horario frecuente en que se asiste a un restaurante	29
Gráfico 13. Los 5 platos típicos colombianos 5 de mayor agrado	31

LISTA DE FIGURAS

	pág.
Figura 1. Canal de comercialización	41
Figura 2. Logo del restaurante	43
Figura 3. Plano Macro	51
Figura 4. Plano Micro	52
Figura 5. Diagrama de operación -I proceso de solicitud del servicio	56
Figura 6. Distribución de la planta	85
Figura 7. Organigrama	94

LISTA DE CUADROS

	pág.
Cuadro 1. Ficha técnica	13
Cuadro 2. Clasificación por estrato	16
Cuadro 3. Gusto por la gastronomía o comida típica Colombiana	17
Cuadro 4. Conocimiento de restaurantes en Bucaramanga que se dediquen solo a comida nacional	18
Cuadro 5. Comida Favorita según el grado de importancia por región	19
Cuadro 6. Sitio adecuado para ubicar el restaurante de comida típica nacional	20
Cuadro 7. Le gustaría que en Bucaramanga se creará un restaurante de comida típica nacional	21
Cuadro 8. Preferencias en la decoración del restaurante	22
Cuadro 9. Preferencias a encontrar en el restaurante	23
Cuadro 10. Consumo promedio por persona	24
Cuadro 11. Frecuencia con la que se asiste a un restaurante	26
Cuadro 12. Numero de personas con las cuales asiste al restaurante, incluido usted	27
Cuadro 13. Horario frecuente en que se asiste a un restaurante	28
Cuadro 14. Los 5 platos típicos colombianos 5 de mayor agrado	30
Cuadro 15. Estimación de la demanda	33
Cuadro 16. Ficha Técnica de la Oferta	36
Cuadro 17. Análisis de la situación de la competencia	38
Cuadro 18. Ventas de la competencia - Participación	39
Cuadro 19 Ventas de la competencia - Presupuesto anual	39
Cuadro 20. Proyección de la oferta	40
Cuadro 21. Relación demanda y oferta	40
Cuadro 22. Precio de la competencia	42

Cuadro 23. Publicidad de apertura	47
Cuadro 24. Publicidad de Operación	47
Cuadro 25. Estudio de ubicación macro proyecto	53
Cuadro 26. Estudio de ubicación micro proyecto	53
Cuadro 27. Ficha Técnica del Producto	54
Cuadro 28. Proceso solicitud del servicio	55
Cuadro 29. Proceso de compras - tiempo	57
Cuadro 30. Proceso compras de insumos - operarios	58
Cuadro 31. Proceso de preparación de alimentos	59
Cuadro 32. Proceso de preparación de alimentos por lotes y tiempos	60
Cuadro 33. Proceso de preparación del mute santandereano	61
Cuadro 34. Proceso de preparación del cabrito al horno	62
Cuadro 35. Proceso de preparación del caldo tenido con arepa	62
Cuadro 36. Proceso de preparación de la bandeja paisa	63
Cuadro 37. Proceso de preparación del albondigón	63
Cuadro 38. Proceso de preparación de la crema de frijoles	64
Cuadro 39. Proceso de preparación de la mamona y/ o ternera a llanera	64
Cuadro 40. Proceso de preparación de las hallacas	65
Cuadro 41. Proceso de preparación de la cachama asada	66
Cuadro 42. Proceso de preparación del arroz con chipichipi	66
Cuadro 43. Proceso de preparación del arroz con camarones	67
Cuadro 44. Proceso de preparación del pescado pargo rojo relleno	68
Cuadro 45. Proceso de preparación del sancocho de pataló o pescado grande de río	68
Cuadro 46. Proceso de preparación de la lechona	69
Cuadro 47. Proceso de preparación frijoles con costilla	70
Cuadro 48. Descripción de recursos físicos administrativos	81
Cuadro 49. Descripción de recursos físicos operativos	81
Cuadro 50. Insumos operativos	83
Cuadro 51. Proveedores de productos de consumo	84

Cuadro 52. Proveedores de productos generales administrativos	84
Cuadro 53. Proveedores de implantación inicial	84
Cuadro 54. Políticas de personal	91
Cuadro 55. Descripción y perfil del Contador	95
Cuadro 56. Descripción y perfil del Gerente	96
Cuadro 57. Descripción y perfil de la Secretaria Auxiliar Contable	97
Cuadro 58. Descripción y perfil del Chef	98
Cuadro 59. Descripción y perfil del Auxiliar de Cocina	99
Cuadro 60. Descripción y perfil de la cajera	100
Cuadro 61. Descripción y perfil del Mesero	101
Cuadro 62. Descripción y perfil del Domiciliario y/o mensajero	102
Cuadro 63. Descripción y perfil del Auxiliar de Cefeteria	103
Cuadro 64. Asignación salarial	104
Cuadro 65. Porcentajes para el cálculo de prestaciones sociales	105
Cuadro 66. Porcentajes para el cálculo de seguridad social	105
Cuadro 67. Porcentaje de cotización según “Factor riesgo”	106
Cuadro 68. Aportes parafiscales	107
Cuadro 69. Construcciones y edificaciones	108
Cuadro 70. Maquinaria y equipo	108
Cuadro 71. Muebles y enseres	109
Cuadro 72. Equipo de oficina	109
Cuadro 73. Herramientas	110
Cuadro 74. Total inversión fija	110
Cuadro 75. Depreciación	111
Cuadro 76. Inversión diferida	111
Cuadro 77. Lista de precios de insumos	112
Cuadro 78. Materia prima de la bandeja paisa (8 platos)	115
Cuadro 79. Materia prima del albondigón (8 platos)	116
Cuadro 80. Materia prima de la crema de frijoles (8 platos)	117
Cuadro 81. Materia prima del mute santandereano (10 platos)	117

Cuadro 82. Materia prima del cabrito al horno (8 platos)	118
Cuadro 83. Materia prima del caldo tenido con arepa (8 platos)	118
Cuadro 84. Materia prima de la mamona o ternera a la llanera (100 platos)	119
Cuadro 85. Materia prima de las hallacas (40 unidades)	119
Cuadro 86. Materia prima de la cachama asada (1 plato)	120
Cuadro 87. Materia prima del arroz con chipichipi (8 platos)	120
Cuadro 88. Materia prima del arroz con camarones (8 platos)	121
Cuadro 89. Materia prima del pescado pargo rojo relleno (8 platos)	122
Cuadro 90. Materia prima de la lechona (50 platos)	123
Cuadro 91. Materia prima de los frijoles con costilla (10 platos)	123
Cuadro 92. Materia prima del sancocho de pataló (8 personas)	124
Cuadro 93. Materia prima del jugo de mora (1 vaso)	124
Cuadro 94. Materia prima de jugo de Papaya (1 vaso)	124
Cuadro 95. Materia prima de jugo de curuba (1 vaso)	125
Cuadro 96. Materia prima de jugo de Fresa (1 vaso)	125
Cuadro 97. Materia prima de jugo de Mango (1 vaso)	125
Cuadro 98. Materia prima del postre de manzana (8 porciones)	126
Cuadro 99. Materia prima del postre de las tres leches (8 porciones)	126
Cuadro 100. Materia prima del postre de fresa (8 porciones)	127
Cuadro 101. Materia prima del postre tiramisú (8 porciones)	127
Cuadro 102. Materia prima del postre panelitas de coco (8 porciones)	128
Cuadro 103. Materia prima del capuchino (1 porción)	128
Cuadro 104. Materia prima del frappe (1 porción)	128
Cuadro 105. Materia prima de helado	129
Cuadro 106. Refrescos	129
Cuadro 107. Resumen de costo de materia prima	129
Cuadro 108. Liquidación de costo MOD	131
Cuadro 109. Total costo de producción	131
Cuadro 110. Gastos de administración y ventas	132
Cuadro 111. Total capital de trabajo	133

Cuadro 112. Total inversión	133
Cuadro 113. Amortización de préstamo	134
Cuadro 114. Costos fijos	135
Cuadro 115. Costos variables	135
Cuadro 116. Precio unitario	136
Cuadro 117. Lista de precios de venta	136
Cuadro 118. Egresos por venta de comida en los cinco primeros años	139
Cuadro 119. Ingresos por venta de comida en los cinco primeros años	140
Cuadro 120. Proyección de precio de venta	140
Cuadro 121. Ingresos proyectados	140
Cuadro 122. Flujo de caja proyectado	159
Cuadro 123. Estado de resultados proyectado	160
Cuadro 124. Flujo de caja neto	166
Cuadro 125. Valor presente neto	167
Cuadro 126. Periodo de recuperación	168

LISTA DE ANEXOS

	pág.
Anexo A. Encuesta de Opinión	179
Anexo B. Decreto 3075 de 1997	182
Anexo C. Norma Técnica NTS USNA Sectorial Colombiana 002	192

RESUMEN

TITULO: FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA TÍPICA NACIONAL EN BUCARAMANGA*

AUTORES: CONTRERAS QUINTERO, Laura Cecilia
MARTINEZ GUTIERREZ, Mireya**

PALABRAS CLAVES: Factibilidad, restaurante, típico, estratos

DESCRIPCIÓN

Este estudio se llevó a cabo para evaluar la viabilidad económica de crear un restaurante de comida típica colombiana en la ciudad de Bucaramanga.

Para desarrollar esta investigación, se realizó encuestas a la población que potencialmente serían los usuarios de este servicio, haciéndose una caracterización por estratos que posiblemente más frecuentaran este tipo de restaurantes, con una participación de cada estrato de la siguiente manera: estrato tres el 62%, estrato cuatro 28%, estrato cinco 5% y estrato seis 5%; de los cuales el 92% le gustaría que se creara un restaurante en donde pudieran acudir y encontrar todos los productos de la gastronomía más destacada en Colombia como Antioquia, Costa Atlántica, Llanos Orientales, Tolima y Santander en un mismo lugar.

Se realizó estudio legal, técnico, ambiental, financiero y de mercados correspondientes, con el fin de diseñar estrategias de mercadeo, técnicas de administración, prospectiva financiera, hábitos ambientales que promocionen e inquieten a conocer la nueva alternativa planteada en este proyecto, también se conformó la estructura administrativa que dará a la empresa los lineamientos de funcionamiento organizacional.

El proyecto tiene una inversión de \$752.595.865, arrojando como resultado un VPN de \$578.975.446, una TIR 58%. En la evaluación del proyecto se estimó la positiva viabilidad del proyecto, argumentando en su impacto social y económico.

En conclusión analizando los resultados de cada uno de los estudios, se puede afirmar la viabilidad del proyecto en el mercado y en definitiva es recomendable.

* Proyecto de Grado

** Instituto de Educación a Distancia, INSED. Gestión Empresarial. Director: Ing. NELSON ENRIQUE MORENO GOMEZ.

SUMMARY

TITLE: FEASIBILITY FOR THE CREATION OF RESTAURANT OF TYPICAL FOOD NATIONAL IN BUCARAMANGA*

AUTHORS: CONTRERAS QUINTERO, Laura Cecilia
MARTINEZ GUTIERREZ, Mireya**

KEYWORDS: Feasibility, restaurant, typical, strata.

DESCRIPTION

This study was carried out to evaluate the viability economic to create a Colombian restaurant of typical food in the city of Bucaramanga.

In order to develop this investigation, was made surveys to the population that potentially serian the users of this service, making one characterization by strata of people that possibly frequent this type of restaurants, with a participation of each strata of the following way: three stratum 62%,four stratum 28%five stratum 5% and six stratum 5%; of which 92% it would like a restaurant where they will could go and find all products of the outstanding gastronomy in Colombia, typical food of Antioch, Atlantic Coast, zone east, Tolima and Santander in a same place.

The study was legal, technical, environmental, financial, with the purpose of designing strategies of marketing, techniques of administration, financial and ambient used in this project, too the administrative structure that will give to the company the lineaments of organizational operation.

The project has an investment of \$752.595.865, throwing like result a VPN of \$578.975.446, a TIR 58%. In the evaluation of the project, the result was positive, the social impact and economic can be big.

In conclusion analyzing the results of each one of the studies, the viability of the project in the market is really recommendable.

* Draft Grade

** Institute of Distance Education, INSED. Business Management. Director: Ing. NELSON ENRIQUE GOMEZ MORENO.

GLOSARIO

ALIMENTO: producto natural o elaborado, sólido o líquido que contiene uno o varios de los nutrientes que el organismo humano precisa para desarrollar sus funciones vitales.

ALIMENTACION Y CALIDAD: se define como el conjunto de características que hacen agradable, apto y seguro para el consumidor. La calidad es la totalidad de los hechos y características de un alimento, que tiene que ver con la capacidad de dar satisfacción a las necesidades definidas por el comensal.

DIETA: conjunto de sustancias alimentarias que se ingieren formando hábitos o comportamientos nutricionales.

CONTROL DE CALIDAD: comprobación de que un bien de consumo se halla dentro de los márgenes de tolerancia y de calidad preestablecidos.

DIAGRAMA: representación gráfica de la sucesión de hechos o fases que se representan al aplicar un método de trabajo.

INSUMOS: bienes y servicios que añaden al proceso productivo las unidades económicas y que, con el trabajo de los empleados y el apoyo de las máquinas, son transformados en otros bienes o servicios con un valor agregado mayor.

INVERSIÓN: es la aplicación de recursos económicos a una actividad determinada con el fin de obtener ganancias en un futuro.

NUTRICIÓN: proceso biológico en el que los organismos asimilan los alimentos y los líquidos necesarios para el funcionamiento, el crecimiento y el mantenimiento de sus funciones vitales. Existen cinco grupos de nutrientes que son vitaminas, minerales, proteínas y grasas.

LICENCIA: reconocimiento de carácter oficial, es el acto administrativo expedido por una institución, autorizando ofrecer un servicio.

PROCESO: conjunto de recursos, tiempo y productos que estructuran los componentes, y que mediante una gestión facilitan la operación del proyecto y el alcance de los logros.

SALARIO: dinero generalmente mensual, que recibe un trabajador por los servicios que presta en una institución, empresa, etc.

1. GENERALIDADES

1.1 ANTECEDENTES

La palabra restaurante esta enfocada en la creación de procesos alimenticios para ser consumidos por el ser humano. Desde tiempos atrás esta actividad ha venido siendo utilizada como una de las mejores fuentes de ingresos en la mayoría de los países, ya que mediante la creación de estos, la gente ha logrado una mejor estabilidad económica y social.

1.1.1 Historia de los restaurantes. La palabra restaurante proviene del francés “restaurants” que significa “restaurativo”, refiriéndose a la comida que se ofrecía en esa época (un caldo de carne). La palabra se extendió por toda Europa. En algunos países se modifica a "Restoran", "Restaurante" o "Restauracja" (en Polonia). El primer restaurante francés se fundó en 1765, y en Londres en 1873.¹

Todo comenzó con el origen de los procesos gastronómicos que se dieron inicios en Grecia con reuniones que se realizaban para hacer tertulias entre los filósofos para tratar diversos temas entre esos la gastronomía, “solamente entonces, la gastronomía alcanzó unas características bastante definidas”².

A medida que trascurrió el tiempo se generó la necesidad de llevar a cabo todas estas creaciones de la culinaria a diversidad de paladares, con el cual se establecieron lugares donde la gente se acercaba a saborear los grandes inventos o platos desconocidos jamás probados.

¹ <http://ennadablog.blogspot.com/2006/02/origen-de-la-palabra-restaurante.html>

² http://www.pedropalmer.com/new/Contenido/Editorial_P1.htm#

A través de diversas necesidades esto se fue expandiendo por todo el mundo, en donde se establecieron academias de estudios gastronómicos, cada uno como tal con especialidades de acuerdo a las preferencias y tradiciones del mercado, ganando reconocimientos, prestigio y desde luego ofreciendo calidad.

Con el paso del tiempo estos pequeños establecimientos se fundamentaron y crecieron de forma sorprendente hasta llegar a ser empresas destacadas del mundo como lo es “Mcdonalds”, quien a mediados de los años 70 se convirtió en uno de los restaurantes de comida rápida mas reconocidos a nivel mundial, hoy en día se encuentra en más de 30 países.

“La gastronomía colombiana también se encuentra en evolución, es la mejor manera de llevarla al mundo y presentar con orgullo cada ingrediente y los platos por región.”³ Esto representa que cada día el paladar de más colombianos conocen la variedad de productos típicos destacados del país.

En Colombia también existen restaurantes destacados como lo es la organización “LEO-KATZ” que agrupa lo mejor de las comidas nacionales e internacionales, también esta la “Fragata” ubicado en Medellín, y otro por destacar es el “Corral” con gran variedad de puntos en toda Colombia.

Santander con su amplia diversidad turística tiende a ser un departamento considerablemente visitado por personas de otras regiones de Colombia y turistas extranjeros. Una de las zona santandereana mas visitada, es el sector de San Gil por su Parque Gallineral, también es representativo el parque cultural de Chicamocha, quien a sus visitantes ofrece una buena variedad de platos representativos de la región.

³ <http://www.eluniversal.com.co/noticias/suplementos>

1.1.2 Comida típica colombiana. Para nadie es un secreto que la culinaria Colombiana es una muestra de diversidad y creatividad. Los sancochos, tamales, arepas, carnes, arroces y ensaladas cumplen con los más selectos paladares, por lo que hay varias personas empeñadas en darle el lugar que la comida nacional se merece respetando su esencia, tradición y sabor.

“No cabe duda que esta cocina había sido olvidada por los chef por mucho tiempo. Mucha gente la ignoraba y prefería otro tipo de platos extranjeros, afortunadamente la tradición se sigue en las casas y con personas que no renunciaron a su herencia. Hoy es distinto, se encuentra un interés especial de parte de comensales, empresarios y cocineros en darle el lugar que siempre se ha merecido.

1.2 DIAGNÓSTICO DEL SECTOR RESTAURANTE

1.2.1 A nivel mundial. Los restaurantes hacen parte fundamental de la economía mundial. Uno de los principales restaurantes que aportan fuertemente a la estabilidad de la economía mundial es McDonalds, debido a que esta “compañía estadounidense aumentó sus ventas un 7,7% en los restaurantes abiertos en los últimos 13 meses durante el mes de mayo, gracias a la demanda en algunos mercados europeos como Reino Unido, Francia y Australia. Las ventas en el extranjero han estado superando ampliamente a los resultados en EE UU, que ha promocionado fuertemente su menú de precios bajos durante la actual desaceleración económica en el país. Así, las ventas comparables de McDonalds subieron un 4,3% en Estados Unidos, un 9,6% en Europa y un 9,7% en la división Asia/Pacífico, Medio Oriente y África⁴.

“Durante los años 2007–2008 se han producido subidas de precios de los alimentos a nivel mundial provocando una crisis alimentaria en las regiones más

⁴ <http://www.monografias.com/trabajos20/mcdonalds/mcdonalds.shtml>

pobres del mundo. Una de las causas del aumento de los precios de alimentos a nivel mundial es la creciente demanda por biocombustibles en países desarrollados y la creciente demanda por la clase media, que está en aumento en poblaciones de Asia, quienes han variado sus hábitos alimenticios, exigiendo mayor variedad y más carne en sus dietas, provocando una demanda mayor de recursos agrícolas.

Asimismo, el aumento continuo del precio del petróleo ha aumentado los costos de los fertilizantes y el costo de transporte de los productos. Estos factores, unidos a la caída de las reservas de alimentos en el mundo y la inestabilidad producida por especulaciones del mercado de acciones han contribuido a aumentos a nivel mundial de los precios de los alimentos”⁵.

1.2.2 A nivel nacional. El sector alimenticio representa una buena parte de la economía nacional, por lo tanto esta ha influido poderosamente en ella. Para principios de la década de los noventa representaba una cuarta parte del total de la producción bruta industrial y generando una sexta parte del empleo en el sector industrial en Colombia, lo que demuestra su importancia a nivel macroeconómico para el país⁶.

Cada año este sector de la economía en Colombia releja crecimiento, ya que en el primer semestre del año 2006 “La producción de alimentos se elevó en 7,07 por ciento cuando en 2005 lo había hecho en apenas 1,76 por ciento”. En el segundo semestre de este mismo año, fue el comercio, restaurantes y hoteles con 12,3 por ciento”⁷.

⁵ [http://es.wikipedia.org/wiki/Crisis_alimentaria_mundial_\(2007-2008\)](http://es.wikipedia.org/wiki/Crisis_alimentaria_mundial_(2007-2008))

⁶ <http://www.monografias.com/trabajos/secalimcolomb/secalimcolomb.shtml?relacionados>

⁷ <http://www.skyscraperlife.com/noticiasco/5381-la-economia-colombiana-crecio-6-8-por-ciento-en-el-2006-a.html>

Según el DANE en su informe indicó que en el año 2007 uno de los sectores económicos que crecieron por encima de PIB nacional fue el de los restaurantes y hoteles con un (10,40%).⁸

“En Bucaramanga la cantidad de restaurantes es sobresaliente, ya que en la actualidad cuenta con 562 restaurantes, de los cuales 66 venden algún plato de comida típica nacional, pues cada uno se centra en una especialidad diferente”⁹. Dentro de los sitios más visitados son: Tejaditos, Restaurante puerta del sol, Mercagan, Viejo Chiflas, Tony, entre otros.

A los bumangueses les agrada la gastronomía colombiana en general, ya que normalmente consumen comida típica de los departamentos de: Santander, Antioquia, Costa Atlántica, Llanos Orientales y Tolima entre otras, estas son las preferidas.

Razón por la cual este proyecto se centra en la creación de un restaurante de comida típica nacional de los departamentos más reconocidos nacionalmente por su exquisita gastronomía, con el fin de deleitar el gusto de todos los bumangueses, colombianos y extranjeros en general todos los que visiten el restaurante

⁸ <http://www.institutoesperanto.com.ar/2008/03/28/economia-colombiana-crecio-el-752-por-ciento-en-2007-el-mas-alto-en-30-anos/>

⁹ <http://w3.icfes.gov.co/sree/ktmlite/files/uploads/Restaurantes.doc>

2. ESTUDIO DE MERCADOS

2.1 OBJETIVOS

2.1.1 Objetivo general. Realizar un estudio de mercados que permita identificar las variables asociadas a la oferta y demanda de la comida típica nacional en la ciudad de Bucaramanga.

2.1.2 Objetivos específicos

√ Describir cuales son los gustos o hábitos alimenticios de la población para la comida nacional con el propósito de conocer el menú preferido al momento de escoger un alimento según el gusto.

√ Definir las condiciones con las que cuenta la población de Bucaramanga en cuanto a la demanda de consumir productos de la gastronomía nacional de los departamentos significativos, a través de un estudio realizado mediante encuesta a estratos tres, cuatro, cinco y seis de esta ciudad, cuyo resultado garantice como buena opción la creación de un restaurante de comida nacional.

√ Identificar cual es la oferta de la comida nacional para los habitantes de Bucaramanga a través de la información obtenida de las encuestas realizadas, con el fin de determinar si la creación de este restaurante cumple con las características requeridas según las exigencias del mercado.

√ Encontrar cuales canales de distribución son los acertados para el ofrecimiento de este servicio a través de la técnica de la observación en los establecimientos ya conformados que ofrezcan el mismo servicio.

√ Diseñar la variable precio para el ofrecimiento de productos alimenticios de la comida nacional en Bucaramanga, con el fin de establecer la mejor alternativa respecto a esta variable, que permita mejorar la competencia en este sector de los restaurantes.

√ Crear una excelente imagen en la publicidad y promoción con el objeto de ser competitivos en precios, productos, servicio y dar a conocer el restaurante en toda la ciudad, para adquirir beneficios y reconocimiento en la estimulación de los clientes en el deseo de ingresar a deleitarse con los platos típicos de las regiones destacadas de Colombia.

2.2 DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO.

2.2.1 Definición de usos y especificaciones del producto. La creación de un restaurante de comida típica nacional ha sido establecida para ofrecer gran variedad de productos de los departamentos más destacados en la gastronomía colombiana; de acuerdo a los gustos y favoritismos de la población objetivo de Bucaramanga de los estratos tres, cuatro, cinco y seis de la ciudad.

Por esta razón, la idea primordial al desarrollar este estudio, se centra en el inconformismo de la población objetivo, como se detectó en la encuesta realizada, donde el 100% de las 352 personas encuestadas manifestó que le gustaría encontrar un sitio de solo comida típica nacional, y poder hallar un restaurante con suficientes alimentos típicos nacionales para satisfacer sus gustos y preferencias.

Este producto se ofrece con lo reglamentado por el INVIMA conservando la originalidad y sabor de cada plato típico según la región; las zonas del país que se destacaran en este restaurante son: Antioquia, Costa Atlántica, Tolima, Llanos Orientales y desde luego lo sobresaliente de la comida Santandereana.

REGIÓN	PLATOS TÍPICOS
SANTANDER	<ul style="list-style-type: none"> * Mute Santandereano * Cabrito al horno * Caldo teñido con arepa
ANTIOQUIA	<ul style="list-style-type: none"> * Bandeja paisa * Albondigón, arroz con pollo o chorizo * Crema de frijoles,
LLANOS ORIENTALES	<ul style="list-style-type: none"> * Mamona (ternera a la llanera). * Hallacas, * Cachama asada o sudada
COSTA ATLANTICA	<ul style="list-style-type: none"> * Arroz con chipi-chipi, * Arroz con camarones, * Pargo rojo relleno,
TOLIMA	<ul style="list-style-type: none"> * Lechona * Frijoles verdes con costilla. * Sancocho de pataló

2.2.2 Productos o servicios sustitutos. Los productos y servicios sustitutos que serian competencia para el restaurante son los establecimientos de comida rápida ya sea en un lugar específico o puesto de comida callejera.

Otro sustituto se observa con los restaurantes de comida típica china, o de otros países que le pueda agradar a la población objetivo.

También se observa que los restaurantes de comida internacional son otra opción de competencia por el cual los clientes se pueden inclinar por este menú.

2.2.3 Productos complementarios. Los productos complementarios de este restaurante será la diversidad de postres que tendrá a disposición en la carta de pedidos.

También habrá disponibles juegos infantiles para que los niños menores de 10 años cuenten con un entretenimiento adicional antes o después de consumir los productos ofrecidos por el restaurante.

En la parte de la sección social se tendrá a disposición de los clientes licor con variedad de marcas, para los diferentes eventos familiares, de negocios, entre otros.

Para finalizar y recrear el ambiente se instalará música ambiental de fondo con el fin de que exista audición relajante a la hora de consumir los productos.

2.2.4 Atributos diferenciadores del producto. Uno de los factores diferenciadores del restaurante es que tendrá una distribución locativa de los productos los cuales estarán ubicados a través de stand por regiones y con un amplio personal de alta calidad dispuesto a atenderlos con la mejor amabilidad y calidad del servicio.

Esta distribución en stand tiene como propósito; que los clientes tengan la facilidad de escoger qué? cuál? plato desea consumir.

También estará ubicado a manera de stand un café, en donde se ofrecerán productos cuya base es el café; como:

√ Capuchino

- √ Frappé
- √ Café con licor

Otros servicios complementarios con los que contará el restaurante son: Parqueadero y domicilio a donde el cliente lo requiera.

Además este será el único restaurante en Bucaramanga que contará con gran variedad de especialidades de la gastronomía nacional.

2.3 MERCADO POTENCIAL Y OBJETIVO

2.3.1 Mercado potencial. El mercado potencial para el desarrollo del proyecto es la población local, regional y turistas nacionales e internacionales.

2.3.2 Mercado objetivo. El mercado objetivo inicialmente es la población de Bucaramanga en los estratos tres, cuatro, cinco y seis, con mayor capacidad económica que garantiza frecuencia a la visita de restaurantes para consumir este tipo de productos.

2.4 DEMANDA

2.4.1 Planteamiento del problema. El sector de los restaurantes ha logrado mantenerse en la búsqueda de “nuevos inversionistas y una tendencia a que el sector gastronómico sea formal e innovador, impulsaron las ventas del sector en el 2006.

La industria gastronómica en Colombia saborea un buen momento. Para comenzar, en el 2006 las ventas llegaron a 5,2 billones de pesos, de acuerdo con un estudio que hizo el Centro Nacional de Consultoría para la Asociación

Colombiana de la Industria Gastronómica, ACODRES. A esto se suma que para el 2008 se prevé un crecimiento en ventas de 7.3 por ciento.

De acuerdo con el DANE, en el año 2008 el 6,71 por ciento de la canasta familiar de los colombianos corresponde a comida fuera del hogar y el 4,98 por ciento a comida en restaurantes. Los servicios de restaurantes y hoteles mostraron el año pasado un crecimiento del 7,57 por ciento.”¹⁰

A medida que pasa el tiempo este sector se incorpora con demanda cada día amplio y fuerte, lo cual le permite mantenerse firme en el mercado.

La calidad de los productos que se están ofreciendo actualmente debe empezar a incursionar en marcar la diferencia de lo repetitivo y tradicional para los clientes, ya que cada vez estos son exigentes en el momento de consumir los alimentos.

Los santandereanos cada día se interesan por conocer a fondo de los productos nacionales, esto permite saber que la tendencia esta enfocada en que por lo menos los fines de semana asistan a un restaurante a la hora del almuerzo; frecuentando sitios tradicionales, y consumiendo productos cotidianos en la canasta familiar.

En la actualidad los restaurantes orientados a la población objetivo ofrecen platos alimenticios de elevado precio, lo que hace que las personas se dirijan a establecimientos que ofrecen productos cotidianos, los cuales cuentan con precios más cómodos, logrando conquistar un número significativo de clientes.

De acuerdo a lo anterior se hace necesario realizar una investigación de mercado que permita hacer medición de los comportamientos, hábitos, necesidades, gustos, preferencias, nivel de aceptación y nivel de compra entre otros, para los

¹⁰ http://www.portafolio.com.co/port_secc_online/porta_econ_online/2007-05-11/ARTICULO-WEB-NOTA_INTERIOR_PORTA-3505975.html

habitantes de la población objetivo que corresponde a los estratos tres, cuatro, cinco y seis de Bucaramanga.

2.4.2 Necesidades de información. A continuación se especifica la información que se requiere:

- √ Determinar cuales son los platos típicos de las regiones que le agradan al paladar de la población objetivo.
- √ Estratificar el mercado potencial con el cual se va hacer el estudio.
- √ Cuantificar que tan grande es la demanda con la que la creación de este restaurante tendría disponible para su funcionamiento.
- √ Verificar que tan amplia es la competencia con relación a comida típica colombiana en un solo restaurante.
- √ Verificar si el mejor canal de distribución es el normalmente usado, de productores directamente a consumidores.
- √ Conocer los límites de precio promedio que el consumidor esta dispuesto a pagar por el producto.
- √ Clasificar las diversas formas de publicidad que se pueden ofrecer para el lanzamiento y sostenimiento del restaurante.

2.4.3 Ficha técnica

Cuadro 1. Ficha técnica

TIPO DE INVESTIGACIÓN	<p>Descriptiva: se utilizará esta clase de investigación ya que a través de esta se puede identificar datos de conducta, actitudes, comportamiento social, preferencias de consumo, gustos, costumbres, frente a la población objeto, con la técnica de la encuesta para la recolección de información y desde luego investigación en documentos ya elaborados para llegar a datos claves en el proceso del estudio.</p> <p>Explorativo: Este otro tipo de investigación se llevará a cabo con el fin de llegar a un nivel de conocimiento que se pueda fundamentar en la formulación de hipótesis de primer grado (empíricas) y de segundo grado (recolección de información escrita) que sean relevantes para el previo estudio, ya que con el conocimiento obtenido por el tipo de investigación descriptivo junto con el explorativo se logrará encontrar datos precisos en el conocimiento del proyecto a implementar.</p>
MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	<p>Observación: este método es clave en el proceso porque a través de él, se puede llegar a resultados de una forma objetiva, se plantean estrategias de manera sistemática, y la información que se debe tener como investigador debe ser fundamentada en conocimiento profundo de lo que se esta investigando, es decir este método permite hacer concepciones objetivas a través de la información ya estudiada y analizada.</p> <p>Análisis: Para llegar a datos reales es necesario utilizar este método, ya que con esta investigación se pretende llegar a resultados concretos detal manera que permitan identificar las causas y los efectos del proyecto de investigación con el proceso analítico de los resultados que ya se obtendrán en esta etapa.</p> <p>Síntesis: A través de este método se llegará a los elementos claves de la investigación para proceder a dar conclusiones de manera explicativas a partir de lo estudiado y analizado.</p>

Continuación Cuadro 1.

<p>FUENTES DE INFORMACIÓN</p>	<p>Primarias: esta información se va ha obtener a través de una encuesta que consta de un cuestionario para verificar la información de la población.</p> <p>Secundarias: Esta información será suministrará de la Asociación Colombiana de Restaurantes (ACODRES) quines muestran los últimos reportes de la gastronomía nacional junto con los restaurantes, en su durabilidad, reglas, practicas de manufactura, y e datos pertinentes al estudio. Y también se sacará de libros, trabajos de grado, Internet y consulta a entidades públicas o privadas.</p>
<p>RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN</p>	<p>La recolección de información se realizará a través de una encuesta que se hará a la población objetivo.</p>
<p>INSTRUMENTO DE MEDICIÓN</p>	<p>Este instrumento de medición será el cuestionario estructurado que contará de 13 preguntas.</p>
<p>MODO DE APLICACIÓN</p>	<p>La aplicación del instrumento se realizará a través de la encuesta directa con la población objetivo, ubicados en los puntos estratégicos de mayor transito de la misma.</p>
<p>DEFINICIÓN DE LA POBLACIÓN</p>	<p>Este estudio se llevará a cabo con los estratos tres, cuatro, cinco y seis de la población de Bucaramanga.</p>

Continuación Cuadro 1.

PROCESO DE MUESTREO	<p>Para el cálculo de la muestra se gestiona a través del último dato registrado por el DANE en el censo de 2006.</p> <p>Fórmula:</p> <p>$n = \text{Tamaño de la muestra} = 384$</p> <p>$N = \text{Población total} = 330.273$</p> <p>$e = \text{margen de error} = 0.95$</p> <p>$z = 1.96$</p> <p>$n = Z^2 * N * p * q / e^2 (N - 1) + Z^2 * p * q$</p> <p>$n = 383.87 = 384$</p>
MARCO MUESTRAL	<p>El total de la población de estratos tres, cuatro, cinco y seis es de: tres: 203.244 (61.54%), cuatro: 96.542 (29.23%), cinco: 15.243 (4.62%), seis: 15.243 (4.62%), para un total de: 330.273 habitantes.¹¹</p>
ALCANCE	<p>Esta investigación solo se realizará a las personas que pertenezcan a estratos tres, cuatro, cinco y seis de Bucaramanga, sin tener en cuenta las poblaciones cercanas</p>
TIEMPO DE APLICACIÓN	<p>El tiempo estimado para la recolección de la información a través de la encuesta es partir del 25 al 02 de Abril de 2008.</p>

2.4.4 Tabulación y presentación y análisis de resultados.

a) Tabulación y presentación

✓ Clasificación según el estrato socioeconómico al que pertenecen

En la encuesta aplicada quienes mas contestaron la encuesta pertenecen al estrato tres con un porcentaje del 47% (véase Cuadro 2 – Grafico 1), siguiendo los estratos tres y cinco, con valores del 18% respectivamente, y en el estrato seis

¹¹ Censo DANE Diciembre 2005 – Febrero 2006

con una frecuencia de 67 personas encuestas, con el porcentaje de 17%, siendo muestra que existe respuestas variedad según las preferencias por los estratos.

Cuadro 2. Clasificación por estrato

ESTRATO	fi	PROMEDIO	hi
Tres	180	85	47%
Cuatro	68	12	18%
Cinco	69	12	18%
Seis	67	11	17%
Total	384	121	100%

Gráfico 1. Clasificación por estrato



√ **Gusto por la comida típica de regiones colombianas**

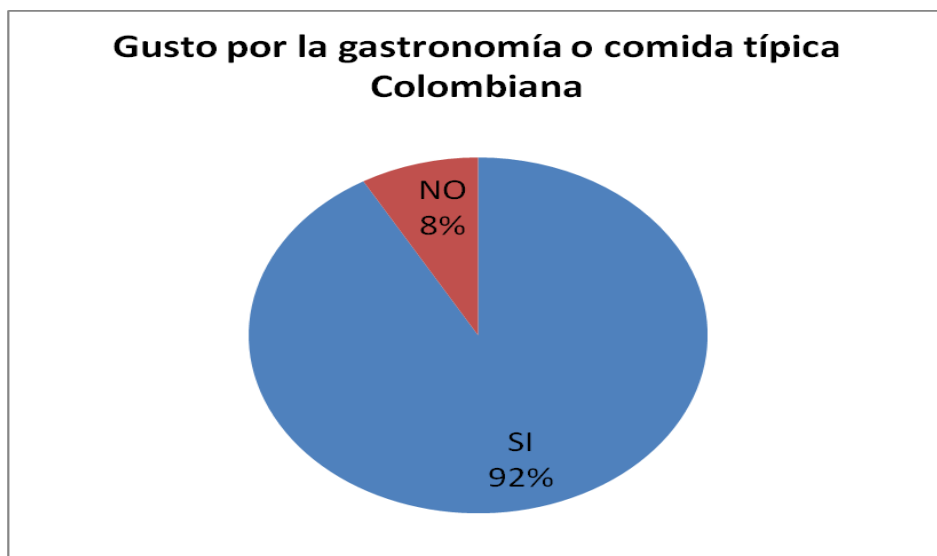
En la población objetivo según los resultados de la encuesta realizada el 92% le agrada la gastronomía típica nacional, (véase Cuadro 3 – Grafico 2), por el contrario tan solo el 8% de los encuestados manifestó poco agrado por la comida nacional, se puede decir que este porcentaje es bajo comparado con los de la respuesta positiva, debido en los bumangueses en general prefieren esta clase de comida porque es variada, se cuenta con sabores originales y se cree que es

importante cultivar y saborear los diferentes menús de algunos departamentos del país.

Cuadro 3. Gusto por la gastronomía o comida típica Colombiana

RESPUESTAS	Fi	hi
SI	352	92%
NO	32	8%
Total	384	100%

Gráfico 2. Gusto por la gastronomía o comida típica



✓ **Conocimiento de otros restaurantes que se dediquen a ofrecer comida típica nacional de varios departamentos a la vez.**

El resultado que arrojó la aplicación de la encuesta, se descubre que en la población objetivo aun existe confusión o no saben con exactitud cuales son las especialidades de los restaurantes que en la actualidad están posicionados, según estos resultados el 9% (Véase Cuadro 4 – Grafico 3) afirma que existe un restaurante con las características planteadas para el proyecto en estudio, por lo que dicen que estos podrían ser: Gran Hipopótamo, Viejo Chiflas, Señora Bucaramanga, El Tony entre otros.

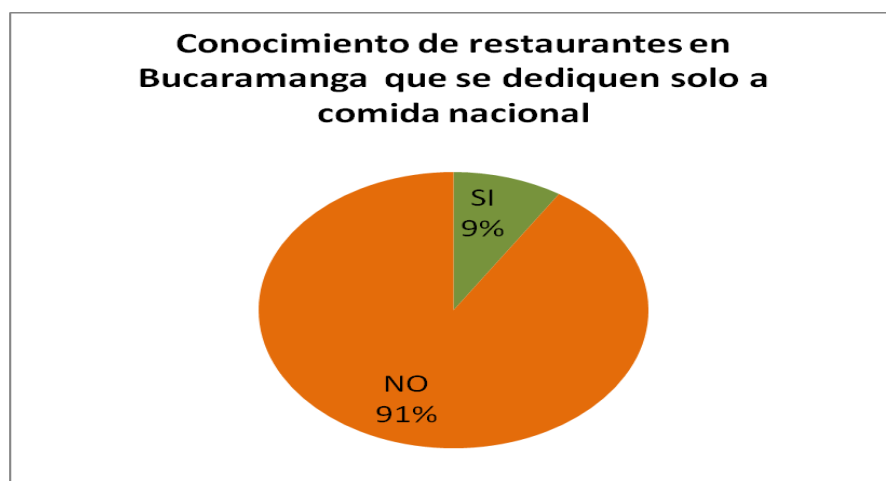
Como se sabe cada uno de estos restaurantes cumple una función en especial en la gastronomía, unos se dedican a comida santandereana únicamente, otros a desayunaderos, otros a alimentos habituales (corrientazos) en fin se puede mencionar que la población desconoce las especialidades de los restaurantes.

Sin embargo el 91% de esta población encuestada manifestó que establecimientos con las características planteadas, y con la variedad del menú de las diferentes regiones colombianas en un solo lugar no tienen conocimiento que exista en la ciudad, siendo esto una oportunidad viable para la creación del restaurante, pues podría ser único y original en Bucaramanga.

Cuadro 4. Conocimiento de restaurantes en Bucaramanga que se dediquen solo a comida nacional

RESPUESTAS	fi	hi
SI	32	9%
NO	320	91%
Total	352	100%

Gráfico 3. Conocimiento de restaurantes en Bucaramanga que se dediquen solo a comida nacional



√ **Comida preferida según la importancia por regiones siendo 5 la importante y 1 el menos**

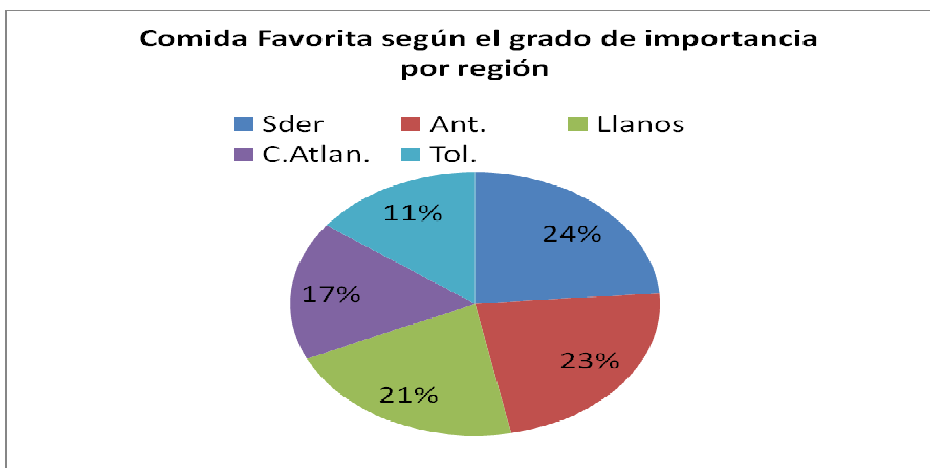
La clase de comida típica preferida se estableció en los departamentos de los Santanderes, Llanos Orientales y Antioquia con un valor de 24%, 21% y 23% respectivamente. (Véase Cuadro 5 - Grafico 4) esto quiere decir que según las respuestas de la población objetivo en lo que se debería enfatizar para la preparación de platos serían de estos tres departamentos ya mencionados.

A estos también le sigue la comida de Costa Atlántica y tolimense, ya que cuentan con un porcentaje del 17% y 11% de total de las respuestas, lo cual implica que en ellas es importante tenerlas en cuenta a la hora de preparar los menús.

Cuadro 5. Comida Favorita según el grado de importancia por región

REGIONES	5	4	3	2	1	fi	hi
Santander	135	90	90	52	50	417	24%
Antioquia	128	73	74	75	58	408	23%
Llanos orientales	99	81	71	83	41	375	21%
Costa atlántica	38	65	46	107	43	299	17%
Tolima	0	88	61	88	24	261	11%
Totales	400	397	342	405	216	1760	100%

Gráfico 4. Comida Favorita según el grado de importancia por región



✓ **Posible lugar donde podría quedar ubicado el restaurante**

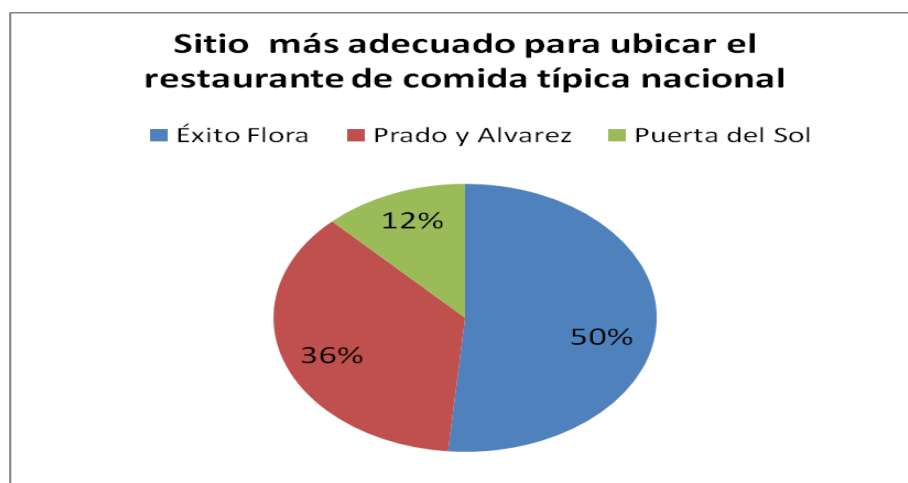
La mejor ubicación de este restaurante según la encuesta aplicada se observa que este quedaría ubicado al frente del ÉXITO (Vivero la Flora), con un nivel de respuesta satisfactoria del 191 personas equivalente al 50% (Cuadro 6 - Grafico 5) de los encuestados, esto significa que posiblemente este es un lugar excelente para el funcionamiento del restaurante en estudio.

Como segunda opción estaría entre el barrio Álvarez y el Prado, con un porcentaje del 36%, y el 12% restante pertenece a la ubicación en la Puerta del Sol.

Cuadro 6. Sitio adecuado para ubicar el restaurante de comida típica nacional

RESPUESTAS	fi	hi
Al frente del Éxito (Vivero) la Flora	181	50%
Entre el barrio el Prado y Álvarez	128	36%
La Puerta del Sol	43	12%
Total	352	100%

Gráfico 5. Sitio adecuado para ubicar el restaurante de comida típica nacional



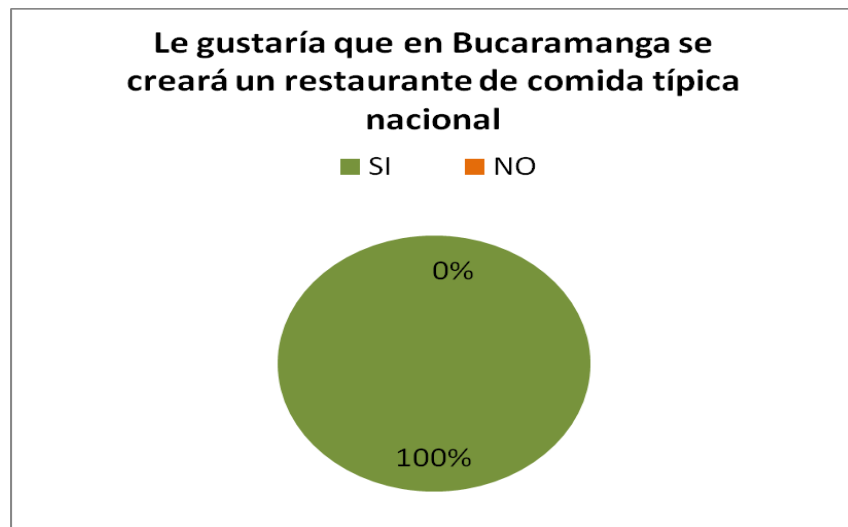
√ **Existencia de un restaurante de comida típica nacional.**

La población encuestada el 100% su respuesta fue afirmativa en cuanto que se creará un restaurantes de comida típica nacional en la ciudad de Bucaramanga, ya que por que creen que es agradable tener variedad en un solo lugar, porque les gustaría conocer platos de otras regiones, que por alguna razón nunca las han saboreado. (Véase Cuadro 6 - Grafico 7)

Cuadro 7. Le gustaría que en Bucaramanga se creará un restaurante de comida típica nacional

RESPUESTAS	fi	hi
SI	352	100%
NO	0	0%
Total	352	100%

Gráfico 6. Le gustaría que en Bucaramanga se creara un restaurante de comida típica nacional



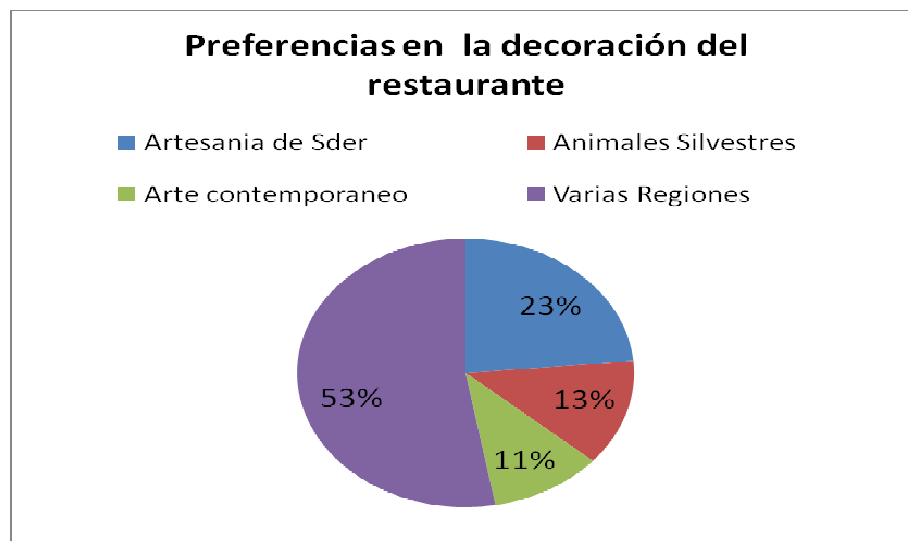
✓ Sugerencias en la decoración

Al 53% de población encuestada les gustaría que el restaurante fuera decorado con animación de varias regiones en general, (véase Cuadro 8 -Grafico 7) debido a que es mas agradable observar el arte representativo de todas las regiones con la variedad de animales, artesanías entre otros. También existe otro tanto que solo les gustaría que fuera únicamente decoración santandereana con el 23%. Las demás opciones se mostraron en porción normal.

Cuadro 8. Preferencias en la decoración del restaurante

Preferencia	fi	hi
Artesanías Santandereana	83	23%
Animales Silvestres	45	13%
Arte Contemporáneo	38	11%
Varias Regiones	186	53%
Total	352	100%

Gráfico 7. Preferencias en la decoración del restaurante



√ **Lo representativo a la hora de escoger un restaurante.**

A la hora de escoger un restaurante las personas les interesa la calidad con las que ofrecen los productos, con un total del 22% (véase Cuadro 9 - Grafico 8), en segundo lugar es importante la variedad, gusto y seguridad de los restaurantes, con el 18%,16% y 17% respectivamente, esto quiere decir que a la población objetivo prefieren buen sabor, excelente presentación, ubicación, que les pueda garantizar lo que están consumiendo.

Cuadro 9. Preferencias a encontrar en el restaurante

RESPUESTA	fi	hi
Calidad	79	22%
Precio	48	14%
Variedad	62	18%
Ubicación	46	13%
Seguridad	61	17%
Gusto	56	16%
Total	352	100%

Gráfico 8. Preferencias a encontrar en el restaurante



√ **Consumo promedio por persona en un restaurante.**

Se observa que el consumo promedio por persona según las respuestas a la encuesta se manifiesta con una frecuencia de 215 puntos para los valores de \$12.000 a 22.000 precios por persona, con un porcentaje del 61%, (ver Cuadro 10 – Grafico 9), es decir con esto se puede aludir que la mayor influencia de precios debe oscilar entre estos parámetros.

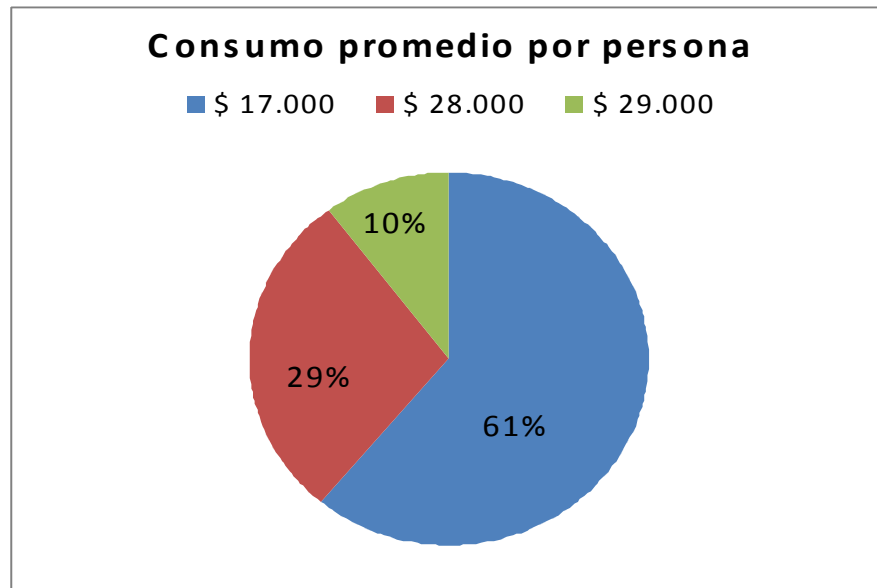
También se puede decir que el 29% de la muestra los precios son entre \$22.000 a \$33.000 por persona, según la observación de las encuestas las personas que mas señalaron esta opción fueron las pertenecientes a los estratos cinco.

Mientras que para el estrato seis su respuesta se centró en el rango de \$33.000 a 44.000 por persona, con un promedio del 10%. Con esto se sabe que el restaurante puede ofrecer platos de acuerdo a las capacidades de los clientes, es decir en el menú se pueden asignar platos en diferentes tamaños, como medio plato y plato completo.

Cuadro 10. Consumo promedio por persona

CATEGORIAS	PROMEDIO	Promedio Real	fi	hi
\$ 12.000 a \$ 22.000	\$ 17.000	\$ 10.370	61%	61%
\$ 23.000 a \$ 33.000	\$ 28.000	\$ 8.120	29%	29%
\$ 34.000 a \$ 44.000	\$ 39.000	\$ 3.900	10%	10%
Total	\$ 28.000	\$ 22.390	352	100%

Gráfico 9. Consumo promedio por persona



√ **Frecuencia para asistir a un restaurante.**

Bajo los resultados del cuadro 10 se observa que la mayor parte de la población objetivo asiste a restaurantes con una frecuencia de 154 puntos para la opción semanal, que representa un 44% (véase Cuadro 11 - Grafico 10); demostrando que es bastante considerable la demanda asistencial a estos sitios.

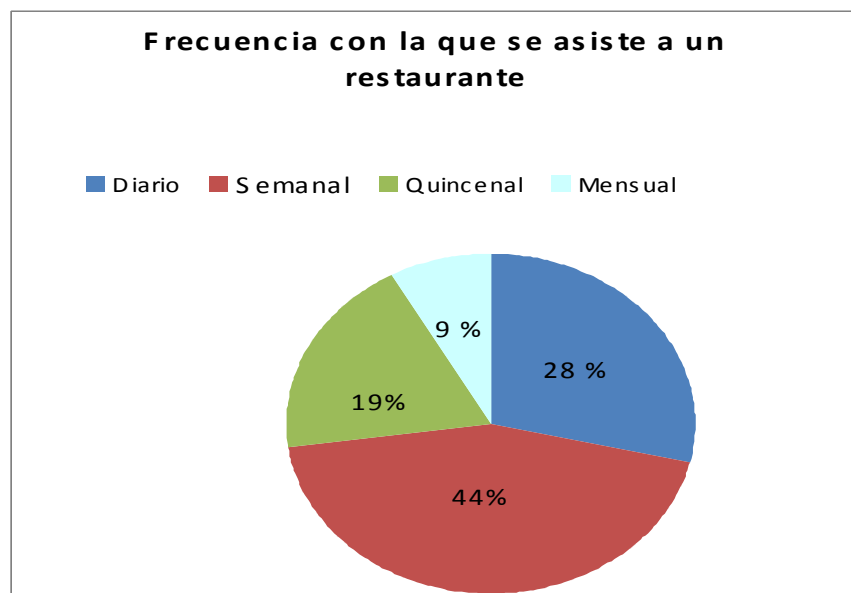
En segundo lugar se puede observar que también es bastante representativa la asistencia diaria con un 28% de la población encuestada.

La opción quincenal demuestra una frecuencia para ir a los restaurantes del 19% que sumado con el porcentaje del 10% de la opción mensual, da también un alto nivel del 44% de agrado hacia los restaurantes en Bucaramanga.

Cuadro 11. Frecuencia con la que se asiste a un restaurante

FRECUENCIA	fi	hi	PROMEDIO POBLACION OBJETIVO
Diariamente	99	28%	92.476
Semanal	154	44%	145.320
Quincenal	66	19%	62.752
Mensual	33	9%	33.027
Total	352	100%	330.273

Gráfico 10. Frecuencia con la que se asiste a un restaurante



✓ **Cantidad de personas con las cuales asiste a un restaurante.**

En cuanto al análisis de estas respuestas, se puede concluir que es bastante considerable la cantidad de personas que asisten a un restaurante, ya que los mayores porcentajes están entre tres y cuatro personas por habitante encuestado, lo que representa un 54% (véase Cuadro 12 – Grafico 11).

También se observa que es escasa la población que acostumbra asistir solo a un restaurante con una participación del 10%, según los encuestados no es tan

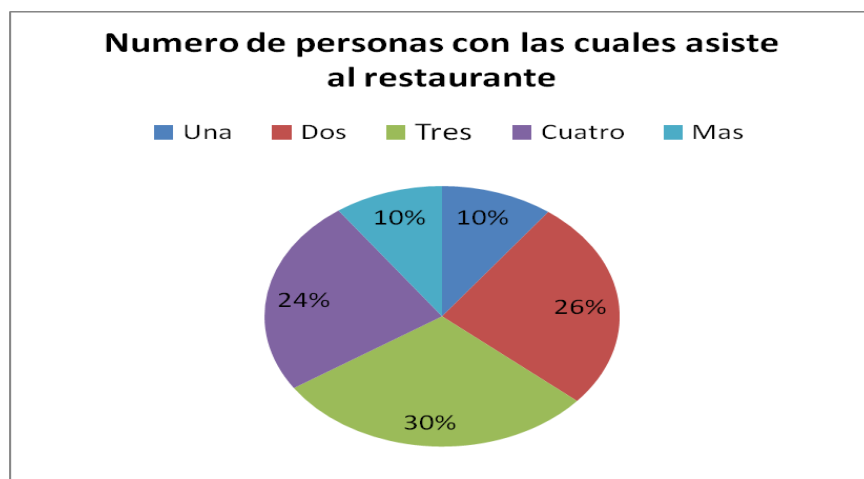
agradable comer solo, por eso es mejor asistir en por lo menos con otra persona, para este caso la participación de dos personas le corresponde al 26% del total de los encuestados.

Con todo lo anterior se puede decir que el nivel asistencia a un restaurante de comida típica no solo se presenta por vínculos familiares, sino también según alusiones de los participantes es frecuente asistir con compañeros de trabajos, en reunión de visitas laborales, entre otras.

Cuadro 12. Numero de personas con las cuales asiste al restaurante, incluido usted

CANTIDAD	fi	hi
Una	36	10%
Dos	92	26%
Tres	104	30%
Cuatro	86	24%
Mas	35	10%
Total	352	100%

Gráfico 11. Número de personas con las cuales asiste al restaurante, incluido usted



√ **Horario con frecuencia en que se asiste a un restaurante.**

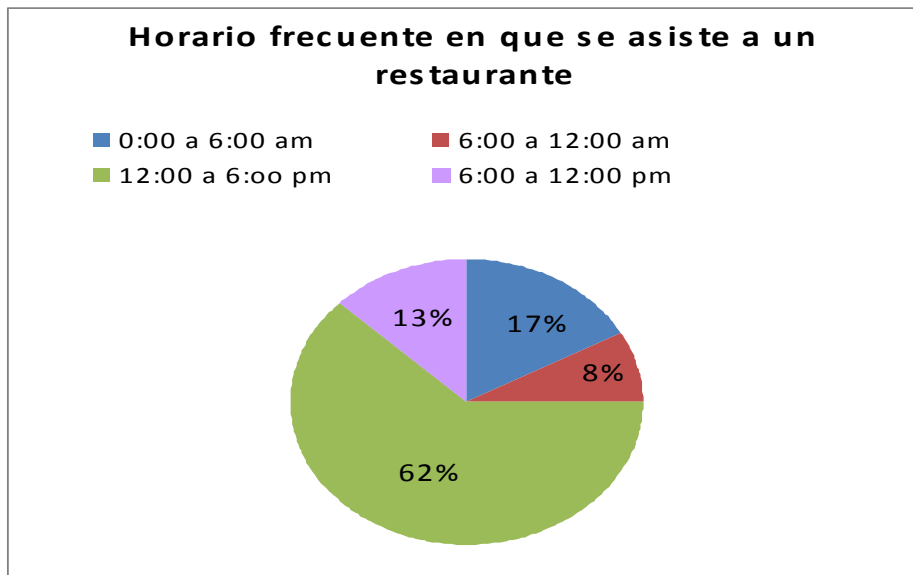
El porcentaje alto de asistencia de la población objetivo, se observa según el análisis en el rango de las 12 M a las 6 PM, con un 59% de asistencia (véase Cuadro 13 – Grafico 12). Lo que apoya a organizar y proyectar de forma más adecuada la distribución del personal y preparación de alimentos, ya que su mayor movimiento va a ser en este horario.

Es de gran importancia para este estudio de factibilidad resaltar que este rango de horario es el de mayor porcentaje, debido a que es la hora del almuerzo, pues gran cantidad de la población toma esta comida fuera de sus hogares, además es el horario más utilizado por las empresas para sus reuniones de negocios, las personas de otras ciudades que visitan Bucaramanga también gozan de la oportunidad de disfrutar esta comida en un restaurante.

Cuadro 13. Horario frecuente en que se asiste a un restaurante

frecuencia	fi	hi
00:00 AM a 06:00 AM	60	17%
06:00 AM a 12:00 AM	28	8%
12:00 M a 06:00 PM	220	69%
06:00 PM a 12:00 PM	45	13%
Total	352	100%

Gráfico 12. Horario frecuente en que se asiste a un restaurante



✓ **Los siguientes platos típicos colombianos señale con una “X” los 5 de mayor agrado**

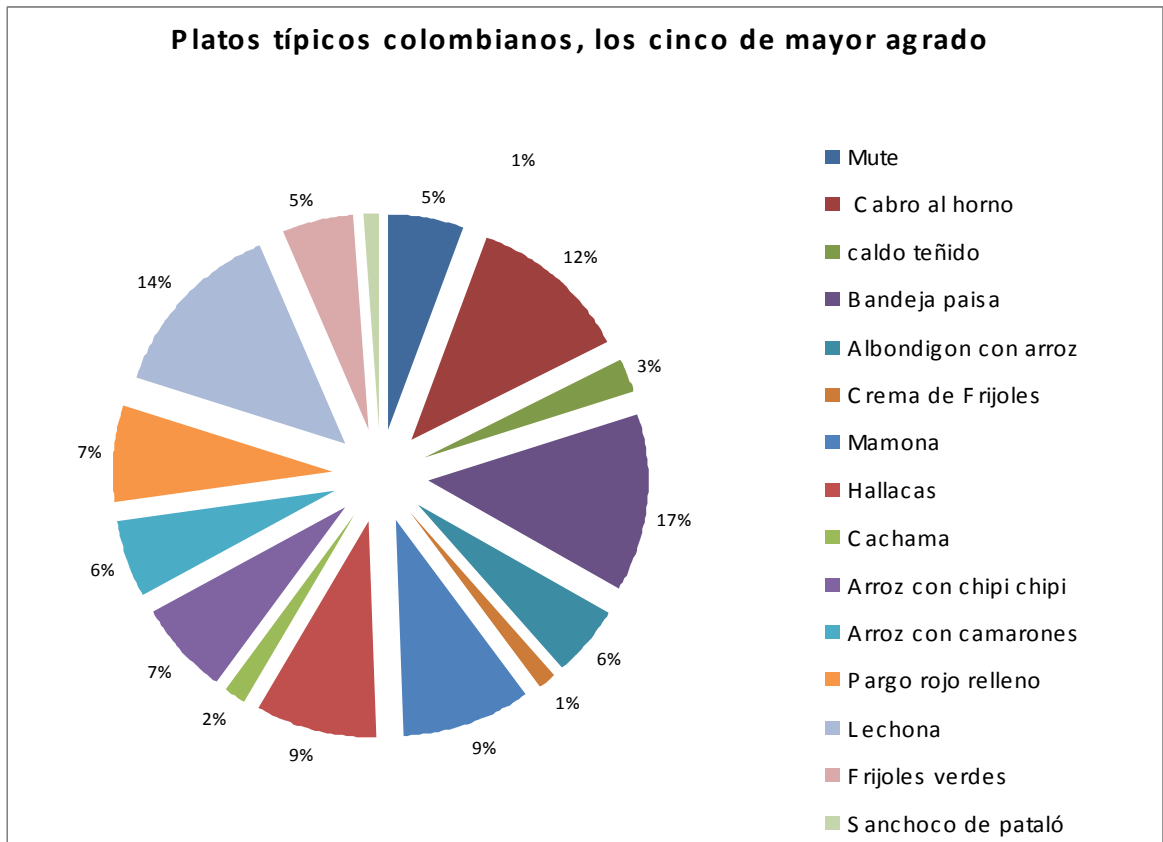
Los porcentajes más altos de agrado lo tienen, “el cabrito al horno” y “la bandeja paisa” y la lechona con porcentajes del 11%, 17% y 13%, como se observan en el análisis relacionado (véase Cuadro 14 – Gráfico 13). Quedando en segundo lugar los platos como: Mamona, Hallacas y con un porcentaje del 9% cada uno, lo cual garantizan que estos menús son tendidos en cuenta a la hora de escoger los platos alimenticios.

Siendo así resaltadas las regiones de Santander, Antioquia y Llanos orientales, pues sus platos son los de mayor influencia en el gusto de la población objetivo.

Cuadro 14. Los 5 platos típicos colombianos 5 de mayor agrado

REGION	PLATOS TIPICOS	fi	hi
SANTANDER	* Mute Santandereano	97	5%
	* Cabrito al horno	210	11%
	* caldo teñido con arepa	47	2%
ANTIOQUIA	* Bandeja paisa	242	13%
	* Albondigón, arroz con pollo o chorizo	109	6%
	* Crema de frijoles,	38	2%
LLANOS ORIENTALES	* Mamona (ternera a la llanera).	174	9%
	* Hallacas,	165	8.5%
	* Cachama asada o sudada	50	3%
COSTA ATLANTICA	* Arroz con chipi-chipi,	135	7%
	* Arroz con camarones,	110	6%
	* Pargo rojo relleno,	139	7%
TOLIMA	* Lechona	254	13%
	* Fríjoles verdes con costilla.	103	5%
	* Sancocho de pataló	47	2.5%
TOTAL		1920	100%

Gráfico 13. Los 5 platos típicos colombianos 5 de mayor agrado



✓ **Análisis de la tabulación de datos.** En el análisis previo del total de la muestra con 384 encuestas, realizada a la población objetivo, los habitantes de la ciudad de Bucaramanga a los estratos tres, cuatro, cinco y seis respectivamente, se encontró interés y agrado con la idea de la creación de un restaurantes con la características que se han expuesto en todo el desarrollo del proyecto.

El 95% de la población objetivo manifiesta que si les encantaría que existirá en la ciudad de Bucaramanga, un restaurante de solo comida típica nacional, de las cinco regiones mas representativas de la gastronomía colombiana, debido a que la población en general es gustosa en deleitar menús de otros departamentos.

También se ha hallado cuales de las regiones son las preferidas por la población; según los resultados de la encuesta aplicada las regiones con mayor número de incidencia son: Antioquia, Costa Atlántica, Llanos Orientales, Tolima y desde luego los Santanderes, lo permite observar cuales serian algunos de los platos que se podrían ofrecer en el restaurante.

La población objetivo mostró interés y agrado por dicha idea de proyecto, ya que en la ciudad aún no están definidos los restaurantes con variedad en esta clase de platos, debido en que la gente no tiene claridad en la especialidad de los restaurantes importantes o representativos de la ciudad.

A nivel general el estudio de mercado que se ha ejecutado para la creación de un restaurante de comida típica nacional, se puede decir que la expectativa de la población objetivo fue afirmativa, ya que su mayoría estuvo de acuerdo con la idea de proyecto.

2.4.5 Estimación de la demanda. Para hacer la estimación de la demanda, se lleva a cabo a raíz de las preguntas hechas en las encuesta, si les agradaría que existirá un restaurante con las características planteadas, y que si les gusta la gastronomía de los departamentos como Antioquia, Llanos Orientales, Costa Atlántica, Santander y Tolima, y con que frecuencia asiste a un restaurante con dichas características teniendo como base principal estas preguntas, se ha podido estimar que existe un mercado o una demanda por cubrir, ya que las exigencias de los paladares son cada día mas estrictas, y desean platos agradables al gusto.

Esto equivale a que aproximadamente el 92% de la población si les gusta la comida típica colombiana, con preferencias en las regiones nombradas anteriormente, siendo así se hace la siguiente estimación.

Cuadro 15. Estimación de la demanda

CANTIDAD DE CLIENTES		
DIARIOS (28%)	TOTAL MENSUAL	TOTAL ANUAL
99 personas	99*30 = 2.970 personas	2.970*12 = 35.640 personas

Fuente. Autoras del proyecto

Teniendo en cuenta en los resultados arrojados en el (cuadro 11), 99 personas asisten diariamente a un restaurante, lo que representa 2.970 personas mensuales, para a su vez anual sean 35.640 personas que se acercan a un restaurante para solicitar cualquier tipo producto.

2.5 OFERTA

2.5.1 Necesidades de información. En Bucaramanga la cantidad de restaurantes que existe es extensa, lo que es cierto es que hasta el momento no existe ningún restaurante con las especificaciones de variedad en diversos platos de diferentes regiones.

Siendo la oferta un factor importante para el análisis de esta factibilidad, se escogieron cinco restaurantes significativos en la población objetivo, los cuales son:

- El Tony
- El Viejo Chiflas
- Señora Bucaramanga
- Puerta de Sol
- La Fonda Paisa

NOMBRE DEL RESTAURANTE	TIPO	COMENTARIOS
Tony	A la carta	☞ Buena ubicación
		☞ Servicio las 24 horas
		☞ Menú santandereano
		☞ Tiene un buen plan de promoción y publicidad
		☞ Horario de lunes a domingo
		☞ Venden cierta clase de platos típicos colombianos
Viejo Chiflas	A la carta	☞ Buena ubicación
		☞ Buen horario de atención
		☞ Tiene parqueadero pero en la calle, muy pequeño
		☞ Instalaciones pequeñas
		☞ Buen sazón de la comida
☞ Horario de lunes a domingo		
☞ Venden cierta clase de platos típicos colombianos		
Señora Bucaramanga	A la carta	☞ No tiene servicio las 24 horas.
		☞ Precio relativamente normales
		☞ Instalaciones amplias, pero son antiguas
		☞ Posee buena ubicación
		☞ Tiene parqueadero, pero en la calle
		☞ Horario de lunes a domingo
		☞ Venden cierta clase de platos típicos colombianos

Puerta del sol	A la carta	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Buena ubicación ☞ Instalaciones grandes ☞ Tiene un buen horario de atención ☞ Horario de lunes a domingo ☞ Venden cierta clase de platos típicos colombianos
Fonda paisa	A la carta	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Buena ubicación ☞ Instalaciones grandes, pero antiguas ☞ Horario de lunes a domingo ☞ Tiene 3 puntos de venta ☞ Atención de lunes a domingo ☞ Venden cierta clase de platos típicos colombianos
Viejo Chiflias	A la carta	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Buena ubicación ☞ Buen horario de atención ☞ Tiene parqueadero pero en la calle, muy pequeño ☞ Instalaciones pequeñas ☞ Buen sazón de la comida ☞ Atención de lunes a domingo ☞ Venden cierta clase de platos típicos colombianos

Lo que se necesita saber de cada uno de estos restaurantes es su antigüedad, los productos de mayor frecuencia, los precios que manejan, la participación que tienen en el mercado, entre otros.

Para con esto lograr identificar su nivel competitivo en el sector de la población objetivo.

2.5.2 Ficha Técnica. Para el análisis de la ficha técnica de la competencia se utilizó lo siguiente:

Cuadro 16. Ficha Técnica de la Oferta

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	Observación: se ha utilizado esta técnica para la recolección de información a través de visita directa a cada establecimiento, debido a que es dificultoso que estas entidades faciliten información de alta confidencialidad.
FUENTES DE INFORMACIÓN	Primaria: A través de la visita directa con preguntas de forma indirectas a los funcionarios de los restaurantes.
TÉCNICA DE RECOLECCIÓN	Observación Directa: Análisis del sitio Entrevista: preguntas a funcionarios
INSTRUMENTO	Cuestionario no estructurado
MODO DE APLICACIÓN	Directo
TIEMPO DE APLICACIÓN	2 fines de semana, 19 de Abril y 26 de Abril de 2008

2.5.3 Análisis de la situación actual de la competencia. Se observa que la competencia entre los restaurantes destacados de comida típica existe un área de mercado y las ubicaciones de cada uno de ellos se centran en puntos estratégicos con amplias instalaciones y capacidad suficiente en recepción de gran cantidad de personas. Sin embargo a través del método de observación se alcanzo a percibir

que los clientes en determinado momento, deciden esperar que haya puesto disponible en los restaurantes para ser atendidos.

También se puede decir que algunos clientes no desearon esperar que las mesas se desocuparan y prefirieron retirarse posiblemente a otros lugares. En el proceso de observación de cada uno de ellos se determinó que el restaurante “Puerta del Sol”, su fuerte es la comida santandereana con especialidad en el cabrito y pepitoria.

El restaurante “Viejo Chiflas” es uno de los más antiguos de Bucaramanga, en todo su trayecto ha buscado estrategias para evolucionar, mejorando su instalación física y su especialidad se centra en la comida típica santandereana (cabrito y pepitoria). Además también ofrecer producto de comida rápida, como (hamburguesas, salchicha con papa, entre otros).

En el caso del restaurante “Señora Bucaramanga”, reconocido por la elegancia y respecto de la mujer santandereana, este ofrece desayunos, almuerzos y comidas, sus precios son estables, y su decoración es típica de Santander, este restaurantes lo que mas ofrece es la arepa santandereana, carne y mote de la región.

El “Restaurante El Tony” o “Desayunadero El Tony” al igual que los demás restaurantes nombrados se especializa en la comida santandereana con su variedad y con excelentes sabor. Este restaurante es mas destacado como desayunadero, y presta su servicio las veinticuatro horas del día.

Por último el restaurante “La Fonda Paisa”, fiel representante del departamento de Antioquia, como su nombre lo indica su fuerte es la comida antioqueña, (bandeja paisa), y algunos platos de comida de mar, es representativo en la ciudad ya que la comida Antioqueña es un fuerte dentro de los gustos de los santandereanos.

La competencia es fuerte, sin embargo esto no quiere decir que el restaurante el estudio no tenga mercado o espacio, el tipo de restaurante que se está estudiando es único, y cuenta con variedad de comidas típicas de varias regiones (Antioquia, Costa Atlántica, Tolima, Santander y Llanos orientales), aspecto con el que no cuentan los actuales, debido a que tienen una sola especialidad. Esto genera ciertas ventajas competitivas ante el sector.

Cuadro 17. Análisis de la situación de la competencia

NOMBRE	UBICACIÓN	OFERTA	COMENTARIOS
La Fonda Paisa	CRA 32 No 48-22	Comida típica Antioqueña	Instalaciones amplias con capacidad suficiente cuenta con 25 mesas, cada una con capacidad para 4 y 6 personas.
El viejo chiflas	CRA 33 No 34-05	Comida Típica santandereana, y comida rápida	Instalaciones amplias aunque un poco cerradas, ha perdido muchísima clientela. Capacidad de 32 mesas, cada una con 4 personas
El Tony	CRA 33ª No 33-67	Su fuerte es la comida Santandereana	Servicio las 24 horas, excelente ambiente familiar. Capacidad de 33 mesas cada una con 4 personas.
Señora Bucaramanga	CRA 27 No 21-70	Comida Típica santandereana	Decoración típica santandereana, espacio amplio, tiene parqueadero, capacidad de 25 mesas, de 4 personas.
Puerta del Sol	CRA 30 No 65-08	Comida Típica Santandereana	Instalaciones amplias, capacidad de 38 mesas con 4 personas.

Fuente: <http://w3.icfes.gov.co/sree/ktmlite/files/uploads/Restaurantes.doc>¹²

¹² <http://w3.icfes.gov.co/sree/ktmlite/files/uploads/Restaurantes.doc>

Cuadro 18. Ventas de la competencia - Participación

RESTAURANTE	% DE PARTICIPACIÓN
La Fonda Paisa	18%
Señora Bucaramanga	10%
El Tony	20%
Puerta de Sol	21%
Viejo Chiflas	21%

Fuente: Tesis "Estrategia organizacional restaurante El Tony - Universidad Autónoma de Bucaramanga.

Cuadro 19 Ventas de la competencia - Presupuesto anual

RESTAURANTE	PRESUPUESTO VENTA ANUAL (MILLONES)
La Fonda Paisa	\$ 1.110
Señora Bucaramanga	\$ 910
El Tony	\$ 1.072
Puerta de Sol	\$ 1.274
Viejo Chiflas	\$ 1.166
TOTAL	\$ 5.512

Fuente: Tesis "Estrategia organizacional restaurante El Tony - Universidad Autónoma de Bucaramanga.

Según los resultados del índice de crecimiento en los últimos años se estima del 15% anual¹³, siendo así para el análisis de la oferta se ha incluido el mismo valor, a nivel globalizado de los cinco restaurante mas característicos en la ciudad de Bucaramanga. También se ha acudido a los datos del archivo de la Cámara de Comercio, que refleja un promedio de ventas anuales de los restaurantes alrededor de mil millones de pesos por cada uno, forma como se esta implementando para este previo análisis de la oferta.

¹³ www.presidencia.gov.co/prensa_new/sne/2008/02232007.htm

2.5.4 Proyección de la oferta

Cuadro 20. Proyección de la oferta

AÑO		VALOR PRESENTE	% DE CRECIMIENTO	VALOR FUTURO
0	2007	\$ 5.512	1,015	\$ 5.595
1	2008	\$ 5.595	1,015	\$ 5.679
2	2009	\$ 5.679	1,015	\$ 5.764
3	2010	\$ 5.764	1,015	\$ 5.851
4	2011	\$ 5.851	1,015	\$ 5.938
5	2012	\$ 5.938	1,015	\$ 6.027

2.6 RELACION ENTRE DEMANDA Y OFERTA

La siguiente relación se hace en base a cinco años, debidamente pronosticados,

Cuadro 21. Relación demanda y oferta

AÑO	DEMANDA ANUAL (Millones) ¹⁴	OFERTA ANUAL (Millones)	DIFERENCIA	DEMANDA SATISFECHA	DEMANDA INSATISFECHA
2007	\$ 7.703	\$ 5.512	\$ 2.191	72%	28%

Fuente: Folio de la Cámara de Comercio de Bucaramanga, registro mercantil –páginas # 29 y 30 de Enero 01 de 2008”

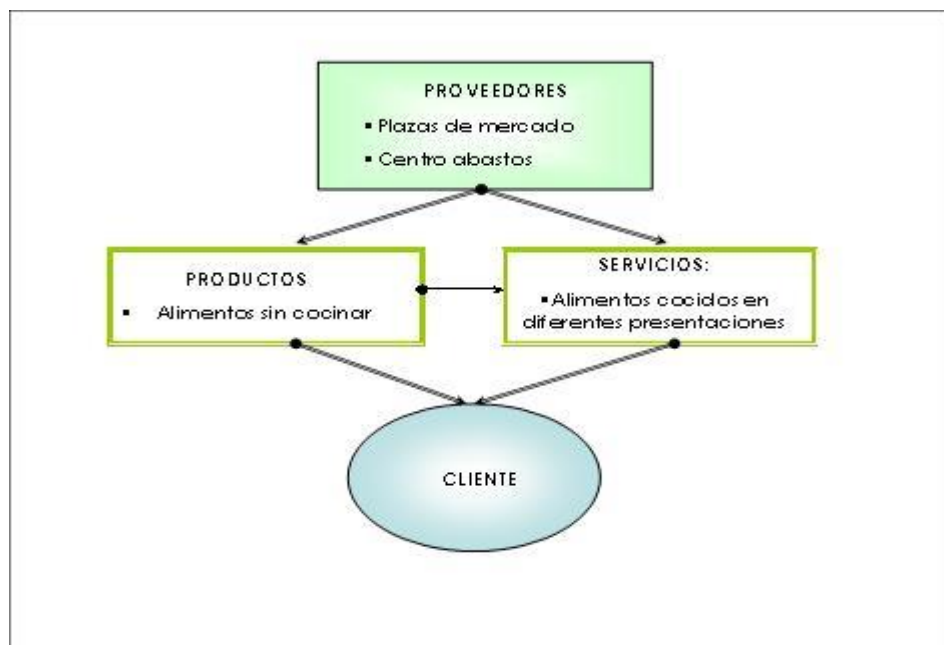
De acuerdo al anterior análisis, se puede decir que existe demanda insatisfecha, ya que la demanda supera la oferta en un 28%, siendo así esta alternativa del restaurante una posibilidad para incursionar en el mercado con producto innovadores y variedad de platos típicos de las regiones más destacadas del país.

¹⁴ Folio de la Cámara de Comercio de Bucaramanga, registro mercantil –pagina # 29 y 30 de Enero 01 de 2008”

2.7 CANALES DE COMERCIALIZACION

2.7.1 Estructura de los canales actuales. En la actualidad en los restaurantes el medio de distribución que utilizan es el directo, de la producción al consumidor sin ningún intermediario.

Figura 1. Canal de comercialización



2.7.2 Ventajas y desventajas de los canales actuales. Las ventajas que se observan a través de la distribución directa se manifiesta en que el producto es más fresco, posiblemente cuenta con mejor precio, y se conoce quienes son los que lo elaboran.

En la parte de las desventajas, se puede decir que por ser productos rápidamente perecederos se deben vender rápidamente, de lo contrario el producto se deteriora y a su vez ocasiona una pérdida.

2.7.3 Selección de los canales de comercialización. Como ya se había mencionado el canal que se utilizará para la comercialización de los productos del restaurante es el directo.

2.8 PRECIO

2.8.1 Análisis de precios. Cada uno de estos restaurantes maneja las modalidades de platos completos o platos en medias porciones, en el cuadro 22 se muestra cada variedad de precios según el restaurante, en la tabla de menú se extrajo información global el cual ha permitido hacer esta proyección.

El cuadro muestra que el restaurante que maneja precios elevados es la Puerta del Sol, seguido por El Viejo Chiflas, los demás en términos generales tienen precios similares.

Cuadro 22. Precio de la competencia

EMPRESAS / RESTAURANTES	PRECIO PROMEDIO POR PLATO (GRANDE)	PRECIO PROMEDIO POR PLATO (MEDIANO)
Puerta del Sol	\$22,600	\$18,000
Señora Bucaramanga	\$21,000	\$13,000
Viejo Chiflas	\$21,300	\$15.000
El Tony	\$23,000	\$15.000
La Fonda Paisa	\$21,000	\$13,000

Fuente: Primaria, (lista de los menús, o precios)

2.8.2 Estrategia de fijación de precios. La estrategia de fijación de precios que se planea utilizar será la de precios similares a los del mercado, para que no se sienta la diferencia en este factor monetario.

Para esto también se verificará el costo de producción para llegar hacer exactos en la determinación del precio.

2.9 PUBLICIDAD Y PROMOCION

2.9.1 Objetivos

- √ Persuadir a los clientes con publicidad adecuada, con el fin que sea llamativa y original que les permita recordar el sitio a través de la imagen corporativa.
- √ Establecer prioridad en el ofrecimiento constante de publicidad corporativa del restaurante, para que a medida que pasa el tiempo sea reconocido ampliamente en el sector.
- √ Buscar publicidad que persuada y sea agradable a la vista, para que los clientes se les facilite recordar datos específicos como lugar, dirección y nombre, con el fin de atraerlos al restaurante.

2.9.2 Logotipo

Figura 2. Logo del restaurante



Lo que se proyecta con este logotipo es:

a) **Artesanía precolombina:** La cual representa la parte histórica y típica de nuestro país.

b) **Bandera:** Esto simboliza que en ese sitio la gente encontrará productos colombianos de alta calidad.

2.9.3 Lema. Se denomina así: **¡De las regiones directamente al paladar!**

Este lema lo que significa es que los productos de las regiones que se van a ofrecer en el restaurante, son productos totalmente garantizados en su sabor, proceso y calidad igual a cómo los realizan en las regiones originarias. Esto quiere decir que la gastronomía del restaurante no va a afectar o modificar la originalidad de cada plato para que de tal manera los clientes puedan deleitarse con ellos.

2.9.4 Análisis de medios. Los medios más frecuentes para la oferta de publicidad son: la cuña radial, el aviso en el periódico, volantes, carros publicitarios, directorio telefónico y panel publicitario libre. Cada uno de ellos presta su función en cada punto estratégico en los que se ubique,

✓ La cuña radial: esta enfocada en tiempo limitado para ofrecer, motivar, invitar a los clientes a visitar el lugar destinado.

✓ El aviso en el periódico: este medio bastante conocido, aunque costoso es una estrategia viable y de resultado,

✓ Volantes: es quizás el más económico de todos los medios, debido a que en grandes cantidades se puede llegar a más personas en el mercado objetivo que le puedan entregar la información contenida en él,

- √ Carro publicitarios: esta también económico y puede ser llamativo para atraer a los clientes, debido a que tiene un campo de acción amplio y abierto,
- √ Panel publicitario libre: este ubicado en lugares llamativos de frecuente tránsito de personas, con colores resaltantes puede resultar ser un medio publicitario eficaz,
- √ Directorio telefónico: amplio y eficaz, pues todos los hogares como mínimo existe un teléfono, y siendo así las entidades publicitarias ofrecen estos directorios,

2.9.5 Selección de medios. Los medios que se van a utilizar para el lanzamiento y operación en el servicio del restaurante son: volantes, carros publicitarios, cuña radial, pancarta y directorio telefónico,

Estos medios se han escogido por los lineamientos expuestos en el ítem anterior lo cual se cree que son necesarios y de alto impacto para la atracción de la gente o del mercado objetivo.

2.9.6 Estrategias publicitarias. Las estrategias publicitarias que se van a manejar son:

- √ El panel publicitario libre, va a estar ubicado en la carrera 27 con calle 45, en Bucaramanga, con un tiempo de duración de 30 días, antes de la apertura del restaurante.
- √ La cuña radial se dará a conocer cinco veces al día por las emisoras, Olímpica estéreo y Tropicana estéreo a partir de 20 días antes de la inauguración del restaurante, y esta también será de operación.

√ Los volantes se repartirán en los puntos estratégicos del mercado objetivo, como los alrededores de cabecera del llano, Éxito Oriental, barrio Sotomayor, barrió Álvarez parque San Pío entre otros.

√ El directorio Telefónico es para la parte de operación que se publicará en la sección de restaurantes cada año.

2.9.7 Presupuesto de publicidad

- **De lanzamiento.** La publicidad de lanzamiento es: volante, cuña radial, carro publicitario, y panel publicitario libre.

A continuación se especifica los costos de cada uno.

√ Se elaboran 1,500 volantes, realizados por la imprenta Omega, por un valor de: (\$165,000), ciento sesenta y cinco mil pesos.

√ La cuña radial que saldrá al aire 5 veces al día con una duración de dos minutos, tiene un costo de: en Tropicana Estéreo y Olímpica por un valor de \$ \$350,000 cada uno, para un total de \$700,000, setecientos mil pesos m/cte.

√ El carro publicitario tiene un costo total de \$200,000 doscientos mil pesos m/cte.

El costo del panel publicitario se arrendará con publicidad sin límites, por el valor de \$280,000 Doscientos ochenta mil pesos

Cuadro 23. Publicidad de apertura

TIPO DE PUBLICIDAD	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Volante	1500	\$110	\$165,000
Cuña radial	200	\$3,500	\$700,000
Carro Publicitario	20	\$25,000	\$200,000
Panel publicitario	1	\$180,000	\$280,000
TOTAL			1,345,000

- **De operación.** En la publicidad de operación del restaurante se hará con la publicación en el directorio telefónico y cuña radial con menos intensidad que la de lanzamiento con cinco al día.

Cuadro 24. Publicidad de Operación

TIPO DE PUBLICIDAD	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	PRECIO MENSUAL	VALOR TOTAL
Cuña radial	90	\$2,000	\$180,000	\$,2,160,000
Directorio Telefónico	1		\$66,000	\$792,000
TOTAL			\$206,000	\$2,952,000

2.10 CONCLUSIONES Y POSIBILIDADES DEL PROYECTO

√ En el estudio previo y el proceso realizado se puede decir que la creación de un restaurante de comida típica nacional de las regiones más representativas del país en Bucaramanga, puede ser una alternativa de solución ante la falta de variedad y versatilidad de los restaurantes más competentes hasta el momento.

- √ El estudio de mercados que se realizó en la ciudad de Bucaramanga, arrojó información muy favorable respecto a la viabilidad de crear este restaurante en el sitio ubicado frente al antiguo Vivero. Dado que la zona cuenta con gran cantidad de oficinas y de habitantes de los estratos hacia los cuales va dirigido este proyecto.

- √ Los precios del servicio del restaurante están fijados por un promedio entre los costos de producción y los precios de la competencia.

- √ El canal de comercialización del servicio es directo entre el restaurante y el consumidor final.

- √ Según la información suministrada por las personas encuestadas se determinó que el promedio de consumo por persona en un restaurante de esta clase es de aproximadamente \$28.000

- √ Se puede detectar que la mayor frecuencia de asistencia de las personas a los restaurantes es una vez a la semana, lo que representa un 44% de la población encuestada.

- √ Con la puesta en marcha del restaurante se incurre en gastos de funcionamiento, administrativos y legales para el inicio de las operaciones y comercialización de bienes comestibles, estos son gastos que reducen la capacidad inicial de inversión, por lo que se requiere de una inyección de capital adicional para cubrir estos costos y gastos, fuera de los equipos, muebles e insumos requeridos para la iniciación de las actividades

3. ESTUDIO TECNICO

3.1 TAMAÑO DEL PROYECTO

3.1.1 Descripción del tamaño del proyecto. Para la ejecución del proyecto se requiere que la creación del restaurante de comida típica colombiana, este diseñado en cantidad de personas que frecuentan los restaurantes de comida típica colombiana a diario.

3.1.2 Factores que determinan el tamaño del proyecto.

√ **Demanda.** Este factor de la demanda para el proyecto se le observa buena cantidad de clientes, ya que existe un número considerablemente de personas insatisfechas con la variedad de menús que se ofrecen en los actuales restaurantes, esto según lo reflejado por la encuesta aplicada.

√ **Financiero.** Para el desarrollo de este proyecto, se dispone de capital para su funcionamiento, inicialmente se requiere de una inversión a cargo de seis socios que aportaran por partes iguales, también se proyecta tener un préstamo en alguna de las entidades bancarias de la ciudad. de la misma manera el proyecto se pondrá en participación para los concursos de financiación de proyectos emprendedores que el gobierno los apoyo con el recurso financiero.

√ **Comunicación.** Para el desarrollo de este proyecto la comunicación es parte fundamental, ya que a través de esta se abren oportunidades de ampliación y reconocimiento en el medio, por lo tanto el área administrativa del mismo tendrá un sistema integrado de comunicación a través de PBX y teléfonos con extensión interna para una excelente prestación del servicio a los clientes.

√ **Espacio Físico.** El espacio para la ejecución del proyecto se requiere que sea amplio para la cantidad de mesas, espacio de parqueadero, los stand por las regiones en fin un lugar que permita la comodidad de las expectativas y proyecciones que se le han hecho a la creación del restaurante de comida típica nacional en Bucaramanga.

√ **Competencia.** Como ya se ha mencionado en repetidas veces, este proyecto posiblemente tiene una competencia amplia, sin embargo con el factor de inconformismo por parte los clientes, como se detectó en la encuesta realizada, donde el 100% de las 352 personas encuestadas lo manifestaron, es una fuente primordial, que a raíz de esto se puede decir que este proyecto tiene un mercado fuerte, debido a la versatilidad de productos nacionales que se van a ofrecer.

3.1.3 Capacidad del proyecto

√ **Capacidad total diseñada.** La base principal del restaurante es desde luego los almuerzos, sin embargo como es visto, se va ha ofrecer variedad platos típicos nacionales, adicional a esto y como productos complementarios se brindarán postres, por lo tanto la medición se hace en cantidad de servicios que el restaurante puede ofrecer al día, siendo así se diseña un total de servicios de 600 por día.

√ **Capacidad Instalada.** La capacidad utilizada por el restaurante al comienzo de sus actividades será determina igual que la diseñada, ya que este es un proyecto de alto nivel de presupuesto, para el cual se piensa que debe estar desde su comienzo con el total diseñado.

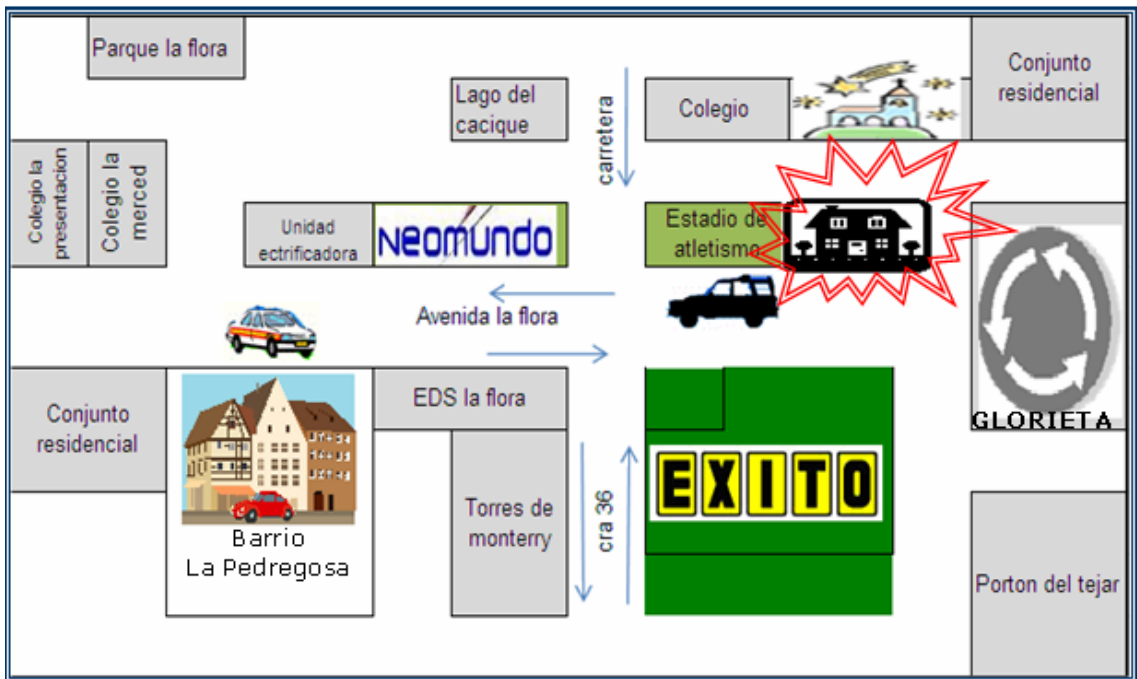
√ **Capacidad Utilizada y Proyectada.** La capacidad utilizada por día en el restaurante es de 300 servicios, incluyendo almuerzos, y los demás productos sustitutos o complementarios que se ofrecerán como son los helados y postres, para un total al mes de 9.000 servicios.

3.2 LOCALIZACIÓN

3.2.1 Macro localización. Después de haber realizado el estudio para la ubicación macro del proyecto se concluyo según las encuestas gestionadas que la mejor opción es a los alrededores de avenida la Flora, del Estadio de Atletismo y Neo mundo, cuyas razones porque es un lugar con suficiente movimiento de personas de diferentes estratos, es vistoso, fácil de llegar, con excelente ubicación, es decir buen nivel de transporte y cerca de él no se observa otro restaurante.

En segunda opción esta entre los barrios el Prado y Álvarez; esta alternativa también es viable, sin embargo existe mas competencia, posiblemente menos vistoso, y no quedaría en un lugar fácil de localización para el mercado objetivo, ya que el proyecto esta diseñado para los estratos tres, cuatro cinco y seis.

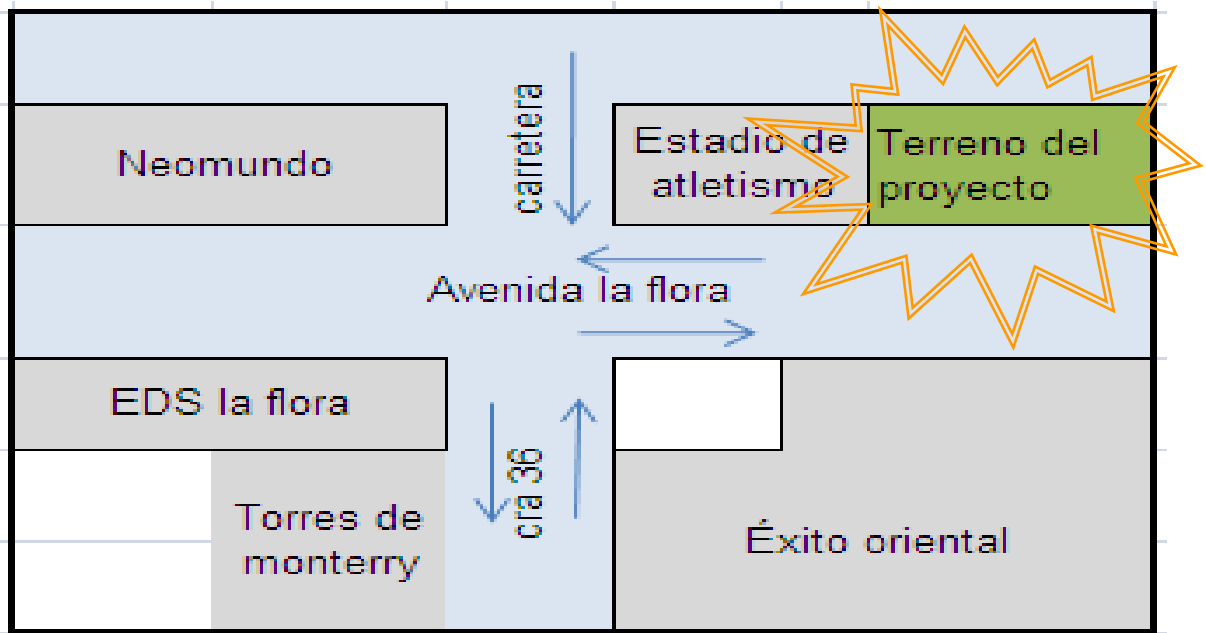
Figura 3. Plano Macro



3.2.2 Micro localización. Después de un estudio mediante el método cuantitativo por puntos, para la micro localización de la empresa se decidió que el sitio ideal es exactamente al frente del almacén Éxito (vivero antiguo), ubicado sobre la vía puente la Flora, las razones que motivaron la elección es porque existe suficiente flujo de personas, por que es un lugar amplio para parqueadero, con suficiente espacio

También se observa un terreno amplio, el cual actualmente es usado para varios eventos de recreación, ferias entre otros, los costos debido a la ubicación de este lugar se representan mas costosos, sin embargo las posibilidades y alternativas se manifiestan mejor, debido a la poca competencia, el suficiente flujo de transporte, un lugar fácil de encontrar y recordar.

Figura 4. Plano Micro



Cuadro 25. Estudio de ubicación macro proyecto

FACTORES RELEVANTES	PUNTOS ASIGNADOS	Alrededores de la Av. La Flora	Barrios el Prado y Álvarez
UBICACIÓN MACRO			
Factores geográficos y de infraestructura	100		
Ubicación Consumidor	80	60	20
Vías de Comunicación	20	12	8
Factores Económicos			
	500		
Actividades Empresariales conexas	100	40	60
Costo terreno	400	300	100
Servicios Públicos			
	300		
Energía	120	80	40
Agua	60	30	30
Teléfono	120	60	60
Seguridad	100	70	30
TOTAL PUNTOS - MACRO	1.000	652	348

Cuadro 26. Estudio de ubicación micro proyecto

UBICACIÓN MICRO			
Servicio Públicos	250	150	100
Costo arriendo	350	200	150
Seguridad	200	100	100
parqueadero	200	100	100
TOTAL PUNTOS - MICRO	1.000	550	450

3.3 INGENIERIA DEL PROYECTO

3.3.1 Ficha Técnica del Producto

Cuadro 27. Ficha Técnica del Producto

ITEM	CONCEPTO
Servicio principal	Alimentación típica colombiana a personas de los estratos tres, cinco y seis de la ciudad de Bucaramanga.
Diseño	Restaurante con manejo de especialidades en comida típica nacional de las cinco regiones más reconocidas en Colombia por su gastronomía.
Especificaciones técnicas	Menús de alta calidad, con excelentes contenidos nutricionales
Vida útil	4 horas

3.3.2 Descripción Técnica del Proceso. Los procesos de producción tienen una estrecha relación con funciones que se verán condicionadas por la definición del mismo. En este sentido, una de las funciones clave en la que impacta es el aprovisionamiento de los insumos, ya que una errónea coordinación de producción con el proceso de aprovisionamiento puede generar demoras, generan sobre gastos, inconformidad del cliente y hasta la pérdida del mismo.

Para asegurar la sincronización de todos los procesos involucrados es necesario desarrollar una planificación que pueda servir a los procesos y para planificar las necesidades

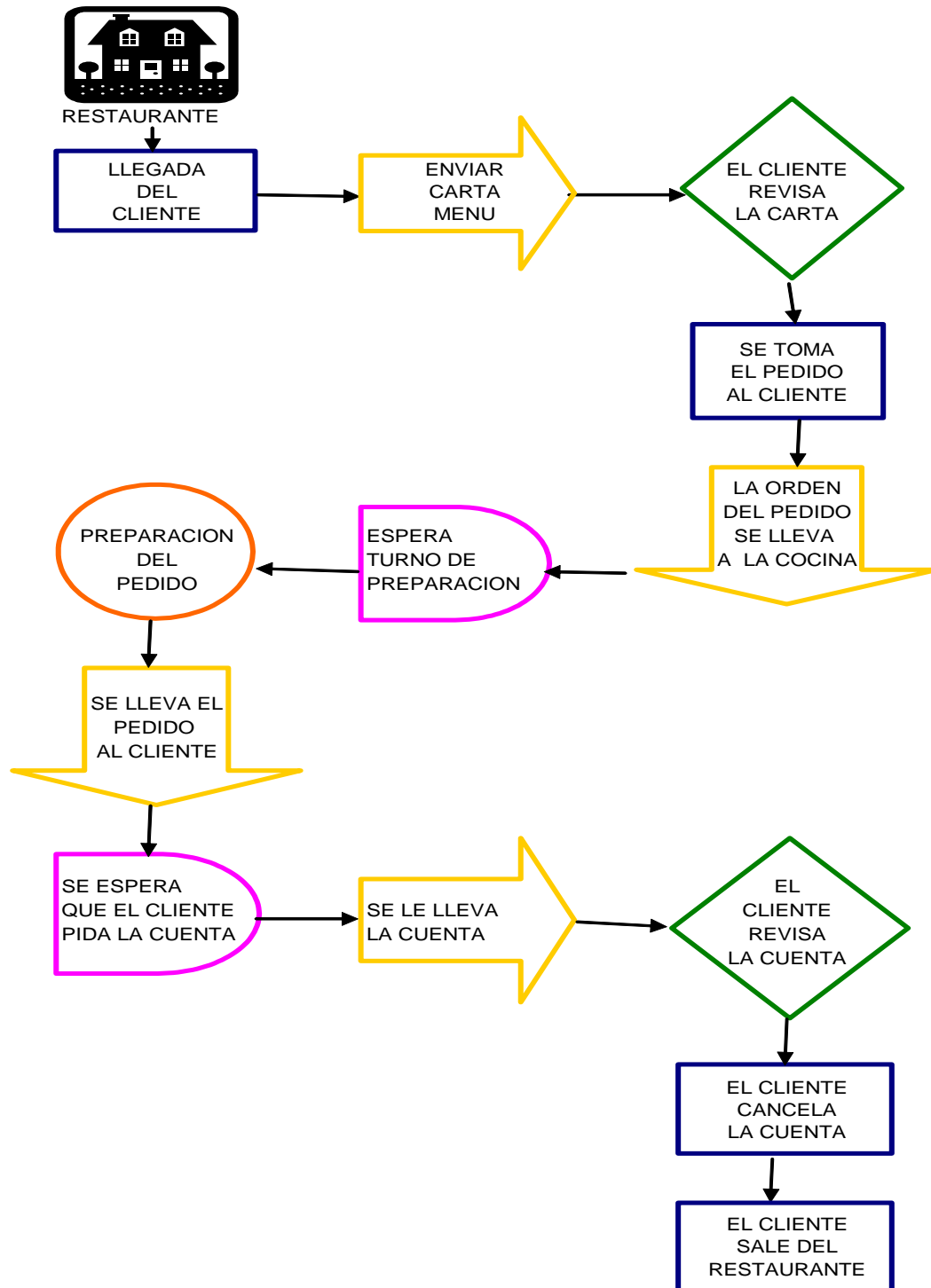
3.3.3 Diagrama de operaciones, procesos y procedimientos. Muestra la secuencia cronológica de todos los pasos a seguir en los diferentes procesos de la prestación del servicio.

√ **Proceso de solicitud del servicio,** Muestra la secuencia de todos los pasos a seguir en el proceso de la prestación del servicio.

Cuadro 28. Proceso solicitud del servicio

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO
1	➤ El cliente llega al restaurante y es dirigido a la mesa	➤ Mesero	1 min.
2	➤ El cliente recibe la carta del menú	➤ Mesero	30 seg.
3	➤ El cliente revisa la carta del menú, para luego tomar la decisión sobre lo que desea consumir.	➤ Mesero	5 min.
4	➤ Se le toma el pedido seleccionado por el cliente.	➤ Mesero	2 min.
5	➤ La orden de pedido es llevada a la cocina para su respectiva elaboración.	➤ Mesero	30 seg.
6	➤ Es elaborado el pedido (plato) solicitado por el cliente.	➤ Chef ➤ Auxiliares de cocina	15 min.
7	➤ El pedido es llevado al cliente a la mesa.	➤ Mesero	2 min.
8	➤ Se espera que el cliente consuma los alimentos y solicite la cuenta	➤ Cajera ➤ Mesero ➤ Cliente	20 min.
9	➤ Se le entrega la factura al cliente para que este la revise y pague	➤ Mesero ➤ Cliente	3 min.
10	➤ La cuenta es aceptada por el cliente, se procede a recibir el pago y cancelar en la caja registradora, luego se le lleva los vueltos y la factura al cliente.	➤ Cajera ➤ Mesero ➤ Cliente	2 min.
11	➤ El cliente se retira del restaurante	➤ Cliente	30 seg.

Figura 5. Diagrama de operación -I proceso de solicitud del servicio








√ **Proceso de compras**

Cuadro 29. Proceso de compras - tiempo






PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO
1	Realizar el inventario de los insumos faltantes	Jefe de cocina	20 min.
2	Realizar la lista de la cantidad requerida	Jefe de cocina	15 min.
3	Desplazamiento hacia donde los proveedores	Jefe de cocina Auxiliar de cocina	20 min.
4	Se realizan las compras en las cantidades y clase de insumos requeridos.	Jefe de cocina Auxiliar de cocina	30 min.
5	Regreso al restaurante	Jefe de cocina Auxiliar de cocina	20 min.
6	Descarga de los insumos	Jefe de cocina Auxiliares de cocina	7 min.
7	Verificación de la compra de insumos con la respectiva factura.	Gerente Jefe de cocina	15 min.
8	Empaque y almacenamiento de los insumos	Jefe de cocina Auxiliares de cocina	30 min.
TOTAL GENERAL			157 min.

Cuadro 30. Proceso compras de insumos - operarios

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO (min.)	Nº Operarios					
1. Realizar el inventario de los insumos faltantes	20 min.	1		●			
2. Realizar la lista de la cantidad requerida	15 min.	1		●			
3. Desplazamiento hacia donde los proveedores	20 min.	2			●		
4. Se realizan las compras en las cantidades y clase de insumos requeridos.	30 min.	2		●	●		
5. Regreso al restaurante	20 min.	2			●		
6. Descarga de los insumos	7 min.	5			●		
7. Verificación de la compra de insumos con la respectiva factura.	15 min.	2	●	●		●	
8. Empaque y almacenamiento de los insumos	30 min.	2		●	●		●
TOTAL TIEMPO	157 min.						

√ **Proceso preparación de alimentos**

Cuadro 31. Proceso de preparación de alimentos

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO (min.)	Nº Operarios					
1. Recepción de la materia prima e insumos	10 min.	1		●			
2. Colocación de los insumos (carnes) respectivos en los mesones.	10 min.	1			●		
3. Entrega de insumos (carnes previamente sazonada) por parte del Jefe de cocina, a los auxiliares de cocina.	15 min.	3			●		
4. Entrega de insumos (vegetales, granos, cereales y frutas) por parte del Jefe de cocina, a los auxiliares de cocina.	15 min.	3			●		
5. Proceso de picado de los insumos que lo requieran.	30 min.	2		●			
6. Proceso de cocción de los insumos que lo requieran.	60 min.	3		●			
7. Proceso final de la elaboración del pedido (plato) solicitado por el cliente.	5 min.	3	●	●		●	
8. El pedido es llevado al cliente a la mesa.	2 min.	1			●		
9. Fin del proceso de elaboración del alimento.	0 min.						●
TOTAL TIEMPO	147 min.						



√ **Proceso preparación de alimentos por lotes y tiempos**

Cuadro 32. Proceso de preparación de alimentos por lotes y tiempos



PLATOS TÍPICOS	LAVAR	PELAR	DESGRANAR	REMOJAR	PICAR	MOLER	COLAR	LICUAR	MEZCLAR	FREIR	AMASAR	ENVOLVER	AMARRAR	COCINAR	HORNEAR	ASAR	TOTAL -TIEMPO (minutos)
Mute Santandereano	5	20			20				5					135			185
Cabrito al horno	5	20		720	20			2	5	7				30	30		839
Caldo teñido con arepa	5	7			3	10			2		6			30		15	78
Bandeja paisa	5	7		720	10				2	15	6			84			849
Albondigón	5	5			5			2	2			5	2	90			116
Crema de frijoles	5	3	10		5			2	2	7				35			69
Temera a la llanera	5	10			5			2	2				10			180	214
Hallacas	5	5			5	15	10		2	7	10	10	5	145			219
Cachama asada	5	15			5				2							30	57
Arroz con chipi-chipi	5	3			3				2					60			73
Arroz con camarones	5	3			3				2					45			58
Pargo rojo relleno	5	15			4				2	7		1		20			54
Lechona	5	20	10		15				5						120		175
Frijoles verdes con costilla	5	7	10		5				2	7				75			111
Sancocho de pataló o pescado grande de río	5	15			15				2					45			82

La manipulación y elaboración de los alimentos se llevara acabo de acuerdo a los siguientes procesos de preparación:



Cuadro 33. Proceso de preparación del mute santandereano

	<p>PREPARACION (185 minutos):</p> <p>Se cocinan las costillas, la carne de cerdo y las cebollas juntas en 12 tazas de agua por una hora. Se sacan, se descarta la cebolla.</p> <p>La carne de cerdo se pica menudita y se guarda con las costillas aparte.</p>
<p>Mientras tanto se cocina en olla a presión el callo con la pizca de bicarbonato y agua que la cubra, por 45 minutos. La mano también se cocina en olla a presión con las 4 tazas de agua restantes por 1/2 hora. Se saca y se pica menudita.</p> <p>Se mezclan los caldos de las costillas y la pata y se ponen a cocinar el maíz y los garbanzos por 20 minutos, luego se agregan los frijoles, las papas, sal, pimienta y los cominos y se deja cocinar por 20 minutos más.</p> <p>Por último se añaden las conchitas, la berenjena y la ahuyama, se tapa y se deja conservar a fuego lento por 25 minutos.</p> <p>Se regresan las carnes al caldo, se agregan las guascas y se deja el mute cocinando a fuego lento por 10 minutos más.</p> <p>Se sirve y a cada porción se le pone una cucharada grande del guiso caliente y se le rocía el perejil.</p> <p> TIEMPO DE COCCION: 135 minutos</p>	


Cuadro 34. Proceso de preparación del cabrito al horno

	<p>PREPARACION (839 minutos):</p> <p>Se adoban las costillas con la sal de nitro, los cominos, sal y pimienta, se frota bien con el ajo y se deja reposar 1 hora.</p>
<p>Se ponen en una olla a presión por 30 minutos, se sacan, se dejan reposar, se espolvorean con el pan rallado. Se ponen sobre una lata engrasada y se llevan al horno precalentado a 350° por 30 minutos.</p>	
<p>Se acompañan con pepitoria y yuca frita.</p>	
<p> TIEMPO DE COCCION: 60 minutos</p>	


Cuadro 35. Proceso de preparación del caldo tenido con arepa

	<p>PREPARACION (78 minutos):</p> <p>En poca agua, se cocina la papa picada en rodajas, hasta lograr machacarla con una cuchara y se le agrega la leche, se les agrega una charada de mantequilla dejando hervir suficientemente.</p>
<p>Se tritura bien el pan tostado y se va agregando sal al gusto. Al final se pica muy fino el cilantro y se agrega junto con los huevos, se apaga el fuego. Se recomienda dejar tapado 15 minutos mientras se cocinan los huevos. Mientras se cocinan los huevos se asan las arepas de maíz pelao.</p>	
<p> TIEMPO DE COCCION: 45 minutos</p>	


Cuadro 36. Proceso de preparación de la bandeja paisa

	<p>PREPARACION (849 minutos):</p> <p>Se preparan los frijoles guisados y se reservan. Se hace lo mismo con el arroz blanco.</p> <p>Aparte se fríe el chicharrón, y se prepara la carne picada con sus aliños. Freír el plátano, y el huevo.</p>
<p>Se monta el plato con una porción de arroz blanco, una porción de frijoles, el plátano, se pone encima el huevo, se le agrega cilantro picado por encima y listo.</p>	
<p> TIEMPO DE COCCION: 90 minutos</p>	



Cuadro 37. Proceso de preparación del albondigón

	<p>PREPARACION (116 minutos):</p> <p>Se mezcla en una vasija las carnes picadas con el tocino picado menudo, cebollas ralladas, 2 ajos picados, la miga de pan desmenuzada, los huevos batidos, la mostaza, el perejil, sal y pimienta; amasar bien.</p>
<p>Sobre un lienzo o paño y en el centro colocar los huevos cocidos, pelados y enteros, el pimiento cortado en tiras, 2 zanahorias cocidas y cortadas en tiras; enrollarlo, atándolo para que no pierda la forma ni se salga durante la cocción.</p> <p>Luego se coloca el rollo en una cacerola con los ajos pelados, la cebolla y la zanahoria restantes, peladas y troceadas, el ramillete y cubrir con agua; cocer a fuego suave 1 hora. Se retira el albondigón del caldo, dejarlo enfriar, quitar el lienzo y cortar en rebanadas. Servir con salsa mayonesa, tártara, etc. y una ensalada variada.</p>	
<p> TIEMPO DE COCCION: 90 minutos</p>	


Cuadro 38. Proceso de preparación de la crema de frijoles

	<p>PREPARACION (69 minutos):</p> <p>Se prepara un aderezo en el aceite con la cebolla picada, el ajo molido, el perejil, la sal y pimienta. Una vez listo añadirle el caldo y los frijoles cocidos licuados o colados, hasta que queden como puré.</p>
<p>En la licuadora se pueden batir con un poco de caldo, se mezcla muy bien, y se pone en la olla hasta que suelte el hervor. Después de servir las proporciones personales, esparcir sobre cada plato el pan frito.</p>	
<p>TIEMPO DE COCCION: 10 minutos</p>	


Cuadro 39. Proceso de preparación de la mamona y/ o ternera a llanera

	<p>PREPARACION (214 minutos):</p> <p>Se adoba la carne con sal y condimentos, se deja en reposo un tiempo prudente de tal manera que la sal y los condimentos se mezclen homogéneamente.</p>
<p>Luego se preparan los chuzos, por lo general son de madera y se debe tener cuidado que no procedan de árboles olorosos.</p> <p>Luego la carne se ensarta en los chuzos para luego colocarlos en la hoguera que por supuesto debe estar preparada con suficiente leña que dé brasa. Los chuzos deben colocarse a una distancia adecuada de la hoguera y siempre en círculo.</p> <p>Cuando la carne empieza a desprender líquido se le rocía cerveza. Finalmente se retira y se pica en trozos sobre una mesa cubierta de hojas de plátano. Este delicioso manjar va acompañado de yuca y en ocasiones de papa cocida.</p> <p> TIEMPO DE COCCION (asado): 180 minutos</p>	



Cuadro 40. Proceso de preparación de las hallacas

	<p>PREPARACION (219 minutos):</p> <p>La víspera de hacer las hallacas, se escoge y se lava el maíz. Se coloca al fuego, con agua que lo cubra, durante 20 minutos, cuidando de retirarlo antes de que se ablande en exceso. Luego se le añade agua fría y se deja en un sitio fresco, hasta el día siguiente.</p>
<p>Se debe lavar varias aguas, para luego pasarlo por la máquina de moler dos veces, para que la masa resulte bien fina. Se fríe el onoto en la manteca; deje que entibie la fritada y viértala a través de un colador, sobre la masa. Agregue el agua y la sal poco a poco mientras amasa.</p> <p>Corte las carnes y el tocino en trocitos. Luego se pela y se corta finamente los aliños. Se mezclan los adobos con todos los ingredientes indicados para el relleno, incluyendo los garbanzos cocidos, el repollo y la manteca. Se revuelve muy bien. Se deja la preparación en reposo por 2 o 3 horas para que tome gusto.</p> <p>Se cortan en cuadrados de hojas de plátano de 30 x 30 cm. Limpias se sumergen en agua, se secan luego con un paño. Se unta los cuadrados con la masa con la hoja de un cuchillo, se forman círculos de 15 cm. de diámetro por 1/2 de espesor.</p> <p>Se coloca cada cuadrado cubierto de masa sobre un plato plano, en el cual se echa una cucharada de relleno, se tapan con una hoja más pequeña, también con un redondel de masa. Se doblan los cuatro extremos para que forme un cuadrado, se envuelven en una</p> <p>Hoja puesta al diagonal. Se coloca la faja tira de hojas de plátano de 10 cm. de ancho y se amarran.</p> <p>Se cocinan las hallacas en agua hirviendo con sal durante 1 hora. Deje que reposen y escurran de canto dentro de un colador. Consérvelas en refrigeración hasta el momento de servir las. Caliéntelas en agua con sal.</p> <p> TIEMPO DE COCCION: 120 minutos (en fogón a gas)</p>	



Cuadro 41. Proceso de preparación de la cachama asada

	<p>PREPARACION (57 minutos):</p> <p>Se limpia muy bien el pescado, se adoba con cebolla larga majada, ají, jugo de limón, cominos y sal, por fuera y por dentro.</p>
<p>Se pone a asar a fuego lento, hasta que se dore por ambos lados</p>	
<p>TIEMPO DE COCCION: 30 minutos</p>	



Cuadro 42. Proceso de preparación del arroz con chipichipi

	<p>PREPARACION (73 minutos):</p> <p>En una cazuela se sofríe la cebolla hasta que este transparente, se le incorpora el arroz, el sobre de crema de mariscos disuelta en agua, el pimentón y el chipi - chipi.</p>
<p>Mezclar hasta que se incorporen correctamente ingredientes.</p>	
<p>Se dejar hervir hasta que seque, se tapa y se le reduce el fuego hasta que el arroz este listo.</p>	
<p> TIEMPO DE COCCION: 60 minutos</p>	



Cuadro 43. Proceso de preparación del arroz con camarones

	<p>PREPARACION (58 minutos):</p> <p>Se saltean los dientes de ajo con las cucharadas de aceite; cuando los ajos estén dorados, se agrega el agua, esperar que hierva y agregar el arroz.</p>
<p>Luego se baja a fuego moderado y se cocina tapado por 15 a 20 minutos hasta que termine de cocinarse, se le vierte una cucharada de aceite encima y volver a tapar durante cinco minutos.</p> <p>Como truco se debe peinar el arroz con un tenedor para que se termine de granear. Se guarda y se deja reposar 2 horas para que se enfríe.</p> <p>Aparte se limpian los camarones, se extrae el coral y se separan las colitas. Se hierve agua con sal en una olla, donde se echan las colas de los camarones a hervir por 2 minutos hasta que tomen color rosado, se retiran del agua y se reservan.</p> <p>En una sartén grande se fríen ajos, la cebolla picada, pimiento, ají panca en pasta, ají amarillo fresco, pimentón, sal y pimienta. Cuando esté todo bien frito, agregar la cerveza y hervir unos minutos</p> <p>Se agrega el coral de los camarones, mezclar. Se le agrega el vino blanco y el arroz. Se mezcla hasta que tome un color parejo y se espera que granee unos minutos. Al momento de servir se les agrega la mitad de las colas de camarón y mezclar.</p> <p>Se sirve en fuente con adornos de arvejas cocidas, el resto de las colas de camarón y perejil picado</p> <p> TIEMPO DE COCCION: 45 minutos</p>	


Cuadro 44. Proceso de preparación del pescado pargo rojo relleno

	<p>PREPARACION (54 minutos):</p> <p>Se retiran las espinas al pescado, siguiendo con el cuchillo el filete y raspando la espina hasta sacar por completo el espinazo. Luego se condimenta con sal, pimienta recién molida y jugo de limón. Se deja reposar.</p>
<p>Aparte se corta la cebolla, el ajo, los camarones y los champiñones con una cucharada de mantequilla, se retira del fuego y se le agrega el cilantro fresco, luego se unta con mantequilla la parte interior del pescado.</p> <p>En la mitad de cada filete se coloca rebanadas de papas y de tomate, y en el medio de éstas los vegetales salteados, se cierra dándole la forma original del pescado. Se envuelve el pescado con el papel de aluminio y lleve al horno precalentado a 290 grados centígrados hasta que el pescado esté tierno. Se sirve con mantequilla de cilantro y limón.</p> <p> TIEMPO DE COCCION: 20 minutos</p>	



Cuadro 45. Proceso de preparación del sancocho de pataló o pescado grande de río

	<p>PREPARACION (82 minutos):</p> <p>Se pone a hervir el agua con los plátanos, la yuca y las papas, el hogo los ajos, sal y pimienta, se dejan cocinar por 25 minutos.</p>
<p>El pescado se corta en rebanadas gruesas y se agrega al caldo, se tapa y se deja cocinar a fuego medio por 20 minutos.</p> <p>Se sirve con el cilantro y cebolleta picada fina por encima.</p> <p> TIEMPO DE COCCION: 45 minutos</p>	

Cuadro 46. Proceso de preparación de la lechona

	<p>PREPARACION (175 minutos):</p> <p>Se desangra el animal al matarlo colgándolo, y se guarda la sangre para las morcillas. Después de removidas las vísceras, se procede a sacar las carnes y los huesos.</p>
<p>Dejando cuidadosamente una capa uniforme de un centímetro de grosor del tocino pegado al cuero. Se sala generosamente por dentro (esto es importante para que se tueste el cuero y coja un color dorado).</p> <p>Para el relleno, se pica junta toda la carne y los huesos en trozos pequeños con una hacha (excepto la carne de cerdo que adicionalmente se compró), asegurándose de no separar la carne de los huesos de las costillas; se revuelven todos los ingredientes del adobo y se mezclan con la carne.</p> <p>Las libras de carne de cerdo adicional, se secan y se aliñan con el mismo adobo. Se dejan reposar las carnes para que absorban el sabor del adobo. Se fríe la cebolla en la manteca y se revuelve con el arroz, las arvejas y las papas.</p> <p>Se coloca el cuero hacia arriba y se comienza a rellenar con una capa gruesa de la carne y el hueso del propio lechón, otra capa de guiso, otra con la carne adicional y por último, otra del guiso. Se cose con piola en punto de cruz, asegurándose que quede algo de guiso cerca de la costura. Se voltea y se pone en una vasija lo suficientemente grande con huecos con el fin de facilitar el escape de grasa que cae en otro recipiente situado abajo, que la recibe.</p> <p>Se aconseja usar horno de barro y ladrillo y mantenerlo 8 horas al calor máximo y luego dos horas a calor medio. Si se usa horno eléctrico o de gas, se debe poner a 400° por 3 horas y a 200° por 2 horas respectivamente.</p> <p>Se baña el cuero con naranja agria antes de meterlo al horno y se repite durante la cocción, o se puede rociar con agua fría (florear) para que tueste mejor.</p> <p> TIEMPO DE COCCION: 120 minutos</p>	

Cuadro 47. Proceso de preparación frijoles con costilla

	<p>PREPARACION (111 minutos):</p> <p>Se remojan los frijoles en agua desde la noche anterior, se vota esa agua donde se remojaron y se ponen en una olla con agua limpia hasta que los cubra, luego se llevan al fuego.</p>
<p>Se les cambia de agua dos veces mientras se van cocinando hasta que estén tiernos. Para cambiar el agua, ahí que ir hirviendo agua en una vasija y vaciando los frijoles cuando ya tengan espuma por encima.</p> <p>Una vez que ya estén los frijoles, se pica finamente la cebolla, la costilla ahumada en trocitos. En otra olla se calienta el aceite, se fríe la cebolla y el ajo. Luego se agrega el ají verde molido y la costilla trozada, a la preparación anterior se le echan los frijoles cocidos y un poco del agua en que se cocieron. Se sazona con tomillo, sal y pimienta al gusto. Dejas al fuego por 15 minutos más para que se integren los sabores. Una vez listo el plato, lo sirves con arroz y salsa criolla.</p> <p> TIEMPO DE COCCION: 75 minutos</p>	




3.3.4 Control de calidad. Como se ha mencionado el sistema a aplicar para el proceso de producción es el sistema por lotes, ya que este sistema permite eficacia, y rapidez en las entregas.

El trabajo en el restaurante será compartido entre todos los colaboradores, los procesos de elaboración de los alimentos no tiene una sola persona a cargo, sino que todas los auxiliares de cocina tienen una función específica por desempeñar para el cumplimiento correcto del producto final, en este caso el plato (menú) pedido por el cliente.

El control de calidad a media externa se realizará a través de una encuesta aplicada a los clientes que recibieron el producto, para saber:

- √ Como fue el servicio
- √ Como estuvo el menú
- √ Como les pareció la atención, entre otros

A continuación se muestra la guía de encuesta de control de calidad

PREGUNTAS	RESPUESTA		
			
☞ Sabor del Plato			
☞ Presentación			
☞ Limpieza del Restaurante			
☞ Presentación de los Empleados			
☞ Rapidez			
☞ Atención			
OBSERVACIONES			

Las medidas internas de control de calidad, están dadas en la exposición y sabor del producto final, comprobado y acreditado por el chef, quien autoriza que el alimento ya puede ser suministrado al cliente. Para que esto se lleve a cabalidad, se aplicaran las siguientes normas.

a) **Instituto nacional de vigilancia de medicamentos y alimentos - INVIMA.** De acuerdo a la Ley 399 de agosto 19 de 1997, por la cual se crea una tasa, se fijan tarifas y se autoriza al INVIMA su cobro; mediante la resolución número

2003016602 del 15 de agosto de 2003 se actualizan las tarifas y se establece la División General de trámites, como¹⁵:

- √ Solicitud registro sanitario de alimentos y bebidas alcohólicas y/o renovación registro sanitario de alimentos y bebidas alcohólicas
- √ Solicitud modificación de registro sanitario.
- √ Solicitud de certificaciones y autorizaciones
- √ Solicitud visita para certificar buenas prácticas de manufactura (BPM) de establecimientos
- √ Solicitud de visita para verificación de requerimientos en capacidad de producción de establecimientos
- √ Solicitud de visita para levantamiento de medida sanitaria en establecimientos
- √ Solicitud de visita para certificar normas técnicas de fabricación (NTF) de establecimientos.
- √ Solicitud de expedición certificado de Normas Técnicas de Fabricación (NTF).
- √ Solicitud expedición certificado de normas técnicas de fabricación.
- √ Solicitud de certificación de implementación y funcionamiento del sistema de análisis de peligros y puntos de control crítico HACCP.

¹⁵ <http://www.invima.gov.co/Invima//tramites/generales.jsp?codigo=437>

√ Solicitud de visitas de verificación de buenas prácticas de manufactura (BPM) en industrias o fábricas de alimentos.

Según las normas del Invima, en el artículo 36 del capítulo VIII. Se estipula que los restaurantes y establecimientos destinados a la preparación y consumo de alimentos cumplirán con las siguientes condiciones sanitarias generales¹⁶:

- a. Se localizarán en sitios secos, no inundables y en terrenos de fácil drenaje.
- b. No se podrán localizar junto a botaderos de basura, pantanos, ciénagas y sitios que puedan ser criaderos de insectos y roedores.
- c. Los alrededores se conservarán en perfecto estado de aseo, libres de acumulación de basuras, formación de charcos o estancamientos de agua.
- d. Deben estar diseñados y construidos para evitar la presencia de insectos y roedores.
- e. Deben disponer de suficiente abastecimiento de agua potable.
- f. Contarán con servicios sanitarios para el personal que labora en el establecimiento, debidamente dotados y separados de área de preparación de los alimentos.
- g. Deberán tener sistemas sanitarios adecuados, para la disposición de aguas servidas y excretas.
- h. Contarán con servicios sanitarios para uso del público, separados para hombres y mujeres, salvo en aquellos establecimientos en donde por razones de

¹⁶ http://www.invima.gov.co:8080/Invima/normatividad/docs_alimentos/decreto_3075_1997.doc

limitaciones del espacio físico no lo permita caso en el cual podrán emplearse los servicios sanitarios de uso del personal que labora en el establecimiento y los ubicados en centros comerciales.

b) **Normas HACCP (Análisis de riesgo y puntos de control críticos).** Este sistema está enfocado a la prevención y al control de la inocuidad de los alimentos.

Con el propósito de estructurar los parámetros sanitarios de producción de alimentos de acuerdo a los requerimientos internacionales, en Colombia, el decreto N° 60 de 2002 promueve la implementación del sistema de gestión HACCP y reglamenta el proceso de certificación.

c) **Norma ISO (International Standardization Organization).** Es la entidad internacional encargada de favorecer la regulación en el mundo. Con sede en Ginebra, es una federación de organismos nacionales, éstos a su vez, tienen oficinas de regulación que actúan de delegadas en cada país. La finalidad principal de las normas ISO es orientar, coordinar, simplificar y unificar los usos para conseguir menores costos y mayor efectividad.

Actualmente su uso se va extendiendo y hay un gran interés en seguir las normas existentes porque desde el punto de vista económico reduce costos, tiempo y trabajo. Y es a lo que tiende, y debe aspirar toda empresa competitiva, que quiera permanecer y sobrevivir en el exigente mercado actual.

d) **Business Process Management (BPM).** Se enfoca en la administración de los procesos del negocio. A través del buen manejo de las actividades y procesos puede lograrse un mejor entendimiento del negocio y muchas veces esto presenta la oportunidad de mejorarlos.

La administración de los procesos permite asegurar que los mismos se ejecuten eficientemente, y la obtención de información que luego puede ser usada para mejorarlos. Es a través de la información que se obtiene de la ejecución diaria de los procesos, que se puede identificar posibles ineficiencias en los mismos, y actuar sobre las mismas para optimizarlos.

Las anteriores normas garantizan:

- √ Un producto limpio, confiable y seguro para el cliente
- √ Alta competitividad
- √ Aumento de la productividad
- √ Procesos y gestiones controladas
- √ Aseguramiento de calidad en los productos
- √ mejora la imagen y la posibilidad de ampliar el mercado
- √ Reducción de costos
- √ Disminución de los desperdicios
- √ Instalaciones seguras y con un ambiente confiable
- √ Disminución de la contaminación
- √ Creación de la cultura del orden y aseo en la organización
- √ Desarrollo y bienestar en todos los empleados
- √ Mantenimiento y prevención del daño de maquinarias

Los consumidores exigen, cada vez, más atributos de calidad en los productos que adquieren. La inocuidad de los alimentos es una característica de calidad esencial, por lo cual existen normas en el ámbito nacional que son una herramienta básica para la obtención de productos seguros para el consumo humano, que se centralizan en la higiene y forma de manipulación.

- **Materias primas.** La calidad debe comprometer el desarrollo de las buenas

prácticas. Si se sospecha que las materias primas son inadecuadas para el consumo, deben aislarse y rotularse claramente, para luego eliminarlas. Hay que tener en cuenta que las medidas para evitar contaminaciones química, física y/o microbiología son específicas para cada establecimiento elaborador.

Las materias primas deben ser almacenadas en condiciones apropiadas que aseguren la protección contra contaminantes. El depósito debe estar alejado de los productos terminados, para impedir la contaminación cruzada. Además deben tenerse en cuenta las condiciones óptimas de almacenamiento como temperatura, humedad, ventilación e iluminación.

El transporte debe prepararse especialmente teniendo en cuenta los mismos principios higiénicos-sanitarios que se consideran para los establecimientos.

- **Establecimiento.** Dentro de este compromiso hay que tener en cuenta:

Estructura: El establecimiento no tiene que estar ubicado en zonas que se inundan, que contengan olores objetables, humo, polvo, gases, luz y radiación que pueden afectar la calidad del producto que elaboran.

Las instalaciones deben ser sólidas y sanitariamente adecuadas, y el material no debe transmitir sustancias indeseables. Las aberturas deben impedir la entrada de animales domésticos, insectos, roedores, y contaminante del medio ambiente como humo, polvo, vapor. Asimismo, deben existir paredes o separaciones para impedir la contaminación cruzada. El espacio debe ser amplio y los empleados deben tener presente que operación se realiza en cada sección, para impedir la contaminación cruzada. Además, debe tener un diseño que permita realizar eficazmente las operaciones de limpieza y desinfección.

El agua utilizada debe ser potable, ser provista a presión adecuada y a la temperatura necesaria. Asimismo, tiene que existir un desagüe adecuado.

Los equipos y los utensilios para la manipulación de alimentos deben ser de un material que no transmita sustancias tóxicas, olores ni sabores.

Las superficies de trabajo no deben tener hoyos, ni grietas. Se recomienda evitar el uso de maderas y de productos que puedan corroerse.

La pauta principal consiste en garantizar que las operaciones se realicen higiénicamente desde la llegada de la materia prima hasta obtener el producto terminado.

- **Personal.** Aunque todas las normas que se refieran al personal sean conocidas es importante remarcarlas debido a que son indispensables para lograr las BPM.

Se aconseja que todas las personas que manipulen alimentos reciban capacitación sobre "Hábitos y manipulación higiénica". Esta es responsabilidad de la empresa y debe ser adecuada y continua.

Debe controlarse el estado de salud y la aparición de posibles enfermedades contagiosas entre los manipuladores. Por esto, las personas que están en contacto con los alimentos deben someterse a exámenes médicos, no solamente previamente al ingreso, sino periódicamente.

Cualquier persona que perciba síntomas de enfermedad tiene que comunicarlo inmediatamente a su superior.

Por otra parte, ninguna persona que sufra una herida puede manipular alimentos o superficies en contacto con alimentos hasta su alta médica.

Es indispensable el lavado de manos de manera frecuente y minuciosa con un agente de limpieza autorizado, con agua potable y con cepillo. Debe realizarse antes de iniciar el trabajo, inmediatamente después de haber hecho uso de los inodoros, después de haber manipulado material contaminado y todas las veces que las manos se vuelvan un factor contaminante. Debe haber indicadores que obliguen a lavarse las manos y un control que garantice el cumplimiento.

Todo el personal que esté de servicio en la zona de manipulación debe mantener la higiene personal, debe llevar ropa protectora, calzado adecuado y cubrecabeza. Todos deben ser lavables o desechables.

No debe trabajarse con anillos, colgantes, relojes y pulseras durante la manipulación de materias primas y alimentos.

La higiene también involucra conductas que puedan dar lugar a la contaminación, tales como comer, fumar, salivar u otras prácticas antihigiénicas. Asimismo, se recomienda no dejar la ropa en la zona de producción ya que son fuertes contaminantes.

- **Higiene en la elaboración.** Durante la elaboración de un alimento hay que tener en cuenta varios aspectos para lograr una higiene correcta y un alimento de Calidad. Las materias primas utilizadas no deben contener parásitos, microorganismos o sustancias tóxicas, descompuestas o extrañas. Todas las materias primas deben ser inspeccionadas antes de utilizarlas.

La elaboración o el procesado debe ser llevado a cabo por empleados capacitados y supervisados por personal técnico. Todos los procesos deben realizarse sin

demoras ni contaminaciones. Los recipientes deben tratarse adecuadamente para evitar su contaminación y deben respetarse los métodos de conservación.

El material destinado al envasado y empaque debe estar libre de contaminantes y no debe permitir la migración de sustancias tóxicas. Debe inspeccionarse siempre con el objetivo de tener la seguridad de que se encuentra en buen estado. En la zona de envasado sólo deben permanecer los envases o recipientes necesarios.

- **Almacenamiento y transporte de materias primas y producto final.** Las materias primas y el producto final deben almacenarse y transportarse en condiciones óptimas para impedir la contaminación y/o la proliferación de microorganismos. De esta manera, también se los protege de la alteración y de posibles daños del recipiente.

Durante el almacenamiento debe realizarse una inspección periódica de productos terminados. Y como ya se puede deducir, no deben dejarse en un mismo lugar los alimentos terminados con las materias primas.

Los vehículos de transporte deben estar autorizados por un organismo competente y recibir un tratamiento higiénico similar al que se da al establecimiento.

Los alimentos refrigerados o congelados deben tener un transporte equipado especialmente, que cuente con medios para verificar la humedad y la temperatura adecuada.

- **Control de procesos en la producción.** Para tener un resultado óptimo son necesarios ciertos controles que aseguren el cumplimiento de los procedimientos y los criterios para lograr la calidad esperada en un alimento, garantizar la inocuidad y la genuinidad de los alimentos.

Los controles sirven para detectar la presencia de contaminantes físicos, químicos y/o microbiológicos. Para verificar que los controles se lleven a cabo correctamente, deben realizarse análisis que monitoreen si los parámetros indicadores de los procesos y productos reflejan su real estado. Se pueden hacer controles de residuos de pesticidas, detector de metales y controlar tiempos y temperaturas. Lo importante es que estos controles deben tener, al menos, un responsable.

- **Documentación.** La documentación es un aspecto básico, debido a que tiene el propósito de definir los procedimientos y los controles. Además, permite un fácil y rápido rastreo de productos ante la investigación de productos defectuosos. El sistema de documentación deberá permitir diferenciar la utilización de insumos hasta el producto terminado, incluyendo el transporte y la distribución.

3.3.5 Recursos. En el restaurante “Rincón Típico” existirán dos tipos de recursos a desarrollar las actividades, y serán el recurso humano y el recurso físico.

- **Recurso Humano.** La incorporación de la mano de obra se hará mediante la divulgación de anuncios en medios masivos de circulación local. El equipo de trabajo estará conformado de la siguiente manera:

MANO DE OBRA	CANTIDAD
Gerente	1
Contador	1
Chef	2
Auxiliares de cocina	4
Meseros	4
Secretaria	1
Cajera	1
Domiciliarios	3
Auxiliar de cafetería	1
TOTAL	18

- **Recurso Físico.** Los recursos físicos de la empresa inicialmente estarán conformados de la siguiente manera:

Cuadro 48. Descripción de recursos físicos administrativos

OBJETO	CANTIDAD	DETALLE
PBX	1	Conformado por cinco líneas telefónicas
FAX	1	Línea anexa al PBX, de manera independiente
COMPUTADOR	2	De última tecnología, con pantalla plana líquida, de la mejor marca en el mercado (DELL).
BIG PAG	1	Uso de medio de manejo para pago como (tarjeta debito, tarjeta de crédito)
DATAFONO	2	El sistema de comunicación interna a través de medidas rápidas para pedidos.
SOFTWARE	1	Software contable, a través de la red de Internet.
EQUIPO DE SONIDO	1	Marca Sony, para la música ambiental.
ARCHIVADOR	1	De madera, con cuatro cajones.

Cuadro 49. Descripción de recursos físicos operativos

OBJETO	CANTIDAD	DETALLE
Cocinas con extractor de vapor	2	Como habrá un lugar estándar de preparación de alimentos que sea amplio se necesitara de dos cocinas con extractor
Horno microondas	3	Habrà alimentos que se requiere de su preparación a través de este medio, por lo tanto que sean lo suficiente para la prestación de servicio.
Asador fijo, (cemento)	1	Este ubicado en un lugar fijo, amplio para gestionar la preparación de productos al carbón, llaneras entre otros.

Continuación Cuadro 49.

Cuchillo eléctrico	1	Para los cortes delicados y perfectos de algunos productos.
Abre latas	1	Para la agilidad en el destapado de productos en lata.
Recipientes	6	Seis diferentes docenas de variedad de recipientes, pues estos de dificultoso medir su cantidad exacta.
Ollas arroceras	2	De capacidad de cinco libras cada, de marca Oster.
Congeladores	2	De marca Samsun, el cual uno de ellos es para uso de bebidas, y el otro para productos perecederos.
Nevera	1	Nevera de 15 pies, de marca Philips.
Licuada	2	De marca Oster Capacidad de 2 litros.
Batidora	1	De marca Oster, para el proceso de postres.
Ollas	2	Dos juegos de ollas por ocho unidades, marca Oster.
Sartenes	3	Juego de sartenes por tres unidades cada uno.
Cuchillos	9	Juegos de cuchillos de veinticuatro unidades cada uno.
Cucharas	9	Juegos de cucharas de veinticuatro unidades cada uno.
Bandejas	10	Bandejas en acero inoxidable.
Pocillos	9	Juegos de pocillos de veinticuatro unidades cada uno. En blanco.
Jarras de vidrio	5	Jarras de vidrios, en cristal fino para los refrescos.
Vajilla	9	Juegos de vajillas de veinticuatro unidades cada uno. De color unificado en blanco.
Copas de vino	4	Juegos de copas de vino de veinticuatro unidades cada uno.
Olla a presión	3	De marca Oster con capacidad de cinco libras cada una.

Continuación Cuadro 49.

Basureros	10	Recipientes de plástico ubicados en puntos estratégicos del restaurante para los deshechos.
Mesas	30	En madera, con capacidad para cuatro personas cada una.
Sillas	120	Sillas en madera.
Recipientes de plástico	10	Estos de varios tamaños.

- **Recursos de insumo.**

- **Insumos administrativos**

- √ Papelería membreteado del restaurante
 - √ papelería general (resmas, lapiceros etc)
 - √ Rollos de cinta, para facturación por computador
 - √ Útiles generales de aseo y cafetería.

- **Insumos operativos**

Cuadro 50. Insumos operativos

PRODUCTO	DETALLE
Carnes	Rojas y blancas
Pescado	Mojarra y según el plato
Embutidos	Salchicha, jamón, mortadela, etc.
Hortalizas y verduras	Papa, zanahoria, yuca, tomate, cebolla, cilantro, pimentón, entre otros.
Frutas	Tomate de árbol, fresa, lulo, guanábana, borojo, entre otros.
Granos	Arroz, frijoles, arvejas, entre otros.
Aceites	Vegetal y de oliva.
Condimentos	Sal, salsa, mostaza, condimento en grano.

3.3.6 Estudio de Proveedores. Los proveedores para los insumos y productos diarios de consumo, serán previamente clasificados a referencias propias de las creadoras del proyecto.

A continuación se muestran:

Cuadro 51. Proveedores de productos de consumo

PROVEEDOR	DETALLE
Verduras	Mayoristas de la central de abastos de Bucaramanga
Frutas	
Alimentos perecederos	
Legumbres	
Carne de res	Distribuciones Kikes
Carne de pollo	Avícola Mac pollo
Carne de cabrito	Plantas de sacrificio de Bucaramanga

Cuadro 52. Proveedores de productos generales administrativos

PROVEEDOR	DETALLE
Papelería general	Cacharrería Granero Oriental
Papelería membreteada y facturación	Tipografía Omega

Fuente: Cacharrería Granero Oriental de la calle 33 # 15-23

Cuadro 53. Proveedores de implantación inicial

PROVEEDOR	DETALLE
Mesas y sillas	Rústicos Boyacá
Compra e Instalaciones de cocinas	Cocinas y Maderas Ltda.
Diseño y construcción de la edificación	Arquitectos Marval
Enseres generales	Decoriente

3.3.7 Distribución de planta

Figura 6. Distribución de la planta



3.3.8 Logística de Distribución. La logística de distribución de los productos en el restaurante, comienza desde el inicio de la actividad de cada producto, siendo el proceso de alistar los alimentos, y seguir a los pasos según el método por lotes, que se ha escogido para este restaurante.

Después de terminada la elaboración del producto, y ya se tenga el pedido se procede en el menor tiempo posible para su debida distribución al cliente.

Cuando el cliente se encuentra ubicado en el mismo restaurante el proceso se hace más inmediato debido a la cercanías y agilidad del personal. Caso diferente cuando se trate de un domicilio este proceso después su terminado en elaboración procede a ser empacado, y entregado al domiciliario para su previa distribución al cliente.

3.4 CONCLUSIONES SOBRE LA VIABILIDAD TECNICA DEL PROYECTO

√ El estudio técnico realizado al proyecto para la creación del restaurante de comida típica nacional, hasta el momento se ha manifestado como viable ya que su proceso de infraestructura, localización, materiales permiten una opción de alternativa aceptable.

√ La creación de este tipo de restaurante es única, no existe en Bucaramanga alguno con dichas características, de diseño, presentación y variedad, lo cual esto hace que se forme bajo una viabilidad altamente positiva.

√ La ciudad de Bucaramanga es relativamente pequeña, mas sin embargo cuenta con un nivel elevado de personas que frecuentemente visitan este tipo de restaurantes, el posible sitio donde quedaría ubicado es perfecto debido al alto impacto de personas que transitan por los alrededores, es un lugar comercial, debido a la ubicación del Éxito Occidente, Neomundo, el Estadio de Atletismo, y variedad de urbanizaciones residenciales cercanas.

√ Las características de los proveedores que se pretenden tener para los insumos operativos, son aquellos que en su especialidad son mayoristas o productores directos, ya que a través de ellos se alcanza a conseguir precios mejores que los normales en los demás mercados.

√ La ubicación de la que se dispone para la puesta en marcha del proyecto cuenta con vías de acceso adecuadas y un mercado de servicios competitivo de acuerdo a las necesidades evaluadas a los consumidores potenciales y/o reales del sector.

√ Por otra parte, en la ciudad existe el recurso humano calificado requerido como mano de obra directa e indirecta, así como los proveedores con la capacidad de ofrecer las materias primas e insumos principales de la más alta calidad para la puesta en marcha del restaurante.

4. ESTUDIO ADMINISTRATIVO

Este estudio constituye uno de los aspectos más significativos dentro de la viabilidad y montaje del proyecto.

Es necesario que todos los elementos de la organización tanto físicos como humanos se comprometan dentro de unos parámetros, objetivos, que permitan el mejor proceso laboral y comercial.

4.1 FORMA DE CONSTITUCION

a) **Tipo de Sociedad.** La creación de este restaurante se establecerá mediante una sociedad limitada, la cual estará integrada por seis socios, cada uno de ellos participará en partes iguales, con un monto de \$110.000.000 cada uno. Esta compañía debe ser registrada ante la Cámara de Comercio de Bucaramanga, cumpliendo los siguientes requisitos básicos exigidos para tal efecto:

- √ Nombre de la empresa
- √ Dirección de la empresa
- √ Tiempo de permanencia de la sociedad
- √ Declaración clara y completa de las actividades comerciales de la sociedad
- √ Reporte claro del monto del capital de la sociedad, relacionando el aporte hecho por cada socio
- √ Nombre, documento de identidad, dirección y domicilio del representante
- √ Legal

b) **Procedimiento.** Se elaborará una minuta de acuerdo al modelo establecido por la Cámara de Comercio de Bucaramanga, la cual debe contener la siguiente información básica:

- √ Nombre de la empresa
- √ Objeto social
- √ Monto del capital
- √ Acta de elección de cargos
- √ Duración de la sociedad
- √ Inhabilidades
- √ Competencias
- √ Formas de liquidación de la sociedad comercial

Aceptado el nombre de la empresa y legalmente registrada la minuta ante la Cámara de Comercio de Bucaramanga, esta expedirá a la sociedad los siguientes documentos:

- √ Matricula mercantil
- √ Certificado de constitución y gerencia
- √ Certificación de la representación legal

Después de lo anterior la sociedad procede al registro de:

- √ Libros contables
- √ Libro de registro de actas

Posteriormente el Certificado de Matricula Mercantil se presenta ante la DIAN, donde se solicita la inscripción en el Registro Único Tributario RUT, para obtener la aprobación para la numeración correspondiente a las facturas de ventas.

Adicional a todo lo anterior, para poder montar el restaurante se necesitan los siguientes permisos:

- a) Permiso de funcionamiento, lo expide la Alcaldía de Bucaramanga
- b) Inscripción de industria y comercio, se debe tramitar en la tesorería municipal
- c) Certificado de Sayco y Acinpro
- d) Tramitar concepto de bomberos
- e) Solicitar matrícula sanitaria en la seccional de salud
- f) Trámites de seguridad social y cajas de compensación:
 - √ Obtener el número patronal en la promotora de salud elegida
 - √ inscribir a los trabajadores en la entidad prestadora de salud, pensión y riesgos profesionales
 - √ Inscripción en la caja de compensación que se elija

4.2 CONSTITUCION DE LA EMPRESA

4.2.1 Visión. En el año 2010 “Rincón Típico” será la primera opción gastronomía de comida típica colombiana de la ciudad de Bucaramanga y ofrecerá servicios con los más altos estándares de calidad.

4.2.2 Misión. Con personal calificado y en un ambiente típico y campestre, ofrecer a nuestros clientes y amigos, la oportunidad de disfrutar de los mejores productos de la gastronomía colombiana, en un entorno familiar. Para este fin contamos con un equipo humano comprometido y cuya función es atender de una forma eficiente a las necesidades de nuestro público.

4.2.3 Objetivos

- √ Obtener en el mediano plazo una clientela del 60% del mercado gastronómico de la ciudad de Bucaramanga.

√ Conservar la calidad y originalidad de nuestra comida típica, y el cumplimiento en el servicio prestado

√ Garantizar la rentabilidad del restaurante mediante el control de sus costos de funcionamiento.

4.2.4 Políticas

a) **Políticas de personal.** Es fundamental dentro del rubro gastronómico, contratar los recursos humanos adecuados para el cumplimiento del fin propuesto. Para realizar reclutamientos exitosos de manera tal de encontrar el perfil indicado, se lleva a cabo mediante el siguiente proceso.

Cuadro 54. Políticas de personal

PROCESO	OBSERVACIONES
Reclutamiento	Se hará mediante bolsa de empleo, periódico de la ciudad
Selección	Se llamará telefónicamente a las personas que tengan el perfil más acorde con el requerido, para aplicarles las pruebas psicotécnicas. Posteriormente las personas que obtuvieron los mejores puntajes en las pruebas, para realizarles una entrevista con el fin de profundizar las competencias que cada uno tiene. Finalmente se seleccionan las personas con el mejor perfil
Contratación	Los trabajadores en un inicio entraran a un periodo de prueba de dos meses y si el desempeño laboral es bueno, se les vinculara con contrato a termino fijo a un año, cumpliendo con todos los requerimientos exigidos por la ley

Para el primer día de labores será entregado un sencillo brouchure donde se dará a conocer aspectos importantes del restaurante como los son: misión, visión y el organigrama.

Adicional a esto se entregará a cada uno de los empleados una copia del manual donde se les da a conocer las funciones que deben desempeñar; es importante destacar que la implementación puede realizarse por etapas y por diferentes áreas, realizando revisiones periódicas.

b) Políticas de compras

- √ Como primer paso se deben solicitar por lo menos dos cotizaciones.
- √ Se selecciona la mejor alternativa respecto a los proveedores: en aspectos plazo y cupo en cartera.
- √ Debe haber una buena comunicación entre el comprador – proveedor que permitan atender con la mínima demora las necesidades de la empresa.
- √ Una vez escogida la cotización, se hace el plan presupuestal, donde el restaurante tenga la mejor opción costo vs. beneficio.
- √ Las compras serán efectuadas cada ocho (8) días.
- √ El proveedor debe enviar todos los fines de mes las facturas originales, acompañadas de toda la documentación, con el fin de confrontar el valor total de la misma.
- √ Los proveedores deberán entregar los productos solicitados por el restaurante en la puerta de la bodega de la bodega, en los horarios establecidos (7:00 a 8:00 AM), no se recibirán pedidos fuera de este horario; solo si el administrador autoriza.

√ En lo referente a la forma de pago, los valores menores a \$600.000, serán cancelados en efectivo; en el caso de valores superiores a este, se cancelará con cheque.

c) Políticas de venta

√ Para implementar los precios de venta, se tendrán en cuenta los precios del mercado y los costos derivados de los procesos de producción y administración.

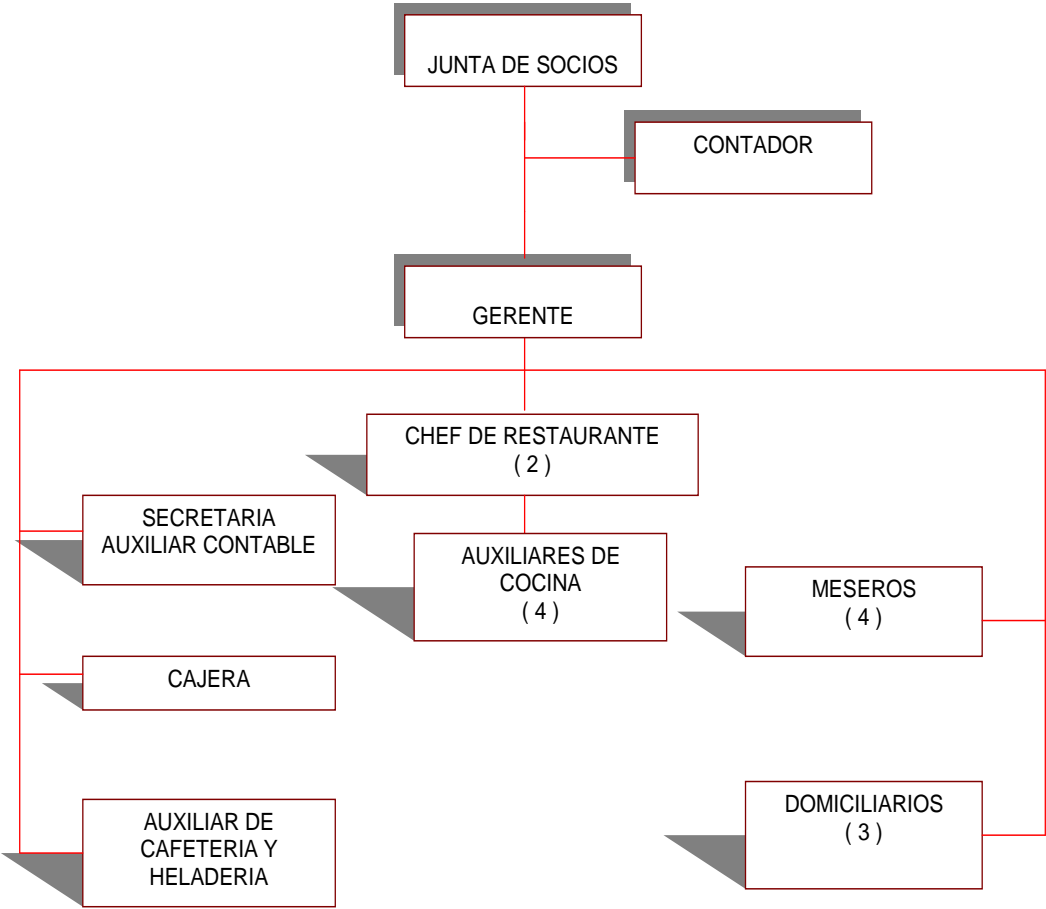
√ Inicialmente se trabajarán las ventas de estricto contado.

√ Toda venta estará soportada con la factura y con la respectiva orden de pedido.

4.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

4.3.1 Organigrama. La empresa tiene una estructura organizacional, por medio de la cual se pueden ordenar las actividades, los procesos y en si el funcionamiento de la misma.

Figura 7. Organigrama



4.3.2 Descripción y perfil de cargos

Cuadro 55. Descripción y perfil del Contador

NOMBRE DEL CARGO: Contador	
CARGO JEFE INMEDIATO: Junta de socios	NUMERO DE CARGOS IGUALES: Ninguno
SUPERVISA A: Gerente, Secretaria.	
FUNCION PRINCIPAL: Dar oportuna cuenta, por escrito, a la junta de socios o al gerente, según el caso, de las irregularidades que ocurran en el funcionamiento de la sociedad y en el desarrollo de sus negocios.	
DETALLE DE FUNCIONES:	
<p>☞ Le corresponde ejercer la vigilancia del control del restaurante en forma integral, permanente, oportuna, equitativa e independiente, en los términos que le señale expresamente la ley, los estatutos y los órganos sociales competentes.</p> <p>☞ Velar por que se lleven regularmente la contabilidad de la empresa y las actas de las reuniones de la junta de socios, y por que se conserven debidamente la correspondencia de la sociedad y los comprobantes de las cuentas, impartiendo las instrucciones necesarias para tales fines.</p> <p>☞ Emitir certificaciones, dictámenes e informes sobre los estados financieros, para determinar si el balance presenta en forma fidedigna la situación financiera y el estado de pérdidas y ganancias, el resultado de las operaciones, de acuerdo con normas de contabilidad generalmente aceptada.</p>	
REQUERIMIENTOS DEL CARGO:	
<p>☞ EDUCACION: Universitario</p> <p>☞ FORMACION: Profesional “Contador Publico”</p> <p>☞ HABILIDADES: Apto para el diseño, coordinación y elaboración de presupuestos de Inversiones, ingresos, gastos y flujos de efectivo y rendición de informes a Gerencia y junta de socios.</p> <p>☞ EXPERIENCIA: Dos años en cargos afines a este.</p>	
_____ Vo.Bo. Empleado	_____ Vo.Bo. Jefe Inmediato

Cuadro 56. Descripción y perfil del Gerente

NOMBRE DEL CARGO: Gerente	
CARGO JEFE INMEDIATO: Ninguno	NUMERO DE CARGOS IGUALES: Ninguno
SUPERVISA A: Secretaria, Chef, Auxiliares de cocina, Meseros, Cajera, Domiciliarios y Auxiliar de cefeteria y heladeria.	
FUNCION PRINCIPAL: Administrar y supervisar la eficiente prestación del servicio del restaurante	
DETALLE DE FUNCIONES:	
<ul style="list-style-type: none"> ☞ Hacer los pedidos de materia prima necesaria para el servicio a prestar en la empresa. ☞ Revisar que los empleados cumplan con los requisitos exigidos ☞ Verificar los procesos de la prestación del servicio para garantizar la calidad de mismo ☞ Elaborar y cumplir presupuestos de ventas, costos y gastos. ☞ Crear y mantener la imagen de la empresa en entidades bancarias y en los clientes. ☞ Mantener la comunicación fluida con todo el personal de la empresa. ☞ Analizar con el contador el balance y los estados de resultados ☞ Vigilar la cancelación oportuna de las obligaciones tributarias. ☞ Establecer y mantener contactos con los proveedores de materias primas para la elaboración de los alimentos de acuerdo a las especificaciones técnicas ☞ Rendir informes a la Junta de socios. 	
REQUERIMIENTOS DEL CARGO:	
<ul style="list-style-type: none"> ☞ EDUCACION: Tecnológica, Universitaria ☞ FORMACION: Gestor empresarial - Administración de empresas ☞ HABILIDADES: Liderazgo, amplio conocimiento en manejo de alimentos, conocimientos en contabilidad y manejo de personal. ☞ EXPERIENCIA: Dos años en cargos afines a este. 	
_____	_____
Vo.Bo. Empleado	Vo.Bo. Jefe Inmediato

Cuadro 57. Descripción y perfil de la Secretaria Auxiliar Contable

NOMBRE DEL CARGO: Secretaria Auxiliar Contable	
CARGO JEFE INMEDIATO: Gerente	NUMERO DE CARGOS IGUALES: Ninguno
SUPERVISA A: Ninguno	
FUNCION PRINCIPAL: Transcribir diariamente, cartas, informes y toda clase de documentos emitidos por la administración del restaurante, llevar asientos de contabilidad	
DETALLE DE FUNCIONES:	
<ul style="list-style-type: none"> ☞ Recibir y radicar la correspondencia que llegue al restaurante y darla a conocer a la gerencia. ☞ Hacer y recibir llamadas pertenecientes a la empresa. ☞ Elaborar facturas, órdenes de pedido, cotizaciones y cuentas de cobro. ☞ Reportar afiliaciones y autoliquidaciones a la E.PS., pensiones y demás entidades. ☞ Elaborar toda la documentación necesaria para la contratación de empleados. ☞ Controlar inventario de útiles y papelería en general. ☞ Elaborar la nomina de empleados para su revisión y aprobación por la gerencia. ☞ Registrar las transacciones comerciales a los libros de contabilidad. ☞ Llevar registro diario de todas las actividades a realizar. 	
REQUERIMIENTOS DEL CARGO:	
<ul style="list-style-type: none"> ☞ EDUCACION: Tecnóloga, CAP SENA en secretariado ejecutivo ☞ FORMACION: Tecnóloga ☞ HABILIDADES: Manejo de Word, Excel, power point y buenas competencias personales para este cargo. ☞ EXPERIENCIA: Dos años en cargos afines a este. 	
_____	_____
Vo.Bo. Empleado	Vo.Bo. Jefe Inmediato

Cuadro 58. Descripción y perfil del Chef

NOMBRE DEL CARGO: Chef de Cocina	
CARGO JEFE INMEDIATO: Gerente	NUMERO DE CARGOS IGUALES: Ninguno
SUPERVISA A: Jefe de cocina, auxiliares de cocina.	
FUNCION PRINCIPAL: Supervisar que la preparación de los alimentos sea de forma eficiente y con calidad.	
DETALLE DE FUNCIONES:	
<ul style="list-style-type: none"> ☞ Trabajar en equipo con el Jefe de cocina y los auxiliares de cocina para la elaboración de los menús ☞ Usar y mantener y con buena presentación la dotación entregada por la empresa. ☞ Supervisar y dirigir a los empleados de la cocina a la hora del servicio. ☞ Estipular y asignar turnos a los empleados de la cocina ☞ Responder por la buena elaboración de los alimentos ☞ Hacer los pedidos de insumos ☞ Reportar los daños de los implementos de cocina 	
REQUERIMIENTOS DEL CARGO:	
<ul style="list-style-type: none"> ☞ EDUCACION: Universitaria, CAP SENA ☞ FORMACION: Chef de cocina. Complementación culinaria ☞ HABILIDADES: Manejo de personal, buenas relaciones interpersonales. ☞ EXPERIENCIA: Dos años en cargos afines a este. 	
_____	_____
Vo.Bo. Empleado	Vo.Bo. Jefe Inmediato

Cuadro 59. Descripción y perfil del Auxiliar de Cocina

NOMBRE DEL CARGO: Auxiliar de Cocina	
CARGO JEFE INMEDIATO: Chef de cocina - Jefe de Cocina	NUMERO DE CARGOS IGUALES: Ninguno
SUPERVISA A: Ninguno	
FUNCION PRINCIPAL: Cumplir con las órdenes expresadas por el Chef y Jefe de cocina en las labores de: lavar, cortar, picar, almacenar y cocinar de los insumos correspondientes a la prestación del servicio de alimentos, adicional a esto tener al día el mantenimiento de la cocina.	
DETALLE DE FUNCIONES:	
<ul style="list-style-type: none"> ☞ Mantener en buenas condiciones los implementos de trabajo antes y después de la prestación del servicio. ☞ Usar la dotación entregada por la empresa. ☞ Estar pendiente del lavado y picado de todos los alimentos. ☞ Dejar su área determinada de trabajo aseada y limpia. ☞ Mantener un ambiente agradable de trabajo con los compañeros de trabajo. ☞ Hacer alistamiento de insumos. 	
REQUERIMIENTOS DEL CARGO:	
<ul style="list-style-type: none"> ☞ EDUCACION: Bachiller académico ☞ FORMACION: ☞ HABILIDADES: Afinidad por la cocina, concentración y tener buenas relaciones interpersonales. ☞ EXPERIENCIA: Haber laborado mínimo un año en cargos afines a este. 	
<hr style="width: 20%; margin: 0 auto;"/> <p>Vo.Bo. Empleado</p>	<hr style="width: 20%; margin: 0 auto;"/> <p>Vo.Bo. Jefe Inmediato</p>

Cuadro 60. Descripción y perfil de la cajera

NOMBRE DEL CARGO: Cajera	
CARGO JEFE INMEDIATO: Gerente	NUMERO DE CARGOS IGUALES: Ninguno
SUPERVISA A: Ninguno	
FUNCION PRINCIPAL: Responsable de sumar la cantidad debida por una compra, cargar al consumidor esa cantidad y después, recoger el pago.	
DETALLE DE FUNCIONES:	
<ul style="list-style-type: none"> ☞ Manejar la caja registradora y una lectora de código de barras, dar vueltos sin errores, manejar bien el dinero. ☞ Ser responsable y cumplidora amable con los clientes. ☞ Ayudar con su simpatía a que el cliente pague gustoso y vuelva pronto 	
REQUERIMIENTOS DEL CARGO:	
<ul style="list-style-type: none"> ☞ EDUCACION: Bachiller - Étnico ☞ HABILIDADES: Manejo caja registradora y de la lectora de código de barras, dar vueltos sin errores, manejar bien el dinero. Habilidad para ejecutar labores rutinarias y repetitivas. ☞ EXPERIENCIA: Dos años en cargos afines a este. 	
_____	_____
Vo.Bo. Empleado	Vo.Bo. Jefe Inmediato

Cuadro 61. Descripción y perfil del Mesero

NOMBRE DEL CARGO: Mesero	
CARGO JEFE INMEDIATO: Gerente	NUMERO DE CARGOS IGUALES: Ninguno
SUPERVISA A: Ninguno	
FUNCION PRINCIPAL: Encargada de servicio al cliente y a la mesa.	
DETALLE DE FUNCIONES:	
<ul style="list-style-type: none"> ☞ Dar la bienvenida al cliente, lo acomoda en su silla y lo ayuda para colocar sus pertenencias. ☞ Poseer excelentes competencias de liderazgo, toma de decisiones y presentación personal. ☞ Atender de forma inmediata al cliente para tomar la orden de pedido y traer los platos. ☞ Mantener la humildad, la paciencia, el optimismo, el tacto y sobre todo la capacidad de saberse adaptar a diferentes situaciones. ☞ Estar pendiente y tener lista la cuenta para cuando el cliente se la pida de manera verbal o con un ademán en la mano. 	
REQUERIMIENTOS DEL CARGO:	
<ul style="list-style-type: none"> ☞ EDUCACION: Bachiller ☞ HABILIDADES: Habilidad para ejecutar labores rutinarias repetitivas al tomar pedidos. ☞ EXPERIENCIA: Seis meses con labores similares al cargo. 	
_____	_____
Vo.Bo. Empleado	Vo.Bo. Jefe Inmediato

Cuadro 62. Descripción y perfil del Domiciliario y/o mensajero

NOMBRE DEL CARGO: Domiciliario	
CARGO JEFE INMEDIATO: Gerente	NUMERO DE CARGOS IGUALES: Ninguno
SUPERVISA A: Ninguno	
FUNCION PRINCIPAL: Servicio propio de reparto, atendiendo siempre la necesidad del Cliente en cuanto a los lugares de entrega.	
DETALLE DE FUNCIONES:	
<ul style="list-style-type: none"> ☞ Empacar los platos (alimentos) para su respectiva entrega ☞ Organizar los platos (alimentos) en las respectivas canastas de la moto ☞ Marcar las bolsas donde van los alimentos con la cantidad, dirección y el nombre de la persona que solicito el domicilio. 	
REQUERIMIENTOS DEL CARGO:	
<ul style="list-style-type: none"> ☞ EDUCACION: Bachiller ☞ FORMACION: Licencia de conducción al día (moto) ☞ HABILIDADES: Para ejecutar labores rutinarias y repetitivas al llevar los pedidos. ☞ EXPERIENCIA: Seis meses relacionados con labores similares al cargo. 	
_____	_____
Vo.Bo. Empleado	Vo.Bo. Jefe Inmediato

Cuadro 63. Descripción y perfil del Auxiliar de Cafetería

NOMBRE DEL CARGO: Auxiliar de Cafetería	
CARGO JEFE INMEDIATO: Gerente	NUMERO DE CARGOS IGUALES: Ninguno
SUPERVISA A: Ninguno	
FUNCION PRINCIPAL:	
DETALLE DE FUNCIONES:	
<ul style="list-style-type: none"> ☞ Preparación de postres correspondientes al menú. ☞ Utilizar la dotación asignada por la empresa. ☞ Elaborar y cumplir presupuestos de ventas, costos y gastos de la cafetería. ☞ Mantener una buena imagen de la empresa. ☞ Mantener la comunicación fluida con todo los clientes. ☞ Dejar su sitio de trabajo completamente aseado y limpio 	
REQUERIMIENTOS DEL CARGO:	
<ul style="list-style-type: none"> ☞ EDUCACION: Bachiller o Técnico en áreas administrativas o comercial ☞ HABILIDADES: Liderazgo, amplio conocimiento en manejo de alimentos, ☞ EXPERIENCIA: En atención a público, en cafeterías o servicios alimentarios; servicios generales o afines. Alto desempeño en niveles de limpieza y manipulación de alimentos. 	
<hr style="width: 20%; margin: 0 auto;"/> <p>Vo.Bo. Empleado</p>	<hr style="width: 20%; margin: 0 auto;"/> <p>Vo.Bo. Jefe Inmediato</p>

4.3.3 Asignación salarial. Para llevar acabo esta asignación salarial se utiliza el sistema de jerarquización de superior a inferior, ordenando los cargos según:

- √ La importancia
- √ La función principal que desarrolla cada uno

Quedando la asignación salarial de la siguiente forma:

Cuadro 64. Asignación salarial

CARGO	ASIGNACION SALARIAL	AUXILIO DE TRANSPORTE	TOTAL SALARIO
CONTADOR	\$ 350.000		\$ 350.000
GERENTE	\$ 1.000.000		\$ 1.000.000
SECRETARIA	\$ 550.000	\$ 55.000	\$ 605.000
CHEF DE RESTAURANTE	\$ 850.000	\$ 55.000	\$ 905.000
AUXILIAR DE COCINA	\$ 461.500	\$ 55.000	\$ 516.500
CAJERA	\$ 461.500	\$ 55.000	\$ 516.500
MESERO	\$ 461.500	\$ 55.000	\$ 516.500
AUX. DE CAFETERIA Y HELADERIA	\$ 461.500	\$ 55.000	\$ 516.500
DOMICILIARIO	\$ 625.000		\$ 625.000

A excepción de los cargos de contador y domiciliarios cuya vinculación con el restaurante será por medio de prestación de servicios, el resto de personal tendrá cubierto todo lo relacionado con las prestaciones de ley, dotación, pago de seguridad social, al igual que el pago de parafiscales.

Cuadro 65. Porcentajes para el cálculo de prestaciones sociales

PRESTACIONES SOCIALES	PORCENTAJE
Cesantías	8.33%
Intereses sobre las cesantías (mensual)	1%
Vacaciones	4,17%
Primas	8,33%
TOTAL PRESTACIONES	21,83%

Fuente: Ministerio de protección social

Cuadro 66. Porcentajes para el cálculo de seguridad social

COMPONENTES	PORCENTAJE	OBSERVACIONES
Salud	8,5%	Asume el empleador
	4%	Asume el trabajador
TOTAL SALUD	12,5%	
Pensión	12%	Asume el empleador
	4%	Asume el trabajador
TOTAL PENSION	16%	
Riesgos profesionales	2,436%	Según nivel de riesgo y los asume el empleador
TOTAL EMPLEADOR	22,94%	
TOTAL TRABAJOR	8%	

Fuente: Ministerio de protección social

La afiliación se hace con la EPS con la que el trabajador desee o con la que actualmente este vinculado, para esta clase de afiliación el trabajador debe aportar los siguientes documentos:

- a) Formulario de salud
- b) Formulario de riesgos profesionales

- c) Formulario de pensión
- d) Fotocopia de la cedula de ciudadanía

Los riesgos profesionales se calculan de acuerdo al siguiente cuadro señalado por la ley, según el nivel de exposición y riesgo propio de la actividad de la empresa y del trabajador.

Para el caso del restaurante “Rincón Típico”, se cotiza el factor de riesgo de nivel III.

Cuadro 67. Porcentaje de cotización según “Factor riesgo”

CLASE RIESGO	VALOR INICIAL	VALOR MINIMO	VALOR MAXIMO
I	0,522%	0,348%	0,696%
II	1,044%	0,435%	1,653%
III	2,436%	0,783%	4,089%
IV	4,350%	1,740%	6,960%
V	6,960%	3,490%	8,700%

Fuente: E.S.E Francisco de Paula Santander

Las empresas que ingresan por primera vez a este sistema de riesgos profesionales cotizan por el valor inicial a la clase de riesgo que le corresponde.

Los aportes parafiscales se le cargan a tres instituciones y los asume en su totalidad el empleador.

Cuadro 68. Aportes parafiscales

INSTITUCIONES	PORCENTAJE
Caja de compensación familiar	4%
Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA)	2%
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (I.C.B.F.)	3%
TOTAL	9%

Fuente: Ministerio de Protección Social

5. ESTUDIO FINANCIERO

5.1 INVERSIÓN FIJA

5.1.1 Terreno. Se comprará el terreno, ubicado en la avenida la Flora, por un valor de 2.100.000¹⁷ el metro cuadrado, el cual el tamaño del terreno es de 200 metros cuadrados, es decir el valor de de \$420.000.000.

5.1.2 Construcciones y edificaciones

Cuadro 69. Construcciones y edificaciones

DETALLE	TOTAL
Construcciones del terreno con las especificaciones indicadas en el plano.	\$250.000.000
TOTAL	\$250.000.000

Fuente: Fénix Construcciones S.A.

5.1.3 Maquinaria y Equipo

Cuadro 70. Maquinaria y equipo

DETALLE	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Cocina con extractor	2	1.200.000	\$2.400.000
Refrigerador	2	800.000	\$1.600.000
Horno microondas	1	150.000	\$150.000
Nevera	1	1.800.000	\$1.800.000
Total			\$5.950.000

Fuente: Almacenes éxito.

¹⁷ Fénix Construcciones S.A.

5.1.4 Muebles y Enseres

Cuadro 71. Muebles y enseres

DETALLE	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Mesas	30	30.000	900.000
Sillas	120	15.000	1800.000
Escritorio	2	150.000	300.000
Sillas escritorios	4	20.000	80.000
TOTAL			3.080.000

Fuente: Rústicos Boyacá, muebles compofi.

5.1.5 Equipo de Oficina

Cuadro 72. Equipo de oficina

DETALLE	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Computador	2	1.200.000	2.400.000
Conmutador	1	400.000	400.000
Bigpag	1	500.000	500.000
Data fono	1	300.000	300.000
Equipo de sonido	1	1.000.000	1.000.000
Software	1	600.000	600.000
Archivador	1	120.000	120.000
TOTAL			5.320.000

Fuente: Vórtice, almacenes Éxito, UPC, Rústicos Boyacá

5.1.6 Herramientas

Cuadro 73. Herramientas

DETALLE	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Ollas arroceras	2	120.000	240.000
Vajillas de 24 puestos.	9	90.000	810.000
Ollas	2	100.000	200.000
Ollas a presión	2	90.000	180.000
Cubiertos, cuchillos y cucharas juegos de 24 und.	9	25.000	225.000
Accesorios varios			3.500.000
TOTAL			5.155.000

Fuente: Decoriente.

5.1.7 Total inversión fija

Cuadro 74. Total inversión fija

DETALLE	VALOR TOTAL
Terrenos	420.000.000
Construcciones y edificaciones	250.000.000
Maquinaria y equipo de oficina	\$5.950.000
Muebles y enseres	3.030.000
Equipo de oficina	5.320.000
Herramientas	5.155.000
TOTAL	689.455.000

A continuación se muestra las depreciaciones correspondientes con la modalidad en línea, para las categorías que lo requieren.

√ **Cuadro Depreciación**

Cuadro 75. Depreciación

DETALLE	COSTO	VIDA UTIL	D. MENSUAL	D. ANUAL
Maquinaria y equipo	5.950.000	10años	97.500	595.000
muebles y enseres	3.080.000	10 años	25.667	308.000
Equipo de oficina	5.320.000	10 años	44.333	532.000
Edificación	250.000.000	20 años	1.041.667	12.500.000
Herramientas	5.155.000	10 años	42.958	515.500
TOTAL			1.252.125	14.450.500

5.2 INVERSIÓN DIFERIDA.

Estos son los costos que se incurrirán de legalización de la empresa ante las entidades territoriales, como escritura pública, gastos legales, cámara de comercio, también existen otros costos como el estudio de factibilidad, el lanzamiento de publicidad entre otros.

Cuadro 76. Inversión diferida

DETALLE	VALOR TOTAL
Estudio de Factibilidad	1.250.000
Derechos notariales	310.000
Licencias de funcionamiento	95.000
Publicidad de lanzamiento	1.345.000
Aviso del nombre del restaurante	150.000
Gastos de permisos y pólizas construcción	6.000.000
TOTAL	9.150.000

Fuente: Cámara de comercio, Sayco Acinpro, Notaria Décima

5.3 INVERSIÓN DE CAPITAL DE TRABAJO

Para esta inversión se requiere que el restaurante tenga dinero en efectivo para cubrir sus necesidades de por lo menos un mes de trabajo.

5.3.1 Costo de producción. Para este proceso, se ha requerido tener una base de precios, el cual se recurrió a los listados de precios de las centrales de abastos mas importantes del país, también se ha tenido en cuenta empresas como Distraves, Mac pollo y Kikes.

A continuación se muestra la lista de los productos que se necesitan para la elaboración de los productos que ofrece el restaurante.

√ Lista de precios

Cuadro 77. Lista de precios de insumos

LISTA DE PRECIOS

PRODUCTOS	UNIDAD COMERCIAL	PRECIO
ACEITE (FCO 1000 C.C.)	CAJA 12 FCS	\$ 50.525
AZUCAR	SUELTO DE 50 KILOS	\$ 73.262
ARROZ PARA SECO	BULTO 75 KGS	\$ 118.735
ARVEJA VERDE SECA IMPORTADA	BULTO 50 KGS	\$ 75.788
CAFÉ	PAQUETE 10 LBR	\$ 41.684
GARBANZO	BULTO 50 KILOS	\$ 145.261
HARINA DE MAIZ	ARROBA	\$ 18.947
HARINA DE TRIGO	BULTO 50 KGS	\$ 68.209
LECHE EN POLVO (400 GMS)	CAJA 30 BOLSAS	\$ 90.946
LENTEJA IMPORTADA	BULTO 50 KGS	\$ 116.840
MAIZ AMARILLO DURO	BULTO 62.5 KGS	\$ 45.473
MARGARINA	CAJA DE 10 KILOS	\$ 22.000
SAL YODADA	PAQUETE X 20 KILOS	\$ 12.000

Continuación Cuadro 77

PRODUCTOS	UNIDAD COMERCIAL	PRECIO
ARVEJA	BULTO DE 50 KILOS	\$18.000
HABICHUELA	BULTO DE 50 KILOS	\$60.000
AJOS	MANOJO	\$9.000
CEBOLLA CABEZONA BLANCA	BULTO DE 50 KILOS	\$95.000
CEBOLLA JUNCA	PONY	\$15.000
FRIJOL	BULTO DE 50 KILOS	\$60.000
MANDARINA COMUN BLANCA	CANASTILLA	\$4.000
PAPA PASTUSA	BULTO DE 50 KILOS	\$23.000
PLÁTANO HARTON	ARROBA	\$6.000
REPOLLO	BULTO DE 50 KILOS	\$20.000
REMOLACHA	BULTO DE 50 KILOS	\$35.000
TOMATE CHONTO	CAJA DE 15 KILOS	\$8.000
ZANAHORIA	BULTO DE 50 KILOS	\$100.000
LENTEJA IMPORTADA	KILO	\$2.200
PLATANO HARTON SELEC.	KILO	\$700
ARRACACHA	BULTO DE 50 KILOS	\$30.000
PAPA PASTUSA	BULTO DE 50 KILOS	\$22.000
PAPA R12	BULTO DE 50 KILOS	\$18.000
YUCA	ARROBA	\$14.000
AGUACATE	KILO	\$2.000
DURAZNO	UNIDAD	\$1.000
LIMÓN COMUN	BULTO DE 50 KILOS	\$45.000
MANZANA VERDE	UNIDAD	\$500
PLÁTANO GUINEO	KILO	\$500
PLÁTANO HARTÓN	KILO	\$500
SANDIA	KILO	\$700
CHIPI CHIPI	LIBRA TAJADO	\$ 3.789
FRESA	CAJA 15 KILOS	\$13.000
PAPAYA MELONA	KILO	\$1.200
PIMENTOS	KILO	500
CINLANTRO	KILO	500
DIABLITOS	TARRO	1850

Continuación Cuadro 77

PRODUCTOS	UNIDAD COMERCIAL	PRECIO
HUEVOS	CARTON POR 30 UND	5000
PEREJIL	KILO	1200
VINAGRE	BOTELLA	850
PASTAS	125 GRAMOS	390
ARVEJA SECA	KILO	900
FRIJOL BLANCO	KILO	1200
COCO	UNIDAD	1500
CURUBA	LIBRA	500
MANGO	KILO	1600
CREMA DE LECHE	UNIDAD	2600
LECHE CONDENSADA	TARRO 400 ml	3700
GELATINA	UNIDAD	800
BRANDY	UNIDAD	65000
REQUESON	KILO	5000
CARNE DE RES	LIBRA	4000
POLLO	UNIDAD	6000
JAMON	UNIDAD	3200
TOCINETA	UNIDAD	4800
CAMARONES	KILO	16000

Fuente: Listado de central abastos del país, Distraves, Macpollo, Kikes. Actualizado 01 de abril de 2008.

5.3.2 Materia Prima. Para hacer la estimación de los precios de la materia prima, se han realizado por cada uno de los platos típicos que se van a ofrecer en el restaurante, analizando según la recetas por cantidad personas determinadas, para después dividir y determinar el valor unitario, a su vez los productos complementarios como jugos, postres, helados también se le ha realizado el proceso de costo por unidad.

Cuadro 78. Materia prima de la bandeja paisa (8 platos)

MATERIA PRIMA	VALOR
4 tazas de frijoles	\$ 3.500
2 plátanos verdes en pedacitos	\$ 1.400
1 unidad de zanahoria rallada	\$ 150
1 unidad de cebolla cabezona picada	\$ 200
3 manitas de pezuña ahumada	\$ 6.500
2 cucharadas de salsa de tomate	\$ 100
1 ½ tazas de hogao de cebolla larga y tomate	\$ 1.000
Sal pimienta y comino al gusto	\$ 500
carne molida 1000 gramos	\$ 3.500
3 tomates medianos picados	\$ 400
2 tallos de cebolla larga picada	\$ 200
1 cucharada de cilantro picado	\$ 50
2 dientes de ajo picado	\$ 50
6 cucharadas de aceite	\$ 350
2 libras de carne de centro de cadera	\$ 9.000
1 kilo de arroz	\$ 1.300
8 chorizos	\$ 1.600
aguacate *2	\$ 1.000
250 gramos de arina de maiz	\$ 335
8 huevos	\$ 1.200
1 1/2 libras de tocino	\$ 4.050
TOTAL GENERAL	\$ 36.385
TOTAL POR PLATO	\$ 4.548

Cuadro 79. Materia prima del albondigón (8 platos)

MATERIA PRIMA	VALOR
1/2 kilo de carne de res molida	\$ 3.500
1/2 kilo de carne de cerdo molida	\$ 4.500
2 pechugas de pollo molidas	\$ 4.200
1/2 paquete de tocineta	\$ 4.800
1/8 de kilo de jamón	\$ 2.800
1 taza de bizcocho o pan rallado	\$ 1.000
2 latas de diablitos jamón endiablado	\$ 7.000
2 cucharadas de aceitunas rellenas	\$ 500
1 hoja de laurel	\$ 50
1 cucharada de orégano en polvo	\$ 100
3 cucharadas de harina	\$ 100
1 cucharada de mantequilla	\$ 200
4 tomates	\$ 950
7 huevos, (3 cocidos y 4 crudos)	\$ 1.050
1 lata de pimientos morrones	\$ 2.350
1 lata de cebollitas pequeñas	\$ 2.200
1/2 taza de aceite	\$ 1.020
sal, pimienta y azúcar.	\$ 500
TOTAL GENERAL	\$ 24.620
TOTAL POR PLATO	\$ 3.078

Cuadro 80. Materia prima de la crema de frijoles (8 platos)

MATERIA PRIMA	VALOR
1 taza de frijoles negros cocidos.	\$ 2.600
1/4 de taza de aceite.	\$ 1.000
1 cebolla mediana.	\$ 400
3 dientes de ajo.	\$ 300
Perejil picado.	\$ 500
Pan frito picado en cuadraditos.	\$ 1.500
Pimienta molido al gusto.	\$ 1.000
Sal y pimienta al gusto	\$ 600
TOTAL GENERAL	\$ 7.900
TOTAL POR PLATO	\$ 1.317

Cuadro 81. Materia prima del mute santandereano (10 platos)

MATERIA PRIMA	VALOR
500 gramos de carne de res	\$ 3.500
1000 gramos de callo	\$ 3.500
2 libra de maíz pelado cocido amarillo	\$ 2.600
1 libra de maíz pelado blanco	\$ 1.100
2 libra de papas en rodajas	\$ 1.600
1 libra de ahuyama	\$ 700
1 libra de garbanzos	\$ 800
1 libra de pastas conchitas	\$ 400
2 cucharadas de perejil picado fino	\$ 300
Sal, pimienta y cominos al gusto	\$ 600
2 tazas de hogo	\$ 1.500
1 pizca de bicarbonato	\$ 100
1000 gramos de arroz	\$ 1.300
1000 gramos de yuca	\$ 1.000
TOTAL GENERAL	\$ 19.000
TOTAL POR PLATO	\$ 1.900

Cuadro 82. Materia prima del cabrito al horno (8 platos)

MATERIA PRIMA	VALOR
4 kilos de cabrito (costilla) picado	\$ 16.000
1 taza de aceite	\$ 1.500
1/2 taza vinagre tinto	\$ 600
1 cucharada de comino	\$ 100
1 cucharada de ajo molido	\$ 100
1 cucharadita de pimienta	\$ 100
5 dientes de ajo picado	\$ 500
1 cucharadita de orégano	\$ 100
1 cucharadita de sal nitro	\$ 300
2 cucharaditas de pan rallado	\$ 1.200
1000 gramos de yuca	\$ 1.000
Ensalada (tomate, cebolla, lechuga)	\$ 3.000
TOTAL GENERAL	\$ 46.200
TOTAL POR PLATO	\$ 5.775

Cuadro 83. Materia prima del caldo tenido con arepa (8 platos)

MATERIA PRIMA	VALOR
1 kilo de papa pelada y cortadas rebanadas	\$ 1.600
2 cucharadas de guiso de tomate y cebolla larga	\$ 600
sal y pimienta al gusto	\$ 600
2 cucharadas de cilantro finamente picado	\$ 300
1 kilo de maíz pelado y cocido	\$ 2.500
1 taza de chicharrón de cerdo	\$ 3.200
1 tajada de yuca picada	\$ 200
sal al gusto	\$ 150
1 cucharada de aceite	\$ 150
TOTAL GENERAL	\$ 9.300
TOTAL POR PLATO	\$ 1.163

Cuadro 84. Materia prima de la mamona o ternera a la llanera (100 platos)

MATERIA PRIMA	VALOR
60 Libras de carne	\$ 240.000
40 libras de yuca	\$ 20.000
30 libras de papa	\$ 18.000
aji, (tomate, cebolla, cilantro)	\$ 10.000
3 aguacate	\$ 2.100
5 huevos	\$ 800
5 bultos de leña	\$ 10.000
sal al gusto	\$ 600
TOTAL GENERAL	\$ 290.900
TOTAL POR PLATO	\$ 2.909

Cuadro 85. Materia prima de las hallacas (40 unidades)

MATERIA PRIMA	VALOR
2 kg carne de res.	\$ 16.000
1 kg carne de cerdo	\$ 3.500
1 kg de papas	\$ 1.600
1/4 kg de cebolla	\$ 350
1/2 cabeza de ajos	\$ 500
1/4 kg de tomates	\$ 350
1 pimentón	\$ 500
1/3 kg de pasas	\$ 2.100
1 frasco mediano de aceitunas	\$ 2.100
1 frasco mediano de encurtidos	\$ 3.200
1 frasco pequeño de alcaparras	\$ 3.900
2 cucharadas de condimentos	\$ 200
1 kg de harina pan	\$ 1.340
sal, pimienta y comino al gusto	\$ 600
hilo pabilo	\$ 300
5 kg de hojas de plátanos	\$ 3.000
TOTAL GENERAL	\$ 39.540
TOTAL POR PLATO	\$ 989

Cuadro 86. Materia prima de la cachama asada (1 plato)

MATERIA PRIMA	VALOR
1 cachama de 250 gramos	\$ 1.500
25 gramos de cebolla larga	\$ 200
Ají al gusto	\$ 200
jugo de limón al gusto	\$ 300
Cominos y sal al gusto	\$ 500
125 gramos de yuca	\$ 200
Porción de arroz blanco	\$ 250
TOTAL GENERAL	\$ 3.150
TOTAL POR PLATO	\$ 3.150

Cuadro 87. Materia prima del arroz con chipichipi (8 platos)

MATERIA PRIMA	VALOR
1 libra de arroz	\$ 750
1 sobre de sopa marinera	\$ 1.350
1/2 pimentón rojo cortado en tiras	\$ 300
2 cucharadas de aceite	\$ 200
2 cucharadas de cebolla cabezona rallada	\$ 350
1/2 libra de chipichipi lavados.	\$ 2.300
TOTAL GENERAL	\$ 5.250
TOTAL POR PLATO	\$ 656

Cuadro 88. Materia prima del arroz con camarones (8 platos)

MATERIA PRIMA	VALOR
2 kilo de camarones pelados y cocidos	\$ 32.000
3 libra de arroz blanco	\$ 2.000
½ libra de pimentón rojo	\$ 800
½ libra de pimentón verde	\$ 800
1 cebolla grande	\$ 200
3 tomates	\$ 350
1 cabeza de ajo (pequeña)	\$ 500
1/4 taza del aceite	\$ 800
1/4 taza de vino rosado o blanco	\$ 1.200
1 cucharada de salsa inglesa	\$ 850
1 cucharada de salsa de soya	\$ 350
½ taza de puré de tomate	\$ 1.000
1 cucharada de perejil, orégano	\$ 300
Sal, pimienta al gusto	\$ 600
TOTAL GENERAL	\$ 41.750
TOTAL POR PLATO	\$ 5.219

Cuadro 89. Materia prima del pescado pargo rojo relleno (8 platos)

MATERIA PRIMA	VALOR
2 kilos de pescado pargo	\$ 15.000
4 cucharadas mantequilla	\$ 600
1 unidad limón	\$ 150
500 gramos langostino	\$ 4.800
250 gramos calamar	\$ 5.100
250 gramos bagre	\$ 6.320
1 taza hogao	\$ 1.500
1 cebolla cabezona	\$ 200
1/4 taza de vino blanco	\$ 1.200
2 cucharadas miga de pan molida	\$ 1.200
2 cucharadas de harina de trigo	\$ 300
1 1/2 taza de leche	\$ 5.600
¼ de cucharada de comino molido	\$ 500
Sal al gusto y pimienta al gusto	\$ 600
2 kilos de yuca	\$ 2.000
2 kilos de papa	\$ 2.300
ensalada (tomate, cebolla, lechuga)	\$ 3.000
TOTAL GENERAL	\$ 50.370
TOTAL POR PLATO	\$ 6.296

Cuadro 90. Materia prima de la lechona (50 platos)

MATERIA PRIMA	VALOR
1 lechona virgen o lechón castrado (25 Kg. vivos).	\$ 135.000
4 Tazas de manteca de cerdo.	\$ 3.500
1 Atado de cebolla larga	\$ 1.000
3 Libras de arveja seca	\$ 2.400
3 Libras de papas	\$ 2.100
2 Libras de arroz blanco cocinado	\$ 1.400
Sal, pimienta. y cominos a gusto	\$ 1.000
1/2 libra de ajo	\$ 1.500
pan tajado	\$ 3.000
TOTAL GENERAL	\$ 150.900
TOTAL POR PLATO	\$ 3.018

Cuadro 91. Materia prima de los frijoles con costilla (10 platos)

MATERIA PRIMA	VALOR
4 tazas de frijoles blancos	\$ 3.600
1 libra de costilla de cerdo picada	\$ 3.600
1 libra de tocineta picada	\$ 5.800
1 libra de cebolla cabezona pelada y rallada	\$ 800
4 dientes de ajo picado	\$ 300
1 tazas de salsa de tomate	\$ 600
3 cucharadas de panela raspada	\$ 200
Sal y pimienta al gusto	\$ 600
2 kilos de arroz	\$ 1.600
2 kilos de papa	\$ 1.300
TOTAL GENERAL	\$ 18.400
TOTAL POR PLATO	\$ 2.300

Cuadro 92. Materia prima del sancocho de pataló (8 personas)

MATERIA PRIMA	VALOR
2 cucharadas de cebolla picada	\$ 400
2 cucharadas de cilantro picados	\$ 300
3 libras de pataló	\$ 4.500
1 libra de yuca pelada y picada	\$ 600
1 libra de papas peladas y picadas	\$ 700
2 dientes de ajo	\$ 300
3 cucharadas de hogo	\$ 500
Sal y pimienta al gusto	\$ 600
ensalada (tomate, cebolla, lechuga)	\$ 3.000
2 kilos de arroz	\$ 1.400
TOTAL GENERAL	\$ 12.300
TOTAL POR PLATO	\$ 1.230

Cuadro 93. Materia prima del jugo de mora (1 vaso)

MATERIA PRIMA	CANTIDAD		VALOR
pulpa de mora	120	gramos	\$ 265
leche	330	ml.	\$ 700
azúcar	15	gramos	\$ 150
TOTAL PORCION			\$ 1.115

Cuadro 94. Materia prima de jugo de Papaya (1vaso)

MATERIA PRIMA	CANTIDAD		VALOR
pulpa de papaya	120	gramos	\$ 325
leche	330	ml.	\$ 700
azúcar	15	gramos	\$ 150
TOTAL PORCION			\$ 1.175

Cuadro 95. Materia prima de jugo de curuba (1 vaso)

MATERIA PRIMA	CANTIDAD		VALOR
pulpa de curuba	120	gramos	\$ 480
leche	330	ml.	\$ 700
azúcar	15	gramos	\$ 150
TOTAL PORCION			\$ 1.330

Cuadro 96. Materia prima de juego de Fresa (1vaso)

MATERIA PRIMA	CANTIDAD		VALOR
pulpa de fresa	120	gramos	\$ 510
leche	330	ml.	\$ 700
azúcar	15	gramos	\$ 150
TOTAL PORCION			\$ 1.360

Cuadro 97. Materia prima de juego de Mango (1 vaso)

MATERIA PRIMA	CANTIDAD		VALOR
pulpa de mango	120	gramos	\$ 300
leche	330	ml.	\$ 700
azúcar	15	gramos	\$ 150
TOTAL PORCION			\$ 1.150

Cuadro 98. Materia prima del postre de manzana (8 porciones)

MATERIA PRIMA	CANTIDAD		VALOR
Harina de trigo	310	gramos	\$ 423
Mantequilla	125	gramos	\$ 550
Azúcar	180	gramos	\$ 200
Leche condensada	400	ml.	\$ 3.700
Crema de leche	295	ml.	\$ 625
Huevos	4	unidad	\$ 600
Manzanas	4	unidad	\$ 700
TOTAL GENERAL			\$ 6.798
TOTAL PORCION			\$ 850

Fuente: Distribuidora Huevos Kikes.

Cuadro 99. Materia prima del postre de las tres leches (8 porciones)

MATERIA PRIMA	CANTIDAD		VALOR
Leche condensada	400	ml.	\$ 3.700
Crema de leche	295	ml.	\$ 1.950
Leche de vaca	295	ml.	\$ 600
Gelatina sin sabor	4	unidad	\$ 2.800
TOTAL GENERAL			\$ 9.050
TOTAL PORCION			\$ 1.131

Cuadro 100. Materia prima del postre de fresa (8 porciones)

MATERIA PRIMA	CANTIDAD		VALOR
Fresas	500	gramos	\$ 1.465
Leche condensada	490	ml.	\$ 4.533
Queso crema	250	gramos	\$ 2.000
Jugo de limón	2	cucharada	\$ 200
Gelatina de fresa	1	unidad	\$ 700
TOTAL GENERAL			\$ 8.898
TOTAL PORCION			\$ 1.112

Cuadro 101. Materia prima del postre tiramisú (8 porciones)

MATERIA PRIMA	CANTIDAD		VALOR
Huevos	2	unidad	\$ 300
Azúcar	58	gramos	\$ 150
Requesón	375	gramos	\$ 1.500
Brandy	60	ml.	\$ 350
Sal	1	pizca	\$ 10
Galletas	200	gramos	\$ 800
Café	60	gramos	\$ 312
Cocoa	30	gramos	\$ 2.000
TOTAL GENERAL			\$ 5.422
TOTAL PORCION			\$ 678

Cuadro 102. Materia prima del postre panelitas de coco (8 porciones)

MATERIA PRIMA	CANTIDAD		VALOR
Coco	1	unidad	\$ 1.000
Leche	1.300	ml.	\$ 1.800
Panela	1000	gramos	\$ 2.000
Harina de trigo	60	gramos	\$ 200
Mantequilla	15	gramos	\$ 200
TOTAL GENERAL			\$ 5.200
TOTAL PORCION			\$ 650

Cuadro 103. Materia prima del capuchino (1 porción)

MATERIA PRIMA	VALOR
leche	\$ 300
espuma de leche	\$ 300
cafeto	\$ 100
azúcar	\$ 100
café	\$ 250
licor	\$ 900
TOTAL GENERAL	\$ 1.950

Cuadro 104. Materia prima del frappe (1 porción)

MATERIA PRIMA	VALOR
espuma de café leche	\$ 600
granizado	\$ 300
crema de leche	\$ 400
azúcar	\$ 300
TOTAL GENERAL	\$ 1.600

Cuadra 105. Materia prima de helado

MATERIA PRIMA	CANTIDAD		VALOR
crema de helado	15	gramos	\$ 350
cono galleta	1		\$ 200
extras	pepitas de colores, chip de chocolates		\$ 300
TOTAL GENERAL			\$ 850

Cuadro 106. Refrescos

GASEOSA	\$1.200
CERVEZA	\$1.800
PONY MALTA	\$1.100

Cuadro 107. Resumen de costo de materia prima

Detalle	Cant.	precio
Antioquia	3	8.942
Santander	3	8.838
Llanos Orientales	3	7.048
Costa Atlántica	3	12.171
Tolima	3	6.548
Jugos	8	8.630
Postres	5	8.821
Total promedio platos	15	2.903
total promedio extras	16	1.091
Gran promedio		3.994
Total por día	300	1.198.137
total al mes	15.000	35.944.113

El cuadrado anterior, especifica el resumen de los costos de la materia prima por cada sección, es decir de cada región se hizo la proyección de los tres platos típicos de la región, la cantidad de postres son cinco los que se van a ofrecer, al igual los jugos son 5 y se le esta incluyendo las gaseosas. Se sacó promedios por separado, es decir un promedio por los platos de las regiones, y para el siguiente promedio se unifico los jugos y los postres, para llegar a un único valor promedio de \$3.994.

5.3.3 Mano de obra directa. La mano de obra directa del restaurante se le determina a aquellas personas que laboran directamente en el proceso de la prestación del servicio y elaboración de los productos, siendo así se muestra el cuadro para determinar el costo que genera cada en periodos mensuales y anuales respectivamente.

Cuadro 108. Liquidación de costo MOD

Concepto	Sueldo base	Auxilio de transporte	V. mensual prestaciones	V.M, Parafiscales	V.M Seguridad social	valor total	Valor anual
Cajera	461.500	55.000	112.446	46.485	94.608	770.038	9.240.458
Chef 1	850.000	55.000	197.059	81.450	174.250	1.357.759	16.293.108
Chef 2	850.000	55.000	197.059	81.450	174.250	1.357.759	16.293.108
mesero 1	461.500	55.000	112.446	46.485	94.608	770.038	9.240.458
mesero 2	461.500	55.000	112.446	46.485	94.608	770.038	9.240.458
mesero 2	461.500	55.000	112.446	46.485	94.608	770.038	9.240.458
mesero 4	461.500	55.000	112.446	46.485	94.608	770.038	9.240.458
auxiliar de cocina 1	461.500	55.000	112.446	46.485	94.608	770.038	9.240.458
auxiliar de cocina 2	461.500	55.000	112.446	46.485	94.608	770.038	9.240.458
auxiliar de cocina 3	461.500	55.000	112.446	46.485	94.608	770.038	9.240.458
auxiliar de cocina 4	461.500	55.000	112.446	46.485	94.608	770.038	9.240.458
auxiliar de cafetería	461.500	55.000	112.446	46.485	94.608	770.038	9.240.458
TOTAL	6.315.000	660.000	1.518.575	627.750	1.294.575	10.415.900	124.990.800

5.3.4 Total costos de producción. Es el resumen de los costos que generan la mano de obra directa y la materia prima.

Cuadro 109. Total costo de producción

Materia prima	35.944.113	431.329.350
Mano de obra directa	10.415.900	124.990.800
Total	46.360.013	556.320.150

5.3.5 Gastos de administración y ventas. Se tienen en cuenta los gastos de servicios públicos, los honorarios, papelería y demás costos.

Cuadro 110. Gastos de administración y ventas

DETALLE	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
servicios públicos	1.100.000	13.200.000
depreciación	1.209.167	14.450.500
elementos de aseo	120.000	1.440.000
honorarios	350.000	4.200.000
Domicilios (pres. Servicios) *3	1.875.000	22.500.000
papelería general	60.000	720.000
Sueldo de administrativos	1.550.000	18.600.000
Prestaciones sociales	349.519	4.194.228
Parafiscales	144.450	1.733.400
Seguridad social	317.750	3.813.000
Auxilio de transporte	55.000	660.0000
TOTAL	7.130.853	85.510.728

Se le determina sueldo administrativo, al del gerente y secretaria con remuneraciones salariales de \$1.000.000 y \$550.000 respectivamente, para lo cual en sueldos anuales representa \$18.600.000, en prestaciones sociales \$4.19.228, en parafiscales, seguridad y auxilio de transporte con valores tales como \$1.733.400, \$3.813.300 y \$660.000

5.3.6 Gastos financieros. Los gastos financieros tenidos en cuenta en esta parte provienen del total del dinero en una cuenta de ahorros del Bancolombia, ya que se proyecta que como base inicial sea abierta con \$100.000.000 de pesos.

5.3.7 Total capital de trabajo

Cuadro 111. Total capital de trabajo

DETALLE	VALOR MENSUAL	VALOR TOTAL
Costos de producción	\$ 46.360.013	\$ 556.320.150
Gastos de administración y ventas	\$ 7.130.853	\$ 85.570.232
Gastos financieros	\$ 400.000	\$ 4.800.000
TOTAL	\$ 53.890.865	\$ 646.690.382

La base de interés que se tiene en cuenta en los gastos financieros es el gravamen financiero de la actualidad del 4*1000.

5.4 INVERSIÓN TOTAL

Esta es la totalidad de la inversión que se requiere para la creación del restaurante.

Cuadro 112. Total inversión

DETALLE	VALOR TOTAL
Inversión Fija	\$ 689.455.000
Inversión diferida	\$ 9.250.000
Inversión de capital	\$ 53.890.865
TOTAL	\$ 752.595.865

5.5 FUENTES DE FINANCIACIÓN

√ **Directa.** Para el restaurante de forma directa se cuenta con seis socios de capital, el cual cada uno aporta ciento diez millones de pesos m/cte

(\$110.000.000), en la fase inicial los socios aportan el 50% del valor de cada uno, y el saldo se planea a tres meses después de la primera entrega.

√ **De terceros.** El dinero por parte de terceros será obtenido a través de un préstamo con una entidad financiera, el cual corresponde a setenta y seis millones de pesos. La tasa de interés es de 2.39% MV, a cinco años, equivalente al 32.76% efectivo anual.

Cuadro 113. Amortización de préstamo

AÑOS	CAPITAL	INTERESES	CUOTA	SALDO
0				76.272.647
1	15.254.529	24.986.919	40.241.448	61.018.118
2	15.254.529	19.989.535	35.244.064	45.763.589
3	15.254.529	14.992.152	30.246.681	30.509.060
4	15.254.529	9.994.768	25.249.297	15.254.531
5	15.254.529	4.997.384	20.251.913	2

5.6 COSTOS

5.6.1 Costos fijos

Cuadro 114. Costos fijos

DETALLE	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Depreciación	\$ 1.204.208	\$ 14.450.500
Honorarios	\$ 350.000	\$ 4.200.000
Sueldos MOD	\$ 6.315.000	\$ 75.780.000
Sueldos administrativos	\$ 1.550.000	\$ 18.600.000
Parafiscales	\$ 772.200	\$ 9.266.400
Seguridad social	\$ 1.612.325	\$ 19.347.900
Prestaciones sociales	\$ 1.868.094	\$ 22.417.128
Auxilio de trasporte	\$ 715.000	\$ 8.580.000
TOTAL	\$ 14.386.827	\$ 172.641.928

5.6.2 Costos Variables

Cuadro 115. Costos variables

DETALLE	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Domicilios (prest. Servicios) *3	\$ 1.875.000	\$ 22.500.000
insumos	\$ 35.944.113	\$ 431.329.350
servicios públicos	\$ 1.100.000	13..200.000
gastos financieros	\$ 2.082.243	\$ 24.986.919
elementos de aseo	\$ 120.000	\$ 1.440.000
papelería general	\$ 60.000	\$ 720.000
TOTAL	\$ 41.181.356	\$ 480.976.269

5.6.3 Costos totales Unitarios. Para calcular los costos unitarios se ha tenido en cuenta los totales por cada sección, sabiendo que la cantidad de servicios en promedio vendidos en el día es de 450.

Cuadro 116. Precio unitario

DETALLE	VALOR MENSUAL	VALOR DIA
Costo fijo	\$ 14.386.827	\$ 479.561
Costo variable	\$ 41.181.356	\$ 1.372.712
Total costo	\$ 55.568.183	\$ 1.852.273
COSTO PROMEDIO DE CADA SERVICIO		\$ 6.174

El precio unitario esta medido por cantidad de servicios que se ofrecen según la capacidad utilizada del restaurante, ya que hacer la medición estimando cuando productos se pueden vender por cada especialidad seria un trabajo dispendioso. Según lo que determina el restaurante en el día los servicios que debe vender son 300, independientemente cual sea el plato, sabiendo que cada especialidad tiene un precio diferente.

5.6.4 Precio de venta

Cuadro 117. Lista de precios de venta

PLATO DE COMIDA	PRECIO DE COSTO
Mute Santandereano	5.600
Cabrito al horno	11.550
caldo teñido con arepa	5.000
Bandeja paisa	12.000
Albondigón, arroz con pollo	10.500
Crema de frijoles,	10.000
Mamona (ternera a la llanera).	9.500

Continuación Cuadro 117.

PLATO DE COMIDA	PRECIO DE COSTO
Hallacas,	2.500
Cachama asada o sudada	6.300
Arroz con chipi-chipi,	11.000
Arroz con camarones,	10.437
Pargo rojo relleno,	12.592
Lechona	6.036
Fríjoles verdes con costilla.	4.600
Sancocho de pataló	10.000
Jugo de mora	2.500
Jugo de papaya	2.500
Jugo de curaba	2.500
Jugo de fresa	2.500
Jugo de mango	1.988
Gaseosa	1.300
Cerveza	2.500
Pony malta	1.800
Manzana	1.500
Tres leches	2.900
Tiramisu	2.500
Coco	2.300
Fresa	1.900
Frappe	3.500
capuchino	3.900
helado	2.000

PROMEDIO COSTO UNITARIO

\$ 6.715

Precio de venta al 70%

\$11.415

El precio de venta estimado es de \$11.415 por cada servicio prestado, al costo unitario se le ha incrementado el 70% de utilidad, ya que investigación de las autoras del proyecto con intermediarios de la competencia, se ha destacado que el área de alimentos su nivel de ganancias es elevado ya que el proceso es agotador y es una necesidad primaria de la humanidad consumir sus alimentos.

5.7 PRESUPUESTO DE INGRESOS Y EGRESOS

El presupuesto de ingresos y egresos se ha calculado para los cinco primeros años de la empresa, teniendo en cuenta los indicadores de crecimiento del 15% por año, atendiendo las recomendaciones metodológicas solamente se toma en cuenta el incremento de la cantidad de unidades producidas y vendidas.

5.7.1 Egresos proyectados. Los egresos han sido calculados, teniendo en cuenta el aumento de los costos fijos con crecimiento anual igual al índice de los ingresos. Es decir el 15%.

Cuadro 118. Egresos por venta de comida en los cinco primeros años

	AÑOS				
	1	2	3	4	5
COSTO OPERACIONAL					
Mano de obra directa	124.990.800	126.865.662	128.768.647	130.700.177	132.660.679
Insumos	431.329.350	437.799.290	444.366.280	451.031.774	457.797.250
GASTOS DE ADMINISTRACION		0			
Servicios públicos	13.200.000	13.398.000	13.598.970	13.802.955	14.009.999
Mano de obra administrativa	18.600.000	18.879.000	19.162.185	19.449.618	19.741.362
prestaciones sociales	4.194.228	4.257.141	4.320.999	4.385.814	4.451.601
Depreciación	14.450.500	14.450.500	14.450.500	14.450.500	14.450.500
Elementos de aseo	1.440.000	1.461.600	1.483.524	1.505.777	1.528.364
Seguridad social	3.813.000	3.870.195	3.928.248	3.987.172	4.046.979
Parafiscales	1.733.000	1.758.995	1.785.380	1.812.161	1.839.343
Honorarios	4.200.000	4.263.000	4.326.945	4.391.849	4.457.727
Prestación de servicios	22.500.000	22.837.500	23.180.063	23.527.763	23.880.680
Papelería general	720.000	730.800	741.762	752.888	764.182
INVERSION DIFERIDA	9.250.000				
GASTOS FINANCIEROS					
Intereses financieros	24.986.919	19.989.535	14.992.152	9.994.768	4.997.384
Capital	15.254.529	15.254.529	15.254.529	15.254.529	15.254.529
TOTAL EGRESOS ANUAL	690.662.326	685.815.748	690.360.182	695.047.744	699.880.579

5.7.2 Ingresos proyectados. Los ingresos también se calcularon para la empresa en los cinco primeros años, así:

Cuadro 119. Ingresos por venta de comida en los cinco primeros años

AÑOS	DIARIOS	MENSUAL	ANUAL
1	300	9.000	108.000
2	305	9.135	109.620
3	309	9.272	111.264
5	314	9.411	112.933

Cuadro 120. Proyección de precio de venta

AÑOS	PRECIO
1	\$ 11.415
2	\$ 11.586
3	\$ 11.760
4	\$ 11.936
5	\$ 12.115

Cuadro 121. Ingresos proyectados

	AÑOS				
VENTAS	1	2	3	4	5
	\$ 1.232.820.000	\$ 1.270.081.985	\$ 1.308.470.212	\$ 1.445.859.585	\$ 1.368.239.006

5.8 PUNTO DE EQUILIBRIO

El punto de equilibrio es la forma mas factible para llegar a cuantificar cuanto como mínimo debe producir el restaurante para no perder ni ganar.

PUNTO DE EQUILIBRIO

PE=	CF *	1
		1- CV
		V

CV: COSTOS VARIABLE 480.976.269

V:

VENTAS 1.232.820.000

CF: COSTOS FIJOS \$ 172.701.432

$$PE = \frac{172701432 *}{1 - \frac{480.976.269}{1.232.820.000}}$$

PE= 283.183.553 ANUAL

Debe vender mensual: 23.598.629

diario 786.621

servicios mínimo por día 117

Según lo anterior el restaurante debe vender como mínimo anual \$283.183.548 millones, que complementa mensual \$23.525.388 millones, así mismo diariamente \$786.621, es decir los servicios diarios del restaurante no pueden ser menores a 113 servicios para cumplir normalmente con sus obligaciones.

5.9 FLUJO DE CAJA PROYECTADO

Cuadro 122. Flujo de caja proyectado

DETALLE	AÑOS					
	0	1	2	3	4	5
Saldo inicial		37.517.647	598.719.850	996.277.944	1.416.200.738	1.957.001.736
INGRESOS						
Ventas		1.232.820.000	1.270.081.985	1.308.470.212	1.445.859.585	1.368.239.006
Capital	\$ 660.000.000					
Crédito	\$ 76.272.647					
Total ingresos	\$ 736.272.647					
muebles y enseres	\$ 3.080.000					
maquinaria y equipo	\$ 11.105.000					
construcciones y adecuaciones	\$ 250.000.000					
terreno	\$ 420.000.000					
diferidos	\$ 9.250.000					
Equipo de oficina	\$ 5.320.000					
Total Egresos	\$ 698.755.000					
EGRESOS						
Mano de obra directa		124.990.800	126.865.662	128.768.647	130.700.177	132.660.679
Insumos		431.329.350	437.799.290	444.366.280	451.031.774	457.797.250
Servicios públicos		13.200.000	13.398.000	13.598.970	13.802.955	14.009.999
Mano de obra administrativa		18.600.000	18.879.000	19.162.185	19.449.618	19.741.362
prestaciones sociales		4.194.228	4.257.141	4.320.999	4.385.814	4.451.601
Elementos de aseo		1.440.000	1.461.600	1.483.524	1.505.777	1.528.364
Seguridad social		3.813.000	3.870.195	3.928.248	3.987.172	4.046.979
Parafiscales		1.733.000	1.758.995	1.785.380	1.812.161	1.839.343
Honorarios		4.200.000	4.263.000	4.326.945	4.391.849	4.457.727
Prestación de servicios		22.500.000	22.837.500	23.180.063	23.527.763	23.880.680
Depreciación		14.450.500	14.450.500	14.450.500	14.450.500	14.450.500
Papelería general		720.000	730.800	741.762	752.888	764.182
auxilio de transporte		660.000	669.900	679.949	690.148	700.500
intereses financieros		24.986.919	19.989.535	14.992.152	9.994.768	4.997.384
otros gastos financieros		4.800.000	4.872.000	4.945.080	5.019.256	5.094.545
IMPUESTO DE RENTA			196.420.771	207.816.738	219.555.968	265.893.912
TOTAL EGRESOS		671.617.797	872.523.890	888.547.419	905.058.586	956.315.007
TOTAL INGRESOS - EGRESOS		598.719.850	996.277.944	1.416.200.738	1.957.001.736	2.368.925.735
mas depreciación		14.450.500	14.450.500	14.450.500	14.450.500	480.096
menos abono a capital		15.254.529	15.254.529	15.254.529	15.254.529	15.254.529
SALDO FINAL	37.517.647	597.915.821	995.473.915	1.415.396.708	1.956.197.707	2.354.151.302

5.10 ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO

Cuadro 123. Estado de resultados proyectado

ESTADO DE RESULTADOS

CONCEPTO	1	2	3	4	5
VENTAS	1.232.820.000	1.270.081.985	1.308.470.212	1.445.859.585	1.368.239.006
(-) costos de producción	556.320.150	564.664.952	573.134.927	581.731.950	590.457.930
Mano de obra directa	\$ 124.990.800	\$ 126.865.662	\$ 128.768.647	\$ 130.700.177	\$ 132.660.679
insumos	\$ 431.329.350	\$ 437.799.290	\$ 444.366.280	\$ 451.031.774	\$ 457.797.250
UTILIDAD BRUTA EN VENTAS	\$ 676.499.850	\$ 705.417.032	\$ 735.335.286	\$ 864.127.634	\$ 777.781.076
GASTOS					
(-) gastos operacionales	\$ 85.510.728	\$ 86.793.389	\$ 88.095.290	\$ 89.416.719	\$ 90.757.970
gastos de administración sin depreciación	\$ 71.060.228	72.126.131	73.208.023	74.306.144	75.420.736
depreciación	\$ 14.450.500	\$ 14.450.500	\$ 14.450.500	\$ 14.450.500	\$ 14.450.500
UTILIDAD OPERACIONAL	\$ 590.989.122	\$ 618.623.643	\$ 647.239.996	\$ 774.710.915	\$ 687.023.106
(-) Gastos financieros	\$ 29.786.919	\$ 24.861.535	\$ 19.937.232	\$ 15.014.024	\$ 10.091.929
Intereses	\$ 24.986.919	\$ 19.989.535	\$ 14.992.152	\$ 9.994.768	\$ 4.997.384
otros	\$ 4.800.000	\$ 4.872.000	\$ 4.945.080	\$ 5.019.256	\$ 5.094.545
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO	\$ 561.202.203	\$ 593.762.108	\$ 627.302.765	\$ 759.696.891	\$ 676.931.177
Importenta 35%	\$ 196.420.771	\$ 207.816.738	\$ 219.555.968	\$ 265.893.912	\$ 236.925.912
Utilidad Neta	\$ 364.781.432	\$ 385.945.370	\$ 407.746.797	\$ 493.802.979	\$ 440.005.265

5.11 BALANCE GENERAL (PROYECTADO)

BALANCE GENERAL CON CORTE A DICIEMBRE DEL AÑO 1

ACTIVOS

Activos corrientes	
Caja y Bancos	597.915.821
Total activos corrientes	597.915.821

ACTIVOS FIJOS

Equipo de oficina	10.475.000
Muebles y enseres	3.080.000
Maquinaria y equipo	5.950.000
Construcciones	250.000.000
Terreno	420.000.000
(-) Depreciación acumulada	-14.450.500

TOTAL ACTIVOS FIJOS 675.054.500

Inversión diferida 9.250.000

ACTIVO NETO 1.282.220.321

PASIVO

Pasivo corriente

Imporrenta 196.420.771

Pasivo a largo plazo 61.018.118

PASIVO TOTAL 257.438.889

PATRIMONIO

Capital social 660.000.000

resultado del ejercicio 364.781.432

TOTAL PATRIMONIO 1.024.781.432

ACTIVO = PASIVO + PATRIMONIO
1.282.220.321 257.438.889 1.024.781.432

1.282.220.321 = 1.282.220.321

6. EVALUACION DEL PROYECTO

6.1 IMPACTO SOCIAL

El restaurante “Rinconcito Típico” quiere participar en el desarrollo económico de la ciudad, en la generación de empleo, desarrollando un modelo de administración en la cual el trabajador determine su sentido de pertenencia y compromiso con la empresa.

El progreso de este proyecto presenta múltiples aspectos positivos emanados de los beneficios que en el corto y mediano plazo va a producir en el área de Bucaramanga.

Conscientes de que la actividad productiva de la ciudad de Bucaramanga y sus alrededores, abarca sectores muy diversos, con visitantes a nivel nacional, lo que hace que cada día sea mas necesario atender como una empresa líder en el impulso de esta clase de productos, y de igual forma satisfacer las necesidades del mercado en este sentido.

6.2 IMPACTO AMBIENTAL

En términos de defensa ambiental, los procesos productivos de la empresa “Rincón Típico” no suponen un riesgo apreciable, ya que la mayor parte de los desechos producidos son biodegradables, como por ejemplo las cáscaras de frutas y verduras. Sin embargo, no se puede afirmar que los procesos estén totalmente libres de residuos contaminantes y de desperdicios de recursos naturales, razón por la cual se toman las siguientes consideraciones.

a) Manejo del agua.

- √ Localizar la caja de registro cerca a la cocina, revisar esta una vez al mes para su respectiva limpieza.

- √ Aplicar diariamente Microcat® GEL en las principales pilas de trastos, según dosis y programa dado por el Técnico.

- √ Utilizar desengrasantes, limpiadores y desinfectantes biodegradables.

- √ Limpiar diariamente la trampa de grasa primaria, removiendo totalmente los residuos flotantes.

- √ Controlar la utilización de cloro, detergentes y otras sustancias químicas contaminantes

- √ Revisar periódicamente las instalaciones, con el objeto de localizar fugas para su reparación.

- √ Instalar equipos que permitan ahorrar el consumo de agua como por ejemplo inodoros de descarga parcial y grifos de caudal reducido.

- √ Verificación diaria del funcionamiento y descarga de los drenajes de todos los equipos.

b) Manejo de residuos

La limpieza tiene como principales objetivos proteger la salud de la población y mantener un ambiente laboral y familiar agradable y sano, las actividades a implementar son:

- √ Separación de residuos
- √ Almacenamiento adecuado de residuos
- √ Transporte por parte de la empresa de aseo y/o comprador
- √ Tratamiento y/o disposición sanitaria final de los residuos sólidos, esta actividad estará a cargo del municipio o de la persona que los haya comprado

Esta última es imprescindible para su manejo. Las primeras tres actividades son responsabilidad del personal del restaurante quien es el generador de dichos residuos.

c) Manejo de la biota.

- √ La compra de aves y huevos se realizará directamente con una persona intermediara entre “Incubadora Santander” y “Rincón Típico”, se tomó como opción este proveedor, ya que maneja una alta calidad en sus productos y trabaja una muy buena conservación del medio ambiente, evitando que se presente alta contaminación por su actividad.
- √ La compra de estas carne de res, cerdo, cabro y pescado se harán directamente a una granja de los alrededores de la ciudad de Bucaramanga, que cuenta con una alta calidad en sus animales, y adicional a eso aplica parámetros para evitar la contaminación ambiental.
- √ La compra de vegetales y hortalizas, se realizará a los distribuidores de las diferentes plazas de mercado de la ciudad de Bucaramanga, con los cuales se ha mirado su forma de cultivo, la calidad de los productos. Los comerciantes intermediarios a los cuales se les comprará, cultivan sus productos con un alto porcentaje de agricultura biológica, lo que evita o excluye, de una manera amplia, el uso de fertilizantes sintéticos, pesticidas y reguladores del crecimiento

d) Manejo del aire.

√ Los vapores que producen los cocidos de los alimentos, son quizás los mas frecuentes de la contaminación del medio, lo que se planea es que en todas las áreas de la cocina exista un extractor de vapor con las medidas requeridas, de tal manera que sea como coadyuvante en la disminución de la contaminación.

√ Los clientes deben estar ubicados en lugares cálidos y frescos, donde puedan inhalar aire puro o fresco, para eso el restaurante será totalmente entechado pero a la vez con áreas abiertas, es decir estilo cabaña, donde habrá plantas de decoración y algunas palmeras que generen oxígeno agradable y fresco para los clientes.

e) Manejo del suelo.

√ Los residuos y las basuras, que se había mencionado anteriormente mal ubicados formando montones de basuras también pueden contaminar el suelo o la tierra, ya que no todos los residuos no se descomponen, por lo cual en toda la zona del restaurante habrán canastas en puntos estratégicos.

√ El restaurante contará con una adecuada y segura estructura de alcantarillado para el paso de agua sucia que es generada de los procesos de higiene y cocido de los alimentos, estas aguas no serán arrojadas al suelo, evitándose con eso la contaminación del mismo.

6.3 EVALUACION FINANCIERA

6.3.1 Valor presente neto. El valor presente neto, sirve para determinar futuros valores del flujo de caja, sin importar su intervención sobre la base de la tasa de interés.

Para la medición la tasa que se utilizó fue la originada según los reportes de la página web del banco la República el día 20 de Junio de 2008 para la DTF es de 9.80%¹⁸, la tasa de oportunidad es tenida en cuenta del 13%¹⁹.

De la misma manera existen varias formas para hallarla, en este caso se utilizará la siguiente formula:

DTF: 9.80 %

Tasa de oportunidad del mercado: 13%

$i = 9.80 + 13 = 22.8\%$

A, C, B... Son valores de los ingresos y saldo del flujo

$$VPN = A(1+i)^{-1} + B(1+i)^{-2} + C(1+i)^{-3} + \dots + F(1+i)^{-5} - G(1+i)^{-2} - \dots$$

Se toman los saldos finales del flujo del flujo de cada, junto con los saldos iniciales del mismo. Para hallar una diferencia y encontrar el valor real del flujo de caja.

Cuadro 124. Flujo de caja neto

	0	1	2	3	4	5
SALDO DE FLUJOS		597.915.821	995.473.915	1.415.396.708	1.956.197.707	2.354.151.302
FLUJOS INICIALES	-752.595.866	37.517.647	598.719.850	996.277.944	1.416.200.738	1.957.001.736
SALDOS NETOS	-752.595.866	560.398.174	396.754.065	419.118.764	539.996.969	397.149.565

¹⁸ <http://www.banrep.gov.co/>

¹⁹ http://www.poder360.com/article_detail.php?id_article=371

Cuadro 125. Valor presente neto

n (AÑO)	i	(1+i) ⁿ	Flujos de caja	VPN por periodos
0	1,228	1	-752.272.647	-752.272.647
1	1,228	0,814332247	560.398.174	456.350.304
2	1,228	0,663137009	396.754.065	263.102.304
3	1,228	0,540013851	419.118.764	226.329.938
4	1,228	0,439750693	539.996.969	237.464.042
5	1,228	0,358103170	397.149.565	142.220.518
VALOR DEL FLUJO DE CAJA				573.194.458

El valor presente neto es favorable debido a que su valor es mayor que uno, es decir no manifiesta saldo negativo, por lo tanto el proyecto es viable y rentable.

6.3.2 Tasa interna de retorno TIR. La tasa interna de retorno es otro método para hacer mediciones del valor del dinero en el tiempo, y determina la tasa de rendimiento cuando el VPN es igual a cero.

Se concederá que la TIR es rentable cuando sus valores no son negativos, los valores no sobrepasan el 76% ya que se puede asumir sobre sub-presupuestación.

Esta tasa fue halla con los mismos valores del cuadro de VPN. El resultado arrojado es del 58%, esto representa una TIR positiva, ya que la tasa de oportunidad del mercado es menor.

TIR 0,58

6.3.3 Periodo de recuperación. Según el resultado de la inversión inicial que se proyecto en el cuadro 112 es de \$752.595.866 millones de pesos.

Cuadro 126. Periodo de recuperación

AÑO	FLUJO DE CAJA	FLUJO ACUMULADO
0	-752.595.866	-752.595.866
1	560.398.174	-192.197.692
2	396.754.065	204.556.373
3	419.118.764	623.675.136
4	539.996.969	1.163.672.106
5	397.149.565	1.560.821.671

Los resultados de cuadro 126, muestran que en el segundo año se estaría recuperando de la inversión inicial, para efectos de cálculos precisos se ha acudido a realizar la formula, con el fin de ser precisos en el numero de meses que se tardaría en recuperar la inversión inicial invertida por los socios.

$$(752.595.866 - 560.398.174) = 192.197.692$$

$$\text{Meses} = 192.197.692 * 12 / 396.754.065 = 5.80 \text{ meses.}$$

Son la diferencia del valor inicial en el flujo con el valor total de la inversión, para obtener \$192.197.692, esto multiplicado por el numero de meses que corresponden a un año, para después ser dividido en el valor del flujo de caja del segundo año; con la aplicación de esta ecuación se llega al resultado que en Junio del año 2, se estará recuperando la totalidad de la inversión inicial, es decir el tiempo total de recuperación es de 18 meses.

6.3.4 Análisis de las razones financieras. Este análisis de las razones financieras se ha realizado con el propósito de hacer medición de rentabilidad, liquidez y demás indicadores y que garantizan la viabilidad del proyecto.

- Razón corriente

$RC = \text{ACTIVOS CORRIENTES} / \text{PASIVOS CORRIENTES}$

$RC = 597.915.821 / 257.418.062 = 2.32$

Esto quiere decir que por cada peso que la empresa tiene, cuenta con 2.32 para cubrir la deuda, por lo cual se puede decir que la empresa tiene buena liquidez.

- Razón de capital de trabajo

$RCT = AC - PC$

$RCT = 597.915.821 - 257.418.062 = \$340.497.759$

La empresa cuenta con un capital de trabajo de \$340.497.759.

- Endeudamiento

$\text{Endeudamiento} = \text{PASIVOS TOTALES} / \text{ACTIVOS TOTALES}$

$\text{Endeudamiento} = 257.418.062 / 1.282.160.817 = 0.20$

Esto indica que por cada peso que tiene la empresa tiene invertidos en activos 0.20 pesos.

- Rentabilidad

Permite conocer la efectividad de la administración empresarial sobre el control de costos y gastos y las utilidades.

- ✓ Margen bruto de ganancias

$MBG = \text{UTILIDAD BRUTA} / \text{VENTAS NETAS} * 100 = \%$

$MBG = 676.499.850 / 1.232.820.000 = 0.548 = 0.55 = 55\%$

Esto representa que por cada ingreso obtenido en el año uno, se genero ganancia de 0.55 pesos.

✓ Margen neto de ganancias

$$\text{MNG} = \text{UTILIDAD NETA} / \text{VENTAS NETAS} * 100$$

$$\text{MNG} = 364.742.754 / 1.232.820.000 = 0.295 = 0.30 = 30\%$$

Esto quiere decir que por cada peso vendido la empresa genero en ganancias 0.30 pesos.

CONCLUSIONES

- ✓ La estimación de la demanda de alimentos típicos colombianos se calculó de acuerdo a la información suministrada por las personas encuestadas que son mayores de 18 años y pertenecen a los estratos tres, cuatro, cinco y seis, de los cuales el 92% manifestó que le gusta esta clase de comida.
- ✓ La finalidad del presente trabajo fué establecer la factibilidad de la creación de un restaurante de comida típica nacional en la ciudad de Bucaramanga, con miras a cubrir la demanda que hay en esta ciudad.
- ✓ Por otra parte, desde el punto de vista del análisis de este proyecto se determinó su viabilidad técnica y administrativa, ya que los elementos que hacen parte de este proyecto son adquiribles en la región.
- ✓ La evaluación del proyecto permitió concluir que el impacto social del proyecto es positivo, ya que se constituye en apoyo a la mano de obra directa e indirecta en esta ciudad y adicional a esto la población podrá contar con un restaurante de comida típica de alta calidad.
- ✓ El impacto ambiental de este proyecto no representa ningún riesgo, ya que la gran parte de los desechos que este va a generar son de carácter orgánico, y para los residuos inorgánicos se trabajar con una empresa de reciclaje que actualmente prestan sus servicios en la ciudad.
- ✓ La evaluación financiera permitió determinar que “Rincón Típico” es un proyecto sólido, con una buena rentabilidad y retorno de capital, lo cual lo constituye en una

alternativa excelente y segura de inversión, con muy buenas proyecciones de crecimiento en el mediano plazo.

✓ El sector de alimentos es fuerte generador de valor agregado y fuente importante de empleo en diferentes establecimientos en los cuales la ciudad de Bucaramanga tiene una gran incidencia.

✓ Las estrategias de fijación de precios son acordes a la naturaleza del proyecto.

✓ Con lo anterior se concluye que existe excelentes condiciones comerciales para desarrollar esta iniciativa demostrando con cifras las posibilidades de montar un restaurante de comida típica colombiana con el fin, de no solo desarrollar una oportunidad de negocio, sino para fomentar el emprendimiento y brindar bienestar y progreso y comodidad; cubriendo necesidades básicas de alimentación y esparcimiento.

RECOMENDACIONES

Del desarrollo del estudio descrito en las páginas precedentes se pueden extraer las siguientes recomendaciones.

- ✓ Para el montaje del proyecto, se recomienda seguir los lineamientos descritos en el trabajo, en especial los relacionados con el diseño de la planta, la dotación y el diseño de proceso, toda vez que a través de ellos es posible lograr una empresa rentable y con grandes expectativas de crecimiento y posicionamiento en la región.
- ✓ A nivel de competencia, la oferta de un servicio que cumpla con las especificaciones contenidas en el estudio técnico y administrativo pueden lograr una ventaja considerable sobre los actuales restaurantes, ya que en la actualidad no existe ninguno con las características de este proyecto.
- ✓ Mantener una publicidad constante durante el primer año que permita a clientes y proveedores identificarse con este proyecto.
- ✓ Analizar la posibilidad en el mediano plazo, de crear convenios con empresas de la ciudad de Bucaramanga, con el fin de prestarles el servicio de atención de eventos como reuniones comerciales.
- ✓ Identificar siempre a los empleados con dotación alusiva al logo del restaurante típico.
- ✓ La gestión administrativa debe ser muy importante para garantizar el cumplimiento del presupuesto de ventas.

✓ Implementar un sistema de aseguramiento de la calidad en cada uno de los procesos de producción, que implique la selección de proveedores y trabajadores comprometidos con las buenas prácticas de manejo del producto.

✓ Según la recomendación sugerida por los evaluadores acerca de reducir el aporte de los socios, y mejor no comprar el terreno, para buscar uno en alquiler. Con esta sugerencia se realizó todo lo recomendado y se puede decir lo siguiente: no se compraría el terreno y se buscaría una casa grande en el mismo sector con un canon de arrendamiento de aproximadamente de \$3.500.000 mensual, en base inicial a esta se le haría una adecuación para el funcionamiento. Los socios haría un aporte de \$8.000.000 de pesos cada uno, para un total de capital de \$48.000.000 de pesos.

Esto generaría un préstamo de \$28.272.647 de pesos que se amortizará a cinco años con cuotas de \$14.916.649 de pesos al año.

Con esta alternativa propuesta del alquiler de una casa no se podría llevar a cabo en su totalidad la idea original del proyecto que es adecuarlo en stand por regiones, además es claro que en el sector no se ubica fácilmente viviendas con estas características de tamaño.

✓ Debido a los cambios que constantemente se presentan en la ciudad de Bucaramanga, en lo concerniente a la arquitectura; se debe efectuar una reubicación de este proyecto ya que al momento de finalizar este estudio la constructora MARVAL inicio un proyecto de construcción de viviendas en este sitio.

BIBLIOGRAFIA

CONTRERAS, BUITRAGO, Marco Elías, Formulación y evaluación de proyectos, Editorial Guadalupe Ltda., Santa fe de Bogotá, 1996.

GAMONEDA RAMÓN José. Apuntes sobre factibilidad. Herrera 1973, México

JANY, José Nicolás, Instigación de mercados, Editorial MC Graw Hill, Santa fe de Bogota, 2000.

JOSE LUIS SANCHEZ VENEGAS. Diagnostico financiero integral. 2ED. MEXICO: ECAFSA, 2000.

MENDEZ, Carlos, Metodología. Editorial MC Graw Hill Interamericana S.A. Santa fe de Bogota 2001.

MIRANDA MIRANDA, Juan José. Gestión De Proyectos: evaluación financiera económica social, ambiental. 5ª edición. Bogotá. MM Editores. 2005

NASSIR SAPAG CHAIN. Preparación y evaluación de proyectos. Santiago: MCGRAW-HILL, 2000

NORMAS TECNICAS COLOMBIANAS, sobre documentación, Editada por el ICONTEC Santa fe de Bogota.

SCHEAFFER, MENDENHALL. Elementos de muestreo. Grupo editorial Iberoamericana, Santa fe de Bogota, 1992.

http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/novelo_m_cy/capitulo2.pdf

[http://es.wikipedia.org/wiki/Crisis_alimentaria_mundial_\(2007-2008\)](http://es.wikipedia.org/wiki/Crisis_alimentaria_mundial_(2007-2008))

<http://lacocinacolombiana.com/RecetasCostaAtlantica.aspx>

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=20837>

<http://www.asocajas.org.co/JURIDICAS/NORMAS%20TECNICAS/TURISMO/NTS-USNA%20002.doc>

<http://www.banrep.gov.co/>

http://www.cocinavino.com/recetario/receta_info.php?id_receta=13104

http://www.cocinavino.com/recetario/receta_info.php?id_receta=13368

<http://www.comidacolombiana.com/main.aspx>

<http://www.eluniversal.com.co/noticias/suplementos>

http://www.euroresidentes.com/Recetas/postres_deliciosos/

<http://www.geocities.com/pizzaco/marcoteorico.htm>

<http://www.historiacocina.com/gastronomia/colombia.htm>

<http://www.historiacocina.com/paises/articulos/gastrocolombia.htm>

http://www.invima.gov.co/Invima///normatividad/docs_alimentos/decreto_3075_1997.htm

<http://www.invima.gov.co/Invima//tramites/generales.jsp?codigo=437>

http://www.invima.gov.co:8080/Invima/normatividad/docs_alimentos/decreto_3075_1997.doc

<http://www.monografias.com/trabajos20/mcdonalds/mcdonalds.shtml>

http://www.nutricionyrecetas.com/recetas/historias/lechona_tolimense.htm

http://www.pedropalmer.com/new/Contenido/Editorial_P1.htm#

http://www.poder360.com/article_detail.php?id_article=371

http://www.portafolio.com.co/port_secc_online/porta_econ_online/2007-0511/ARTICULO-WEB-NOTA_INTERIOR_PORTA-3505975.html

<http://www.proexport.com.co/VBeContent/NewsDetail.asp?ID=8461&IDCompany=16>

<http://www.zapatoca.com/cocina/mute.html>

<http://www.restaurante\Eskpe - Restaurantes - Borja Blázquez y Christophe>

[KrywonisDelaollaalestellato.htm](http://www.KrywonisDelaollaalestellato.htm)

www.dane.gov.co/files/censo2005/resultados_am_municipios.pdf

ANEXOS

Anexo A. Encuesta de Opinión



UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER PROFESIONAL EN GESTION EMPRESARIAL ENCUESTA DE OPINION

Esta encuesta tiene como objetivo medir la factibilidad de introducir un nuevo restaurante al mercado Bumangués, por lo que deseamos conocer la opinión en lo que respecta al gusto y preferencia hacia la "Comida típica nacional" de los estratos tres, cuatro, cinco y seis.

De antemano agradecemos responder con la mayor veracidad posible.

1. ¿A cuál de los siguientes estratos socioeconómicos pertenece usted?

- | | | | |
|---------------|-------|--------------|-------|
| a) Tres (3) | _____ | c) Cinco (5) | _____ |
| b) Cuatro (4) | _____ | d) Seis (6) | _____ |

2. ¿Le gusta la gastronomía o comida típica Colombiana?

SI _____ NO _____

3. ¿Conoce restaurantes en Bucaramanga que se dediquen solo a comida típica nacional?

SI _____ Cuál? _____ NO _____

4. De las siguientes regiones del país; enumere del 1 al 5; de acuerdo al grado de importancia, siendo 5 la mayor calificación; según su comida preferida.

- | | | | |
|----------------------|-------|----------------|-------|
| a) Antioquia | _____ | e) Neiva | _____ |
| b) Llanos Orientales | _____ | f) Tolima | _____ |
| c) Costa atlántica | _____ | g) Santanderes | _____ |
| d) Valle del Cauca | _____ | | |

5. ¿De los siguientes sectores cual cree usted que sea sitio mas adecuado para ubicar esta clase de restaurante? Escoja solamente uno.

- a) Entre los sectores de los barrios "El Prado" y "Álvarez" _____
- b) Alrededores al parque San pío en la cra 29 con calle 45-46 _____
- c) Alrededores de la puerta del sol _____

6. ¿Le gustaría que en Bucaramanga se creara un restaurante solo de "Comida típica nacional"?

SI _____ NO _____

7. ¿Cómo le gustaría que fuera la decoración del restaurante?. Seleccione solo una

- a) Decoración con artesanía santandereana _____
- b) Decoración de animales silvestres _____
- c) Decoración de arte contemporáneo _____
- d) Decoración de varias regiones nacionales _____

8. ¿De acuerdo a su grado de importancia que le gustaría encontrar en este sitio?. Seleccione solo uno

- | | | | |
|-------------|-------|--------------|-------|
| a) Calidad | _____ | d) Gusto | _____ |
| b) Precio | _____ | e) Ubicación | _____ |
| c) Variedad | _____ | f) Seguridad | _____ |

9. ¿Cuál es el consumo promedio por persona en el restaurante que usted frecuenta?

- a) De \$12.000 a \$ 22.000 _____
- b) De \$23.000 a \$ 33.000 _____
- c) De \$34.000 a \$ 44.000 _____

10. ¿Con que frecuencia asiste a un restaurante?

- | | | | |
|----------------|-------|--------------|-------|
| a) Diariamente | _____ | c) Quincenal | _____ |
| b) Mensual | _____ | d) Semanal | _____ |

11. ¿Con cuantas personas asiste al restaurante, incluido usted?

- | | | | |
|---------|-------|-----------|-------|
| a) Una | _____ | c) cuatro | _____ |
| b) dos | _____ | d) Cinco | _____ |
| c) tres | _____ | e) Más | _____ |

12. ¿En que horario asiste con mas frecuencia a un restaurante?

- a) De 0:00 AM a 6:00 AM _____ c) De 12:00 m a 6:00 PM _____
 b) De 6:00 AM a 12:00 m _____ d) De 6:00 PM a 12:00 PM _____

13. Para finalizar, de los siguientes platos típicos colombianos señale con una "X" los 5 de mayor agrado

REGION	PLATOS TIPICOS		MARCAR (X)
SANTANDER	a	* Mute Santandereano	
	b	* Cabro al horno	
	c	* caldo teñido con arepa	
ANTIOQUIA	a	* Bandeja paisa	
	b	* Albondigón, arroz con pollo o chorizo	
	c	* Crema de frijoles,	
LLANOS ORIENTALES	a	* Mamona (ternera a la llanera).	
	b	* Hallacas,	
	c	* Cachama asada o sudada	
COSTA ATLANTICA	a	* Arroz con chipi-chipi,	
	b	* Arroz con camarones,	
	c	* Pargo rojo relleno,	
TOLIMA	a	* Lechona	
	b	* Fríjoles verdes con costilla.	
	c	* Sancocho de pataló	

Agradecemos su colaboración.

Anexo B. Decreto 3075 de 1997

TITULO I.

DISPOSICIONES GENERALES

ARTICULO 1o. AMBITO DE APLICACION. La salud es un bien de interés público. En consecuencia, las disposiciones contenidas en el presente Decreto son de orden público, regulan todas las actividades que puedan generar factores de riesgo por el consumo de alimentos, y se aplicaran:

- a.** A todas las fabricas y establecimientos donde se procesan los alimentos; los equipos y utensilios y el personal manipulador de alimentos.
- b.** A todas las actividades de fabricación, procesamiento, preparación, envase, almacenamiento, transporte, distribución y comercialización de alimentos en el territorio nacional.
- c.** A los alimentos y materias primas para alimentos que se fabriquen, envasen, expendan, exporten o importen, para el consumo humano.
- d.** A las actividades de vigilancia y control que ejerzan las autoridades sanitarias sobre la fabricación, procesamiento, preparación, envase, almacenamiento, transporte, distribución, importación, exportación y comercialización de alimentos, sobre los alimentos y materias primas para alimentos.

ARTICULO 2o. DEFINICIONES. Para efectos del presente Decreto se establecen las siguientes definiciones:

ALIMENTO: Todo producto natural o artificial, elaborado o no, que ingerido aporta al organismo humano los nutrientes y la energía necesarios para el desarrollo de los procesos biológicos. Quedan incluidas en la presente definición las bebidas no alcohólicas, y aquellas sustancias con que se sazonan algunos comestibles y que se conocen con el nombre genérico de especia

AMBIENTE: Cualquier rea interna o externa delimitada físicamente que forma parte del establecimiento destinado a la fabricación, al procesamiento, a la preparación, al envase, almacenamiento y expendio de alimentos.

AUTORIDAD SANITARIA COMPETENTE: Por autoridad competente se entender al Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos INVIMA y a las Direcciones Territoriales de Salud, que, de acuerdo con la Ley, ejercen

funciones de inspección, vigilancia y control, y adoptan las acciones de prevención y seguimiento para garantizar el cumplimiento a lo dispuesto en el presente decreto.

BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA: Son los principios básicos y practicas generales de higiene en la manipulación , preparación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte y distribución de alimentos para consumo humano, con el objeto de garantizar que los productos se fabriquen en condiciones sanitarias adecuadas y se disminuyan los riesgos inherentes a la producción.

CERTIFICADO DE INSPECCION SANITARIA: Es el documento que expide la autoridad sanitaria competente para los alimentos o materias primas importadas o de exportación, en el cual se hace constar su aptitud para el consumo humano.

DESINFECCION - DESCONTAMINACION: Es el tratamiento físico-químico o biológico aplicado a las superficies limpias en contacto con el alimento con el fin de destruir las células vegetativas de los microorganismos que pueden ocasionar riesgos para la salud pública y reducir substancialmente el número de otros microorganismos indeseables, sin que dicho tratamiento afecte adversamente la calidad e inocuidad del alimento.

DISEÑO SANITARIO: Es el conjunto de características que deben reunir las edificaciones, equipos, utensilios e instalaciones de los establecimientos dedicados a la fabricación, procesamiento, preparación, almacenamiento, transporte, y expendio con el fin de evitar riesgos en la calidad e inocuidad de los alimentos.

EMBARQUE: Es la cantidad de materia prima o alimento que se transporta en cada vehículo en los diferentes medios de transporte, sea que, como tal, constituya un lote o cargamento o forme parte de otro.

EQUIPO: Es el conjunto de maquinaria, utensilios, recipientes, tuberías, vajillas y demás accesorios que se empleen en la fabricación, procesamiento, preparación, envase, fraccionamiento, almacenamiento, distribución, transporte, y expendio de alimentos y sus materias primas.

FABRICA DE ALIMENTOS: Es el establecimiento en el cual se realice una o varias operaciones tecnológicas, ordenadas e higiénicas, destinadas a fraccionar, elaborar, producir, transformar o envasar alimentos para el consumo humano.

HIGIENE DE LOS ALIMENTOS: Son el conjunto de medidas preventivas necesarias para garantizar la seguridad, limpieza y calidad de los alimentos en cualquier etapa de su manejo.

INFESTACION: Es la presencia y multiplicación de plagas que pueden contaminar o deteriorar los alimentos y/o materias primas.

INGREDIENTES PRIMARIOS: Son elementos constituyentes de un alimento o materia prima para alimentos, que una vez sustituido uno de los cuales , el producto deja de ser tal para convertirse en otro.

LIMPIEZA: Es el proceso o la operación de eliminación de residuos de alimentos u otras materias extrañas o indeseables.

MANIPULADOR DE ALIMENTOS: Es toda persona que interviene directamente y, aunque sea en forma ocasional, en actividades de fabricación, procesamiento, preparación, envase, almacenamiento, transporte y expendio de alimentos.

MATERIA PRIMA: Son las sustancias naturales o artificiales, elaboradas o no, empleadas por la industria de alimentos para su utilización directa, fraccionamiento o conversión en alimentos para consumo humano.

INSUMO: Comprende los ingredientes, envases y empaques de alimentos.

PROCESO TECNOLOGICO: Es la secuencia de etapas u operaciones que se aplican a las materias primas y demás ingredientes para obtener un alimento. Esta definición incluye la operación de envasado y embalaje del producto terminado.

REGISTRO SANITARIO: Es el documento expedido por la autoridad sanitaria competente, mediante el cual se autoriza a una persona natural o jurídica para fabricar, envasar; e Importar un alimento con destino al consumo humano.

RESTAURANTE O ESTABLECIMIENTO DE CONSUMO DE ALIMENTOS: Es todo establecimiento destinado a la preparación, consumo y expendio de alimentos.

SUSTANCIA PELIGROSA: Es toda forma de material que durante la fabricación, manejo, transporte, almacenamiento o uso pueda generar polvos, humos, gases, vapores, radiaciones o causar explosión, corrosión, incendio, irritación, toxicidad, u otra afección que constituya riesgo para la salud de las personas o causar daños materiales o deterioro del ambiente.

VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA DE LAS ENFERMEDADES TRANSMITIDAS POR ALIMENTOS: Es el conjunto de actividades que permite la recolección de información permanente y continua; tabulación de esta misma, su análisis e interpretación; la toma de medidas conducentes a prevenir y controlar las enfermedades transmitidas por alimentos y los factores de riesgo relacionados con las mismas, además de la divulgación y evaluación del sistema.

TITULO II.

CONDICIONES BASICAS DE HIGIENE EN LA FABRICACION DE ALIMENTOS

CAPITULO I.

EDIFICACION E INSTALACIONES

ARTICULO 8o. Los establecimientos destinados a la fabricación, el procesamiento, envase, almacenamiento y expendio de alimentos deberán cumplir las condiciones generales que se establecen a continuación:

LOCALIZACION Y ACCESOS.

- a. Estar ubicados en lugares aislados de cualquier foco de insalubridad que represente riesgos potenciales para la contaminación del alimento.
- b. Su funcionamiento no deberá poner en riesgo la salud y el bienestar de la comunidad.
- c. Sus accesos y alrededores se mantendrán limpios, libres de acumulación de basuras y deberán tener superficies pavimentadas o recubiertas con materiales que faciliten el mantenimiento sanitario e impidan la generación de polvo, el estancamiento de aguas o la presencia de otras fuentes de contaminación para el alimento.

DISEÑO Y CONSTRUCCION.

- d. La edificación debe estar diseñada y construida de manera que proteja los ambientes de producción, e impida la entrada de polvo, lluvia, suciedades u otros contaminantes, así como del ingreso y refugio de plagas y animales domésticos.
- e. La edificación debe poseer una adecuada separación física y / o funcional de aquellas reas donde se realizan operaciones de producción susceptibles de ser contaminadas por otras operaciones o medios de contaminación presentes en las reas adyacentes.
- f. Los diversos locales o ambientes de la edificación deben tener el tamaño adecuado para la instalación, operación y mantenimiento de los equipos, así como para la circulación del personal y el traslado de materiales o productos. Estos ambientes deben estar ubicados según la secuencia lógica del proceso , desde la

recepción de los insumos hasta el despacho del producto terminado, de tal manera que se eviten retrasos indebidos y la contaminación cruzada. De ser requerido, tales ambientes deben dotarse de las condiciones de temperatura, humedad u otras necesarias para la ejecución higiénica de las operaciones de producción y/o para la conservación del alimento.

h. El tamaño de los almacenes o depósitos debe estar en proporción a los volúmenes de insumos y de productos terminados manejados por el establecimiento, disponiendo además de espacios libres para la circulación del personal, el traslado de materiales o productos y para realizar la limpieza y el mantenimiento de las reas respectivas.

i. Sus reas deberán estar separadas de cualquier tipo de vivienda y no podrán ser utilizadas como dormitorio.

j. No se permite la presencia de animales en los establecimientos objeto del presente decreto.

ABASTECIMIENTO DE AGUA.

k. El agua que se utilice debe ser de calidad potable y cumplir con las normas vigentes establecidas por la reglamentación correspondiente del Ministerio de Salud.

l. Deben disponer de agua potable a la temperatura y presión requeridas en el correspondiente proceso, para efectuar una limpieza y desinfección efectiva.

ll. Solamente se permite el uso de agua no potable, cuando la misma no ocasione riesgos de contaminación del alimento; como en los casos de generación de vapor indirecto, lucha contra incendios, o refrigeración indirecta.

m. Deben disponer de un tanque de agua con la capacidad suficiente, para atender como mínimo las necesidades correspondientes a un día de producción. La construcción y el mantenimiento de dicho tanque se realizar conforme a lo estipulado en las normas sanitarias vigentes.

DISPOSICION DE RESIDUOS LIQUIDOS.

n. Dispondrán de sistemas sanitarios adecuados para la recolección, el tratamiento y la disposición de aguas residuales, aprobadas por la autoridad competente.

o. El manejo de residuos líquidos dentro del establecimiento debe realizarse de manera que impida la contaminación del alimento o de las superficies de potencial contacto con este.

DISPOSICION DE RESIDUOS SÓLIDOS.

p. Los residuos sólidos deben ser removidos frecuentemente de las reas de producción y disponerse de manera que se elimine la generación de malos olores, el refugio y alimento de animales y plagas y que no contribuya de otra forma al deterioro ambiental.

q. El establecimiento debe disponer de recipientes, locales e instalaciones apropiadas para la recolección y almacenamiento de los residuos sólidos, conforme a lo estipulado en las normas sanitarias vigentes. Cuando se generen residuos orgánicos de fácil descomposición se debe disponer de cuartos refrigerados para el manejo previo a su disposición final.

INSTALACIONES SANITARIAS

r. Deben disponer de instalaciones sanitarias en cantidad suficiente tales como servicios sanitarios y vestideros, independientes para hombres y mujeres, separados de la reas de elaboración y suficientemente dotados para facilitar la higiene del personal.

s. Los servicios sanitarios deben mantenerse limpios y proveerse de los recursos requeridos para la higiene personal, tales como: papel higiénico, dispensador de jabón, implementos desechables o equipos automáticos para el secado de las manos y papeleras.

t. Se deben instalar lavamanos en las reas de elaboración o próximos a estas para la higiene del personal que participe en la manipulación de los alimentos y para facilitar la supervisión de estas practicas.

u. Los grifos, en lo posible , no deben requerir accionamiento manual. En las proximidades de los lavamanos se deben colocar avisos o advertencias al personal sobre la necesidad de lavarse las manos luego de usar los servicios sanitarios, después de cualquier cambio de actividad y antes de iniciar las labores de producción.

CAPITULO IV.

1 REQUISITOS HIGIENICOS DE FABRICACION

ARTICULO 16. CONDICIONES GENERALES. Todas las materias primas y demás insumos para la fabricación así como las actividades de fabricación, preparación y procesamiento, envasado y almacenamiento deben cumplir con los requisitos descritos en este capítulo, para garantizar la inocuidad y salubridad del alimento.

ARTICULO 17. MATERIAS PRIMAS E INSUMOS. Las materias primas e insumos para alimentos cumplirán con los siguientes requisitos:

a. La recepción de materias primas debe realizarse en condiciones que eviten su contaminación, alteración y daños físicos.

b. Las materias primas e insumos deben ser inspeccionados, previo al uso, clasificados y sometidos a análisis de laboratorio cuando así se requiera, para determinar si cumplen con las especificaciones de calidad establecidas al efecto.

c. Las materias primas se someterán a la limpieza con agua potable u otro medio adecuado de ser requerido y a la descontaminación previa a su incorporación en las etapas sucesivas del proceso.

d. Las materias primas conservadas por congelación que requieren ser descongeladas previo al uso, deben descongelarse a una velocidad controlada para evitar el desarrollo de microorganismos; no podrán ser recongeladas, además, se manipularán de manera que se minimice la contaminación proveniente de otras fuentes.

e. Las materias primas e insumos que requieran ser almacenadas antes de entrar a las etapas de proceso, deberán almacenarse en sitios adecuados que eviten su contaminación y alteración.

f. Los depósitos de materias primas y productos terminados ocuparán espacios independientes, salvo en aquellos casos en que a juicio de la autoridad sanitaria competente no se presenten peligros de contaminación para los alimentos.

g. Las zonas donde se reciban o almacenen materias primas estarán separadas de las que se destinan a elaboración o envasado del producto final. La autoridad sanitaria competente podrá eximir del cumplimiento de este requisito a los

establecimientos en los cuales no exista peligro de contaminación para los alimentos.

ARTICULO 18. ENVASES. Los envases y recipientes utilizados para manipular las materias primas o los productos terminados deben reunir los siguientes requisitos:

- a. Estar fabricados con materiales apropiados para estar en contacto con el alimento y cumplir con las reglamentaciones del Ministerio de Salud.
- b. El material del envase deberá ser adecuado y conferir una protección apropiada contra la contaminación
- c. No deben haber sido utilizados previamente para algún fin diferente que pudiese ocasionar la contaminación del alimento a contener.
- d. Deben ser inspeccionados antes del uso para asegurarse que estén en buen estado, limpios y/o desinfectados. Cuando son lavados, los mismos se escurrirán bien antes de ser usados.
- e. Se deben mantener en condiciones de sanidad y limpieza cuando no estén siendo utilizados en la fabricación.

ARTICULO 19. OPERACIONES DE FABRICACION. Las operaciones de fabricación deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a: Todo el proceso de fabricación del alimento, incluyendo las operaciones de envasado y almacenamiento, deberán realizarse en óptimas condiciones sanitarias, de limpieza y conservación y con los controles necesarios para reducir el crecimiento potencial de microorganismos y evitar la contaminación del alimento. Para cumplir con este requisito, se deberán controlar los factores físicos, tales como tiempo, temperatura, humedad, actividad acuosa (A_w), pH, presión y velocidad de flujo y, además, vigilar las operaciones de fabricación, tales como: congelación, deshidratación, tratamiento térmico, acidificación y refrigeración, para asegurar que los tiempos de espera, las fluctuaciones de temperatura y otros factores no contribuyan a la descomposición o contaminación del alimento.
- b. Se deben establecer todos los procedimientos de control, físicos, químicos, microbiológicos y organolépticos en los puntos críticos del proceso de fabricación, con el fin de prevenir o detectar cualquier contaminación, falla de saneamiento, incumplimiento de especificaciones o cualquier otro defecto de calidad del alimento, materiales de empaque o del producto terminado.
- c. Los alimentos que por su naturaleza permiten un rápido crecimiento de microorganismos indeseables, particularmente los de mayor riesgo en salud

pública deben mantenerse en condiciones que se evite su proliferación. Para el cumplimiento de este requisito deberán adoptarse medidas efectivas como:

- Mantener los alimentos a temperaturas de refrigeración no mayores de 4o. C (39o.F)
- Mantener el alimento en estado congelado
- Mantener el alimento caliente a temperaturas mayores de 60o. C (140º.F)
- Tratamiento por calor para destruir los microorganismos mesófilos de los alimentos ácidos o acidificados, cuando estos se van a mantener en recipientes sellados herméticamente a temperatura ambiente.

d. Los métodos de esterilización, irradiación, pasteurización, congelación, refrigeración, control de pH, y de actividad acuosa (Aw), que se utilizan para destruir o evitar el crecimiento de microorganismos indeseables, deben ser suficientes bajo las condiciones de fabricación, procesamiento, manipulación, distribución y comercialización, para evitar la alteración y deterioro de los alimentos.

e. Las operaciones de fabricación deben realizarse secuencial y continuamente, con el fin de que no se produzcan retrasos indebidos que permitan el crecimiento de microorganismos, contribuyan a otros tipos de deterioro o a la contaminación del alimento. Cuando se requiera esperar entre una etapa del proceso y la subsiguiente, el alimento debe mantenerse protegido y en el caso de alimentos susceptibles de rápido crecimiento microbiano y particularmente los de mayor riesgo en salud pública, durante el tiempo de espera, deberán emplearse temperaturas altas (> 60o.) o bajas (< 4o.C) según sea el caso.

f. Los procedimientos mecánicos de manufactura tales como lavar, pelar, cortar, clasificar, desmenuzar, extraer, batir, secar etc, se realizar n de manera que protejan los alimentos contra la contaminación.

g. Cuando en los procesos de fabricación se requiera el uso de hielo en contacto con los alimentos , el mismo debe ser fabricado con agua potable y manipulado en condiciones de higiene.

h. Se deben tomar medidas efectivas para proteger el alimento de la contaminación por metales u otros materiales extraños, instalando mallas, trampas, imanes, detectores de metal o cualquier otro método apropiado.

i. Las reas y equipos usados para la fabricación de alimentos para consumo humano no deben ser utilizados para la elaboración de alimentos o productos para consumo animal o destinados a otros fines.

j. No se permite el uso de utensilios de vidrio en las áreas de elaboración debido al riesgo de ruptura y contaminación del alimento.

k. Los productos devueltos a la empresa por defectos de fabricación, que tengan incidencia sobre la inocuidad y calidad del alimento no podrán someterse a procesos de reempaque, reelaboración, corrección o esterilización bajo ninguna justificación.

ARTICULO 20. PREVENCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN CRUZADA. Con el propósito de prevenir la contaminación cruzada, se deberán cumplir los siguientes requisitos:

a. Durante las operaciones de fabricación, procesamiento, envasado y almacenamiento se tomarán medidas eficaces para evitar la contaminación de los alimentos por contacto directo o indirecto con materias primas que se encuentren en las fases iniciales del proceso.

b. Las personas que manipulen materias primas o productos semielaborados susceptibles de contaminar el producto final no deberán entrar en contacto con ningún producto final, mientras no se cambien de indumentaria y adopten las debidas precauciones higiénicas y medidas de protección.

d. Todo equipo y utensilio que haya entrado en contacto con materias primas o con material contaminado deberá limpiarse y desinfectarse cuidadosamente antes de ser nuevamente utilizado.

ARTICULO 21. OPERACIONES DE ENVASADO. Las operaciones de envasado de los alimentos deberán cumplir con los siguientes requisitos:

a. El envasado deberá hacerse en condiciones que excluyan la contaminación del alimento.

b. Identificación de lotes. Cada recipiente deberá estar marcado en clave o en lenguaje claro, para identificar la fábrica productora y el lote. Se entiende por lote una cantidad definida de alimentos producida en condiciones esencialmente idénticas.

c. Registros de elaboración y producción. De cada lote deberá llevarse un registro, legible y con fecha de los detalles pertinentes de elaboración y producción. Estos registros se conservarán durante un período que exceda el de la vida útil del producto, pero, salvo en caso de necesidad específica, no se conservarán más de dos años.

Anexo C. Norma Técnica NTS USNA Sectorial Colombiana 002

NORMA TÉCNICA NTS-USNA SECTORIAL COLOMBIANA 002

2002-10-01

SERVICIO A LOS CLIENTES CON LOS ESTÁNDARES ESTABLECIDOS



Ministerio de Comercio, Industria
y Turismo
Dirección de Turismo



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE



E: SERVICE TO CUSTOMERS ACCORDING TO ESTABLISHED
STANDARS

CORRESPONDENCIA:

DESCRIPTORES: restaurantes; calidad en el servicio;
estándares en servicios; servicio
cliente; calidad.

I.C.S.: 11.180.00

Editada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC)
Apartado 14237 Bogotá, D.C. - Tel. 6078888 - Fax 2221435

Prohibida su reproducción

SERVICIO A LOS CLIENTES CON LOS ESTÁNDARES ESTABLECIDOS

1. OBJETO

Esta norma establece los principios generales para realizar el servicio a los clientes de acuerdo con estándares establecidos.

2. ALCANCE

Esta norma es aplicable a las personas que realizan funciones de montaje de áreas y prestación del servicio en la industria gastronómica.

3. DEFINICIONES

Para los propósitos de esta norma, aplican:

3.1 competencia

aptitudes y habilidades de una persona para el desempeño de una actividad bajo determinadas condiciones y criterios de evaluación.

3.2 criterio de desempeño

requisitos de calidad que permiten establecer si el trabajador alcanza o no el resultado descrito en la norma de competencia.

3.3 cliente

organización o persona que recibe un servicio y/o producto.

3.4 establecimiento gastronómico

establecimiento industrial cuyo objeto es la transformación de alimentos, la venta y prestación del servicio de alimentos y bebidas preparadas. Puede ofrecer servicios complementarios tales como la atención de eventos, recreación y otros.

3.5 frecuencia de aplicación

número de veces que se debe recolectar la evidencia por cada uno de los rangos de aplicación en un proceso de evaluación.

3.6 mise-en-place o prelistamiento

proceso previo a la preparación de alimentos en lo relacionado con la higiene, alistamiento de insumos, materia prima, utensilios, equipos y montaje de áreas.

3.7

norma de competencia

conjunto de funciones individuales que revisten un significado claro en el proceso de trabajo y por tanto tienen valor en el ejercicio del mismo.

3.8 rango de aplicación

son los diferentes entornos, circunstancias, ambientes, materiales, equipos e instrumentos que influyen en el desempeño laboral descrito en la norma de competencia.

3.9 requerimiento de conocimiento

indica los conocimientos que una persona debe poseer para poder cumplir con los criterios de desempeño.

3.10 requerimientos de evidencia

son las pruebas necesarias para concluir que el desempeño laboral se realizó conforme a los criterios de desempeño, requerimientos de conocimiento y comprensión y rangos de aplicación descritos en la norma de competencia.

4. REQUISITOS**4.1 REQUISITOS PARA HACER EL MONTAJE DEL ÁREA DE ACUERDO CON PROGRAMAS DE SERVICIO****4.1.1 Criterios de desempeño**

Se considera a la persona competente cuando:

4.1.1.1 Los elementos y suministros se reciben confrontándolos con la solicitud y las especificaciones estándar.

4.1.1.2 Los elementos y suministros que no coinciden con la solicitud se rechazan reportándose de conformidad con los manuales de procedimiento.

4.1.1.3 Los elementos y suministros se distribuyen de acuerdo con la organización de la mise-en-place o prelistamiento.

4.1.1.4 El área de servicio se organiza de acuerdo con el programa establecido.

4.1.1.5 Las normas se aplican durante el proceso de montaje y alistamiento del área de acuerdo con los procedimientos establecidos

4.1.1.6 Los elementos y suministros de servicio son inventariados en el formato y períodos establecidos.

4.1.2 Requerimientos de conocimiento

En la Tabla 1 se indican los conocimientos que la persona debe poseer para poder cumplir con los criterios de desempeño:

Tabla 1. Requerimientos de conocimiento

Requerimientos de conocimiento	Criterios de desempeño relacionados	
Grupo de inventario de elementos y suministros	4.1.1.1	4.1.1.2
	4.1.1.3	4.1.1.6
Características de los elementos y suministros de servicio	4.1.1.1	4.1.1.2
	4.1.1.3	4.1.1.6
Normas de higiene, manipulación y seguridad industrial	4.1.1.1	4.1.1.3
	4.1.1.4	4.1.1.5
	4.1.1.6	
Diligenciamiento de formatos	4.1.1.1	4.1.1.2
	4.1.1.6	
Elaboración de mise en-place o prelistamiento	4.1.1.1	4.1.1.3
	4.1.1.4	4.1.1.5

NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTS-USNA 002

	4.1.1.6	
Técnicas de montaje de áreas de servicio	4.1.1.1	4.1.1.4
	4.1.1.5	
Técnicas de inventario	4.1.1.6	
Interpretación de programas de servicio	4.1.1.4	

4.1.3 Rango de aplicación

- Mise-en-place o prelistamiento: carta, menú y autoservicio
- Elementos: mobiliario, lencería, vajilla, cristalería, cubertería, accesorios, equipos y utensilios.
- Normas: de higiene, de manipulación de alimentos y de seguridad industrial.

4.1.4 Requerimientos de evidencia

En la Tabla 2 se indican las pruebas necesarias para concluir que el desempeño laboral fue efectivamente realizado.

Tabla 2. Requerimientos de evidencia

Requerimientos de evidencia	Frecuencia de aplicación
Formatos de inventarios diligenciados por el candidato	2
Montaje de áreas de servicio	2

4.2 REQUISITOS PARA PRESTAR EL SERVICIO DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA

4.2.1 Criterios de desempeño

Se considera a la persona competente cuando:

- 4.2.1.1 Las técnicas de servicio se aplican de acuerdo con los procedimientos establecidos y con el programa de servicio.
- 4.2.1.2 La prestación del servicio se cumple con los estándares fijados.
- 4.2.1.3 El pago se recibe de acuerdo con el sistema de facturación del establecimiento.
- 4.2.1.4 El proceso de atención al cliente se cumple conforme al protocolo de servicio.
- 4.2.1.5 Las normas se aplican de acuerdo con procedimientos establecidos.

4.2.2 Requerimientos de conocimiento

En la Tabla 3 se indican los conocimientos que la persona debe poseer para poder cumplir con los criterios de desempeño:

Tabla 3. Requerimientos de conocimiento

Requerimientos de conocimiento	Criterios de desempeño relacionados	
Normas de etiqueta y protocolo	4.2.1.1	4.2.1.2
	4.2.1.3	4.2.1.4
	4.2.1.5	

NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTS-USNA 002

Tipos de servicio en alimentos y bebidas	4.2.1.1	4.2.1.2
	4.2.1.4	
Técnicas de servicio de alimentos y bebidas	4.2.1.1	4.2.1.2
	4.2.1.4	4.2.1.5
Terminología técnica del servicio de alimentos y bebidas	4.2.1.1	4.2.1.2
	4.2.1.3	4.2.1.4
Normas de higiene y de seguridad	4.2.1.1	4.2.1.2
	4.2.1.4	4.2.1.5
Interpretación de manuales de procedimiento	4.2.1.1	4.2.1.2
	4.2.1.3	4.2.1.4
Técnicas de comunicación	4.2.1.1	4.2.1.2
	4.2.1.3	4.2.1.4
Tipología de clientes	4.2.1.1	4.2.1.2
	4.2.1.3	4.2.1.4
	4.2.1.5	4.2.1.4
Interpretación de programas de servicio	4.2.1.1	4.2.1.2
Interpretación de protocolos de servicio	4.2.1.4	

4.2.3 Rango de aplicación

- Tipos de servicio: americano, inglés, francés, ruso, autoservicio y mixto.
- Tipos de oferta: carta, menú y especialidades.
- Normas: de higiene, de manipulación de alimentos y de seguridad industrial.

4.2.4 Requerimientos de evidencia

En la Tabla 4 se indican las pruebas necesarias para concluir que el desempeño laboral fue efectivamente realizado.

Tabla 4. Requerimientos de Evidencia

Requerimientos de evidencia	Frecuencia de aplicación
Proceso de servicio a clientes	1
Estudio de casos de tipologías de clientes	1

5. APÉNDICE**5.1 DOCUMENTOS DE CONSULTA**

SENA. Guía para la elaboración de unidades de competencias laborales, Bogotá, 1997
NTC-ISO 9000:2000, Sistemas de gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario.
MINISTERIO DE SALUD. Decreto 3075, 23 de diciembre de 1997
LEY 9a de 1979, Código sanitario nacional. Ministerio de Salud.

5.2 DOCUMENTO DE REFERENCIA:

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE. Servir a los clientes de acuerdo con estándares establecidos. Bogotá, SENA 2000. 3 p. (46TURIPAB02)

Anexo D. Resolución

REPÚBLICA DE COLOMBIA



Libertad y Orden

MINISTERIO DE AMBIENTE, VIVIENDA Y DESARROLLO TERRITORIAL

RESOLUCIÓN NÚMERO
(1402)

17 de julio de 2006

"Por la cual se desarrolla parcialmente el decreto 4741 del 30 de diciembre de 2005, en materia de residuos o desechos peligrosos"

EL MINISTRO DE AMBIENTE, VIVIENDA Y DESARROLLO TERRITORIAL,

En ejercicio de sus facultades legales, en especial las consagradas en los numerales 2, 10, 11, 14 y 25 del artículo 5 de la ley 99 de 1993 y las establecidas en el decreto 216 de 2003, y

CONSIDERANDO

Que la Constitución Política establece en los artículos 79, 80 y 95, numeral 8, la obligación del Estado de proteger la diversidad e integridad del ambiente, prevenir y controlar los factores de deterioro ambiental, el derecho de todas las personas a gozar de un ambiente sano, el deber de los ciudadanos de proteger los recursos naturales del país y velar por la conservación del ambiente.

Que el artículo 81 de la Constitución Política consagra que queda prohibida la fabricación, importación, posesión y uso de armas químicas, biológicas y nucleares, así como la introducción al territorio nacional de residuos nucleares y desechos tóxicos.

Que el numeral 39 del artículo 5 de la ley 99 del 22 de diciembre de 1993, establece dentro de las funciones de este ministerio, dictar regulaciones para impedir la fabricación, importación, posesión y uso de armas químicas, biológicas y nucleares, así como la introducción al territorio nacional de residuos nucleares y desechos tóxicos o subproductos de los mismos.

Que el numeral 8 del artículo 52 de la ley 99 del 22 de diciembre de 1993, establece como competencia de este ministerio otorgar de manera privativa la licencia ambiental para la producción e importación de aquellas sustancias, materiales o productos sujetos a controles por virtud de tratados, convenios y protocolos internacionales.

Que el Convenio de Basilea sobre el control de los movimientos transfronterizos de los desechos peligrosos y su eliminación, adoptado por la Conferencia de Plenipotenciarios del 22 de marzo de 1989, que entró en vigor el 5 de mayo de 1992, establece los requisitos y condiciones que deben ser tenidos en cuenta para todo movimiento transfronterizo de residuos o desechos peligrosos, siempre que el país esté en capacidad de manejarlos racionalmente, no atenten contra la salud humana, el medio ambiente y previo el cumplimiento de la legislación ambiental y de los estrictos requisitos y trámites consagrados en el mismo convenio.

Que este convenio, en su artículo 4, numeral 2, literal g), consagra la obligación de tomar las medidas apropiadas para impedir la importación de desechos peligrosos y otros desechos, si se tienen razones para creer que tales desechos no serán sometidos a un manejo ambientalmente racional.

"Por la cual se desarrolla parcialmente el decreto 4741 del 30 de diciembre de 2005, en materia de residuos o desechos peligrosos"

Que el Congreso de la República de Colombia, aprobó el Convenio de Basilea sobre el control de los movimientos transfronterizos de los desechos peligrosos y su eliminación, mediante la ley 253 del 9 de enero de 1996, publicada en el Diario Oficial No. 42.688 del 17 de enero de 1996.

Que mediante sentencia de la Corte Constitucional C-377 del 22 de agosto de 1996, se declara exequible el Convenio de Basilea y la ley 253 del 9 de enero de 1996 aprobatoria del mismo, bajo la condición de que el Gobierno de Colombia, formule una declaración o manifestación, acogiéndose al artículo 26 de dicho convenio, en el sentido de que el artículo 81 de la Constitución prohíbe la introducción al territorio nacional de residuos nucleares y desechos tóxicos.

Que el Congreso de la República expidió la ley 430 del 16 de enero de 1998, por la cual se dictan normas prohibitivas en materia ambiental, referentes a los desechos peligrosos y se dictan otras disposiciones.

Que entre los principios considerados en el artículo 2 de la ley 430 del 16 de enero de 1998, está impedir el ingreso y tráfico ilícito de residuos peligrosos de otros países, que Colombia no esté en capacidad de manejar de manera racional y representen riesgos exclusivos e inaceptables.

Que el artículo 3 de la ley 430 del 16 de enero de 1998, establece que ninguna persona natural o jurídica podrá introducir o importar desechos peligrosos, sin cumplir con los procedimientos establecidos para tal efecto en el Convenio de Basilea y sus anexos.

Que mediante sentencia de la Corte Constitucional C-771/98, se declaran exequibles los apartes demandados de los artículos 2, 3, 4, 5 y 6 de la ley 430 de 1998, siempre y cuando se entienda que las sustancias peligrosas a que ellos aluden son, además de las señaladas expresamente en el artículo 81 de la Constitución, todas aquellas que no pudiendo ser manejadas en una forma apropiada, resulten lesivas de derechos fundamentales tales como la salud, la vida y la integridad física de las personas, el medio ambiente o cualquier otro.

Que tal como lo ha considerado la Corte Constitucional mediante sentencia C-771/98, *"La Constitución no prohíbe la importación de toda clase de desechos, sino solamente la de los denominados "tóxicos", que son una categoría de los "desechos peligrosos". Los desechos peligrosos, distintos de los tóxicos y residuos nucleares, pueden ser objeto de importación o exportación, siempre y cuando nuestro país pueda manejarlos en una forma apropiada y razonable, para no causar daños a la salud o la vida de los habitantes, ni se lesione el medio ambiente o cualquier otro derecho fundamental. De no ser así habría que admitir, en contra de la realidad, que todos los desechos peligrosos deben eliminarse por cuanto no representan ninguna utilidad, lo cual no es cierto ya que existen algunos que mediante las operaciones de reciclado, regeneración o reutilización pueden constituirse en elementos primarios o secundarios útiles para la fabricación de otros productos o para otras actividades."*

Que por primera vez el Consejo Nacional Ambiental, en sesión del 16 de diciembre de 2005, aprobó por unanimidad la Política Ambiental para la Gestión Integral de Residuos o Desechos Peligrosos, que tiene como objetivo general prevenir la generación de los residuos peligrosos y promover el manejo ambientalmente adecuado de los que se generen, con el fin de minimizar los riesgos sobre la salud humana y el ambiente, contribuyendo al desarrollo sostenible.

"Por la cual se desarrolla parcialmente el decreto 4741 del 30 de diciembre de 2005, en materia de residuos o desechos peligrosos"

Que mediante el decreto 4741 del 30 de diciembre de 2005, se reglamenta la prevención y el manejo de los residuos o desechos peligrosos generados en el marco de la gestión integral, a la luz de lo previsto en la Política Ambiental para la Gestión Integral de Residuos o Desechos Peligrosos.

Que en mérito de lo expuesto:

RESUELVE

Artículo 1. Ninguna persona natural o jurídica podrá introducir al territorio nacional residuos nucleares.

Artículo 2. Ninguna persona natural o jurídica podrá introducir al territorio nacional desechos tóxicos.

Artículo 3. Ninguna persona natural o jurídica podrá introducir al territorio nacional residuos o desechos peligrosos si no cumple con lo consagrado en el Convenio de Basilea, ley 253 de 1996, ley 430 de 1998, ley 99 de 1993 y sus disposiciones reglamentarias. En consecuencia, cualquier movimiento transfronterizo de residuos o desechos peligrosos, deberá dar cumplimiento a lo establecido en las mencionadas disposiciones.

En particular, se debe acreditar, de conformidad con el trámite previsto por la licencia ambiental, que se manejen en forma tal, que no lesionen el ambiente, ni atenten contra la salud humana, la integridad física y la vida de los habitantes o cualquier otro derecho fundamental.

En todo caso, se requiere contar con la autorización del movimiento transfronterizo, establecida en el Convenio de Basilea y con la licencia ambiental previa al movimiento transfronterizo, expedidas ambas por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

Artículo 4. De conformidad con la ley 430 del 16 de enero de 1998, es obligación y responsabilidad de los generadores identificar las características de peligrosidad de cada uno de los residuos o desechos peligrosos que genere, para lo cual podrá tomar como referencia cualquiera de las alternativas establecidas en el artículo 7 del decreto 4741 del 30 de diciembre de 2005. La autoridad ambiental podrá exigir la caracterización fisicoquímica de los residuos o desechos, cuando lo estime conveniente o necesario.

Artículo 5. La presente resolución rige a partir de su publicación en el Diario Oficial y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá D.C., a los 17 días del mes de julio de 2006

JUAN LOZANO RAMÍREZ
Ministro de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial