



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TRABAJO DE GRADO

TEMA:

“MODELO DE NEGOCIO PARA EL FORTALECIMIENTO DEL RESTAURANTE LOS ASADITOS DE BALOO UBICADO EN LA PARROQUIA DE SAN ANTONIO, CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”

CONTABILIDAD Y AUDITORIA, C.P.A

Autora: María Fernanda Terán Anrrango

Director: Ing. Carlos Ernesto Merizalde Leiton

Ibarra, 2018

RESUMEN EJECUTIVO

El desarrollo de todo negocio es parte de la generación o de la identificación de una idea, pero muchas veces el éxito de un negocio está dado por transformar la idea en oportunidad y esa oportunidad tiene que ser desarrollada o explicada a través de un modelo de negocio, el mismo que constituye una herramienta muy útil ya que reúne los elementos y procedimientos necesarios que servirá de guía para la adecuada toma de decisiones y a la implementación de estrategias que permitan fortalecimiento del negocio.

El presente trabajo de investigación fue realizado en la parroquia de San Antonio en el restaurante “Los Asaditos de Baloo”, teniendo como objetivo fundamental fortalecer la gestión administrativa a través de la elaboración de un modelo de negocio, para la cual se utilizó técnicas como la entrevista al propietario del negocio, encuesta tanto a clientes como a proveedores y la observación directa para posteriormente ser procesada analizada y validada para poder determinar así la situación actual del negocio.

La investigación bibliográfica permitió determinar conceptos, definiciones y demás información relevante relacionada con el tema de investigación la misma que sirvió de base para sustentar el presente trabajo de investigación, procurando no dejar a un lado ningún detalle relacionado con las ventas de los productos, optimizando el uso de recursos e incrementando el nivel de ventas, salvaguardando siempre los intereses del negocio para mantener e incrementar el número de clientes mediante la promoción y publicidad, ofreciendo siempre productos de calidad tratando siempre de superar las expectativas del cliente, buscando no la fidelidad de los mismos sino más bien la satisfacción de sus necesidades con los productos ofrecidos.

ABSTRACT

The development of any business is part of the generation or identification of an idea, but usually the success of a business is given by transforming the idea into opportunity and this opportunity has to be developed or explained through a business model.

This research work was carried out in the San Antonio parish in "Los Asaditos de Baloo" restaurant, with the objective of strengthening administrative management through the development of a business model, for which it is used techniques such as the interview to the owner, surveys applied to customers and suppliers as well as direct observation which were processed, analyzed and validated were used to determine the current business situation.

The bibliographic research allowed to determine concepts, definitions, and other relevant information related to the research topic to support this research work, trying not to leave aside any detail related to the sales of the products, optimizing the use of resources and increasing the level of sales, safeguarding the interests of the business to maintain and increase the number of customers through promotion and advertising offering quality products, seeking not customers loyalty but rather their satisfaction with products offered.

Vicente Rodriguez
Rc



AUTORIA

Yo, María Fernanda Terán Anrrango, portadora de la cedula de identidad número 100258306- 8 declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito “MODELO DE NEGOCIO PARA EL FORTALECIMIENTO DEL RESTAURANTE LOS ASADITOS DE BALOO UBICADO EN LA PARROQUIA DE SAN ANTONIO, CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA” es de mi autoría que no ha sido previamente presentado para ningún grado, ni calificación profesional; y que se ha respetado las diferentes fuentes y referencias bibliográficas tomadas en cuenta en este documento.



Srta. María Fernanda Terán

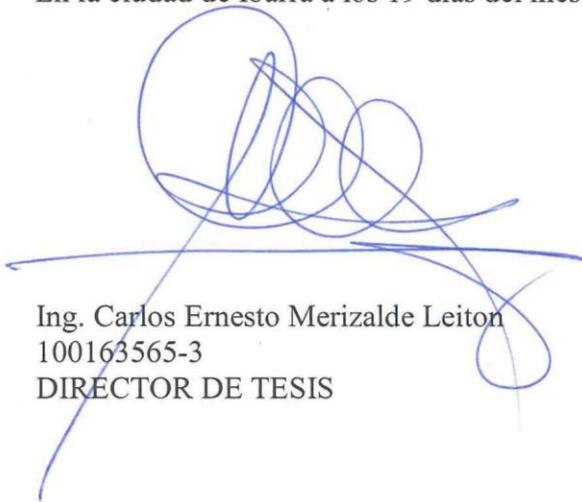
C.I 100258306-8

CERTIFICACION DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

En mi calidad de Director de Trabajo de Grado presentado por la egresada María Fernanda Terán Anrrango, para optar por el Título de INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA C.P.A, cuyo tema es: **“MODELO DE NEGOCIO PARA EL FORTALECIMIENTO DEL RESTAURANTE LOS ASADITOS DE BALOO UBICADO EN LA PARROQUIA DE SAN ANTONIO, CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”**.

Considero que el presente trabajo reúne requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra a los 19 días del mes de diciembre del 2018



Ing. Carlos Ernesto Merizalde Leiton
100163565-3
DIRECTOR DE TESIS



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	1002583068		
APELLIDOS Y NOMBRES:	TERÁN ANRRANGO MARÍA FERNANDA		
DIRECCIÓN:	SUCRE 1-70 Y PANAMERICANA - SAN ANTONIO		
EMAIL:	Mariafernanda.teran@hotmail.com		
TELÉFONO FIJO:	062932345	TELÉFONO MÓVIL:	0984083894

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	MODELO DE NEGOCIO PARA EL FORTALECIMIENTO DEL RESTAURANTE LOS ASADITOS DE BALOO UBICADO EN LA PARROQUIA DE SAN ANTONIO, CIUDAD IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA.
AUTOR (ES):	TERÁN ANRRANGO MARÍA FERNANDA
FECHA: DD/MM/AAAA	24 de septiembre del 2019
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.
ASESOR /DIRECTOR:	ING. CARLOS ERNESTO MERIZALDE LEITON

2. CONSTANCIAS

La autora Terán Anrrango María Fernanda manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo

tanto la obra es original y que es el titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 24 días del mes de septiembre de 2019

LA AUTORA:

F: 

TERÁN ANRRANGO MARÍA FERNANDA

DEDICATORIA

A *Dios* por darme las fuerzas necesarias para seguir adelante y no desmayar a pesar de todas las adversidades que se me presentaron y no desfallecer.

A mis hijos *Alan, Tomás* y a mi pequeño *Benjamín* por haber robado parte de su tiempo, por ser mi fortaleza, mi motivación y quienes me impulsaron a superarme y luchar por conseguir un futuro mejor.

A mi *esposo* por creer en mi capacidad, por haberme impulsado a superarme, por su apoyo su amor, cariño y comprensión.

A mi *padre*, a pesar de que no esté presente físicamente estoy segura de lo orgulloso que se sentiría y que este momento hubiese sido muy especial para él.

A mi *madre*, que siempre me brinda su apoyo y ayuda idónea.

A mi *familia* por apoyarme sin condición.

A mis amigas *Martita, Verito, Ferchita* y *Normita*, porque fueron quienes siempre sin esperar nada a cambio me brindaron su apoyo incondicional, compartiendo también todos sus conocimientos así como también sus alegrías y tristezas.

María Fernanda.

AGRADECIMIENTO

A *Dios*, quien guía mi camino y es fortaleza en todo momento.

A mis *padres, esposo, hijos, hermanos* y a mi *familia* por su apoyo y ayuda incondicional cada día.

A mí querida *Universidad Técnica del Norte*, por la formación brindada que me servirá para seguir alcanzando metas a nivel profesional.

Al *Ing. Carlos Merizalde, Ing. Alexandra Mena, Ing. Gabriela Arciniegas* por su acertada guía durante la elaboración de este proyecto.

Al *Ing. Roberto Muñoz*, por proporcionarme la información necesaria para el desarrollo del presente proyecto de investigación.

María Fernanda.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN EJECUTIVO	ii
ABSTRACT.....	iii
AUTORIA.....	iv
CERTIFICACION DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO	v
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓ.....	vi
DEDICATORIA	vii
AGRADECIMIENTO	ix
ÍNDICE GENERAL	x
INDICE DE TABLAS	xv
INTRODUCCIÓN	xix
JUSTIFICACIÓN	xxi
OBJETIVOS	xxii
GENERAL.....	xxii
ESPECÍFICOS.....	xxii
CAPÍTULO I.....	1
DIAGNOSTICO SITUACIONAL	1
Antecedentes	1
Objetivos del diagnóstico.....	1
Objetivo general.....	1
Objetivos específicos	1
Variables diagnósticas	2
Identificación de variables	2
Indicadores o sub aspectos que definen las variables.	2
Metodología	5
Identificación de la población.....	5
Técnicas e instrumentos.....	5
Entrevista.....	5
Encuesta.....	5
Análisis de la lista de chequeo.	9
Encuesta dirigida a los clientes del restaurante “Los Asaditos de Baloo”.....	10
Tabulación de la encuesta	10

Análisis	11
Análisis	12
Análisis Lista de chequeo	16
Lista de chequeo área contable y financiera	16
Matriz PESTEL.....	27
Formulación del problema	31
CAPITULO II	32
MARCO TEÓRICO	32
Objetivos.....	32
Empresa.....	33
Importancia.....	33
Clasificación de las empresas	33
Según su dimensión	34
Gestión administrativa.....	34
Planificación	35
Organización.....	35
Integración de personal.....	35
Dirección.....	36
Control.....	36
Misión.....	36
Visión.....	36
Estrategias.....	37
Políticas.....	37
Modelo de negocio.....	37
Características.....	38
Elementos del modelo de negocio	39
Objetivos de los modelos de negocio.....	39
Manuales de procedimientos.....	40
Importancia.....	40
Objetivo.....	41
Identificación	41
Proceso.....	41
Tipos de proceso	42
Mapa de procesos.....	42

Diagrama de Flujo.....	42
Simbología de Diagramas de Flujo.....	43
Gestión financiera.....	43
CAPITULO III “Modelo de negocio para el fortalecimiento del restaurante “Los Asaditos De Baloo” ubicado en la parroquia de San Antonio, ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura”.....	44
Introducción.....	44
Objetivos de la propuesta.....	44
Objetivo general.....	44
Objetivos específicos.....	44
Organización del restaurante “los asaditos de Baloo”.....	45
Filosofía institucional.....	45
Misión.....	45
Visión.....	45
Principios.....	46
Valores.....	46
La Organización.....	46
Políticas Clientes.....	47
Políticas Ventas.....	47
Políticas Empresa.....	47
Políticas Trabajadores.....	47
Permisos de funcionamiento.....	48
Buenas Prácticas De Manufactura.....	48
Recepción.....	49
Recepción de alimentos.....	49
Recepción de carnes.....	49
Recepción de granos secos.....	50
Almacenamiento.....	50
Sistema de almacenamiento.....	50
Manipulación de alimentos.....	51
Preparación de alimentos.....	51
Descongelación.....	51
Cortar, picar mezclar.....	51
Manejo de hortalizas.....	51

Higiene del personal	52
Lavado de manos	52
Cuando lavarse las manos	52
Consejos para después del lavado de manos.....	53
Condiciones del personal que manipula alimentos	53
Hábitos deseables.....	53
Mantenimiento de las instalaciones y el equipo	54
Ubicación del lugar de preparación y entorno	54
Materiales de construcción	54
Iluminación y ventilación	54
Procedimiento para la limpieza y desinfección	55
Ubicación de los equipos	56
Utensilio: tablas para cortar	56
Control de tabaco	57
Macro localización.....	57
Micro localización	57
Definición de clientes	58
Cambios en la imagen.....	58
Cambiando la oferta gastronómica	58
Acciones de marketing digital	59
Servicios a entregar.....	59
Propuesta De Valor.....	62
Segmentación de clientes	63
Administración De Talento Humano	64
Cultura empresarial.....	64
Métodos de Selección del Personal.....	65
Motivación.....	65
Organigrama estructural.....	66
Organigrama funcional	66
Descripción de puestos y funciones	67
Control de la materia prima	78
Área de producción de alimentos.....	79
Etapas del proceso productivo del restaurante “Los Asaditos de Baloo”	80
Preparación de la parrilla:	80

Preparación del pincho:.....	80
Preparación en bandeja:	81
Preparación de la menestra de fréjol	82
Preparación de carnes y embutidos.....	82
Preparación de papas.....	82
Preparación de la ensalada	83
Procedimiento: Limpieza del salón.....	83
Procedimiento: Lavado de platos manualmente	83
Procesos de apoyo.....	84
Procesos de Ingreso y recepción de clientes	84
Pago de servicio – Promedio.....	85
Procedimiento: Compra suministros.....	86
Soportes- Comerciales	88
Factores críticos de éxito	91
Recursos clave para la implementación del modelo	91
Estrategias Comerciales	92
Objetivos Estratégicos:	92
Incrementar el nivel de ventas en un 25% mediante la conquista de nuevos nichos de mercado en el plazo de un año optimizando los recursos que el restaurante dispone.	92
Estrategias.:	92
Objetivo Estratégico.....	93
Estrategias.....	93
CAPÍTULO IV	96
IMPACTOS.....	96
Impacto Administrativo	96
Impacto Educativo	97
Impacto social	98
Impacto Económico	99
Impacto Ambiental.....	100
Resumen de impactos	101
CONCLUSIONES	103
RECOMENDACIONES.....	104
Bibliografía	105
Anexos	111

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Objetivos Variables Indicadores.....	4
Tabla 2 Población	5
Tabla 3 Tabulación de la encuesta.....	10
Tabla 4 Frecuencia de visita al restaurante.....	11
Tabla 5 Horario de visitas al restaurante	12
Tabla 6 Calidad en los servicios prestados en el restaurante.....	13
Tabla 7 Matriz satisfacción en los servicios que brinda el restaurante.....	14
Tabla 8 Atención recibida en el restaurante.....	15
Tabla 9 Tiempo de trabajo	17
Tabla 10 Políticas de pago	18
Tabla 11 Puntualidad de pagos	19
Tabla 12 Procedencia del producto.....	20
Tabla 13 Solución ante problemas presentados	21
Tabla 14 Disponibilidad del proveedor	22
Tabla 15 Mejora en la calidad del producto	23
Tabla 16 Muestras gratuitas.....	23
Tabla 17 Reclamos de clientes.....	24
Tabla 18 Calidad de producto	25
Tabla 19 Matriz Pestel	28
Tabla 20 Matriz FODA.....	30
Tabla 21 Representación diagramas de flujo	43
Tabla 22 Propuesta de valor.....	62
Tabla 23 Manual de funciones Gerente	67
Tabla 24 Manual de funciones Jefe de Cocina	68
Tabla 25 Manual de funciones Ayudante de Cocina	69
Tabla 26 Manual de funciones Mesero.....	70
Tabla 27 Estructura de costos	71
Tabla 28 Tabla de amortización.....	71
Tabla 29 Costos de comercialización	72
Tabla 30 Gastos administrativos.....	72

Tabla 31	Gastos de ventas	72
Tabla 32	Proyección de ventas	73
Tabla 33	Estado de situación financiera	73
Tabla 34	Costos de producción proyectados	74
Tabla 35	Gastos administrativos proyectados	74
Tabla 36	Gastos de ventas proyectados	75
Tabla 37	Ingresos por ventas proyectados	75
Tabla 38	Depreciación	75
Tabla 39	Depreciación para cinco meses	76
Tabla 40	Estado de resultados proyectado	76
Tabla 41	Flujo de caja proyectado	77
Tabla 42	Indicadores financieros	78
Tabla 43	Soportes comerciales restaurante “Los Asaditos de Baloo”	89
Tabla 44	Objetivos incrementar ventas	92
Tabla 45	Objetivos aumentar clientes	93
Tabla 46	Objetivo evitar desavastecimiento de materia prima	94
Tabla 47	Objetivos estrategicos	94
Tabla 48	Objetivos posiciomamiento de la empresa	95
Tabla 49	Niveles de impacto	96
Tabla 50	Impacto admistrativo	97
Tabla 51	Impacto educativo	98
Tabla 52	Impacto social	99
Tabla 53	Impacto económico	100
Tabla 54	Impacto ambiental	100
Tabla 55	Resumen de impactos	101

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Indicadores o sub aspectos de las variables.....	3
Gráfico 2 Resultados encuesta.....	10
Gráfico 3 Visita al restaurante	11
Gráfico 4 Horario de visita al restaurante.....	12
Gráfico 5 Calidad en los servicios prestados en el restaurante.....	13
Gráfico 6 Satisfacción en los servicios que brinda el restaurante.....	14
Gráfico 7 Atención recibida en el restaurante	15
Gráfico 8 Tiempo de trabajo con el restaurante.....	18
Gráfico 9 Políticas de pago.....	19
Gráfico 10 Puntualidad de pagos	20
Gráfico 11 Procedencia del producto.....	20
Gráfico 12 Solución ante problemas presentados.....	21
Gráfico 13 Disponibilidad del proveedor	22
Gráfico 14 Mejora en la calidad de producto	23
Gráfico 15 Muestras gratuitas.....	24
Gráfico 16 Reclamos de clientes	25
Gráfico 17 Calidad de producto.....	26
Gráfico 18 Descripción del Marco teórico	32
Gráfico 19 Modelo canvas.....	61
Gráfico 20 Organigrama estructural	66
Gráfico 21 Organigrama funcional	66
Gráfico 22 Proceso preparación carnes y embutidos.....	82
Gráfico: 23 Proceso preparación de papas.....	82
Gráfico 24 Proceso preparación de ensalada	83
Gráfico 25 Satisfacción de clientes.....	85
Gráfico 26 Ficha de requisición.....	88

INDICE DE IMÁGENES

Imagen 1 Fachada del restaurante.....	58
Imagen 2 Productos que se ofrece en el restaurante	59
Imagen 3 Productos que se ofrecen	59
Imagen 4 Cocina del restaurante “Los Asaditos de Baloo”	79
Imagen 5 Parrilla restaurante “Los Asaditos de Baloo”	80
Imagen 6 Productos para elaboración de Pinchos	81
Imagen 7 Pincho que ofrece el restaurante “Los Asaditos de Baloo”	81

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de grado denominado MODELO DE NEGOCIO PARA EL FORTALECIMIENTO DEL RESTAURANTE “LOS ASADITOS DE BALOO” UBICADO EN LA PARROQUIA DE SAN ANTONIO, CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA.

En donde la información se la ha distribuido de la siguiente manera, en el **Capítulo 1** se encuentra una introducción donde se describe los antecedentes de la empresa, se explica el giro del negocio y el desarrollo conseguido por la empresa, así como también los productos que ofrece a sus clientes, además se determina la situación actual por la que atraviesa la empresa y las futuras oportunidades que se podrían alcanzar si se toman las medidas correctas, utilizando como herramienta principal la Planificación estratégica aquí propuesta.

Dentro del **Capítulo 2** se explica, mediante el marco teórico, los conceptos fundamentales a ser aplicados en los capítulos posteriores, las características, la importancia y los beneficios de cada uno de los conceptos. Adicional a esto se encuentra un contenido muy completo en lo referente a lo que es un modelo de negocio, así como también sus componentes, los cuales se estudiarán en el siguiente capítulo.

Con respecto al Direccionamiento estratégico se incluye los componentes que la integran como: Misión, Visión, Valores Corporativos, Objetivos, una amplia explicación sobre las estrategias que se podrían utilizar.

En el **Capítulo 3** Comprende el desarrollo de la propuesta basándonos en la identificación de filosofía institucional se realizara una planificación estratégica utilizando para ello objetivos y estrategias que permitan el buen desarrollo del modelo de negocio, se utilizarán procesos claves siendo medios de comunicación dentro del negocio los mismos que permitirán registrar la información entre el personal del negocio, en donde se realizó manuales de asignación de funciones a los empleados y manuales de procedimiento en cuanto a la producción y elaboración de los productos que se comercializan.

Se utilizan procesos de apoyo tanto en atención al cliente y en compras para lo cual se toma en cuenta los elementos de entrada, salida, recursos y sistemas de control y se realiza una descripción de puestos y funciones de cada empleado que labora en el negocio.

Al analizar el ambiente interno de la organización como los componentes organizacionales de comercialización, financiero, de recursos humanos de producción y tecnológicos; dieron la pauta para la elaboración de la Matriz de Evaluación de Factores Internos, de esta manera se pasa a la siguiente fase que es el Direccionamiento Estratégico donde se define con claridad el futuro que regirá al negocio, así como los objetivos planteados y las estrategias que harán posible el cumplimiento de éstos.

En el **Capítulo 4** se realizará un análisis de impactos que generaría este proyecto, resultándose los siguientes: empresarial, económico y social, así como contiene las conclusiones y recomendaciones hechas a los Directivos de la organización, además los anexos, la bibliografía y linografía utilizados a lo largo de este trabajo

JUSTIFICACIÓN

El restaurante “Los Asaditos de Baloo” de la parroquia a de San Antonio es un negocio que está funcionando desde hace tres años y está en constante crecimiento, este negocio se caracteriza por contar con un atributo especial que le permite diferenciarse de los demás que existen en la parroquia, el cual es ofrecer menestras y carnes asadas al carbón . Por otra parte está el sabor ya que todos los platos que aquí se ofrecen están elaborados con productos y materia prima seleccionada.

En la observación preliminar se pudo determinar que no está bien definido lo concerniente; a un plan estratégico que determine el horizonte hacia dónde quiere llegar el negocio y cómo posicionarse en el futuro.

En el área administrativa y financiera, se determinó que el principal problema del restaurante, es no tener establecidas, normas y políticas contables, reglamentos internos, código de ética, organigrama estructural y otros procesos administrativos y financieros que realiza diariamente el personal. Esto ocasiona el incumplimiento de leyes internamente y externamente.

Por lo expuesto anteriormente, necesita de una serie de cambios y varios requerimientos que influyen en el desarrollo del negocio, razón por la cual es importante realizar un Modelo de negocio para el fortalecimiento del restaurante “Los Asaditos de Baloo” para gestionar la toma de decisiones de manera correcta y oportuna con el fin de desarrollar las actividades de una manera más eficiente.

OBJETIVOS

GENERAL

- Implementar un modelo de negocio para el fortalecimiento del restaurante “Los Asaditos de Baloo” ubicado en la parroquia de san Antonio, ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura.

ESPECÍFICOS

- Realizar un diagnóstico técnico situacional en el restaurante “Los Asaditos de Baloo” ciudad de Ibarra para establecer las condiciones existentes en el sector y sus alrededores por medio de encuestas y de esta manera identificar los aliados, oponentes, oportunidades y riesgos.
- Estructurar el marco teórico mediante ideas básicas que formulan las bases teóricas y científicas, a través de enfoques de investigación que fundamenten su concepción científica, técnica referente a la estructura y contenido del tema.
- Desarrollar la propuesta del modelo de negocio para el fortalecimiento del restaurante “Los asaditos de Baloo”.
- Identificar los posibles impactos que se pudieran generar con la implementación de la propuesta tanto en el ámbito social, legal, empresarial.

CAPÍTULO I

DIAGNOSTICO SITUACIONAL

Antecedentes

El creador del negocio es el Sr. José Roberto Muñoz Flores, un hombre emprendedor que empieza con la apertura de dicho restaurante para brindar el servicio de alimentación, su especialidad carnes al carbón. Inicia sus actividades desde el año 2015 con un pequeño local, utilizando una parrilla pequeña teniendo gran acogida por parte de los clientes en la parroquia de San Antonio de Ibarra, por lo que más tarde fue necesario trasladar su parrilla a un lugar más amplio en el cual pueda atender a todos aquellos que gustaban de sus deliciosos asados, complementando la exquisitez de sus platos con la gran creatividad de su marca y decoración de su local a un estilo muy llamativo haciendo de este un lugar acogedor y único en la parroquia.

Sin duda alguna estas son los primeros asaditos a la parrilla en la parroquia de San Antonio y que gracias a su gran trabajo, esfuerzo, experiencia, atención personalizada y cariño a su gente va creciendo.

“Los Asaditos de Baloo”, es un negocio que desarrolla sus actividades en la ciudad de Ibarra parroquia de San Antonio y está ubicada en la Av. Sucre 1-70 y Panamericana, junto a la Unidad Educativa Daniel Reyes.

Objetivos del diagnóstico

Objetivo general

- Conocer la situación actual del restaurante “Los Asaditos de Baloo”, haciendo uso de técnicas que permitan identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

Objetivos específicos

- Caracterizar el proceso administrativo.
- Descripción del proceso productivo de la empresa
- Estudio del área contable financiero
- Análisis de los factores externos, que inciden en la gestión empresarial.

Variables diagnósticas

Identificación de variables

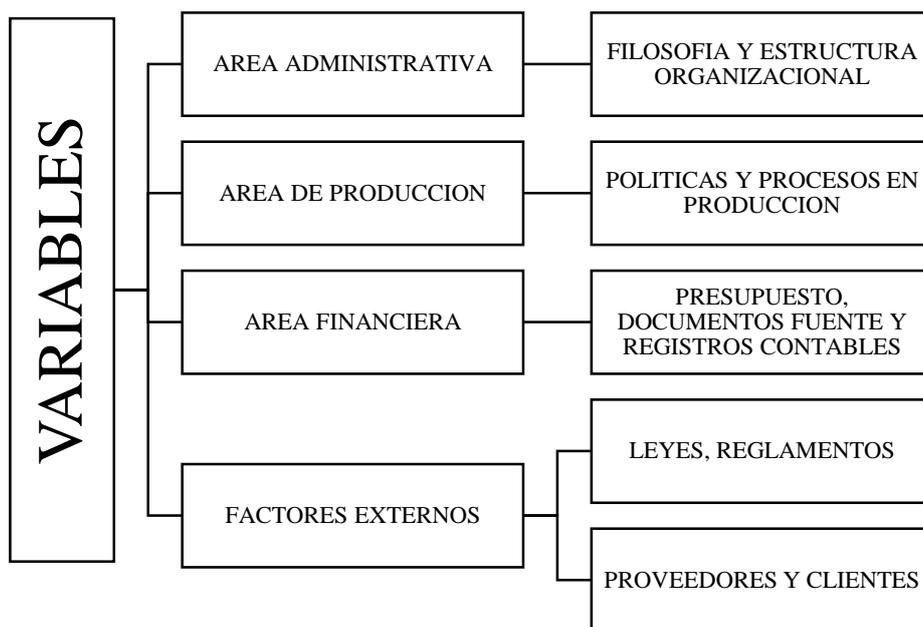
Entre las variables diagnósticas a aplicar se consideró las siguientes para recolectar información primordial que servirá para el desarrollo de la investigación.

- Área Administrativa
- Área de producción
- Área contable financiera
- Factores externos

Indicadores o sub aspectos que definen las variables.

En la siguiente grafico se indica de forma clara los sub aspectos contemplados en cada una de las variables que serán analizados durante el diagnóstico situacional, para la implementación del modelo de negocios del restaurante “Los Asaditos de Baloo”.

Gráfico 1 Indicadores o sub aspectos de las variables



Fuente: Investigación de campo

Tabla 1 Objetivos Variables Indicadores

OBJETIVOS	VARIABLES	INDICADORES	TÉCNICA DE INFORMACIÓN	FUENTE DE INFORMACIÓN
Caracterizar el proceso administrativo.	Área administrativa	Filosofía institucional	Entrevista	Gerente del restaurante
		Estructura orgánica		
		Recursos humanos	Observación Lista de chequeo	
		Equipamiento		
		Infraestructura		
		Capacitación		
		Control		
Describir el proceso productivo de la empresa	Área de producción	Políticas de producción	Entrevista	Chef
		Área de producción		
		Procesos de producción	Observación Directa	
		Políticas para necesidades y requerimientos		
		Capacidad instalada		
Estudio del área contable financiera	Área contable financiera	Control de ingresos y gastos	Entrevista	Gerente del restaurante
		Financiamiento		
		Documentos fuentes		
		Registros contables	Lista de chequeo	
		Balance general		
Análisis de los factores externos, que inciden la gestión empresarial.	Factores externos	Seguro social	Encuestas	Gerente del restaurante
		SRI		
		Ministerio de trabajo	Lista de chequeo	
		Permisos de funcionamiento		
		Proveedores		
		Clientes		

Fuente: Investigación de campo

Metodología

Identificación de la población

En la presente investigación se va a tomar en cuenta la totalidad de la población, ya que el número de clientes, proveedores y trabajadores no superan los cien. Como detallamos en la siguiente encuesta:

Tabla 2 Población

CARGO	POBLACIÓN
Gerente propietario	1
Área de producción	1
Meseros	2
Asistente de cocina	1
Proveedores	6
Clientes frecuentes	30
TOTAL	41

Fuente: Investigación de campo

Se considera dentro de la población los 30 clientes que visitan el restaurante de lunes a sábado, considerados clientes frecuentes e identificados, a quienes se les aplicará la encuesta.

Técnicas e instrumentos

Entrevista

Para recabar información se realizó una entrevista al gerente propietario del restaurante “Los Asaditos de Baloo”, quienes brindaran la información oportuna y correcta con respecto a la estructura organizacional de la empresa.

Encuesta

Se elaboraron encuestas donde consta un cuestionario de preguntas específicas que permitan conocer de mejor manera las áreas a mejorar, mismas que están dirigidas a clientes del restaurante.

Observación directa

Se realizó la observación directa en el restaurante “Los Asaditos de Baloo”, con el fin de registrar los datos necesarios para poder identificar si dentro de este existe una filosofía empresarial, si cuenta con mobiliario completo y demás requerimientos para el desarrollo del negocio.

Documental y bibliográfica

Se consultó en libros, revistas y otros, con el fin de desarrollar el proceso de investigación y obtener la información necesaria que respalde la misma.

Análisis e interpretación de resultados

Entrevista dirigida al gerente del restaurante “Los Asaditos de Baloo”

1. ¿El restaurante posee filosofía organizacional?

No el restaurante al momento no cuenta con una filosofía institucional

2. ¿Tiene procedimientos establecidos para la contratación de personal?

Puedo decir que en el momento no tengo definido ningún procedimiento para la contratación, simplemente la hago aleatoriamente.

3. ¿Están establecidas las políticas para el adecuado desarrollo de sus actividades?

No existe ninguna política establecida para el desarrollo adecuado de las actividades, simplemente se les indica de forma verbal todo lo que tienen que hacer

4. ¿Para realizar la compra y venta de los productos existe algún proceso contable establecido?

Para la compra y venta de productos no existe ningún proceso contable, las ventas diarias son registradas en un cuaderno diariamente

5. ¿Existe procedimientos establecidos para el control de los empleados y productos?

No tengo un procedimiento establecido para controlar a los empleados y para la constatación de los productos que se compra y se vende.

Análisis de la encuesta al señor gerente del negocio

Se puede determinar mediante la entrevista realizada al señor gerente del restaurante “Los Asaditos de Baloo”, que no existe una filosofía institucional que oriente la identificación del negocio, a analizar los objetivos que se persiguen, que fomente un grupo de trabajadores organizados que se identifiquen con todas las actividades del negocio, no existe una correcta asignación de tareas para los trabajadores, no existen procesos de producción, lo que denota un desconocimiento en la gestión integral de la administración del negocio.

Lista de chequeo Proceso administrativo

De la entrevista realizada al gerente del restaurante tenemos la siguiente lista de chequeo, la misma que me permitirá identificar la existencia de diferentes aspectos considerados importantes en el desarrollo de las actividades del restaurante, a continuación se detalla:

A. Procesos Administrativos	
Filosofía institucional	Observación
<input checked="" type="checkbox"/> Misión	Es una negocio nuevo por tanto está en proceso de creación de misión, visión, principios y valores
<input checked="" type="checkbox"/> Visión	
<input checked="" type="checkbox"/> Objetivos	
<input checked="" type="checkbox"/> Principios	
<input checked="" type="checkbox"/> Valores corporativos	
Organización	Podemos ver que no existe una asignación de funciones y la falta de un organigrama
<input checked="" type="checkbox"/> Posee el restaurante un organigrama	
<input checked="" type="checkbox"/> Posee una organización de funciones	
<input checked="" type="checkbox"/> La distribuciones de funciones se acopla al organigrama	
<input checked="" type="checkbox"/> El organigrama es claro	
Recursos Humano	
<input checked="" type="checkbox"/> Nómina de los trabajadores	

✓ Archivos de los perfiles de los trabajadores	El negocio cuenta con información necesaria además de tener a su personal totalmente uniformado
✓ Contactos de los trabajadores en caso de emergencias	
✓ Personal de trabajo uniformado	
✓ Trabajadores correctamente identificados	
Equipamiento	El negocio cuenta con el equipamiento de cocina necesario para la buena marcha del negocio.
Equipo de cocina	
✓ Cocinas de acero inoxidable industriales	
✓ Horno microondas	
✓ Refrigeradores	
✓ Congeladores	
✓ Mesa de trabajo	
✓ Asador	
✓ Freidoras	
✓ Licuadoras	
Utensilios	Cuenta con utensilios necesarios para el buen desenvolvimiento del restaurante.
✓ Ollas	
✓ Sartenes	
✓ Cazuelas	Se puede observar que el restaurante no cuenta con un refrigerador específico para bebidas
Cristalería y loza	
✓ Refrigeradora para bebidas	
✓ Coladores	
✓ Cucharas	
✓ Pinzas para asar	
✓ Platos	
✓ Tazas	
✓ Vasos	
✓ Azucareros	
✓ Saleros	
✓ Ajiceros	
✓ Cremeras	
Uniformes	El personal de trabajo está correctamente uniformado.
✓ Cocineros	
✓ Meseros	
Mantelería	La empresa posee manteles para mesas y delantales tanto para meseros como para cocineros
✓ Manteles	
✓ Delantales para meseros y cocineros	No cuenta con comandas para tomar pedidos ni con tarjetas de presentación
Papelería	
✓ Tarjetas de presentación	
✓ Comandas para tomar pedidos	
✓ Facturas para clientes	La empresa no expende bebidas alcohólicas
✓ Carta de menú para los comensales	
Insumos	
✓ Abarrotes	
✓ Carnes y embutidos	
✓ Agua embotellada	
✓ Hielo	
X Licores	

✓ Productos de limpieza (detergentes, desengrasantes, escobas, trapeador, esponjas)	
Infraestructura – Observación Directa	Cuenta con una infraestructura adecuada para el desarrollo de las actividades.
✓ Iluminación	
✓ Ventilación	
✓ Sanitarios	
✓ Cuarto para cocina	
✓ Salón con capacidad para 50 personas	
✓ Parqueadero	
✓ Paredes de la cocina de acero inoxidable	
✓ Paredes con pintura de caucho lavable.	
Capacitación	No tiene
✗ Planes de capacitación	
✗ Capacitación en salud y seguridad	
✗ Presupuesto para capacitaciones	
Control	No realiza algoritmos de produccuon, no reliza planes de salud y seguridad ocupacional, no cuenta con políticas en cuanto al control fiananciero.
✓ Control en los horarios de trabajadores	
✗ Plan de seguridad y salud ocupacional	
✓ Implementos de seguridad personal	
✗ Plan de contingencia	
✓ Señalización	
✗ Políticas de control financiero	
✓ Conocen los empleados la forma de utilizar el extintor en caso de emergencia	

Análisis de la lista de chequeo.

Se puede observar mediante esta lista de chequeo que la empresa no cuenta con una filosofía institucional que oriente el desarrollo de actividades en función del cumplimiento de objetivos, no existe un asignación de funciones para cada puesto de trabajo, la falta de un organograma crea inconvenientes en el que hacer de cada trabajador, en las relaciones entre cada departamento evitando que las actividades se desarrollen de forma eficiente.

El negocio carece de políticas de capacitación para los trabajadores que potencialicen las actividades de los trabajadores, las habilidades de los trabajadores; el negocio no cuenta con una planificación estratégica, no se aplica los planes de salud y seguridad ocupacional, no se cuenta con políticas en cuanto al control fiananciero; todos estos aspectos impiden la buena marcha del negocio.

Es importante destacar que la lista de chequeo aplicada al restaurante “Los Asaditos de Baloo”, mediante observación directa se pudo identificar que el restaurante cuenta con todo el equipamiento y utensilios de cocina necesarios para las actividades del mismo, así como también la infraestructura es la adecuada para el giro del negocio.

Encuesta dirigida a los clientes del restaurante “Los Asaditos de Baloo”

Tabulación de la encuesta

Objetivo: La presente encuesta tiene como finalidad conocer el nivel de satisfacción que los clientes tienen acerca del restaurante “Los Asaditos de Baloo”.

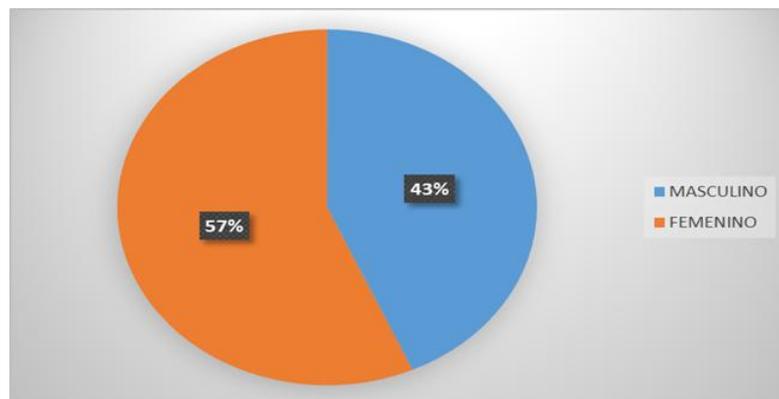
Sexo: Hombre Mujer

Tabla 3 Tabulación de la encuesta

SEXO	FRECUENCIA	%
MASCULINO	13	43,33
FEMENINO	17	56,67
TOTAL	30	100

Fuente: Investigación de campo

Gráfico 2 Resultados encuesta



Fuente: Tabulación de Encuesta

Análisis

En lo que se refiere a la denominación podemos ver que la mayoría de los encuestados pertenecen al género femenino, lo que nos permite determinar que en la actualidad las mujeres también aportan de forma directa a sus economías dejando a un lado actividades tradicionales como los servicios domésticos.

1 ¿Con qué frecuencia visita el restaurante “Los Asaditos de Baloo”?

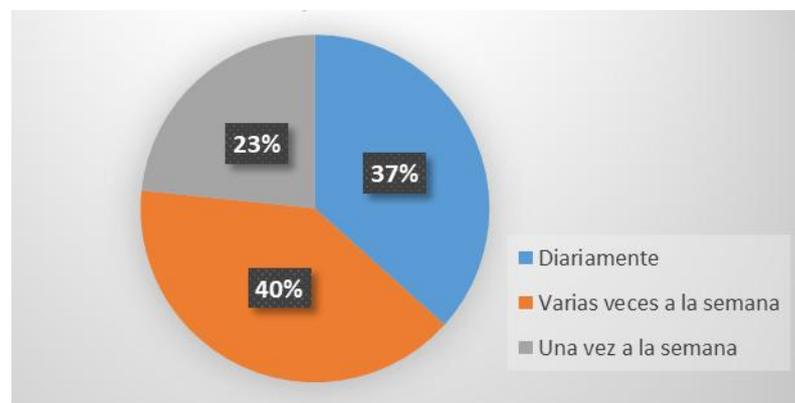
- Diariamente
- Varias veces a la semana
- Una vez a la semana

Tabla 4 Frecuencia de visita al restaurante

VISITAS	FRECUENCIA	%
Diariamente	11	36,67
Varias veces a la semana	12	40,00
Una vez a la semana	7	23,33
TOTAL	30	100

Fuente: Tabulación de datos encuestas clientes – “Asaditos de Baloo”

Gráfico 3 Visita al restaurante



Fuente: Tabulación de datos encuestas clientes – “Asaditos de Baloo”

Análisis

Con respecto a la frecuencia con la que asisten los clientes podemos ver que la mayoría de personas acuden varias veces a la semana a visitar el restaurante, lo que demuestra la preferencia que tienen por nuestros productos mientras que un porcentaje menor visita diariamente, podemos ver la diversidad que tienen los clientes al visitar el restaurante.

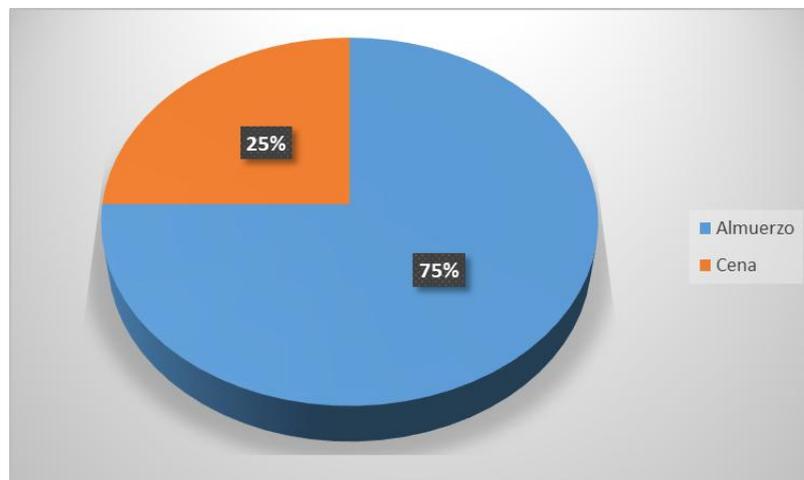
2 ¿Cuándo suele acudir al restaurante “Los Asaditos de Baloo”?

Tabla 5 Horario de visitas al restaurante

INDICADOR	Entre semana	Porcentaje	Fin de semana	Porcentaje
Almuerzo	15	50%	5	17%
Cena	5	17%	5	17%
TOTAL	20	67%	10	33%

Fuente: Tabulación de datos encuestas clientes – “Asaditos de Baloo”

Gráfico 4 Horario de visita al restaurante



Fuente: Tabulación de datos encuestas clientes – “Asaditos de Baloo”

Análisis

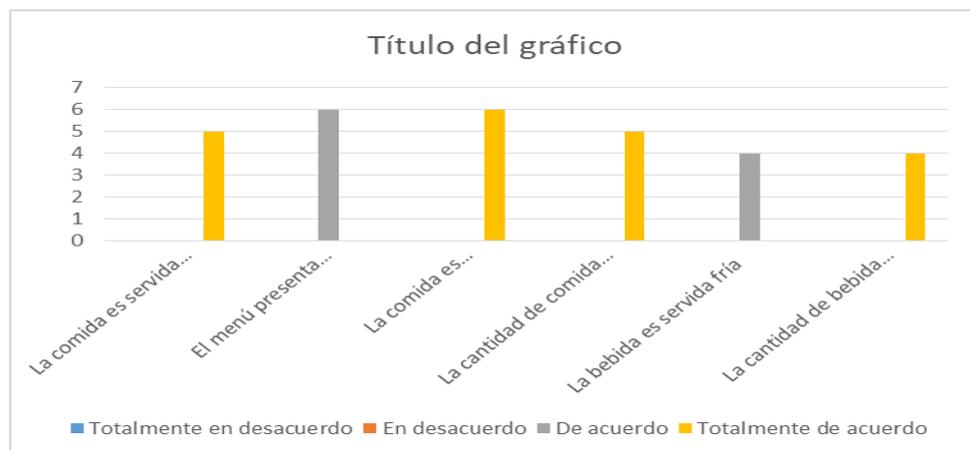
En la encuesta realizada se puede observar que el mayor número de clientes prefiere visitar el restaurante a la hora de almuerzo entre semana, mientras que un menor número de personas prefiere visitar a la hora de la cena entre semana, lo que representa mayor número de visitas a la hora de almuerzo.

3 Marque con una X según, su criterio en la siguiente matriz

Tabla 6 Calidad en los servicios prestados en el restaurante

Calidad	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
La comida es servida caliente y/o fresca				5
El menú presenta suficiente variedad de productos			6	
La comida es suficientemente sabrosa				6
La cantidad de comida es adecuada				6
La bebida es servida fría			4	
La cantidad de bebida es adecuada				4

Gráfico 5 Calidad en los servicios prestados en el restaurante



Fuente: Tabulación de datos encuestas clientes – “Asaditos de Baloo”

Análisis

Con respecto a la calidad de los servicios que ofrece el restaurante, se puede evidenciar mediante esta encuesta que el mayor número de personas están de acuerdo con la variedad de menús que ofrece el restaurante, coincidiendo también con que el sabor de la comida es delicioso y los alimentos son servidos calientes y frescos, esto hace que el restaurante se identifique por brindar productos de calidad y hacer que el cliente salga totalmente satisfecho.

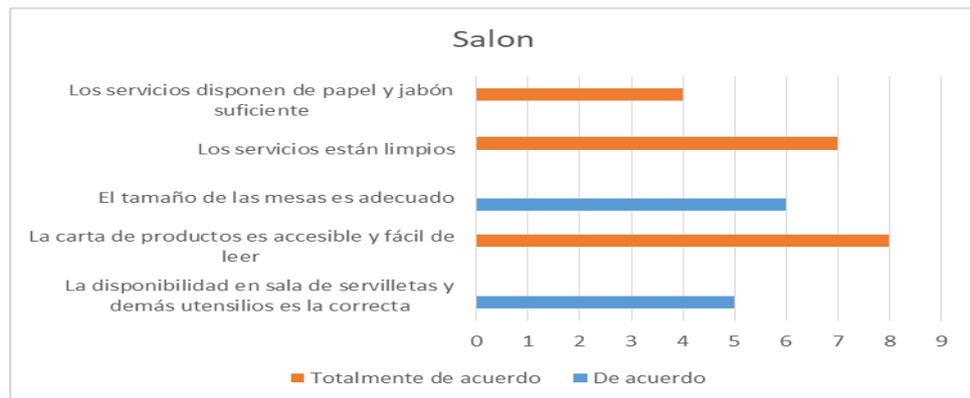
4 Marque con una X según, su criterio en la siguiente matriz

Tabla 7 Matriz satisfacción en los servicios que brinda el restaurante

Salón	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
La disponibilidad en sala de servilletas y demás utensilios es la correcta				4
La carta de productos es accesible y fácil de leer				8
El tamaño de las mesas es adecuado			6	
Los servicios están limpios				7
Los servicios disponen de papel y jabón suficiente			5	

Fuente: Tabulación de datos encuestas clientes – “Asaditos de Baloo”

Gráfico 6 Satisfacción en los servicios que brinda el restaurante



Fuente: Tabulación de datos encuestas clientes – “Asaditos de Baloo”

Análisis

En cuanto a los servicios del restaurante en el área de salón según la encuesta se puede observar que los clientes están totalmente satisfechos en lo que se refiere a la presentación de productos mediante cartas de menús, en cuanto al aseo de baños consideran que son muy limpios demostrando así la buena imagen que brinda el restaurante, en cuanto a disponibilidad de papel y jabón dentro del baño mencionan que están totalmente de acuerdo esto hace el negocio crezca día a día.

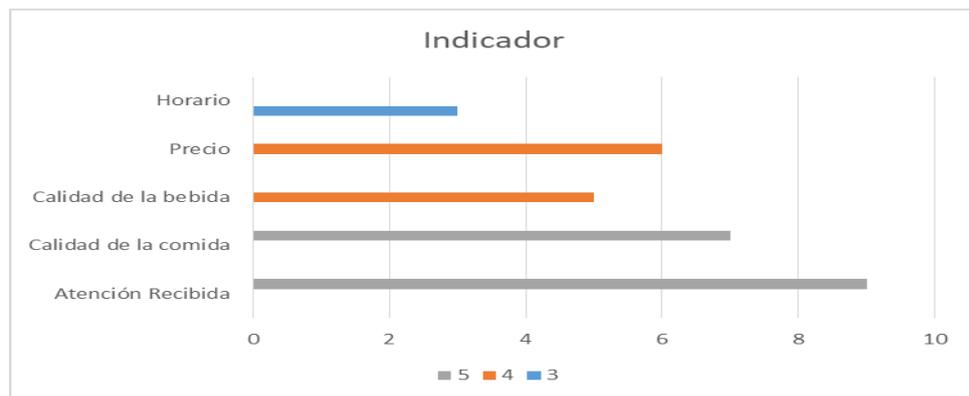
5 Por favor, valore del 1 al 5 (donde 1 es pobre y 5 es excelente) los siguientes aspectos generales del restaurante “Los Asaditos de Baloo”.

Tabla 8 Atención recibida en el restaurante

Indicador	1	2	3	4	5
Atención Recibida					9
Calidad de la comida					7
Calidad de la bebida				5	
Precio				6	
Horario			3		

Fuente: Tabulación de datos encuestas clientes – “Asaditos de Baloo”

Gráfico 7 Atención recibida en el restaurante



Fuente: Tabulación de datos encuestas clientes – “Asaditos de Baloo”

Análisis

Se puede evidenciar según el gráfico, que el mayor número de clientes se sienten totalmente satisfechos con la atención recibida, lo que hace que el restaurante se fortalezca; de igual manera se puede observar que se sienten muy satisfechos con la calidad de comida razón por la cual el cliente se siente bien y esto hace que visite constantemente el negocio, cabe recalcar que se sugiere que se extienda el horario de atención para clientes que no pueden visitar el negocio en dichos horarios.

Lista de chequeo proceso de producción.

La siguiente lista de chequeo es resultado de la entrevista realizada al gerente del restaurante “Los Asaditos de Baloo”, en donde podremos determinar cómo se ejecutan los procesos de producción dentro del restaurante.

B. Procesos Producción	
1 Control de costos	Observación
<input checked="" type="checkbox"/> Registro de costos	
<input type="checkbox"/> Los costos están clasificados	
<input checked="" type="checkbox"/> Los costos están justificados con documentación legalmente aceptable	
<input checked="" type="checkbox"/> Los costos están clasificados bajo el concepto de temporalidad	
2. Financiamiento	
<input checked="" type="checkbox"/> Créditos bancarios	
<input type="checkbox"/> Políticas de pago - según el ingreso	
3. Presupuesto	
<input checked="" type="checkbox"/> El presupuesto es general	
<input checked="" type="checkbox"/> El presupuesto se cumple hasta la fecha	
<input checked="" type="checkbox"/> El presupuesto ha sido modificado hasta la fecha	
4. Control de ingresos	
<input checked="" type="checkbox"/> Registro de ingresos	
<input checked="" type="checkbox"/> Los ingresos están clasificados	
<input checked="" type="checkbox"/> Los ingresos están justificados con documentación legalmente aceptable	
<input type="checkbox"/> Los ingresos están clasificados bajo el concepto de temporalidad	
5. Índices de producción	
<input checked="" type="checkbox"/> Estadísticas de producción	
<input checked="" type="checkbox"/> Índices de calidad	

Análisis Lista de chequeo

Se puede verificar mediante esta lista de chequeo que la empresa no lleva un control adecuado de costos gastos, ni realiza ningún tipo de informes financieros razón por la cual no se puede proveer situaciones económicas en un futuro.

Lista de chequeo área contable y financiera

Para identificar el manejo de proceso contable financiero dentro del restaurante “Los Asaditos de Baloo”, se trabajó con la siguiente lista de chequeo.

C. Área contable y financiera		Observación
1. Documentos Fuentes		
✓	Registros diarios de ventas	
✓	Facturas	
2 Registros contables		
✓	Registros de costos	
2. Financiamiento		
✓	Créditos bancarios	
✓	Políticas de pago - según el ingreso	
1 Control de costos		
✓	Registro de costos	
X	Los costos están clasificados	
X	Los costos están justificados con documentación legalmente aceptable	
✓	Registro de ingresos	
<input type="checkbox"/>	Los ingresos están clasificados	
✓	Los ingresos están justificados con documentación legalmente aceptable	
5. Estados financieros		
X	Balance general	
X	Costos	
X	Flujo de caja	

Análisis de la lista de chequeo

Se pudo verificar mediante esta lista de chequeo que la empresa no lleva un control adecuado de costos gastos, ni realiza ningún tipo de informes financieros razón por la cual no se puede proveer situaciones económicas en un futuro.

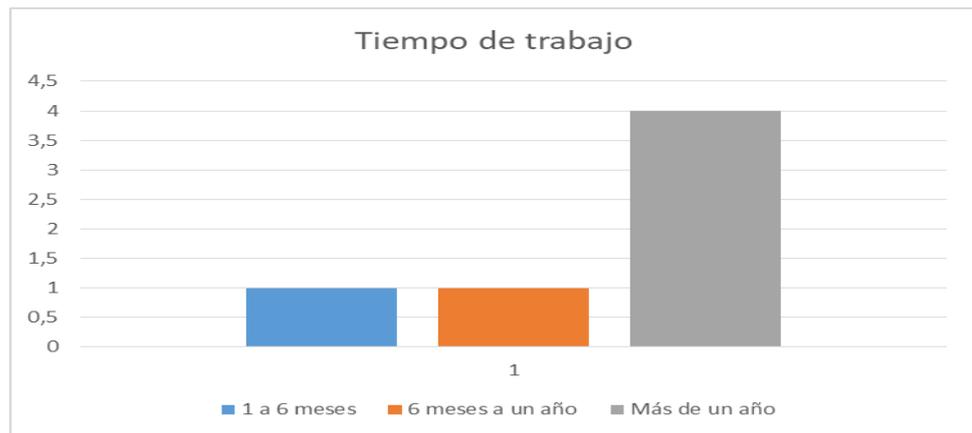
Encuestas dirigida a proveedores del restaurante “Los Asaditos de Baloo”.

1. Cuanto tiempo está trabajando con el restaurante “Los Asaditos de Baloo”

Tabla 9 Tiempo de trabajo

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
1 a 6 meses	1	17%
6 meses a un año	1	17%
Más de un año	4	67%
TOTAL	6	100%

Fuente: Tabulación de datos encuestas a los proveedores – “Asaditos de Baloo”

Gráfico 8 Tiempo de trabajo con el restaurante

Fuente: Tabulación de datos encuestas a los proveedores – “Asaditos de Baloo”

Análisis

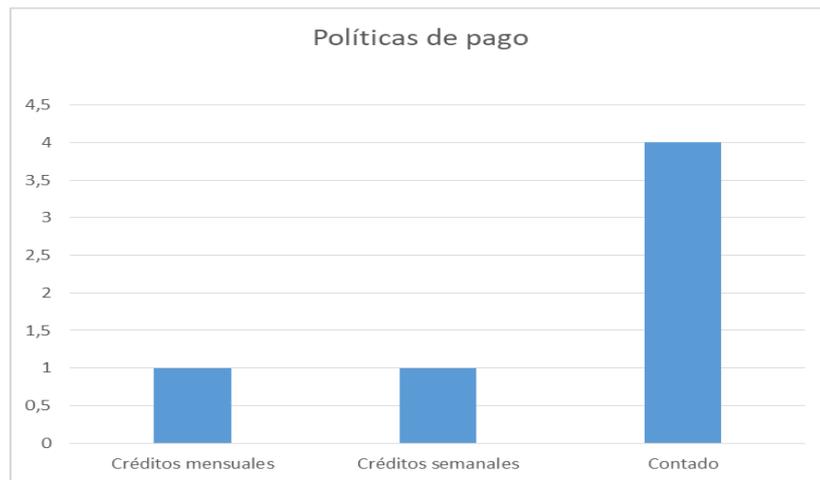
En la encuesta realizada para evidenciar la satisfacción de los proveedores según el tiempo de trabajo, que el mayor número de proveedores se encuentran trabajando con el restaurante más de un año lo que garantiza la total satisfacción y solo algunos proveedores trabajan en un tiempo menor con dicho negocio, por ser un restaurante que no tiene mucho tiempo de funcionamiento.

2. Políticas de pago.

Tabla 10 Políticas de pago

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Créditos mensuales	1	17%
Créditos semanales	1	17%
Contado	4	67%
TOTAL	6	100%

Fuente: Tabulación de datos encuestas a los proveedores – “Asaditos de Baloo”

Gráfico 9 Políticas de pago

Fuente: Tabulación de datos encuestas a los proveedores – “Asaditos de Baloo”

Análisis.

Mediante el gráfico se puede evidenciar que la empresa trabaja con la mayoría de sus proveedores mediante convenios de pagos al contado para evitar en el futuro malos entendidos; mientras que con un proveedor se realiza el pago semanal y mensual debido a que las visitas de las personas encargadas del cobro no pueden visitar diariamente.

3. Cómo calificaría la puntualidad de los pagos

Tabla 11 Puntualidad de pagos

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	6	100%
Buena	0	0%
Regular	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Tabulación de datos encuestas a los proveedores – “Asaditos de Baloo”

Gráfico 10 Puntualidad de pagos

Fuente: Tabulación de datos encuestas a los proveedores – “Asaditos de Baloo”

Análisis

Se puede verificar mediante el gráfico, que los proveedores están muy satisfechos con la puntualidad de pagos que tiene el restaurante lo que hace que dicho negocio garantice la responsabilidad hacia sus proveedores.

4. Su Producto es de procedencia.

Tabla 12 Procedencia del producto

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Nacional	6	100%
Importada	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Tabulación de datos encuestas a los proveedores – “Asaditos de Baloo”

Gráfico 11 Procedencia del producto

Fuente: Tabulación de datos encuestas a los proveedores – “Asaditos de Baloo”

Análisis.

Según encuesta podemos verificar que el restaurante trabajo con productos de procedencia nacional lo que demuestra su preferencia a los productos que se elaboran dentro del país.

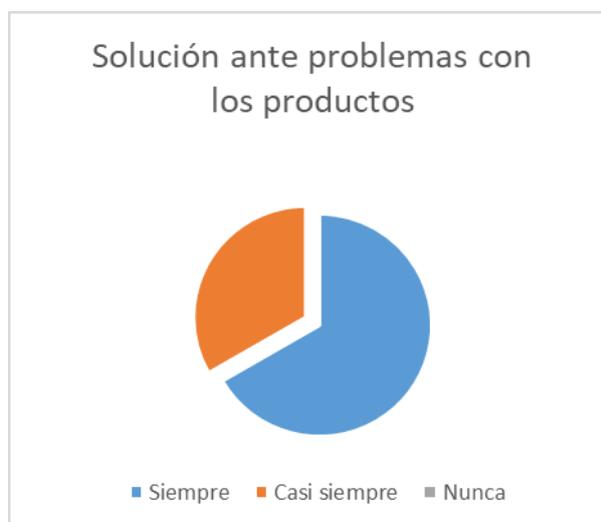
5. Cuando ha existido algún problema con el producto adquirido, usted ha presentado las mejores soluciones.

Tabla 13 Solución ante problemas presentados

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	67%
Casi siempre	2	33%
Nunca	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Tabulación de datos encuestas a los proveedores – “Asaditos de Baloo”

Gráfico 12 Solución ante problemas presentados



Fuente: Tabulación de datos encuestas a los proveedores – “Asaditos de Baloo”

Análisis

Se puede evidenciar mediante este gráfico, que los proveedores están prestos a solucionar cualquier inconveniente que tiene la empresa, con respecto a los productos que dichos proveedores ofrecen brindando siempre las mejores soluciones, mientras que un menor porcentaje de proveedores no siempre brindan las mejores soluciones por diversos factores que impiden hacerlo.

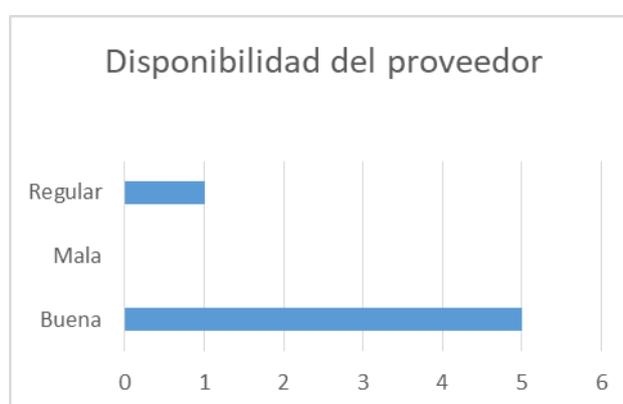
6. La disponibilidad del proveedor es:

Tabla 14 Disponibilidad del proveedor

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Buena	5	83%
Mala	0	0%
Regular	1	17%
TOTAL	6	100%

Fuente: Tabulación de datos encuestas a los proveedores – “Asaditos de Baloo”

Gráfico 13 Disponibilidad del proveedor



Fuente: Tabulación de datos encuestas a los proveedores – “Asaditos de Baloo”

Análisis

En cuanto a disponibilidad del proveedor podemos observar que casi todos los proveedores presentan una determinada disposición ante cualquier llamado que el restaurante tenga en cuanto a observaciones de los productos, mientras que un menor número de proveedores tiene poca disponibilidad por sus horarios de trabajo.

7. En caso de requerirlo, usted mejoraría la calidad de sus productos para continuar siendo nuestro proveedor.

Tabla 15 Mejora en la calidad del producto

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	100%
No	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Tabulación de datos encuestas a los proveedores – “Asaditos de Baloo”

Gráfico 14 Mejora en la calidad de producto



Fuente: Tabulación de datos encuestas a los proveedores – “Asaditos de Baloo”

Análisis.

Mediante la encuesta realizada, podemos observar que si en caso de que hubiera algún llamado de atención para mejorar la calidad de los productos que ofrecen, estarían dispuestos a mejorar la calidad y lograr así que la empresa siga contando con los servicios requeridos.

8. Envían muestras gratuitas de los producto

Tabla 16 Muestras gratuitas

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	83%
No	1	17%
TOTAL	6	100%

Fuente: Tabulación de datos encuestas a los proveedores – “Asaditos de Baloo”

Gráfico 15 Muestras gratuitas

Fuente: Tabulación de datos encuestas a los proveedores – “Asaditos de Baloo”

Análisis

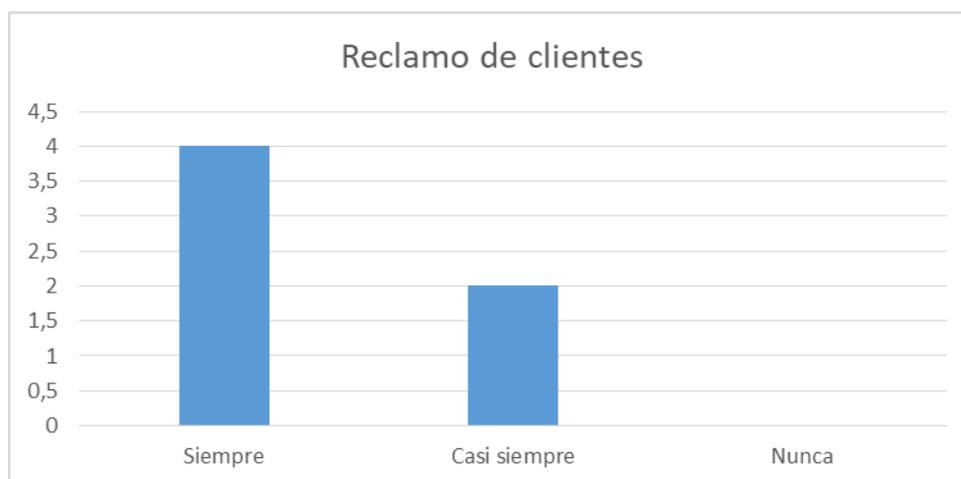
Se puede observar que la mayoría de proveedores, para ingresar productos nuevos a sus clientes envían muestras gratuitas con el fin de atraer nuevos clientes, mientras que un porcentaje menor no lo hace ya que no considera necesario.

9. Se analizan los reclamos de los clientes

Tabla 17 Reclamos de clientes

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	67%
Casi siempre	2	33%
Nunca	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Tabulación de datos encuestas a los proveedores – “Asaditos de Baloo”

Gráfico 16 Reclamos de clientes

Fuente: Tabulación de datos encuestas a los proveedores – “Asaditos de Baloo”

Análisis.

En cuanto a reclamos de los clientes, podemos observar que la mayoría de proveedores siempre analizan los diferentes reclamos para lograr proveer productos de calidad y lograr el renombre de la empresa, mientras que un menor porcentaje no analiza los reclamos por considerar innecesarios, lo que hace que su empresa se mantenga y no quiera mejorar día a día.

10. Se realizan controles para asegurar la calidad de los productos

Tabla 18 Calidad de producto

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	67%
Casi siempre	2	33%
Nunca	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Tabulación de datos encuestas a los proveedores – “Asaditos de Baloo”

Gráfico 17 Calidad de producto

Fuente: Tabulación de datos encuestas a los proveedores – “Asaditos de Baloo”

Análisis

Mediante la observación de este gráfico se puede evidenciar que los proveedores casi siempre realizan controles en cuanto a calidad de productos se refiere para lograr así la entera satisfacción del cliente y cumplir con los objetivos planteados.

Lista de chequeo de verificación del cumplimiento Legal Laboral

Para identificar la existencia de información y documentos con los que cuenta el restaurante se aplicó la siguiente lista de chequeo.

D. verificación del cumplimiento Legal Laboral	
1 Seguro Social	Observación
✓ Afiliación de todos los trabajadores	
✓ Cumplimiento de obligaciones	
2. SRI	
✓ Declaraciones actualizadas	
3. Ministerio de trabajo	
✓ Registro de todos sus trabajadores	
✗ Registra alguna denuncia	

✓ Se registra llamados de atención para sus trabajadores	
✗ Actas de finiquito registradas y legalizadas	
✗ Legalizados los reglamentos internos	
✗ Legalizados políticas seguridad y salud ocupacional	
4. Permisos de Funcionamiento	
✓ Permiso de bomberos	
✓ Permisos de salud	
✓ Permiso de uso de suelo	
✓ Patente municipal	

Análisis lista de chequeo

Se puede evidenciar que la empresa dentro de su entorno externo la empresa cumple con todos los requerimientos legales de acuerdo a las normativas vigentes que se exige por parte del ministerio de trabajo, IESS, SRI y cuenta con todos los permisos de funcionamiento que son importantes para el buen desarrollo del trabajo que se realiza dentro de la misma.

Matriz PESTEL

A continuación, se presenta un análisis de la matriz PESTEL específicamente para el entorno externo de para la implementación del restaurante “Los Asaditos de Baloo”

Tabla 19 Matriz Pestel

INDICADOR	DESCRIPCION																					
P	<p>La Ley de Régimen Tributario Interno del Ecuador, emite las normativas tributarias establecen el pago del 12% IVA (Impuesto al Valor Agregado) por consumo.</p> <p>El restaurante “Asaditos de Baloo”, considera y acoge todas las regulaciones sobre el empleo emitidas por el Ministerio de Trabajo, mismo que establece la afiliación obligatoria a todos los trabajadores a través del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, para evitar sanciones, pago de multas. Para lo cual se paga el 11.15% del sueldo como la aportación patronal y la aportación del empleado que se le retiene al sueldo para transferir directamente al IESS es del 9.45%.</p>																					
E	<p>Los datos que se muestran a continuación son publicados en la página web: https://www.bce.fin.ec/, del Banco Central del Ecuador.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inflación Anual correspondiente a marzo 2018 y marzo 2017 alcanza un 0.21 %. • Inflación Mensual -0,18% correspondiente al mes de junio del 2018. • Tasa de Desempleo a diciembre del 2017 es de 5,82% • Tasa de interés activa correspondiente a junio del 2018 es de 7.33 % • Tasa de interés pasiva correspondiente a junio del 2018 es de 5, 11% • Riesgo País 756 puntos • Índice de Confianza del Consumidor ICC de con mayo del 2018 es de 39.0 puntos. 																					
S	<p>La evolución demográfica de la provincia de Imbabura se indica en el siguiente cuadro.</p> <table border="1" data-bbox="564 1704 1305 2022"> <thead> <tr> <th>CANTÓN</th> <th>HABITANTES</th> <th>PORCENTAJE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ANTONIO</td> <td>43.518</td> <td>10,93%</td> </tr> <tr> <td>COTACACHI</td> <td>40.036</td> <td>10,05%</td> </tr> <tr> <td>IBARRA</td> <td>181.175</td> <td>45,49%</td> </tr> <tr> <td>OTAVALO</td> <td>104.874</td> <td>26,33%</td> </tr> <tr> <td>PIMAMPIRO</td> <td>12.970</td> <td>3,26%</td> </tr> <tr> <td>URCUQUI</td> <td>15.671</td> <td>3,94%</td> </tr> </tbody> </table>	CANTÓN	HABITANTES	PORCENTAJE	ANTONIO	43.518	10,93%	COTACACHI	40.036	10,05%	IBARRA	181.175	45,49%	OTAVALO	104.874	26,33%	PIMAMPIRO	12.970	3,26%	URCUQUI	15.671	3,94%
CANTÓN	HABITANTES	PORCENTAJE																				
ANTONIO	43.518	10,93%																				
COTACACHI	40.036	10,05%																				
IBARRA	181.175	45,49%																				
OTAVALO	104.874	26,33%																				
PIMAMPIRO	12.970	3,26%																				
URCUQUI	15.671	3,94%																				

	<table border="1" data-bbox="564 190 1305 237"> <tr> <td>TOTAL</td> <td>398.244</td> <td>100%</td> </tr> </table> <p>Esto representa un 2.74% del total de habitantes del Ecuador.</p> <p>San Antonio de Ibarra es una parroquia rural ubicada a 6 km al sur de la cabecera provincial de Imbabura, Ibarra.</p> <p>Según el censo de población y vivienda 2010, en la parroquia existen 17.522 habitantes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • De los cuales 8.595 (49%) son hombres. • 8.927 (51%) son mujeres. • La edad promedio de la población es de 30 años. • Asimismo, el 89% de la población está constituida por mestizos. • 4% por indígenas. • Un 3% que se auto determina como blanca. • El resto de la población son mulatos y negros. <p>Los datos anteriores servirán para establecer el mercado con el que se va a trabajar y los que se pretende llegar en el presente plan de negocios.</p>	TOTAL	398.244	100%
TOTAL	398.244	100%		
T	<p>En relación a este aspecto el restaurante “Los Asaditos de Baloo”, usa como recursos tecnológicos un computador e impresora, equipo de amplificación y un databa, mismos que son controlados y manipulados por el gerente o el cajero del negocio. Es importante indicar que existen empresas como Coca Cola que ofrece a sus clientes sus propias máquinas para mantener en condiciones óptimas sus productos en este caso particulares ha entregado enfriadores, que implica que existirá el lazo con dicho proveedor y no con otros.</p>			

Fuente: Investigación de campo

<p style="text-align: center;">MATRIZ FODA</p> 	<p style="text-align: center;">FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Control y dirección sobre las ventas al cliente final. • Producto, calidad y confiabilidad del producto. • Retención del personal clave. • Capacidad de entrega directa. • Mejoras continuas a los productos. • Algunos empleados tienen experiencia en el sector. • Lista de clientes disponible. • Los productos tienen la acreditación necesaria. • La gerencia está comprometida y confiada. 	<p style="text-align: center;">DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vulnerabilidad ante grandes competidores. • Posible publicidad negativa podría distraer del • retención del personal clave • El equipo gerencial es insuficiente. • Presupuesto limitado. • Poca experiencia en mercadeo directo. • Necesidad de una mayor fuerza de ventas. • Aún no existe un plan detallado.
<p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los márgenes de ganancia serán buenos. • Los clientes finales responden ante nuevas ideas gastronómicas. . • Puede sorprender a la competencia. • Se podrían lograr mejores acuerdos con los proveedores • Los competidores locales tienen productos de baja calidad • Se podrían desarrollar nuevos productos. • Creación de nuevos organismos de supervisión por parte del gobierno Nacional. 	<p style="text-align: center;">F. O</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actualizar la lista de productos aprovechando la calidad de estos para incursionar con nuevas experiencias gastronómicas • La gerencia debería poner en marcha todos los mecanismos y planes para aprovechar los diferentes recursos y aumentar la rentabilidad • Reforzar las fuerzas de ventas a través de los empleados, mostrando las ventajas de sus productos al cliente final, desarrollando nuevos canales de comercialización. • Establecer el control total de calidad para elevar los niveles de vida en general, tanto para el cliente, como para la empresa, para sobrellevar en el mercado atacando los puntos débiles de los competidores (baja calidad) 	<p style="text-align: center;">O. F</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer una campaña publicitaria creativa e innovadora para dar a conocer nuevos productos • Crear un plan de marketing en el que se aproveche al máximo y de buena manera el presupuesto, para aumentar los márgenes de ganancia. • Diseñar un plan estratégico para aumentar la fuerza de ventas con la mira en incursionar en más lugares.
<p style="text-align: center;">AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • La demanda del mercado es muy estacional. • Riesgo para la distribución actual. • Los efectos ambientales pudieran favorecer a los competidores grandes. • Impacto de la legislación • Falla constante de servicios públicos. • Inseguridad ciudadana. • La lista de clientes no ha sido probada. 	<p style="text-align: center;">A. F</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aprovechar al máximo los gerentes comprometidos y entrenar al personal de entrega, con el fin de resaltar la cultura organizacional y lograr un mejor desempeño. • Permanecer ante las nuevas condiciones y leyes para estar al día con la documentación requerida para evitar multas, sanciones o cierre. 	<p style="text-align: center;">A. D</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disminuir la vulnerabilidad ante grandes competidores aplicando estrategias competitivas de marketing y de publicidad para lograr un buen posicionamiento en el mercado • Crear una base de datos con el fin de dirigirse a aumentar el mercado directo generando nuevas oportunidades de venta

Fuente: Investigación de campo

Formulación del problema

“Los Asaditos de Baloo”, es un negocio nuevo relativamente, ya que tiene tres años en el mercado, tiempo en el cual ha desarrollado sus actividades en la parroquia de San Antonio de Ibarra, siendo su principal objetivo elaborar y vender menestras y asados de todo tipo.

Tomando como punto de referencia un diagnóstico realizado a la empresa se ha detectado lo siguiente:

- No tiene una adecuada gestión administrativa y financiera en el negocio
- No tiene identificado plenamente sus competidores.
- No llevan una adecuada planeación del negocio.
- No hay capacitación adecuada en los trabajadores.
- No hay una comunicación apropiada.

Para evitar la problemática que presenta el negocio y mejorar su gestión actual, se ve la necesidad de organizar sus actividades a través de un de un modelo de negocios que permita, mejorar de una manera eficiente la gestión administrativa y financiera del restaurante “Los Asaditos de Baloo”, de San Antonio de Ibarra, el cual consiste en la identificación sistemática de las oportunidades y amenazas que surgen en el futuro, los cuales combinados con otros datos importantes proporcionan la base para que la empresa tome mejores decisiones, en el presente explotando sus fortalezas con la finalidad de aprovechar oportunidades, minimizar los peligros latentes y lograr así un mejor posicionamiento en el mercado.

CAPITULO II

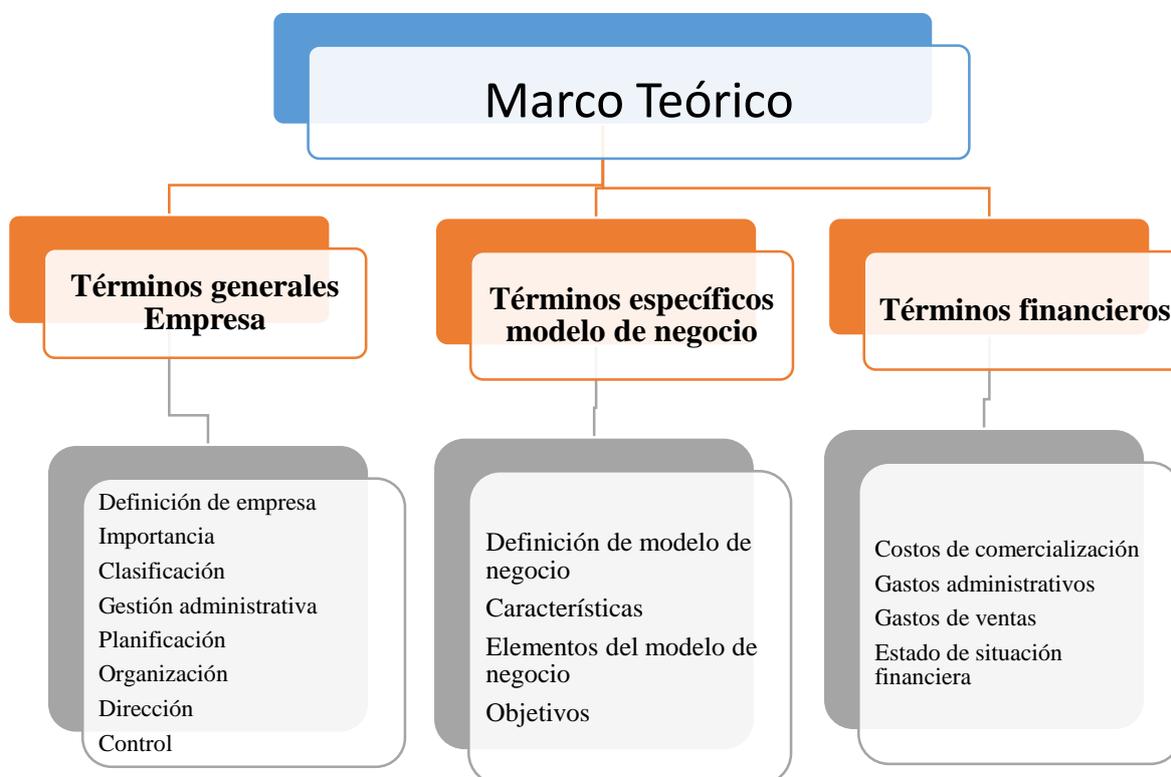
MARCO TEÓRICO

Se establece el marco teórico, basado en fuentes de información científica, los cuales se sustentarán con información necesaria para el desarrollo de dicho modelo de negocio, y que deber ser analizada en forma detallada los conceptos que serán utilizados en el desarrollo de la presente investigación.

Objetivos

- Fundamentar teóricamente a través de la conceptualización los principales conceptos.
- Facilitar a los usuarios y lectores la comprensión del presente documento.

Gráfico 18 Descripción del Marco teórico



Fuente: Elaborado por la autora

Empresa

“La empresa es una organización que se dedica a realizar actividades industriales, comerciales o de prestación de servicios. Algunas persiguen fines de lucro, es decir, buscan generar valor económico, mientras que otras su único propósito es brindar un valor social”. (Prieto Sierra, 2014, pág. 2)

“En general, una empresa también se puede definir como una unidad formada por un grupo de personas, bienes materiales y financieros, con el objetivo de producir algo o prestar un servicio que cubra una necesidad y por el que se obtengan beneficios”. (debitoor 2011).

Se puede decir que una empresa realiza actividades económicas con el único fin de obtener beneficios o ganancias en un futuro.

Importancia

Se puede decir que las empresas dentro de la sociedad son muy importantes ya que son entes productores generadores de puestos laborales, ayudan a contribuir con el crecimiento de la sociedad y tienen la capacidad para solventar las necesidades de las personas ya sea a través de la comercialización de productos o al brindar servicios.

Clasificación de las empresas

Según el sector

- Empresas del sector primario: son aquellas que para realizar sus actividades usan algún elemento básico extraído de la naturaleza, ya sea aguas minerales o petróleo.
- Empresas del sector secundario: se caracterizan por transformar la materia prima en algún procedimiento.
- Empresas del sector terciario: son empresas en las cuales la capacidad humana para hacer tanto tareas físicas como intelectuales son su elemento principal.

Según su dimensión

- **Microempresa:** son aquellas que poseen hasta 10 trabajadores y generalmente son de propiedad individual, su dueño suele trabajar en esta y su facturación es reducida. No tienen gran incidencia en el mercado y su fabricación es artesanal.
- **Pequeñas empresas:** poseen entre 11 y 49 trabajadores su objetivo es ser rentable e independiente, no poseen una elevada especialización de trabajo, su actividad no es intensiva en capital y sus recursos financieros son limitados.
- **Medianas empresas:** Son aquellas que poseen entre 50 y 250 trabajadores, suelen tener áreas cuyas funciones y responsabilidades están delimitadas, comúnmente tienen sindicatos.
- **Grades empresas:** son aquellas que tienen as de 250 trabajadores, generalmente tienen propias instalaciones propias, sus ventas son muy elevadas y sus trabajadores están sindicalizados, además tiene posibilidades de acceder a préstamos y créditos importantes. (Campo, Raquel & Domingez María, 2014)

Se puede decir que de acuerdo a la clasificación de las empresas el restaurante “Los Asaditos de Baloo”, es una microempresa y cuenta con menos de empleados y realiza su actividad solo dentro de la parroquia San Antonio de Ibarra.

Gestión administrativa.

Podemos decir que la gestión administrativa moderna es la acción de confeccionar una sociedad que sea económicamente estable cumpliendo con una mejora en cuanto a las normas sociales, refiriéndose a la gestión administrativa de una empresa entonces debemos tomar en cuenta que la misma funciona en base a la determinación y la satisfacción de muchos de los objetivos en los aspectos políticos, sociales y económicos que reposan en la competencia que posea el administrador.

En resumen, podemos decir que las empresas presentan una cierta cantidad de tareas que apoyan en la gestión administrativa para lograr el correcto desarrollo de la gestión administrativa se necesita que esta contribuya en

mejorar la eficiencia dentro de la organización. (Gestión y administración 2015)

Planificación

“La planificación es un proceso metódico diseñado para obtener un objetivo determinado, teniendo en cuenta la situación actual y los factores internos y externos que pueden influir en la toma de decisiones.” (Costa, S, 2007).

Se puede decir que la planeación es un proceso en donde se identifican los objetivos y se toma las mejores decisiones con el fin de implementar estrategias para sacar adelante a la empresa.

Organización

“Una organización es un sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos. Estos sistemas pueden, a su vez, estar conformados por otros subsistemas relacionados que cumplen funciones específicas”. (Julián Pérez Porto y María Merino 2008).

En otras palabras, podemos decir que una organización es un grupo social formado por personas, tareas y que su administración interactúa en el marco de una estructura sistemática con el fin de cumplir con los objetivos propuestos.

Integración de personal

La integración de personal consiste en ocupar y mantener así los puestos de la estructura organizacional, mediante la identificación de los requerimientos de la fuerza de trabajo, el inventario de las personas disponible y el reclutamiento, selección, contratación, asenso, evaluación, planeación tanto en candidatos como en funcionarios de la empresa con el fin de que puedan cumplir sus metas y objetivos propuestos. (Munch, Lourdes, 2014)

Se puede decir que la integración de personal consiste en obtener el capital, recursos humanos y materiales para beneficio de la empresa, es decir agrupa la comunicación y la reunión armónica de los elementos humanos y materiales con el fin de cumplir las tareas con eficacia y eficiencia dentro de la empresa.

Dirección

“La dirección es el proceso administrativo que tiene como finalidad coordinar los elementos humanos de las empresas, implica que un responsable con nivel de autoridad genere liderazgo, así como motivación, comunicación, cambio organizacional, creatividad”. (Chiavenato. Idalberto, 2008).

Es decir, la dirección consiste en la efectiva realización de todo lo planeado dentro de la empresa mediante el trabajo realizado por su administrador con el fin de cumplir los objetivos propuestos mejorando así la comunicación y toma de decisiones.

Control

“El control es el proceso que una persona utiliza, en un grupo o en una organización con el objetivo de regular sus acciones y hacerlas convenientes con las expectativas específicas en los planes, metas y estándares de desempeño”. (Franklin Fincowsky, Organización de empresas, 2014, pág. 13)

Es decir el control es el proceso que ayuda a verificar el desempeño dentro de las distintas áreas y funciones dentro de la organización; esto implica la comparación entre el rendimiento esperado y observado con el fin de verificar si se están cumpliendo con todos los objetivos propuestos dentro de la organización de la empresa.

Misión

“La misión es la expresión del carácter, identidad, y razón de existir de una organización”. (Munch, 2014).

Por lo tanto, la misión es la razón de ser de la empresa basada en principios y valores, en la cual se hace una breve descripción del negocio.

Visión

Podemos decir que visión es el camino hacia donde se dirige una empresa, sea a corto o a largo plazo ante un resultado futuro que es esperado por la organización, mediante el desarrollo de la misma.

Estrategias

“La estrategia es el objetivo de la actividad que realiza la dirección de la empresa, la cual debe perseguir que su organización funcione de manera eficiente, y la mejor manera de que esto ocurra es que no existan conflictos en la misma”. (Louffat, Enrique, 2012)

Podemos concluir diciendo que una estrategia es un plan en el cual se especifica una serie de pasos tras la consecución de un objetivo determinado, es decir es el plan que detalla las mejores acciones que se deben llevar a cabo para el cumplimiento de la misión, visión y objetivos propuestos por la organización mediante la correcta asignación de los recursos.

Políticas

“Las políticas son líneas generales de conducta que deben establecerse con el fin de alcanzar sus objetivos, estas permiten al personal directivo de una organización tomar decisiones en cualquier momento ante determinada situación compensando así la imposibilidad en que se halla la dirección para tratar con cada empleado. (Arias, 2000)

Por lo tanto política es el criterio que facilita la ejecución de las estrategias, para que sirvan como guía para que los miembros de una organización cumplan su objetivo y así resolver los problemas existentes dentro de la empresa.

Modelo de negocio

Un modelo de negocio es “el plan previo al plan de negocio que define qué vas a ofrecer al mercado, cómo lo vas a hacer, quién va a ser tu público objetivo, cómo vas a vender tu producto o servicio y cuál será tu método para generar ingresos. (Franklin Fincowsky, Organización de empresas, 2014, pág. 100)

Por lo tanto un modelo de negocio es la forma como la empresa genera valor o produce mayores ingresos, del buen desarrollo del mismo depende que la llegada hacia el mercado sea muy duradera.

Características

- Son el núcleo del plan operativo Formulan la visión de la empresa y funcionan como la hoja de ruta que se va a seguir.
- Su resumen ejecutivo es extremadamente claro No excede las dos páginas de extensión y ayuda a que el lector comprenda rápidamente de qué se trata el negocio.
- Son realistas en su perspectiva de mercado Responden puntualmente a las preguntas
- ¿quién comprará el producto? y ¿por qué lo comprará?
- Integran Ventas y Marketing los modelos de negocios afirman, básicamente tenemos que vender a través de todos los canales conocidos y para que un plan sea exitoso se debe demostrar que una estrategia de un canal específico tiene sentido dado su análisis dentro del mercado.
- Proyectan cifras financieras clave en estos planes de negocio, sus cifras financieras están ligadas al plan de marketing y ventas es decir son medidas clave que le permiten entender al lector cuáles son las implicaciones financieras de la estrategia.
- Presentan equipos de primer nivel El equipo es fundamental y uno de primer nivel le dará la confianza al inversionista de que siempre encontrará la manera de hacer que el negocio funcione. Si el emprendedor es nuevo en el juego debería rodearse de asesores con experiencia y buena reputación.
- Se equiparán con un currículum (hoja de vida) el plan de negocios es esencial para obtener financiación. Como un currículum, no consigue por sí solo el empleo (el dinero en el caso de los planes), pero ayuda a conseguir una entrevista.
- No son ofertas el plan se enfoca en el negocio y en la oportunidad, no ofrece alternativas específicas de negociación.
- Son coherentes han sido revisados y criticados por diferentes personas que no han estado involucradas en su elaboración

Elementos del modelo de negocio

- Propuesta de valor. Trata de resolver problemas de los clientes y satisfacer las necesidades del cliente con nuestra propuesta de valor.
- Segmentación de clientes. Uno o varios segmentos de clientes.
- Canales de distribución y comunicación. Las propuestas de valor se entregan a los clientes a través de la comunicación, la distribución y los canales de venta.
- Relación con el cliente. Se establecen y mantienen con cada segmento de clientes
- Flujos de ingreso. Los ingresos son el resultado de propuestas de valor ofrecidas con éxito a los clientes.
- Recursos clave. Son los medios necesarios para ofrecer y entregar los elementos descritos anteriormente.
- Actividades clave. Mediante la realización de una serie de actividades fundamentales.
- Estructura de costes. Los elementos del modelo de negocio dan como resultado la estructura de costos.

Estos nueve elementos del modelo de negocio no están aislados. La modificación en cada uno de ellos conlleva cambios en el resto de aspectos. El modelo básicamente debe incluir cómo, qué, cuánto y para quién lo hacemos:

- Infraestructura ¿Cómo?
- Oferta ¿Qué?
- Usuarios ¿Quiénes?
- Finanzas ¿Cuánto?

“Las decisiones estratégicas han de estar basadas en elementos de juicio, que proporcionan una manera de trabajar y extraer conclusiones”. (D. García 2016)

Objetivos de los modelos de negocio

Los objetivos son factores indispensables en la planeación empresarial, pues estos actúan junto con la propuesta de valor como eje central del resto de los factores del modelo de

negocio y generación de estrategias. Sin objetivos claros, es igual a no tener una orientación precisa sobre la cual se dirija el negocio; es dejarlo tomar cualquier rumbo sin saber a dónde se va a llegar.

Los objetivos se deben proponer en el tiempo, siendo este un parámetro definido por el mismo empresario donde proponga como mínimo tres etapas temporales, (Corto, mediano y largo plazo). Y donde cada una de estas etapas es ajustada a fechas del calendario, convirtiéndose en guía y términos máximos a ser ejecutada.

“Por otra parte los objetivos se deben ajustar a poder ser motivacionales y realistas a la vez. Esto quiere decir que deben ser lo suficientemente ambiciosos para sorprender y lo suficientemente realistas para poderlos lograr”. (Business life 2016).

Manuales de procedimientos

“Un manual de procedimientos es un instrumento administrativo que apoya el quehacer cotidiano de las diferentes áreas de una empresa”. (Louffat, Enrique, 2012)

Un manual de procedimientos es un soporte técnico para la gestión administrativa, en donde cualquier persona puede identificar de forma clara cuales son las funciones, pasos, tareas que se realizan en cada uno de los procesos que tiene las empresas.

Importancia

El contar con un manual de procesos, permite a una empresa estandarizar sus conocimientos para todo el personal. Sobre todo es importante, ya que el producto y servicio entregado a los clientes será siempre el mismo, sin importar quien lo elabore. Es importante no solo documentar los procesos, sino capacitar al personal para lograr que se cumpla lo que está escrito.

Además, cuando los colaboradores tienen acceso al manual de procesos, conocen las implicaciones que tiene su cliente interno, al no recibir un producto conforme. Esto permitirá,

además, disminuir las posibles fallas y los re procesos a la hora de producir tu producto o servicio. (procemconsultores.com 2017)

Objetivo

El objetivo principal de un manual de procedimientos es que el usuario o cualquier persona sea capaz de entender, paso a paso el procedimiento de la función que le es asignada y así pueda realizar de la manera más efectiva dicho procedimiento.

Identificación

Según (Franklin Fincowsky, Organización de empresas, 2014, págs. 202-203) *Este manual debe incluir, en primer término, los siguientes datos:*

- Logotipo de la organización.
- Nombre de la organización.
- Denominación y extensión del manual (general o específico).
- Si corresponde a una unidad en particular, debe anotarse el nombre de ésta.
- Lugar y fecha de elaboración.
- Numeración de páginas.
- Sustitución de páginas (actualización de información).
- Unidades responsables de su elaboración, revisión y/o autorización.
- Clave del formato

Las especificaciones antes mencionadas del manual de procedimientos son importantes, porque ayudan a que la comprensión del mismo sea más fácil y didáctica para los empleados del restaurante “Los Asaditos de Baloo”.

Proceso

Se puede decir que un proceso está conformado por recursos y actividades que generan una salida o resultado, es decir un producto o servicio que satisface las diversas necesidades de los consumidores, el cual tiene un determinado valor para el consumidor.

Tipos de proceso

La clasificación clásica divide los procesos en (Pérez, 2012, pág. 101): Proceso operativos, Procesos de apoyo, Procesos de gestión y Procesos de dirección

Mapa de procesos

Un mapa de procesos es una representación gráfica de los procesos de una organización. Es una representación global de procesos, no individual de uno de ellos. Podemos dibujar un mapa de procesos de todos los procesos de la organización o limitarlo a una minada área de la misma. Ligada a un producto, un departamento, etc. (Pardo Álvarez, 2012, pág. 49).

Un mapa de procesos hace visible mediante una representación gráfica de la tarea que lleva a cabo el personal del restaurante, el cual permite a la gerencia analizar los pasos de los procesos para optimizar tiempo y mejorar la calidad del servicio.

Diagrama de Flujo

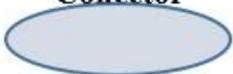
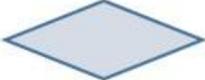
“Diagramar es representar gráficamente hechos, situaciones, movimientos, relaciones o fenómenos de todo tipo por medio de símbolos que clarifican la interrelación entre diferentes factores y/o unidades administrativas, así como la relación causa-efecto que prevalece entre ellos”. (Franklin Fincowsky, Organización de empresas, 2014, pág. 234)

Este diagrama se lo utiliza mediante una representación gráfica de símbolos de los hechos, situaciones y movimientos que ocurren dentro de la organización, mediante procesos a seguir para alcanzar los objetivos de la empresa.

Se puede decir que la diagramación es muy importante para el restaurante “los asaditos de Baloo” ya que permite al personal identificar de manera sencilla las actividades que debe realizar, facilitando los procedimientos a través de la utilización de simbología.

Simbología de Diagramas de Flujo

Tabla 21 Representación diagramas de flujo

Símbolo	Representación
<p>Conector</p> 	Esté símbolo representa una conexión del mismo con otra parte del diagrama de flujo.
<p>Actividad</p> 	Aquí se describen todas las actividades que realizan las personas involucradas en los procedimientos.
<p>Documento</p> 	Representa los documentos que se utilicen y se generen dentro del procedimiento.
<p>Decisión</p> 	Representa en qué momento se debe tomar una decisión entre una o dos opciones.
<p>Alternativa</p> 	Este representa que se debe guardar un archivo sea de forma temporal o permanente.
<p>Conector de pagina</p> 	Representa una conexión que debe hacerse con otra hoja diferente.
<p>Inicio o termino</p> 	Representa el inicio o final del diagrama de flujo

Fuente: Investigación Directa

Gestión financiera

La gestión financiera es una de las tradicionales áreas funcionales de la gestión, hallada en cualquier organización, compitiéndole los análisis decisiones y acciones relacionadas con los medios financieros necesarios a la actividad de dicha organización, así la función financiera integra todas las tareas relacionadas con el logro, utilización y control de los recursos financieros. (García Padilla, Victor, 2011).

CAPITULO III

“Modelo de negocio para el fortalecimiento del restaurante “Los Asaditos De Baloo” ubicado en la parroquia de San Antonio, ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura”

Introducción

El presente modelo de negocio, es una herramienta que brinda el apoyo necesario para que la empresa coordine de una mejor manera las funciones y responsabilidades asignadas y servir de una mejor manera a sus clientes y con estos generar mayores ingresos.

Hoy en día, no caben dudas de que el modelo de negocio es un elemento fundamental para que nuestro plan de trabajo tenga éxito. En este sentido, el modelo de negocio no debe ser nunca entendido como una fantasía o un plan irrealizable, por el contrario, debe intentar ser lo más concreto, claro y realista posible de modo que los resultados finales se acerquen lo más posible a las expectativas iniciales.

Con un modelo de negocio se puede planear tanto a largo como a corto plazo y la idea de esto es que nuestro trayecto en el rubro al que nos queramos dedicar sea lo más esperable posible, sin negar que puede haber sorpresas, pero intentando limitar las mismas a la mínima expresión posible. Aquí debemos decir que el modelo o plan de negocio deberá ser hecho en colaboración con expertos que sepan sobre el rubro y que nos aconsejen correctamente sobre las posibilidades de acción de acuerdo al mercado.

Objetivos de la propuesta

Objetivo general

- Implementar un Modelo de Negocios para fortalecer las actividades del restaurante “Los Asaditos de Baloo”, ubicado en la parroquia San Antonio de Ibarra.

Objetivos específicos

- Crear un modelo de negocio bajo la metodología
- Caracterizar los elementos del modelo de negocio canvas
- Diseñar las estrategias para la implementación del modelo de negocio

Organización del restaurante “los asaditos de Baloo”

Filosofía institucional

“Los Asaditos de Baloo”, somos una microempresa que brinda a sus clientes menestras y alimentos preparados a la parrilla con sabores únicos, poniendo gran atención a las necesidades, gustos y exigencias de nuestros clientes conociendo que ellos son nuestra razón de ser, y brindando alimentos de calidad.

El cliente es lo más importante y satisfacer sus gustos y preferencias es nuestra mayor prioridad, ya que nos esforzamos día a día por la completa satisfacción de cliente ofreciendo productos de calidad que buscan sobrepasar las expectativas.

Buscamos la excelencia en todas las operaciones basándonos en el compromiso de cumplimiento, y mejorando todos los días la preparación de cada uno.

Todos los colaboradores están involucrados con el fin de cumplir los estándares de calidad de nuestros productos y servicios para todos nuestros clientes.

Misión

“Los Asaditos de Baloo” es un restaurante que busca satisfacer el gusto de sus clientes en el consumo de menestras y carnes al carbón en la parroquia de San Antonio de Ibarra, contando a su vez con excelente servicio y calidad en cada uno de nuestros productos, para así lograr la fidelidad de nuestros clientes, brindando una experiencia única e inigualable en cada visita a nuestras instalaciones.

Visión

“Los Asaditos de Baloo” en el año 2023 se mantendrán en el mercado gozando de un gran posicionamiento en la parroquia, con un alto reconocimiento de sabor y distinción en cada uno de nuestro producto, garantizando la total satisfacción de nuestros clientes por medio de un servicio eficaz eficiente y personalizado.

Principios

- **Transparencia en las actividades realizadas:** Promover la transparencia y la lealtad de cada uno de los empleados, mediante la satisfacción del mismo.
- **Cultura de calidad:** Mejorar constantemente los procesos que se realizan dentro del restaurante, para lograr la garantía en cada uno de nuestros productos.
- **Compromiso en el servicio:** Mantener un excelente nivel en todos los servicios que ofrece el restaurante
- **Comunicación:** Conservar muy buena relación entre personal, gerente y clientes, implantando un excelente ambiente laboral dentro del restaurante.
- **Satisfacer al cliente:** Lograr la total satisfacción del cliente mediante el compromiso de cumplir con sus expectativas, es decir entendiendo cada gusto y preferencia.

Valores

- **Responsabilidad:** es de gran importancia que los miembros del restaurante “Los Asaditos de Baloo” sean responsables en todas las actividades que realizan dentro del mismo para lograr así una sana convivencia.
- **Honestidad:** Se debe realizar todas las actividades siendo correctos en todo lo que se realiza.
- **Respeto:** se debe respetar a todos los clientes que visiten el restaurante brindando un trato amable y cordial.
- **Solidaridad:** se debe ser solidario tanto con los empleados que laboran dentro del restaurante como con el señor propietario para el buen desarrollo de las actividades dentro del mismo.
- **Trabajo en equipo:** se debe procurara trabajar en equipo para la buena marcha del restaurante en consecución de los objetivos propuestos.

La Organización

La organización en todos los ámbitos es de vital importancia ya que de esta depende el correcto y efectivo funcionamiento de las actividades que se desarrollen; en el restaurante “Los Asaditos de Baloo”, mantiene una estructura jerárquica en donde el gerente propietario coordina todas las actividades de los trabajadores.

Políticas Clientes

- Los clientes deberán cancelar su pedido para poder acceder al servicio.
- Se otorgará descuentos y promociones de martes a jueves en los horarios de 17:h00 a 19:h00.
- Se receptorán sugerencias y opiniones del servicio en un ánfora que se encontrará ubicada junto la caja.
- Se ofrecerá un menú variado, proporcionando al cliente un producto sano de excelente sabor y calidad
- Se le otorgarán factura independientemente cuál sea su cantidad.

Políticas Ventas

- Los pagos se receptorán únicamente en efectivo.
- Los proveedores tendrán la obligación de entregar los productos en buenas condiciones y de calidad.
- Se actualizará dos veces por semana la publicidad web

Políticas Empresa

- Se usará medios electrónicos para crear campañas de publicidad previa a temporadas altas.
- Se creará una cultura de buena atención al cliente.
- Se brindará trato justo y esmerado a todos los clientes, en sus solicitudes y reclamos.
- Se brindará un servicio rápido y eficiente.

Políticas Trabajadores

- Capacitar al personal semestralmente para cumplir con la misión, visión y objetivos del restaurante.

- Los trabajadores deberán cumplir con su horario de trabajo, para lo cual deberán registrar la hora de ingreso y salida del establecimiento, en las respectivas fichas de control.
- Los trabajadores deberán cumplir con las medidas de higiene y presentación de las instalaciones.
- Los trabajadores tendrán la obligación de brindar una atención personalizada y de calidad a los clientes.
- Se mantendrá un sistema de información sobre los trabajos realizados en cumplimiento de sus funciones, proyectos, manuales.

Permisos de funcionamiento

- Certificado de uso de suelo
- Certificado de salud del propietario
- Certificado de salud de los empleados
- Permiso de funcionamiento
- Patente anual de rentas otorgado por el Ilustre Municipio de Ibarra
- Permiso de bomberos
-

Buenas Prácticas De Manufactura

Hay que mencionar también que para el buen desarrollo del negocio es importante aplicar las buenas prácticas de manufactura ya que constituyen una garantía de calidad en beneficio del negocio y de los clientes, ya que comprenden aspectos de higiene y manipulación de alimentos en toda cadena productiva, para ello el restaurante “los Asaditos de Ballo” debe considerar como importante:

Recepción

Recepción de alimentos

Para que los alimentos sean aptos para el consumo humano se debe evitar que se contaminen o que sean adulterados tomando en cuenta los siguientes lineamientos en cuanto a recepción de alimentos.

- Solicitar al propietario del negocio que las entregas de los alimentos sea en horas de menor movimiento para que puedan ser verificados.
- Buscar un lugar disponible para almacenarlos.
- Verificar ciertas características como: olor, color, sabor, y textura de cada producto.
- Almacenar los productos inmediatamente en lugares apropiados y en condiciones de temperatura indicada.
- Los alimentos crudos deben ser refrigerados en la parte baja del congelador y los que están aptos para el consumo y no requieren cocción en la parte superior para evitar así la contaminación.
- Los alimentos deben estar totalmente tapados
- No comprar alimentos que estén cerca de la fecha de caducidad.

Recepción de carnes

En cuanto al cuidado de carnes que debe tomar en cuenta el negocio se detallan algunas características, así como las temperaturas recomendadas:

- Carne de res debe tener un color rojo vivo y no debe oler raro y se debe tener en un enfriador a 5 grados centígrados
- Carne de cerdo su color debe ser rosado claro y la grasa blanca, no debe tener mal olor y su carne debe ser firme y no elástica su temperatura debe ser a 5 grados centígrados.
- Carne de pollo debe ser de color claro con su piel amarilla o blanca, no debe tener mal olor y su carne debe ser firme y no elástica, su refrigeración es a 5 grados centígrados.

Recepción de granos secos

Para la recepción de granos secos como frejol, azúcar, arroz, se debe verificar al momento de la recepción que estén totalmente secos y deben ser almacenados en recipientes apropiados para evitar así la humedad.

Almacenamiento

Para el almacenamiento se debe asegurar un lugar de acuerdo a la temperatura que debe tener cada materia prima asegurando un lugar para cada cosa distribuyendo así:

- Refrigerados o congelados (lácteos, carnes, pescados y mariscos)
- Frutas verduras y granos similares (cereales, semillas, harinas y otros)
- Vajilla y otros (platos manteles, cristalería cubiertos y utensilios)
- Productos de limpieza (desinfectante, detergentes, escobas, cepillos, etc.)

Sistema de almacenamiento

Se debe tener en cuenta que una de las principales reglas de almacenamiento de los productos es lo primero que entra es lo primero que sale y lo próximo en caducar lo primero en salir tomando en cuenta los siguientes lineamientos:

- Colocar la fecha en todos los productos al momento de recibirlos.
- Almacenar el producto nuevo detrás del viejo
- Los alimentos deben ser almacenados a una distancia mínima del suelo de 15 centímetros, separado de paredes y de cualquier gotera.
- Todos los alimentos a granel deben estar totalmente cubiertos.
- Controlar los alimentos diariamente e ir desechando los dañados.
- Guardar desinfectantes lejos de los alimentos, de preferencia ubicar en lugares alejados y con llave.

- Almacenar los platos una vez que estén secos, los vasos y tazas deben ser colocados boca abajo.

Manipulación de alimentos

Preparación de alimentos

La preparación es el proceso que se lleva a cabo antes de preparar los alimentos para lo cual se debe tener en cuenta cuidados como:

Descongelación

- Una vez definido el producto a ser utilizado se saca del congelador se coloca en la parte más baja del refrigerador logrando una descongelación lenta a una temperatura que no esté dentro de la zona de peligro.

Cortar, picar mezclar

- Se debe cortar las carnes en pedazos pequeños
- Se debe picar las verduras es dados pequeños.
- Se debe mezclar con una cuchara adecuada

Hay que tomar en cuenta que si los productos no son utilizados totalmente deben ser refrigerados inmediatamente para evitar que se dañen.

Manejo de hortalizas

Las hortalizas por ser productos que crecen en la tierra contienen muchas bacterias por eso es necesario:

- Desechar las primeras hojas ya que contienen mucha tierra
- Lavar de hoja en hoja
- Utilizar desinfectantes para hortalizas.

Higiene del personal

Todos tenemos bacterias que se encuentran en la boca, manos, garganta, pelo, uñas y una de las principales causas de contaminación en los alimentos es la falta de higiene al momento de manipular los alimentos, para ello el manipulador debe poner en práctica las siguientes reglas:

Lavado de manos

El lavado de manos debe ser siempre antes de manipular los alimentos, y luego de cualquier situación o cambio de actividad debe ser considerado como una clave de oro para el manipulador. Este hábito debe ser practicado antes de empezar a trabajar. Hay que tomar en cuenta los siguientes pasos para lograr un buen lavado de manos:

- Usar agua corriente sea fría o caliente.
- Mojarse las manos y enjabonarse
- Frotarse las manos durante 20 segundos
- Enjuagarse bien las manos.
- Secarse las manos con toallas desechables de papel o secador eléctrico.
- Después de lavarse las manos correctamente utilizar gel antibacterial.

Cuando lavarse las manos

- Antes de empezar a trabajar.
- Antes de usar los guantes.
- Después de usar el baño
- Después de manipular los alimentos crudos.
- Después de tocarse el cabello, barba, nariz, o cualquier parte del cuerpo.
- Después de estornudar o toser.
- Después de comer, fumar o beber.
- Después de coger cualquier cosa que pueda contaminar las manos.

Consejos para después del lavado de manos

- Asegúrese de no contaminarlas antes de empezar a trabajar.
- No usar un delantal para secarse las manos.

Condiciones del personal que manipula alimentos

- Bañarse todos los días y usar el uniforme totalmente limpio.
- La indumentaria para las labores diarias deben ser de color blanco con el fin de verificar mejor su estado de limpieza.
- Evitar usar joyas
- Usar gorra, redecilla para el cabello para evitar que el cabello caiga en los alimentos.
- Mantener uñas limpias y cortas.
- No se debe permitir que trabajen personas enfermas.

Hábitos deseables

Además de tener hábitos en la higiene personal y vestimenta el manipulador debe acostumbrarse a:

- Lavar los utensilios y superficies de preparación antes y después de su uso.
- Lavar vajillas y cubiertos antes de usarlos.
- Tomar platos y fuentes por los bordes, vasos por el fondo y tazas por el asa.
- Mantener la higiene y el orden de la cocina.
- Lavarse las manos antes de arreglar la mesa.

Mantenimiento de las instalaciones y el equipo

Tomando en cuenta los factores del ambiente y las condiciones del lugar en donde se preparan los alimentos para reducir en gran medida la contaminación estas son parte de las buenas prácticas de manufactura.

Estas condiciones están a cargo del manipulador, como es en el caso del propietario y manipulador a la misma vez, o del miembro de una familia que prepara los alimentos en estos casos se pueden escapar estas condiciones pero el gerente o encargado del negocio está en la obligación de informar de la necesidad de mantenerlas y para ello hay que tomar en cuenta:

Ubicación del lugar de preparación y entorno

- Los principios básicos incluyen que para prevenir la contaminación los alimentos deben estar alejados de depósitos de basura, corrientes de agua locales, lugares de producción de tóxicos y otras fuentes de contaminación.
- La correcta distribución de las zonas en donde se manejan materias primas y áreas de preparación entre cocina caliente y cocina fría, por ejemplo productos preparados en distintas materias primas crudas y alimentos listos para el consumo.

Materiales de construcción

Todos los lugares utilizados para la preparación de alimentos deben ser totalmente lisos y muy accesibles para facilitar su limpieza y desinfección sin aberturas que faciliten el ingreso de plagas.

Iluminación y ventilación

- La buena iluminación facilita los procesos llevados a cabo en el negocio, las lámparas deben tener protección para evitar que se caigan pedazos de vidrio sobre los alimentos en caso de alguna rotura.

- Una buena ventilación ayuda a controlar la temperatura interna así como polvo, humo y vapor excesivo.
- Las puertas y ventanas ayudan a mejorar la ventilación, su función es ayudar a proteger el ambiente donde se efectúa el proceso, deben estar elaborados en material liso y fácil de limpiar las ventanas deben contener protección para mosquitos para evitar el ingreso de estos u otras plagas.

Procedimiento para la limpieza y desinfección

Esta labor es clave dentro de la manipulación higiénica de los alimentos y la colaboración del manipulador es fundamental para lograr estándares altos de seguridad. En todos los lugares de preparación, sin importar su tamaño, volumen de producción, equipamiento personal, deben practicarse a diario tareas de limpieza y desinfección de:

- Las áreas de proceso (pared, techo, pisos)
- Las superficies en contacto con los alimentos (mesas, recipientes, utensillos, equipos)

Estos procedimientos deben ejecutarse al finalizar las tareas de preparación, previamente a su iniciación, y en algunos casos durante el mismo proceso. Los procedimientos de limpieza y desinfección deben incluir cuando menos una combinación de métodos físicos y químicos para limpiar las superficies, refregar, cepillar y desinfectar.

Por lo general se realizan siguiendo las siguientes etapas:

- La remoción de la suciedad gruesa debe ser seguida de un abundante enjuague, los restos de alimento se saca con fibras y agua.
- La superficie equipo o utensillo se debe refregar con un cepillo o fibra y con la ayuda de un detergente y de preferencia agua tibia
- La aplicación del desinfectante debe ser en dosis recomendada por el fabricante.

Ubicación de los equipos

Los equipos, incluidos la dispensadora de hielo y los recipientes de almacenamiento, no deben estar expuestos ni desprotegidos cerca de cañerías de desagüe, cañerías de condensación, huecos de escaleras abiertos o demás fuentes de contaminación. Los requisitos y recomendaciones para la instalación de equipos (para asegurar un espaciado y sellado adecuados que permitan una limpieza fácil correcta) incluyen:

- Siempre que sea posible, los equipos se deben montar sobre ruedas para facilitar el movimiento, la limpieza y para que permita flexibilidad operativa.
- Los equipos montados en el suelo se deben sellar al piso alrededor de todo el perímetro del equipo, o bien, se deben elevar sobre patas para que haya, al menos, 15cm de espacio libre entre el piso y el equipo.
- El espacio detrás y entre los equipos debe ser suficiente para permitir la limpieza.

Utensilio: tablas para cortar

En las tablas de cortar se deben mantener las superficies libres de marcas de cuchillo u otros daños. Pueden estar hechas de plástico de uso alimentario o de madera no tóxica (maderas duras y libres de resina como el roble, nogal, manzano o cerezo), y no deben permitir que el olor o sabor se transfiera a los alimentos.

Las tablas de cortar se deben mantener puliendo las superficies para que estén libres de marcas de cuchillo o acanalamientos. Además, el uso por separado y codificado por color de tablas de cortar para alimentos crudos y cocidos contribuye a la prevención de la contaminación cruzada.

Las tablas se deben lavar, enjuagar y sanitizar después de cada uso.

Control de tabaco

Los “Restaurantes/Cafeterías” deberán tener en consideración la regulación y control de tabaco que se encuentra establecida mediante ley publicada en el Registro Oficial N° 497 del viernes 22 de julio del 2011; la cual tiene por objeto promover el derecho a la salud de los habitantes de la República del Ecuador, protegiéndolos de las consecuencias del consumo de productos del tabaco y sus efectos nocivos, la cual será controlada y vigilada por la Agencia.

Declárese espacios cien por ciento (100%) libres de humo de tabaco y prohíbase fumar o mantener encendidos productos de tabaco en:

- Todos los espacios cerrados de las instituciones públicas;
- Todos los espacios cerrados que sean lugares de trabajo y de atención y acceso al público;
- Todos los espacios cerrados o abiertos, públicos o privados, que correspondan a dependencias de salud y educación a todo nivel; con excepción de los espacios abiertos de los establecimientos de educación superior debidamente señalizados;
- .Los medios de transporte público en general; y
- Los ambientes públicos y privados cerrados, destinados a actividades deportivas

Macro localización

“Los Asaditos de Baloo” se encuentra ubicado en:

País: Ecuador
Provincia: Imbabura
Cantón: Ibarra
Parroquia: San Antonio

Micro localización

El restaurante se encuentra ubicado, en la avenida sucre 1-70 y autovía Los Lagos, junto a la unidad Educativa Daniel Reyes.

Imagen 1 Fachada del restaurante



Fuente: Investigación de campo - “Los Asaditos de Baloo”

Definición de clientes

Tomando en cuenta que la razón de ser de cualquier negocio son los clientes se debe a diario atraer más ya sea con una exquisita sazón o incentivándoles a través de promociones, para llegar a ello existen diversas herramientas y redes sociales las cuales permiten obtener información bastante detallada de clientes y usuario online.

Los clientes actuales de “los Asaditos de Baloo” son personas de todas las edades, sin distinción de sexo también turistas nacionales que visitan San Antonio, para hacer mas placentera la visita al negocio se ha pensado trabajar en los siguientes aspectos con la finalidad de dar mejor realce al negocio:

Cambios en la imagen

Se debería empezar cambiando el color de la fachada por un color más llamativo.

Realizar fotografías de todos y cada uno de los platos con el fin de dar mejor publicidad.

Cambiando la oferta gastronómica

- Incluyendo en las recetas gran variedad de ensaladas.

Acciones de marketing digital

- Aprovechar al máximo las redes sociales
- Desarrollar estrategias de promociones para los días de menor venta

Servicios a entregar

Las expectativas que posee el cliente es probar deliciosos platillos al momento de visitar el restaurante, por lo que se ha conformado un equipo profesional en el área de cocina creando pasos que faciliten las operaciones para así cumplir con sus expectativas.

Imagen 2 Productos que se ofrece en el restaurante



Fuente: Investigación de campo - “Los Asaditos de Baloo”

Imagen 3 Productos que se ofrecen

LOS ASADITOS DE BALOO					
PINCHOS	MENESTRAS	CARNES ASADAS	PARRILLADAS	HAMBURGUESAS	ALITAS
Pincho baloo	Super menestra baloo	Asaditos mixtos baloo	Parrillada baloo	Hamburguesa baloo	Alitas BBQ
Pincho mixto baloo	Menestra con pollo	Pollo asado	Parrillada individual	Hamburguesa sencilla	Alitas baloo
Pincho baloo junior	Menestra con carne	Carne asada	Parrillada junior	Hamburguesa junior	
	Menestra con chulta	Chuelta asada			

Fuente: Investigación de campo - “Los Asaditos de Baloo”

Modelo canvas

El modelo es una herramienta creada por Alex Osterwalder y se divide en nueve módulos y cada uno de ellos son las piezas que necesita una empresa para conseguir ingresos. Podríamos resumir de una forma muy sencilla que el modelo de negocios de una empresa hace referencia a cómo va a conseguir generar ingresos, ver cuáles son las áreas más importantes y que una empresa debe tener en cuenta para conseguir ingresos.

Beneficios del modelo canvas para tu negocio

- La principal ventaja del método canvas es la sencillez con la que se puede trabajar a la hora de definir un modelo de negocio.
- Uno de los principales beneficios del método canvas es que podemos ver de una forma muy visual los elementos más importantes del modelo de negocio de una organización.
- La metodología canvas se basa en tratar de adaptar tu modelo de negocio a los cambios que se van produciendo en el entorno y en la propia empresa. Al ver los elementos más importantes de la organización de una forma integral, puede ser más sencillo determinar qué elementos están fallando en la consecución de los objetivos.
- Otra de las ventajas de adoptar la metodología canvas es que permite trabajar en equipo. El poder trabajar en equipo puede permitir conocer diferentes posiciones y opiniones.

Elementos del método canvas

- **Segmentos de Clientes:** estos resultan ser los más importantes dentro del modelo, saber y conocer perfectamente nuestros clientes, responde la pregunta ¿para Quién?
- **Propuesta de Valor:** aquí es muy importante descubrir cómo queremos generar VALOR para nuestros clientes, con propuestas novedosas e innovadoras. Responde la pregunta ¿el Qué?

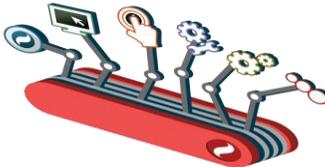
- **Canal:** Como entregar la propuesta de valor para nuestros clientes? Cómo hacemos llegar los productos a nuestros clientes?
- **Relación con los Clientes:** Qué tipo de relación esperan nuestros clientes, qué relación tenemos ahora?
- **Flujo de Ingresos:** cuál es valor que están dispuestos a pagar nuestros clientes por nuestros productos?
- **Recursos Claves:** qué recursos claves necesito para generar Valor en mis productos?
- **Actividades Claves:** qué actividades claves necesito desarrollar para generar valor en mis productos o servicio?
- **Alianzas:** este bloque es muy importante ya que debemos definir cuáles serán nuestros socios estratégicos en proveedores, clientes y accionistas entre otros.
- **Costos:** es muy importante saber que estructura de costos voy a implementar ya que en este punto sabremos qué utilidad podríamos tener de nuestro negocio.

Gráfico 19 Modelo canvas



Fuente: <https://bambucreativos.com/modelo-canvas-para-emprendedores/>

Tabla 22 Propuesta de valor

 <p>8.- SOCIOS CLAVES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Embutidos la candelaria • Coca cola • Danec 	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Social media</th> <th colspan="4">Proyecto: Mejora servicio check-in</th> </tr> <tr> <th>Partners</th> <th>Activaciones clave</th> <th>Recursos disponibles</th> <th>Manejajes push</th> <th>Canales primarios</th> <th>Tono de conversación</th> <th>Interlocutores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>Escucha activa Análisis de información</td> <td>1 experto en redes sociales 1 trabajador asignado por turno</td> <td>Twitter participación</td> <td>TripAdvisor TripAdvisor Twitter Facebook</td> <td></td> <td>Reservas</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Fomento comercialización</td> <td>Recursos humanos</td> <td>Mensajes push</td> <td>Canales secundarios</td> <td>Atención personalizada Servicio distinguido</td> <td>Parques sin ruido</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Segmentación</td> <td>2 expertos en medios sociales Full/turno Conocimiento de marketing y análisis de mercado</td> <td></td> <td>YouTube Blogs</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Costos:</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Objetivos</td> <td>Consejo de información para mejorar el proceso de check-in</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>7.- ACTIVIDADES CLAVES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios • Productos innovadores • Publicidad <p>6.- RECURSOS CLAVES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recursos físicos • Capital humano • Recursos financiero • Recursos tecnológicos 	Social media		Proyecto: Mejora servicio check-in				Partners	Activaciones clave	Recursos disponibles	Manejajes push	Canales primarios	Tono de conversación	Interlocutores		Escucha activa Análisis de información	1 experto en redes sociales 1 trabajador asignado por turno	Twitter participación	TripAdvisor TripAdvisor Twitter Facebook		Reservas		Fomento comercialización	Recursos humanos	Mensajes push	Canales secundarios	Atención personalizada Servicio distinguido	Parques sin ruido		Segmentación	2 expertos en medios sociales Full/turno Conocimiento de marketing y análisis de mercado		YouTube Blogs			Costos:				Objetivos	Consejo de información para mejorar el proceso de check-in		<p>1.- PROPUESTA DE VALOR “LOS ASADITOS DE BALOO”</p>  <p>Satisfacer las necesidades de los clientes por medio de nuestros productos con la finalidad de así distinguirmos ante los competidores</p>	<p>4.- RELACION CON LOS CLIENTES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Limpieza • Hospitalidad • Trato amable • Atención personalizada • Servicio distinguido • Mantenimiento <p>3.- CANALES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Redes sociales • Periódico de la ciudad • Volantes 	<p>2.- SEGMENTOS DE CLIENTE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dirigido a todo tipo de personas sin distinción de edad ni sexo 
Social media		Proyecto: Mejora servicio check-in																																											
Partners	Activaciones clave	Recursos disponibles	Manejajes push	Canales primarios	Tono de conversación	Interlocutores																																							
	Escucha activa Análisis de información	1 experto en redes sociales 1 trabajador asignado por turno	Twitter participación	TripAdvisor TripAdvisor Twitter Facebook		Reservas																																							
	Fomento comercialización	Recursos humanos	Mensajes push	Canales secundarios	Atención personalizada Servicio distinguido	Parques sin ruido																																							
	Segmentación	2 expertos en medios sociales Full/turno Conocimiento de marketing y análisis de mercado		YouTube Blogs																																									
Costos:				Objetivos	Consejo de información para mejorar el proceso de check-in																																								
<p>9.- ESTRUCTURA DE COSTO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Arriendo • Mano de obra • Servicios básicos • Publicidad • Inversión 		<p>5.- FUENTES DE INGRESO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Haciendo entregas a domicilio • Publicidad mediante volantes • Entregando cupones 																																											

Fuente: Investigación de campo

Segmentación de clientes

- En el desarrollo del capítulo uno se detalló mediante una encuesta a qué tipo de clientes va dirigida la propuesta de modelo de negocio.

Propuesta de valor

- Implementación del modelo canvas para el restaurante “Los Asaditos de Baloo”

Canales

Los canales de distribución se van a utilizar de forma permanente por medio de redes sociales, las mismas que serán gestionadas y administradas por parte de la administración del negocio, publicando oportunamente las ofertas especiales que se puedan generar en determinadas fechas aprovechando temporadas de feriados, fiestas locales, conmemoración de fechas especiales.

Relación con los clientes

La relación con clientes va a ser siempre cordial y respetuosa buscando siempre satisfacer sus necesidades.

Fuentes de ingresos

Se generara mayor ingreso de ventas utilizando estrategias como publicidad mediante redes sociales, se realizara entregas a domicilio, en ocasiones especiales se realizara entrega de cupones de descuentos.

Recursos claves

Humanos

Administración De Talento Humano

La función administrativa de integración de personas también llamada administración de recursos humanos , incluye actividades como reclutar, entrevistar, hacer pruebas, seleccionar, orientar, capacitar, desarrollar atender, evaluar, recompensar, disciplinar, promover, transferir y despedir a los empleados, las actividades de la integración de personal desempeñan un papel central en las actividades que sirven para poner en practica la estrategia y, por ende, los gerentes de recursos humanos están tomando una parte cada vez más activa en el proceso de la administración estratégica.

En recursos humanos se coordina las decisiones de personal de la empresa, de tal manera que la organización entera cumpla con los requisitos legales. Este departamento también ofrece la consistencia necesaria para administrar las reglas, los sueldos y salarios y las políticas de la compañía. (LUNA, L. Pablo, Enero, 2004.).

Cultura empresarial

En el restaurante “Los Asaditos de Baloo”, la cultura empresarial representa la forma de ser de la empresa, y la manera cómo van a actuar sus miembros ante problema, oportunidades y cambios y requerimientos que se puedan dar dentro del restaurante

La cultura empresarial consiste en llevar a cabo el desarrollo de las capacidades existentes entre los empleados con el único fin conseguir las metas propuestas dentro de la empresa. De esta forma, el núcleo de la cultura empresarial se centra en los valores de la organización, como la humildad, el respeto y la igualdad entre todos; aportando un sentido de dirección común a todas las personas que componen la empresa y unas directrices en las labores diarias.

Métodos de Selección del Personal.

En el restaurante “Los Asaditos de Baloo”, el reclutamiento de candidatos se hará a través de métodos de selección del personal, mediante la entrevista, buscando candidatos que estén en busca de un nuevo empleo, las ventajas que se conseguirán a través de este proceso son:

- Atraer gente con nuevas ideas y diferentes puntos de vista.
- Aprovechar la experiencia que ha tenido en otros restaurantes.
- Renovar la organización.

La selección de personal se hará a través de anuncios que serán colocados fuera de las instalaciones del restaurante, los candidatos se pondrán en contacto con la organización y dejarán su curriculum en las instalaciones del negocio.

Una vez analizado dicho curriculum el gerente concretará una cita para realizar la respectiva entrevista personal a cada uno de ellos, estas entrevistas se llevaron a cabo mediante una serie de preguntas de respuesta abierta.

A través de la entrevista, el gerente detectará si el perfil del candidato se adapta al puesto de trabajo, analizando sus comportamientos, estudiando su información, su experiencia laboral, eficiencia, eficacia, expectativas, logros, don de gentes, habilidades, aptitudes, actitudes...etc.

De todos los candidatos que optan al puesto, y basándose en los datos recogidos, el gerente de la empresa deberá decidir cuáles de ellos son los que finalmente alcanzarán el puesto y comunicárselo mediante vía telefónica, informándole de cuándo será requerido para iniciar su labor.

Motivación

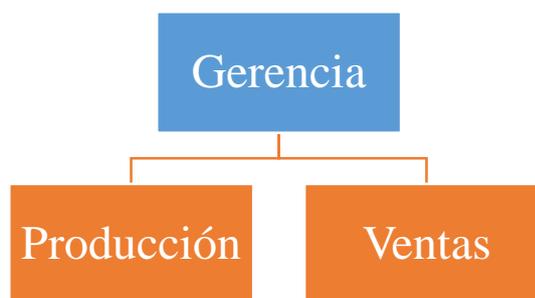
El gerente del restaurante “Los Asaditos de Baloo” debe proporcionar la total motivación a sus empleados, favoreciendo un buen ambiente de trabajo y pagando en el tiempo acordado a los trabajadores, otorgando bonos por su buen desempeño laboral, esa motivación se manifiesta de dos modos: Monetario o No monetario.

Cuando un trabajador hace bien su trabajo se le puede dar un incentivo como agradecimiento por el buen trabajo hecho, en esta empresa se premiará a los trabajadores concediéndoles un incentivo monetario, y no monetario nos referimos a días libres, permisos e incluso de la actitud positiva del jefe hacia los empleados cuando realicen un buen trabajo.

Reuniones semanales de forma grupal para tratar de los temas que presenten a lo largo de la semana, a modo de charlas motivacionales para que el trabajador se sienta parte de la organización, aportando ideas, iniciativas y considerando que no solo es alguien más en la empresa. Por ejemplo, en este negocio, para lograr el buen desempeño de sus trabajadores se los llevara a una piscina, se les entregara incentivos por mayor número de ventas.

Organigrama estructural

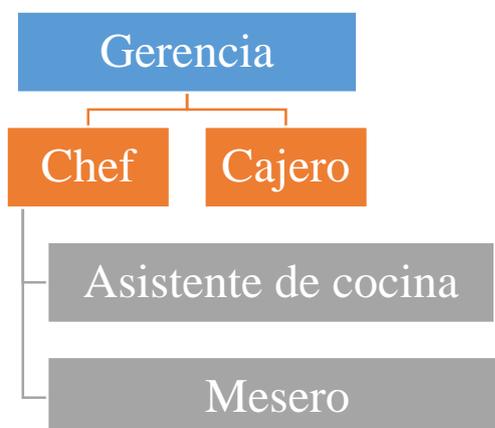
Gráfico 20 Organigrama estructural



Fuente: Investigación de campo

Organigrama funcional

Gráfico 21 Organigrama funcional



Fuente: Investigación de campo

Descripción de puestos y funciones

Tabla 23 Manual de funciones Gerente

 RESTAURANTE “LOS ASADITOS DE BALOO”	
MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
AREA	GERENCIA
CARGO	GERENTE PROPIETARIO
Descripción del puesto	<p>El gerente propietario del restaurante es encargado de lograr un crecimiento en el negocio a corto y a largo plazo, es encargado de supervisar al personal que labora en el establecimiento.</p> <p>Es responsable del área de ventas de producción y administrativa</p>
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • El gerente del negocio es encargado de dirigir todas las actividades que se realizan dentro del restaurante. • Encargado de seleccionar y contratar al personal. • Abastecer a todas las personas que laboran dentro del restaurante • Proporcional la indumentaria necesaria a los empleados para la realización de las actividades. • Cumplir las metas y objetivos propuestos. • Estar pendiente de que siempre exista la materia prima necesaria para evitar inconvenientes. • Atender los requerimientos que el personal del restaurante necesite.
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Ingeniería en administración de empresas o carreras afines • Manejo de computación, marketing, finanzas
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para trabajar en equipo • Responsabilidad • Puntualidad.

Fuente: Investigación directa

Tabla 24 Manual de funciones Jefe de Cocina

MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
AREA	COCINA
CARGO	JEFE DE COCINA
Descripción del puesto	Es el encargado de la preparación de los alimentos que posteriormente van a ser servidos a los clientes del restaurante.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Encargado de la organización de la cocina • Encargado de verificar la disponibilidad de materia prima. • Encargado de verificar y supervisar a las personas que trabajan con el dentro de esta área. • Verificar que las personas que trabajan con el sirvan los platos de una manera adecuada. • Tener un compromiso de trabajo • Dirigirse a sus asistentes con amabilidad y respeto. • Verificar que los pedidos salgan correctamente. • Despachar cada pedido en el menor tiempo posible. • Conocer el normas de higiene • Conocer la forma de conservar los alimentos
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Chef profesional • Manejo de sistemas de cocina • Excelente presentación personal • Conocer sobre higiene y salud integral • Tener experiencia en el área.
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para trabajar en equipo • Responsabilidad • Puntualidad.

Fuente: Investigación directa

Tabla 25 Manual de funciones Ayudante de Cocina

 RESTAURANTE “LOS ASADITOS DE BALOO”	
MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
AREA	COCINA
CARGO	AYUDANTE DE COCINA
Descripción del puesto	El ayudante de cocina ayudan en la preparación de los alimentos, mantener limpia la cocina y además tener limpios y ordenados cada uno de los utensilios
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener la cocina siempre limpia y los alimentos ubicados en su lugar. • Mantener limpia su área de trabajo • Colaborar con todo lo que a él se le encomiende • Realizar tareas como cortar, pelar y conservar los alimentos. • Distribuir los alimentos de acuerdo a los pedidos.
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos en cocina • Tener destreza manual • Excelente presentación personal • Tener experiencia en el área.
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para trabajar en equipo • Responsabilidad • Puntualidad.

Fuente: Investigación directa

Tabla 26 Manual de funciones Mesero

MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
AREA	COCINA
CARGO	MESERO
Descripción del puesto	El ayudante de cocina ayudan en la preparación de los alimentos, mantener limpia la cocina y además tener limpios y ordenados cada uno de los utensilios
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Ordenar las mesas y sillas • Mantener el área restaurante aseado. • Servir los pedidos en la mesa a los clientes • Levantar los platos una vez que los clientes terminen de servirse los alimentos. • Ser amable con cada uno de los clientes.
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Ser bachiller • Excelente relación con los clientes • Excelente presentación personal • Tener experiencia en el área.
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para trabajar en equipo • Responsabilidad • Puntualidad.

Fuente: Investigación directa

Físico

- El negocio cuenta con toda la infraestructura, la cual permite el correcto desarrollo de las actividades.

Intelectuales

- En este aspecto se consinera dos aspectos importantes los cuales son los conocimientos del chef y el del administrador para la toma de decisiones oportunas-

Económicos

Estructura de costos

Tabla 27 Estructura de costos

CONCEPTO	VALOR
LOCAL COMERCIAL -COMPRA	
MAQUINARIA Y EQUIPO	6.200,00
MUEBLES	2.000,00
EQUIPO INFORMÁTICO	1.000,00
CAPITAL DE TRABAJO	2.000,00
INSTALACIONES Y ACBADOS	1.000,00
DIFERIDOS	300,00
TOTAL	12.500,00

Fuente: Datos administrativos - "Los Asaditos de Baloo"

Inversión

El restaurante "los Asaditos de Baloo" tiene un préstamo con la entidad financiera CACMU, bajo las siguientes condiciones:

- Crédito: 1310,00
- Interés: 2,04% mensual
- Cuotas: 18 cuotas
- Dividendo anual: 102,27 mensual

Tabla de amortización

Tabla 28 Tabla de amortización

MENSUAL	CUOTA	DEUDA	CAPITAL	INTERES	DIVIDEND O FIJO
0	0	1.310,00			
13-ene	1	1.234,48	75,52	26,75	102,27
13-feb	2	1.157,41	77,07	25,20	102,27
13-mar	3	1.078,77	78,64	23,63	102,27
13-abr	4	998,53	80,24	22,02	102,27
13-may	5	916,64	81,88	20,39	102,27
13-jun	6	833,09	83,55	18,71	102,27
13-jul	7	747,83	85,26	17,01	102,27
13-ago	8	660,83	87,00	15,27	102,27
13-sep	9	572,05	88,78	13,49	102,27
13-oct	10	481,46	90,59	11,68	102,27
13-nov	11	389,02	92,44	9,83	102,27
13-dic	12	294,69	94,33	7,94	102,27
13-ene	13	198,44	96,25	6,02	102,27
13-feb	14	100,22	98,22	4,05	102,27
13-mar	15	0,00	100,22	2,05	102,27

Fuente: Datos administrativos - "Los Asaditos de Baloo"

Costos de comercialización:

Los costos de comercialización son los siguientes:

Tabla 29 Costos de comercialización

COSTOS	Mes 1
Materia Prima	3.712,00
Mano de Obra	435,20
CGF	200,00
Total	4.347,20

Fuente: Datos administrativos - “Los Asaditos de Baloo”

Los costos se incrementaran en el 0,09%, en base a la inflación de cada mes.

Los Gastos Administrativos son:

Tabla 30 Gastos administrativos

GASTOS	Mes 1
Personal	1.973,49
Arriendo	300,00
Total	2.273,49

Fuente: Datos administrativos - “Los Asaditos de Baloo”

Los gastos administrativos se incrementan en el 0,305% cada mensual, según los estudios técnicos realizados y los sueldos al 0,2% de acuerdo al crecimiento mensual de las remuneraciones.

Los Gastos de Ventas:

Tabla 31 Gastos de ventas

GASTOS	Mes 1
PUBLICIDAD Y PROPAGANDA	200,00
TOTAL	200,00

Fuente: Datos administrativos - “Los Asaditos de Baloo”

Proyección de ventas

La proyección de ventas en base al estudio del mercado es la siguiente:

Tabla 32 Proyección de ventas

VENTAS	Mes 1	Costo	Cantidad	Total
Menestras	5.920,00	4,00	1.480,00	5.920,00
Pinchos	4.320,00	4,00	1.080,00	4.320,00
Total	10.240,00		2.560,00	10.240,00

Fuente: Datos administrativos - “Los Asaditos de Baloo”

En función del crecimiento de la demanda y en el incremento del precio del producto, se estima un crecimiento del 1,2% cada año.

Estado de situación financiera

Tabla 33 Estado de situación financiera

**LOS ASADITOS DE BALOO
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
AL 1 DE ENERO DE 2018**

ACTIVOS		PASIVO	1.610,00
CORRIENTES:	2.000,00		300,00
BANCOS	2.000,00	Arriendo	300,00
FIJOS:	10.200,00	LARGO PLAZO	1.310,00
MAQUINARIA Y EQUIPO	6.200,00	PRÉSTAMO BANCARIO	1.310,00
MUEBLES	2.000,00	PATRIMONIO	10.890,00
EQUIPO INFORMÁTICO	1.000,00	Capital	10.890,00
INSTALACIONES Y ACABADOS	1.000,00		
OTROS	300,00		
DIFERIDOS	300,00		
TOTAL ACTIVOS:	12.500,00	TOTAL PASIV MAS PATRI	12.500,00

Fuente: Datos administrativos - “Los Asaditos de Baloo”

Costos de producción proyectados a cinco meses:

Tabla 34 Costos de producción proyectados

COSTOS	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5
MATERIA PRIMA	3.712,00	3.715,34	3.718,68	3.722,03	3.725,38
MANO DE OBRA	435,20	436,26	437,33	438,40	439,47
CGF	200,00	200,18	200,36	200,54	200,72
TOTAL	4.347,20	4.351,78	4.356,38	4.360,97	4.365,57

Fuente: Datos administrativos - "Los Asaditos de Baloo"

Podemos ver que tenemos un incremento tanto en: Materia prima y gastos generales de fabricación del 0,09% mensual y en Mano de obra del 0,24% mensual.

Gastos administrativos proyectados

Tabla 35 Gastos administrativos proyectados

GASTOS	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5
PERSONAL	1.973,49	1.978,31	1.983,15	1.988,00	1.992,86
Arriendo	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00
TOTAL	2.273,49	2.278,31	2.283,15	2.288,00	2.292,86

Fuente: Datos administrativos - "Los Asaditos de Baloo"

Podemos ver que hay un incremento del 0,24% mensual en gastos administrativos proyectados.

Gastos de ventas proyectados

Tabla 36 Gastos de ventas proyectados

GASTOS	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5
PUBLICIDAD Y PROPAGANDA	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00
TOTAL	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00

Fuente: Datos administrativos - “Los Asaditos de Baloo”

Ingreso por venta proyectados

Tabla 37 Ingresos por ventas proyectados

VENTAS	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5
Pinchos	4.320,00	4.371,84	4.424,30	4.477,39	4.531,12
Menestras	5.920,00	5.991,04	6.062,93	6.135,69	6.209,32
		-	-	-	-
TOTAL	10.240,00	10.362,88	10.487,23	10.613,08	10.740,44

Fuente: Datos administrativos - “Los Asaditos de Baloo”

Podemos ver que mes a mes hay un incremento en ventas del 1%.

Datos para la Depreciación

Tabla 38 Depreciación

CONCEPTO	VALOR	VIDA ÚTIL	VALOR RES	Salvamento
LOCAL COMERCIAL -COMPRA	-	20	10%	-
MAQUINARIA Y EQUIPO	6.200,00	10	10%	620,00
MUEBLES	2.000,00	10	10%	200,00
EQUIPO INFORMÁTICO	1.000,00	3	10%	100,00
INSTALACIONES Y ACABADOS	1.000,00	10	10%	100,00
TOTAL	10.200,00			1.020,00

Fuente: Datos administrativos - “Los Asaditos de Baloo”

Tabla 39 Depreciación para cinco meses

CONCEPTO	VALOR	Mes 1	mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5
LOCAL COMERCIAL -COMPRA	-	-	-	-	-	-
MAQUINARIA Y EQUIPO	6.200,00	46,50	46,50	46,50	46,50	46,50
MUEBLES	2.000,00	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00
EQUIPO INFORMÁTICO	1.000,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00
INSTALACIONES Y ACABADOS	1.000,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00
TOTAL	10.200,00	111,50	111,50	111,50	111,50	111,50

Fuente: Datos administrativos - “Los Asaditos de Baloo”

Estado de resultados proyectado

Tabla 40 Estado de resultados proyectado

CONCEPTO	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5
VENTAS	10.240,00	10.362,88	10.487,23	10.613,08	10.740,44
(-) COSTO DE PRODUCCIÓN	4.347,20	4.351,78	4.356,38	4.360,97	4.365,57
MATERIA PRIMA	3.712,00	3.715,34	3.718,68	3.722,03	3.725,38
MANO DE OBRA	435,20	436,26	437,33	438,40	439,47
CGF	200,00	200,18	200,36	200,54	200,72
(=) UTILIDAD BRUTA	5.892,80	6.011,10	6.130,86	6.252,11	6.374,87
(-) GASTOS ADMINISTRATIVOS(OPERATIVOS-DEP-AMORTIZACIÓN)	2.444,99	2.449,81	2.454,65	2.459,50	2.464,36
(-) GASTOS DE VENTA	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00
(-) GASTOS FINANCIEROS	26,75	25,20	23,63	22,02	20,39
(=) UTILIDAD ANTES 15% PT-IRTA	3.221,06	3.336,08	3.452,58	3.570,59	3.690,12
15% PARTICIPACIÓN TRABAJADORES	483,16	500,41	517,89	535,59	553,52
(=) UTILIDAD ANTES IRTA	2.737,90	2.835,67	2.934,69	3.035,00	3.136,60

Fuente: Datos administrativos - “Los Asaditos de Baloo”

Tabla 41 Flujo de caja proyectado

"LOS ASADITOS DE BALOO"						
FLUJO DE CAJA PROYECTADO						
CONCEPTO		Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5
ENTRADAS DE EFECTIVO	0,00	10411,50	10534,38	10658,73	10784,58	12996,94
VENTAS		10240,00	10362,88	10487,23	10613,08	10740,44
VALOR DE SALVAMENTO						85,00
RECUPERACIÓN CAPITAL DE TRABAJO						2000,00
DEPRECIACIÓN		111,50	111,50	111,50	111,50	111,50
AMORTIZACIÓN		60,00	60,00	60,00	60,00	60,00
SALIDAS DE EFECTIVO	12500,00	7577,62	7604,28	7631,18	7658,33	7685,72
INVERSIÓN	12500,00					
(-) COSTO DE PRODUCCIÓN		4347,20	4351,78	4356,38	4360,97	4365,57
(-) GASTOS ADMINISTRATIVOS(OPERATIVOS-DEP-AMORTIZACIÓN)		2444,99	2449,81	2454,65	2459,50	2464,36
(-) GASTOS DE VENTA		200,00	200,00	200,00	200,00	200,00
(-) GASTOS FINANCIEROS		26,75	25,20	23,63	22,02	20,39
15% PARTICIPACIÓN TRABAJADORES		483,16	500,41	517,89	535,59	553,52
22% IMPUESTO RTA- TABLA PERSONA NATURAL		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
AMORTIZACIÓN DEUDA		75,52	77,07	78,64	80,24	81,88
FLUJO NETO DE EFECTIVO	-12500,00	2833,88	2930,10	3027,55	3126,25	5311,22

Fuente: Datos administrativos - "Los Asaditos de Baloo"

Análisis de indicadores financieros

Los indicadores financieros permiten analizar los resultados de las operaciones financieras dentro de una empresa, esto hace que sus directivos tomen las mejores decisiones. Los indicadores financieros también nos permitirán además identificar los problemas existentes y tomar las medidas estrictamente necesarias para lograr así obtener mayor beneficios económicos.

Tabla 42 Indicadores financieros

	\$		
VAN:	4.095,27		
TIR	10,58%	2,72%	
	\$	\$	
B/C	53.471,01	48.815,92	1,10
			3 m, 6
ARI	17.229	3,63	d

Fuente: Datos administrativos - “Los Asaditos de Baloo”

Actividades claves

Los procesos sirven como medios de comunicación dentro del negocio ya que ayudan a registrar y transmitir la información entre el personal del negocio, facilitando el trabajo con orientaciones claras y precisas sobre las actividades que va a realizar dentro del restaurante. Dentro de los procesos claves tenemos el de producción y el de trabajo en salón. El restaurante ofrece una amplia variedad de productos para el gusto de todos los clientes, a continuación se presenta una lista de productos que ofrece la empresa:

Control de la materia prima

En el restaurante “Los Asaditos de Baloo”, los sistemas de control que se practicarán para que los productos ofrecidos dentro del mismo cumplan con las políticas de calidad, serán los siguientes:

- Los alimentos deberán de ser preparados con ingredientes frescos, razón por la cual el encargado de compras deberá de llevar un estricto control de inventarios lo que garantizara la conservación de las materias primas.
- Todos los alimentos servidos deberán ser preparados bajo las recetas propias del restaurante, las cuales deberán permanecer en custodia de los cocine
- Los alimentos y las porciones servidas deben ser pesadas para así evitar

desperdicios y ofrecer a los clientes porciones apropiados de acuerdo al valor del plato,

- Cuando el cliente presente algún reclamo se comprobará la falla y se procederá a mejorar.
- Algunos alimentos se tendrán pre cocidos con el fin d evitar la demora al momento de servir los platos luego de haber realizado el pedido.
- Se realizará cierres de inventario a diario, para conocer al final del que cantidad de materia prima se necesita para el siguiente día, con el objetivo de que no haga falta nada
- Se realizaran encuestas mensuales de satisfacción de clientes para comprobar las opiniones respecto a sabores y precios, todos estos resultados serán tomados en cuenta para generar valor en los productos y servicios ofrecidos por el restaurante.

Área de producción de alimentos

Una de las expectativas que posee el cliente es probar deliciosos platillos al momento de visitar el restaurante, por lo que se ha conformado un equipo profesional en el área de cocina creando pasos que faciliten las operaciones para así cumplir con sus expectativas.

Imagen 4 Cocina del restaurante “Los Asaditos de Baloo”



Fuente: Investigación de campo -“ Los Asaditos de Baloo”

Etapas del proceso productivo del restaurante “Los Asaditos de Baloo”

Preparación de la parrilla:

- Tener siempre limpia antes y luego de coser la carne.
- Encender el carbón se tiene que, poner carbones grandes en la parte inferior de la parrilla colocar pedazos de papel juntamente con el carbón, derramar un poco de aceite sobre los pedazos de papel y el carbón y prender un fósforo y con cuidado ponerlo en contacto con el papel para que ardan los carbones.
- Esperar de 10 a 15 minutos que los carbones que los carbones estén totalmente ardientes en calor y que la parrilla este totalmente caliente.
- Pasar con la cebolla con aceite por la parrilla para que no se pegue la carne.
- Colocar sea carnes o pinchos sobre la parrilla para la cocción del mismo.

Imagen 5 Parrilla restaurante “Los Asaditos de Baloo”



Fuente: Investigación de campo -“Los Asaditos de Baloo”

Preparación del pincho:

- Usar pinchos de madera, remojarlos al menos 30 minutos en agua antes de cocinar, así retendrán la humedad durante la cocción y se evitará que se prendan fuego o se quemen.
- Cortar trozos de carne de res a la medida establecida, añadir aliño y dejar reposar media hora por lo menos.

- Cortar los tres tipos de embutidos.
- Colocarlos en el pincho con cuidado para que no se caigan y se desperdicien, dejar un pequeño espacio entre los ingredientes para que se cocinen totalmente.
- Asar por un lapso de 8 a 15 minutos.
- Dar vuelta constantemente para evitar que se quemen.
- Sacar cuidadosamente de la parrilla utilizando las pinzas.

Imagen 6 Productos para elaboración de Pinchos



Fuente: Investigación de campo – “Los Asaditos de Baloo”

Preparación en bandeja:

- Colocarse guantes
- Retirar cuidadosamente el pincho de la parrilla.
- Colocarlos en el plato, añadiendo la respectiva ensalada, aderezos, papas de forma que deguste la mirada del cliente
- Por último llevarlo al cliente con los utensilios y demás salsas para que degustan a los clientes.

Imagen 7 Pincho que ofrece el restaurante “Los Asaditos de Baloo”



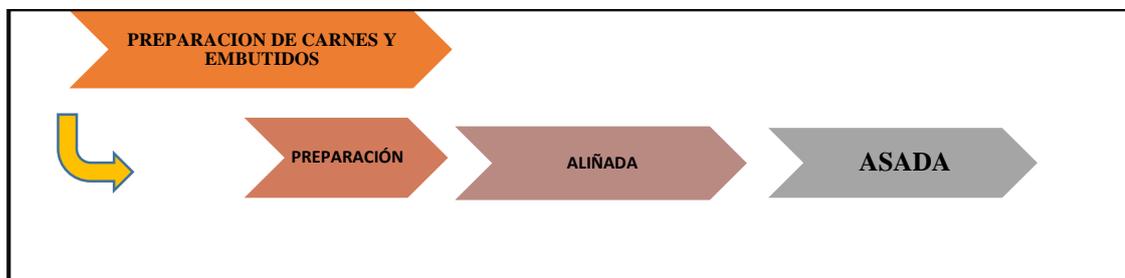
Fuente: Investigación de campo – “Los Asaditos de Baloo”

Preparación de la menestra de fréjol

- Remojar el frejol durante una hora
- Picar finamente el ajo, culantro y la cebolla.
- En una olla hacer un refrito con aceite, cebolla y ajo.
- Remover el refrito constantemente para evita que se queme.
- Picar verde en cuadritos y agregar al refrito.
- Colocar el frejol y cubrir con agua hasta que se cubran los ingredientes.
- Agregar sal, comino y culantro al gusto
- Cocinar a fuego medio hasta que el fréjol este suave
- En caso de ser necesario agregar más agua.
- Probar la sal y está lista para servir.

Preparación de carnes y embutidos

Gráfico 22 Proceso preparación carnes y embutidos



Fuente: Investigación Directa

Preparación de papas

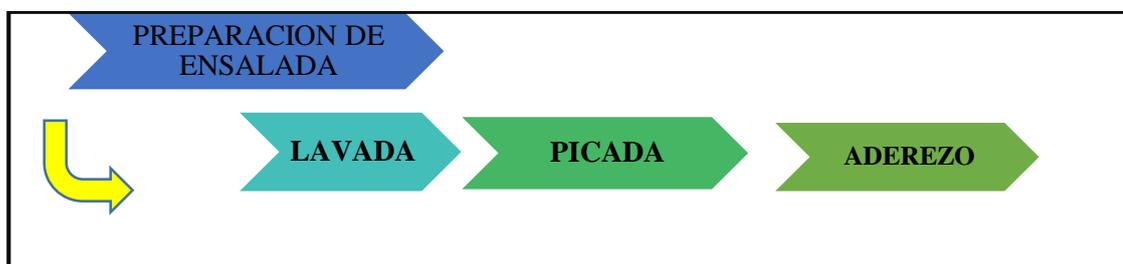
Gráfico: 23 Proceso preparación de papas



Fuente: Investigación Directa

Preparación de la ensalada

Gráfico 24 Proceso preparación de ensalada



Fuente: Investigación Directa

Procedimiento: Limpieza del salón

La limpieza sin lugar a duda en todos los ámbitos del restaurante es de mucha importancia, en donde en todo momento se está haciendo procesos de limpieza y desinfección de toda el área del restaurante, equipamiento y suministros de cocina.

- Limpiar y desinfectar cada una de las mesas
- Levantar las sillas y colocar sobre la mesa.
- Barrer todo el salón.
- Desinfectar el piso
- Realizar limpieza del piso.
- Limpiar y desinfectar los inodoros.

Procedimiento: Lavado de platos manualmente

El restaurante “Los Asaditos de Baloo”, realiza el proceso manual en lo que se refiere al lavado de platos, separando los residuos de forma óptima, además el uso de material que fortalezca la eliminación de bacteria es de vital importancia en esta actividad.

- Colocar los platos uno sobre otro según su tamaño y forma
- Lavar con jabón y quita grasa en agua tibia y en algunos casos se usa agua con mayores grados de temperatura.
- Para quitar los restos de detergente se hace uso de abundante agua.

- Colocar la vajilla en un recipiente con agua hirviendo por más de 2 minutos.
- Secar con toallas de papel absorbente
- Proceder a guardar en las estanterías.

Procesos de apoyo

El restaurante “Los Asaditos de Baloo”, dentro de los procesos de apoyo tenemos servicio al cliente, compras.

Procesos de Ingreso y recepción de clientes

Este proceso está establecido dentro del salón de servicios y atención al cliente que posee el restaurante, para esto se asignara un responsable (mesero), el cual tendrá las siguientes obligaciones.

Entrada:

- Recibir y dar una cordial bienvenida a los clientes
- Dar a conocer la oferta gastronómica que disponnos
- Tomar las decisiones alimenticias de los clientes.

Salida:

- El mesero verifica y comunica la disponibilidad de las elecciones de los clientes.
- Estar atento a las necesidades de los clientes todo el tiempo
 - Hacer conocer los valores económicos que hay que cancelar

Recursos:

- Humanos
- Infraestructura

Sistema de Control:

Para conocer cual el grado de satisfacción de los clientes en referencia al servicio prestado, se le solicitara al cliente nos ayude contestando una pequeña tarjeta que contiene una sola pregunta, que tiene como objetivo saber cómo fue la experiencia del servicio brindado en el restaurante.

Gráfico 25 Satisfacción de clientes

	RESTAURANTE "LOS ASADITOS DE BALOO"	
	SATISFACCIÓN DEL CLIENTES	
	Fecha	
<p>¿Cómo calificaría usted la experiencia en nuestro restaurante?</p> <p><input type="checkbox"/> Muy Satisfecho</p> <p><input type="checkbox"/> Satisfecho</p> <p><input type="checkbox"/> Poco Satisfecho</p> <p><input type="checkbox"/> Insatisfecho</p> <p style="text-align: center;"><i>GRACIAS POR SU COLABORACIÓN</i></p>		

Fuente: Investigación directa

Pago de servicio – Promedio

Para proceder al pago del servicio es esencialmente la verificación exacta de lo que se ha consumido para proceder a la cancelación del servicio.

Entrada

- Verificar la forma de pago: efectivo, tarjeta de débito o de crédito.
- Se procede a realizar el cobro según la forma de pago especificada.
- Revisión del consumo del servicio.
- Preguntar los datos para proceder hacer la factura
- Si la forma de pago es con tarjeta de débito o crédito solicitar el documento que respalda la autenticación de la información. (cedula de identidad y tarjeta respectiva)
- Confirmación de datos entregados.

- Solicitar autorización de apertura de cupo
- Si el pago es en efectivo solicitar el dinero según el consumo.

Salida

- Imprimir el comprobante de pago.
- Validar el comprobante de pago con las respectivas firmas.
- Original se entrega al cliente y la copia se queda en la empresa.
- Despedir al cliente de forma cordial y amable.

Recursos

- Humanos
- Tecnológicos

Sistema de control

- Una copia de la factura con los datos del cliente, la que se genera de forma duplicada y la original es entregada al cliente.
- Si el pago es con tarjeta de crédito o de débito se entrega el comprobante original al cliente.

Procedimiento: Compra suministros

El procedimiento compra de suministros también es de vital importancia puesto que depende de una buena adquisición en las compras, para brindar un mejor servicio y asegurar la continuidad de la empresa. El procedimiento pertenece al área de Gerencia y el responsable es el Gerente de la empresa. Las actividades son:

Entrada

- Recepción de los requerimientos necesarios para el desarrollo de las actividades
- Revisar y autorizar el requerimiento solicitado.
- Remitir el pedido al proveedor a fin de que otorgue una proforma de la misma.
- Revisar la proforma y autorizar el pedido.
- Receptar los productos requeridos.
- Ingresar a bodega con la recepción respectiva.

Salida

- Realizar el pedido al proveedor.
- Aceptar el pago de acuerdo con las condiciones establecidas por el proveedor.
- Revisar la factura, contar y revisar los mismos se encuentre acorde con el pedido realizado.
- Remite informe de que la factura ha sido recibida favorablemente, para que se proceda el pago.

Recursos

- Humanos
- Tecnológicos

Sistema de control

- Para establecer un control de productos que se adquieren en el restaurante se trabajara con órdenes de requisición, que serán duplicadas una, será entregada a los proveedores y otra quedará en el archivo del restaurante, misma que servirá para cotejar lo que es entregado por los proveedores según las facturas respectivas. Utilizando el siguiente formato.

Gráfico 26 Ficha de requisición

		RESTAURANTE "LOS ASADITOS DE BALOO"		
		FICHA DE REQUISICIÓN		
ORDEN DE COMPRA N°				
PROVEEDOR:				
FECHA DE PEDIDO:		FECHA DE PAGO:		
N°	Producto	Cantidad	P.Unitrio	P.Total
COSTO TOTAL				
Elaborado por:		Revisado por:		Recibido por:

Fuente: Investigación directa

Soportes- Comerciales

A continuación se presentan soportes comerciales que utiliza la empresa para su funcionamiento.

Socios clave

Los proveedores constituyen una fuerza de vital importancia en el análisis de estas personas o empresas debido al comportamiento, funcionamiento y desenvolvimiento de “Los Asaditos de Baloo”, puesto que en los negocios que se dedican a la venta de alimentos y bebidas es primordial tener una buena relación cordial con aquellos que proveen los diferentes insumos y materia prima para la elaboración de los diferentes platos.

Por lo que se crea una cultura organizacional de confianza y compromiso con los principales proveedores de la empresa a fin de disminuir los costos con la modalidad de justo a tiempo, buscando así conseguir créditos con los proveedores y adquirir materia prima a precios convenientes.

El propietario de “Los Asaditos de Baloo”, espera de sus proveedores lo siguiente:

- Entregas puntuales
- Precios cómodos
- Calidad y cantidad en la materia prima
- Disponibilidad del producto
- Cumplimiento de las obligaciones establecidas

Factores críticos de éxito

Recursos clave para la implementación del modelo

Entre los recursos claves se encuentran por una parte los Recursos Físicos, que en este caso vienen dados por el local, su infraestructura/ambientación y localización. Dada nuestra propuesta de valor que resalta la experiencia, aquellos elementos que contribuyen a dar una ambientación atractiva (diseño, decoración y ambientación). Por otra parte, disponer de espacios e instalaciones adecuadas, así como buenos accesos y disponibilidad de estacionamientos (propios y/o terceros), son factores que contribuyen a la percepción de comodidad, la cual tiene una alta valoración en negocios de esta naturaleza. La idea central es lograr que los clientes perciban la sensación de estar almorzando al interior de su propio hogar.

Otro recurso clave lo aporta el Capital Humano, un personal de atención al público atento, servicial e informado, y un personal de preparación de alimentos comprometido con la calidad e inocuidad de los alimentos contribuirá a la satisfacción de los clientes y la recomendación que estos puedan hacer del local. El capital humano encargado de la administración del local también es clave, puesto que deben ser capaces de interpretar los requerimientos de los clientes y tener la capacidad de reinventar el negocio si se requiere mantener su atractivo y/o lograr su crecimiento.

Los Recursos Financieros también juegan un papel importante puesto que la inversión necesaria para la puesta en marcha del local, su remodelación y capital de trabajo son importantes.

Los Recursos Tecnológicos también juegan un papel preponderante, ya que otorgan promoción, retroalimentación de los requerimientos de los clientes, así como también contribuyen a mejorar la atención).

Desde una perspectiva causa y efecto, los recursos anteriormente descritos, integrados con el resto de los elementos asociado a este modelo, configuran la experiencia que

transmitiremos a los clientes del negocio, la experiencia de cliente busca ir más allá de satisfacer sus necesidades básicas de esparcimiento y relacionamiento social, debe transformarse en el pilar central que permita sustentar una relación de largo plazo, asegurando con ello una incondicionalidad que convierta a los clientes en los verdaderos promotores de este modelo de negocio hacia nuestro mercado objetivo.

Estrategias Comerciales

Objetivos Estratégicos:

Incrementar el nivel de ventas en un 25% mediante la conquista de nuevos nichos de mercado en el plazo de un año optimizando los recursos que el restaurante dispone.

Estrategias:

- Realizar servicios a domicilio.
- Buscar nuevos mercados de las ciudades cercanas como Atuntaqui, Ibarra, Otavalo y Cotacachi.
- Promociones en fechas especiales como día de la madre, del padre, 14 de febrero entre otras
- Convenios con instituciones locales
- Se utilizarán cuentas de redes sociales con publicaciones de audio, video e imagen; para lograr que los clientes interactúen con nuestros productos, incrementando el nivel de recordación en los usuarios de las redes sociales.

Tabla 44 Objetivos incrementar ventas

Nombre del indicador	Descripción del indicador	Fuente de información	frecuencia	Umbral			Forma de cálculo	Unidad de medida	Responsable de la medición	Responsable de la revisión
				Mínimo	Medio	Máximo				
Nivel de ventas	Este indicador muestra el porcentaje de incremento en ventas	Registro de ventas	Mensual	10%	25%	35%	= # pedidos en línea/Total de Pedidos = # de afluencia / Capacidad instalada	porcentaje	Jefe del departamento de Produccion	Jefe del departamento Financiero

Fuente: Investigación de campo - “Los Asaditos de Baloo”

Objetivo Estratégico

- Aumentar el número de clientes en un 5%, en el lapso de tres meses

Estrategias

- Generar una cuenta online dedicada a ofrecer servicios a domicilio en las ciudades de Ibarra y Atuntaqui.
- Volantes repartidos en la Av. Suche, Parque Central, semáforos de la panamericana norte autopista los lagos sector ingreso principal a San Antonio de Ibarra, los fines de semana.
- Crear una página web de todos los productos del local.
- Sorteos online de órdenes de compra a las personas que utilicen nuestro servicio a domicilio.

Tabla 45 Objetivos aumentar clientes

Nombre del indicador	Descripción del indicador	Fuente de información	frecuencia	Umbral			Forma de cálculo	Unidad de medida	Responsable de la medición	Responsable de la revisión
				Mínimo	Medio	Máximo				
Nivel de nuevos clientes	Este indicador muestra el porcentaje de incremento de nuevos clientes online	Registro de pedidos online	trimestral	3%	5%	8%	= # pedidos en online/Total de Pedidos	porcentaje	Jefe del Departamento Administrativo	Gerente

Fuente: Investigación de campo - “Los Asaditos de Baloo”

Objetivo Estratégico

- Evitar el desabastecimiento de la materia prima en los procesos de producción.

Estrategias:

- Elaborar un manual de procesos de producción.
- Garantizar el abastecimiento de materia prima en un periodo de 1 meses.
- Gestionar políticas de abastecimiento con los diferentes proveedores.

- Establecer un registro de los costos de los productos básicos para poder determinar sus fluctuaciones, el seguimiento de estas variaciones ayuda a planificar y comprender las tendencias de precios de la materia prima, en determinados periodos de tiempo.

Tabla 46 Objetivo evitar desavastecimiento de materia prima

Nombre del indicador	Descripción del indicador	Fuente de información	frecuencia	Umbral			Forma de cálculo	Unidad de medida	Responsable de la medición	Responsable de la revisión
				Mínimo	Medio	Máximo				
Nivel de cumplimiento de actividades	Este indicador determina el porcentaje de cumplimiento tanto del plan de control interno de calidad como del manual de procesos	Registro de Actividades	Semestral	14%	19%	23%	= (# de actividades ejecutadas/actividades planeadas)x100	porcentaje	Jefe del Departamento administrativo	Gerente

Fuente: Investigación de campo - “Los Asaditos de Baloo”

Objetivo Estratégico

- Seleccionar y mantener al 100% a los empleados competentes y motivados, en un plazo de 6 meses.

Estrategias:

- Dar incentivos o reconocimientos a empleados que realizan de forma correcta sus funciones asignadas.
- Brindar capacitaciones acerca del manejo de alimentos y bebidas,
- Cada empleado debe tener conocimientos de los artículos que aparecen en el menú.

Tabla 47 Objetivos estrategicos

Nombre del indicador	Descripción del indicador	Fuente de información	frecuencia	Umbral			Forma de cálculo	Unidad de medida	Responsable de la medición	Responsable de la revisión
				Mínimo	Medio	Máximo				
Porcentaje del personal capacitado	Este indicador determina la cantidad de personal por capacitarse con respecto al total del personal capacitado.	Registro de capacitaciones	Anual	13%	17%	22%	((Total personal por capacitar/ total personal)x100	porcentaje	Jefe del Departamento Administrativo	Gerente

Fuente: Investigación de campo - “Los Asaditos de Baloo”

Objetivo Estratégico

- Fortalecer el posicionamiento de la empresa en un 20% como restaurante especializado en carnes al carbón en un periodo de tiempo de 6 meses, en las ciudades de Atuntaqui, Ibarra y Cotacachi.

Estrategias

- Mantener la calidad de los servicios.
- Brindar un buen trato a los visitantes.
- Fortalecer la imagen organizacional

Tabla 48 Objetivos posicionamiento de la empresa

Nombre del indicador	Descripción del indicador	Fuente de información	frecuencia	Umbral			Forma de cálculo	Unidad de medida	Responsable de la medición	Responsable de la revisión
				Mínimo	Medio	Máximo				
Nivel de atención	Este indicador muestra el porcentaje de atención al cliente.	Registro de requerimientos o sugerencias	Anual	12%	15%	19%	$(\text{Requerimientos atendidos adecuadamente} / \text{total requerimientos}) \times 100$	porcentaje	Jefe del Departamento Administrativo	Gerente

Fuente: Investigación de campo - “Los Asaditos de Baloo”

CAPÍTULO IV

IMPACTOS

En el restaurante “Los Asaditos de Baloo” para la medición del éxito del modelo de negocio, los resultados que se pueden obtener en función de determinados aspectos como son: económico, educativo, administrativo, social y ambiental.

Tabla 49 Niveles de impacto

ESCALA DE IMPACTO	NIVELES DE IMPACTO
-3	Impacto Alto Negativo
-2	Impacto Medio Negativo
-1	Impacto Bajo Negativo
0	No Existe Impacto
1	Impacto Bajo Positivo
2	Impacto Medio Positivo
3	Impacto Alto Positivo

Fuente: Investigación de campo - “Los Asaditos de Baloo”

Impacto Administrativo

El modelo de negocio desde el punto de visto de impacto administrativo busca alcanzar eficiente y eficazmente todos los objetivos propuestos dentro del restaurante para lograr un mejor desenvolvimiento dentro del restaurante.

Tabla 50 Impacto administrativo

NIVEL DE IMPACTO	NEGATIVO			0	POSITIVO			TOTAL
	-3	-2	-1		1	2	3	
Registro de proveedores						x		2
Cumplimiento de las Funciones del Personal						x		2
Ambiente Laboral Amigable							x	3
TOTAL						7		7
Nivel de impacto = $\frac{\sum}{\text{Número/Indicador}} = \frac{7}{3} = 2,33$								

Fuente: Investigación de campo - “Los Asaditos de Baloo”

Análisis

La implementación del restaurante “Los Asaditos de Baloo” generan un impacto medio positivo en relación a la gestión administrativa, en donde se han considera indicadores que hacen relación directa en la administración interna (asignación de funciones y clima laboral) y externa (proveedores); considerando que este impacto es prioritario para el buen funcionamiento del restaurante.

Impacto Educativo

El desarrollo del plan de negocios para “los Asaditos de Balo” promueve de forma constante y oportuna la capacitación y el perfeccionamiento de habilidades factores que inciden en el trabajo efectivo y eficaz encaminado siempre a la satisfacción del cliente.

Tabla 51 Impacto educativo

NIVEL DE IMPACTO	NEGATIVO			0	POSITIVO			TOTAL
	-3	-2	-1		1	2	3	
Perfeccionar habilidades laborales						x		2
Capacitaciones permanentes							x	3
TOTAL						2	3	5
<p>Nivel de impacto = $\frac{\sum}{\text{Número/Indicador}} = \frac{5}{3} = 1,67$</p>								

Fuente: Investigación de campo - "Los Asaditos de Baloo"

El indicador del impacto educativo establece un puntaje de 1,67, en tal virtud se obtiene un impacto positivo bajo. El perfeccionar habilidades laborales genera un impacto positivo ya que se estaría optimizando recursos y mejorando el rendimiento de los trabajadores, lo que de forma indirecta genera un ambiente de satisfacción tanto para personal administrativo como para clientes.

La capacitación dentro de cualquier instancia laboral dentro de las empresas es de vital importancia ya que con un personal capacitado se genera un valor agregado que brinda oportunidades de crecimiento para la empresa, es por esta razón que el restaurante "los Asaditos de Baloo" contempla una planificación y destina un presupuesto para las planificaciones de capacitación.

Impacto social

El fortalecimiento de "Los Asaditos de Balo" genera beneficios al entorno social mediante la creación de fuentes de trabajo, entre otros.

Tabla 52 Impacto social

NIVEL DE IMPACTO INDICADOR	NEGATIVO			0	POSITIVO			TOTAL
	-3	-2	-1		1	2	3	
Nuevas fuentes de trabajo						x		2
Clientes satisfechos							x	3
Expansión de mercado							x	3
TOTAL						2	6	8
Nivel de impacto = $\frac{\sum}{\text{Número/Indicador}} = \frac{8}{3} = 2,66$								

Fuente: Investigación de campo - “Los Asaditos de Baloo”

El impacto social tiene un puntaje de 2,66 que corresponde a un impacto medio positivo.

Análisis

Al tener un plan de negocios para fortalecer el restaurante “Los Asaditos de Baloo”, se logrará una administración más eficiente y con miras a un crecimiento aumentar las plazas de trabajo que este negocio brinda a la colectividad del sector.

El plan de negocios también considera al cliente como el factor principal de crecimiento es por esta razón que cada uno de nuestros trabajadores tendrá funciones claras que ayuden a superar expectativas de nuestros clientes en relación a nuestro negocio.

Impacto Económico

El modelo de negocio está planteado para fortalecer y optimizar recursos de la empresa sin que esto signifique que se vaya a disminuir la calidad de los productos que ofrecemos.

Tabla 53 Impacto económico

NIVEL DE IMPACTO	NEGATIVO			0	POSITIVO			TOTAL
	INDICADOR	-3	-2		-1	1	2	
Desarrollo de técnicas para protección de recursos							x	3
Permite optimización de recursos							x	3
Mejora el rendimiento del personal (Eficacia - Eficiencia)							x	3
TOTAL							9	9
Nivel de impacto = $\frac{\sum}{\text{Número/Indicador}} = \frac{9}{3} = 3$								

Fuente: Investigación de campo - “Los Asaditos de Baloo”

El impacto económico que se ha obtenido es de 3 el cual nos indica que el actuar de nuestra empresa en relación a este indicador es impacto alto positivo.

La implementación del plan de negocios maneja estructuras organizadas y sistemáticas para todas las áreas de la empresa por ende, se optimizara recursos tiempo esto en función de un análisis costo beneficio.

Es importante considerar que el plan de negocios establece dos términos que están inmiscuidos en todo el que hacer de nuestra empresa como es la eficiencia y la eficacia, eficiencia para optimizar recursos y eficacia para el cumplimiento de objetivos, todo esto cumpliendo con lo estipulado en el plan de negocios y con las normativas legales vigente.

Impacto Ambiental

Tabla 54 Impacto ambiental

NIVEL DE IMPACTO	NEGATIVO			0	POSITIVO			TOTAL
	INDICADOR	-3	-2		-1	1	2	
Al agua			X					0
Desechos sólidos			X					-1
TOTAL			-2	0				-1
Nivel de impacto = $\frac{\sum}{\text{Número/Indicador}} = \frac{-2}{3} = -0,66$								

Fuente: Investigación de campo - “Los Asaditos de Baloo”

El indicador de impacto ambiental nos da un resultado de -0,66 que corresponde a un impacto bajo negativo.

Análisis

No existe contaminación del agua lo que nosotros presentamos como empresa el consumo excesivo de este recurso ya que por el giro del negocio el agua es principal recurso natural que nosotros consumimos. También es importante indicar que se maneja una clasificación de los desechos sólidos que se producen para que estos al momento de su recolección sean ubicados de forma directa según la clasificación previa que realizamos.

Resumen de impactos

Tabla 55 Resumen de impactos

NIVEL DE IMPACTO	NEGATIVO			0	POSITIVO			TOTAL
	-3	-2	-1		1	2	3	
ADMINISTRATIVO						X		2
ECONÓMICO					x			1
EDUCATIVO						X		2
SOCIAL							x	3
AMBIENTAL			x					-1
TOTAL			-1		1	4	3	7
Nivel de impacto = $\frac{\sum}{\text{Número/Indicador}} = \frac{7}{5} = 1,4$								

Fuente: Investigación de campo - "Los Asaditos de Baloo"

El impacto general de la implementación del modelo de negocio para fortalecer el restaurante "los Asaditos de Baloo" tiene un impacto bajo positivo.

Análisis

Podemos concluir diciendo que según los resultados en los impactos que el modelo de negocio en el ámbito social tiene un impacto positivo alto, mientras que en el impacto ambiental tenemos un impacto general de carácter bajo negativo, por lo que es importante que se dé cumplimiento según la planificación establecida al plan de negocios que sea generado

para el fortalecimiento del restaurante “Los Asaditos de Baloo” ubicado en la parroquia de San Antonio de Ibarra”.

CONCLUSIONES

- Gracias a la colaboración del señor propietario del negocio así como de sus empleados se pudo realizar el diagnóstico y mediante la ayuda de la matriz FODA, permitió determinar las falencias existentes dentro del negocio ya no existe una normativa que permita optimizar los diferentes procesos.
- El diagnóstico efectuado permitió identificar que el restaurante no tiene una filosofía institucional, que guíe y motive a los trabajadores en hacer compromisos para cumplir con los objetivos institucionales.
- El restaurante “Asaditos de Baloo”, no tiene un manual para la asignación de funciones y de tareas específicas en los empleados, genera desorden y por ende duplicidad de funciones y se genera tiempo ocioso el cual afecta el desarrollo del negocio.
- Para la construcción del marco teórico, se ha considerado conceptos básicos los cuales se les agrupo en términos administrativos, modelo de negocio su importancia y financieros, los mismos que sirvieron de apoyo durante el desarrollo de la investigación.
- El restaurante no posee una adecuada planificación estratégica, lo que hace que el negocio no pueda aumentar la calidad del servicio que se brinda a los clientes y por ende mejorar la calidad en los productos que se ofrece.
- Mediante el análisis financiero, se pudo evidenciar que las actividades que se realizan en el restaurante si generan rentabilidad económica.
- En cuanto a los impactos económico, ambiental, educativo, administrativo el negocio tomar las precauciones necesarias para reducir los riesgos y sean considerados como medios de crecimiento para el negocio y su entorno en general.

RECOMENDACIONES

- La oportuna preocupación y apertura que el negocio brinde a sus empleados será muy beneficiosa con el objetivo de proponer varios mecanismos para aumentar la eficiencia y el cumplimiento de sus objetivos.
- La implementación del modelo de negocio dentro del restaurante fortalecerá la gestión empresarial aumentando la eficiencia y eficacia de las actividades.
- La comunicación constante con los miembros del negocio acerca de la filosofía empresarial permitirá mejorar la relación dentro del mismo.
- La correcta asignación de funciones dentro del negocio permitirá realizar las actividades de una manera más ágil optimizando tiempo y recursos.
- Recomendamos hacer uso de los procedimientos y de los manuales de funciones aquí desarrollados para mejorar las actividades de producción, atención al cliente y control de materia prima y sobre todo optimizar el tiempo de los trabajadores a través de la correcta asignación de funciones.

BIBLIOGRAFÍA

- Arias, G. (2000). *Administracion Recursos humanos para el alto desempeño*. México: Trillas.
- Baena, G. (2014). *Metodología de la Investigación*. México, D.F.: GRUPO EDITORIAL PATRIA.
- Bodgan & S.J Taylor. (2000). Introducción a los métodos cualitativos de investigación. En S. Taylor, *Introducción a los métodos cualitativos de investigación* (pág. 4). Paidós.
- Bravo Valdivieso, M. (2013). *Contabilidad general*. Quito-Ecuador: Escobar Impresores.
- Campo, R., Domínguez, M., & Raya, V. (2014). *Gestión de Proyectos*. Madrid: Ediciones de la U.
- Campo, Raquel & Dominguez, María. (2014). *Gestión de proyectos*. Madrid: Graw Hill.
- Campo, Raquel & Domingez María. (2014). *Gestion de proyectos*. Madrid: Graw Hill.
- Chiavenato. Idalverto. (2008). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: Mc Graw Hill.
- Costa, S. (2007). *La planificacion educativa*. Caracas: Alnert.
- Diego Toro, B. (2015). *Análisis financiero: Enfoque y proyecciones*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Escribano Navas, M., & Jiménez García, A. (2014). *Análisis contable y financiero*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Fierro Martínez, Á. M. (2015). *Contabilidad General con enfoque NIIF para las pymes*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Francés, F., & Alaminos, A. (2015). *La Ivestigación Participativa: métodos y técnicas*. Ecuador: PYDLOS.
- Franklin Fincowsky, E. B. (2014). *Organización de empresas*. México, D.F.: Mc Graw Hill.
- Franklin Fincowsky, E. B. (2014). *Organización de empresas*. México, D.F.: Mc Graw Hill.
- Franklin Fincowsky, E. B. (2014). *Organización de empresas*. Mexico: McGraw - Hill.

- García Padilla, V. (2015). *Análisis financiero: un enfoque integral*. México D.F.: Grupo Editorial Patria.
- García Padilla, Victor. (2011). *Análisis financiero: un enfoque integral*. México: Grupo Editorial Patria.
- Gil, M. d. (2012). *Cómo crear y hacer funcionar una empresa*. Madrid: ESIC EDITORIAL.
- Giraldo, J. (2012). *Metodología y técnica de la Investigación socio-jurídica*. Ibagué: Universidad de Ibagué.
- Guerrero, C., & Galindo, F. (2014). *Contabilidad 2*. México D.F.: Larousse - Grupo Editorial Patria.
- Ibañez, J. (1986). Metodos y tecnicas de la investigacion. En J. Ibañez, *Perspectivas de la investigacion social* (pág. 23). Madrid: Alianza.
- López, J., & López, L. (2012). *Investigación de mercados turísticos*. Madrid: Larousse - Ediciones Pirámide.
- Louffat, E. (2012). *ADMINISTRACIÓN: Fundamentos del Proceso Administrativo*. Buenos Aires: CENGACE learning Argetina.
- Louffat, Enrique. (2012). *ADMINISTRACION fundamentos del proceso administrativo*. Buenos Aires: CEGACE learning Argentina.
- Louffat, Enrique. (2012). *ADMINISTRACION; Fundamentos del Proceso Administrativo*. Buenos Aires: CENGACE Learning Argentina.
- LUNA, L. Pablo. (Enero, 2004.). *Proyectos y Planificación*. Quito – Ecuador: Primera Edición.
- Münch, L. (2014). *ADMINISTRACIÓN Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. México. D.F.: Pearson Education.
- Munch, L. (2014). *Administracion. Gestion organizacional, enfoques y proceso administrativo*. México: Pearson Education.

- Munch, Lourdes. (2014). *Administracion. Gest+on organizacional, enfoques y proceso administrativo*. México: Pearson Education.
- Pardo Álvarez, J. M. (2012). *Configuración y usos de un mapa de procesos*. Madrid: AENOR.
- Penalva, C., & Alaminos, A. (2015). *La Investigación Cualitativa*. Ecuador: PYDLOS.
- Pérez, J. A. (2012). *Gestión por Procesos*. Madrid: ESIC EDITORIAL.
- Prieto Sierra, C. (2014). *Emprendimiento Conceptos y plan de negocios*. Naucalpán de Juárez: PEARSON.
- procemconsultores.com: <http://procemconsultores.com/contar-con-un-manual-de-procesos/>
- Rincón Soto, C. A., Lasso Marmolejo, G., & Zamorano Ho, R. (2014). *Plan Unico de Cuentas 2015: Decretos 2649 y 2650 de 1993. Contextualizado NIIF*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Rodríguez Morales, L. (2012). *ánalisis de estados financieros: Un enfoque en la toma de decisiones*. Mexico, D.F.: McGraw - Hill Interamericana.
- Tremblay. (1968). Margen. *La entrevista como técnica para la investigación, 2*.
- Zapata Sánchez, P. (2011). *Contabilidad general: Con base en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)*. Bogotá, Colombia: McGrawHill Educación.
- Apuntesgestion. (2012). *concepto-planificacion/*. Obtenido de www.apuntesgestion.com: <https://www.apuntesgestion.com/b/concepto-planificacion/>
- Business life. (2016). *objetivos-social*. Obtenido de www.desarrollocolombia.com: <https://www.desarrollocolombia.com/objetivos-social>
- D. García. (2016). *modelo-negocio-elementos/*. Obtenido de www.ealde.es: <https://www.ealde.es/modelo-negocio-elementos/>
- debitoor. (2011). *definicion-empresa*. Obtenido de debitoor.es: <https://debitoor.es/glosario/definicion-empresa>

- deconceptos. (2017). *direccion*. Obtenido de deconceptos.com:
<https://deconceptos.com/ciencias-sociales/direccion>
- definicion.mx. (2014). *estrategia/*. Obtenido de definicion.mx:
<https://definicion.mx/estrategia/>
- Edgar Armando Vega Briceño. (2005). *sistemas-informacion-importancia-empresa/*.
Obtenido de www.gestiopolis.com: <https://www.gestiopolis.com/sistemas-informacion-importancia-empresa/>
- Emprendedores. (2013). *que-tipos-empresas-existen-segun-su-ambito-geografico*. Obtenido de www.bbvacontuempresa.es: <http://www.bbvacontuempresa.es/a/que-tipos-empresas-existen-segun-su-ambito-geografico>
- Enciclopedia de clasificaciones. (2017). *4-tipos-de-empresas*. Obtenido de www.tiposde.org:
<http://www.tiposde.org/empresas-y-negocios/4-tipos-de-empresas/#ixzz55rac07kD>
- Federico Anzil. (2010). *control*. Obtenido de www.zonaeconomica.com:
<https://www.zonaeconomica.com/control>
- finanzascontabilidad.com. (2016). *proceso-contable-empresa/*. Obtenido de finanzascontabilidad.com:
<https://finanzascontabilidad.com/proceso-contable-empresa/>
- Gerencie.com. (2017). *que-es-el-analisis-financiero.html*. Obtenido de www.gerencie.com:
<https://www.gerencie.com/que-es-el-analisis-financiero.html>
- Gestion y administracion. (2015). *gestion-administrativa.html*. Obtenido de www.gestionyadministracion.com:
<https://www.gestionyadministracion.com/empresas/gestion-administrativa.html>
- gestron.es. (2013). *modelo-de-negocios-definicion-y-ejemplos/*. Obtenido de gestron.es:
<http://gestron.es/modelo-de-negocios-definicion-y-ejemplos/>

- Gstudio. (2015). *modelo-negocio.php*. Obtenido de www.importancia.org:
<https://www.importancia.org/modelo-negocio.php>
- <http://elprisma.com/>. (18 de 06 de 2016). *Elprisma.com*. Obtenido de
http://elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/planeacionesestrategicas/de_fault6.asp
- <http://ica92.blogspot.es>. (11 de 10 de 2016). <http://ica92.blogspot.es/1243530780/>. Obtenido de <http://ica92.blogspot.es/1243530780/>: <http://ica92.blogspot.es/1243530780/>
- <https://contenido.bce.fin.ec>. (11 de octubre de 2016).
https://contenido.bce.fin.ec/resumen_ticker.php?ticker_value=inflacion. Obtenido de
https://contenido.bce.fin.ec/resumen_ticker.php?ticker_value=inflacion:
https://contenido.bce.fin.ec/resumen_ticker.php?ticker_value=inflacion
- ingenieria.unam.mx. (2016). *1.htm*. Obtenido de www.ingenieria.unam.mx:
<http://www.ingenieria.unam.mx/~guiaindustrial/disenio/info/6/1.htm>
- Israel González. (2018). *clasificacion-de-los-metodos-de-analisis-financiero/*. Obtenido de www.gestiopolis.com: <https://www.gestiopolis.com/clasificacion-de-los-metodos-de-analisis-financiero/>
- Julián Pérez Porto y María Merino. (2008). *organizacion/*. Obtenido de definicion.de:
<https://definicion.de/organizacion/>
- Mariana Medina. (2012). *politica-organizacional-concepto-y-esquema-en-la-empresa/*. Obtenido de www.gestiopolis.com: <https://www.gestiopolis.com/politica-organizacional-concepto-y-esquema-en-la-empresa/>
- Paulo Nunes. (2016). *gestion-financiera/*. Obtenido de knoow.net:
<http://knoow.net/es/cieeconcom/gestion/gestion-financiera/>
- procemconsultores.com. (2017). *contar-con-un-manual-de-procesos/*. Obtenido de

Significados.com. (2018). *sistema/*. Obtenido de www.significados.com:

<https://www.significados.com/sistema/>

sites.google. (2011). *integracion-del-personal/definicion*. Obtenido de sites.google.com:

<https://sites.google.com/a/udl.edu.pe/integracion-del-personal/definicion>

ANEXOS



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ING. CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

Objetivo: La presente entrevista tiene como finalidad conocer la situación actual, del restaurante “Los Asaditos de Baloo”

Indicaciones: Lea cada una de las interrogantes y conteste según corresponda

6. **¿El restaurante posee filosofía organizacional?**

.....

.....

.....

7. **¿Tiene procedimientos establecidos para la contratación de personal?**

.....

.....

.....

8. **¿Están establecidas las políticas para el adecuado desarrollo de sus actividades?**

.....

.....

.....

9. **¿Para realizar la compra y venta de los productos existe algún proceso contable establecido?**

.....
.....
.....

10. ¿Existe procedimientos establecidos para el control de los empleados y productos?

.....
.....
.....

Gracias por su colaboración



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ING. CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Objetivo: La presente encuesta tiene como finalidad conocer el nivel de satisfacción que los clientes tienen acerca del restaurante “Los Asaditos de Baloo”

Indicaciones: Ayúdenos a mejorar, dedique unos minutos a completar esta pequeña encuesta. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y serán utilizadas únicamente para mejorar el servicio que le proporcionamos. Responda las preguntas de la manera más clara y precisa con el fin de obtener información transparente y veraz.

Esta encuesta dura aproximadamente cinco minutos.

SATISFACCION DE CLIENTES

Sexo: Hombre Mujer

Edad:.....

¿Con qué frecuencia visita el restaurante “Los Asaditos de Baloo”?

- Diariamente
 Varias veces a la semana
 Una vez a la semana

¿Cuándo suele acudir al restaurante “Los Asaditos de Baloo”?

	Entre	Fin de
	Semana	Semana
Almuerzo		
Cena		

Marque con una X según, su criterio en la siguiente matriz

Calidad	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
La comida es servida caliente y/o fresca				
El menú presenta suficiente variedad de productos				
La comida es suficientemente sabrosa				
La cantidad de comida es adecuada				
La bebida es servida fría				
La cantidad de bebida es adecuada				

Atención Recibida	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Los empleados son pacientes tomando nota				
Los empleados hablan claramente				
Los empleados son educados y corteses				
El servicio es puntual				

Salón	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
La disponibilidad en sala de servilletas y demás utensilios es la correcta				
La carta de productos es accesible y fácil de leer				
El tamaño de las mesas es adecuado				
Los servicios están limpios				
Los servicios disponen de papel y jabón suficiente				

Por favor, valore del 1 al 5 (donde 1 es pobre y 5 es excelente) los siguientes aspectos generales del restaurante “Los Asaditos de Baloo”.

Indicador	1	2	3	4	5
Atención Recibida					
Calidad de la comida					
Calidad de la bebida					
Precio					
Horario					

¿Hay alguna cosa que le gustaría decirle al restaurante “Los Asaditos de Baloo”, sobre el servicio que proporciona?

Gracias por su colaboración



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ING. CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Objetivo: La presente encuesta tiene como finalidad conocer el nivel de satisfacción de los proveedores, acerca del restaurante “Los Asaditos de Baloo”.

Indicaciones: Ayúdenos a mejorar, dedique unos minutos a completar esta pequeña encuesta. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y serán utilizadas únicamente para mejorar el servicio que le proporcionamos. Responda las preguntas de la manera más clara y precisa con el fin de obtener información transparente y veraz.

Esta encuesta dura aproximadamente cinco minutos.

PROVEEDORES

1. Cuanto tiempo está trabajando con el restaurante “Los Asaditos de Baloo”

- Menos de 6 mese
- Más de 6 meses
- Más de un año
- Más de dos años

2. Políticas de pago a crédito contado

- Si
- No

3. Cómo calificaría la puntualidad de los pagos

- Buena
- Mala
- Regular

4. Su Producto es nacional o importada

- Si
- No

5. Presenta las necesidades requeridas para la entrega de los productos

- Si
- No

- 6. Cuando ha existido algún problema con el producto adquirido, usted ha presentado las mejores soluciones.**
- Siempre
 - Casi siempre
 - Nunca
 - Casi nunca
- 7. El proveedor estuvo disponible y fue posible localizarlo en cada momento**
- Siempre
 - Casi siempre
 - Nunca
 - Casi nunca
- 8. A mejorado sus servicios en cuanto a atención a nuestras necesidades**
- Si
 - No
- 9. En caso de requerirlo, usted mejoraría la calidad de sus productos para continuar siendo nuestro proveedor.**
- Si
 - No
- 10. Envían muestras gratuitas de los productos**
- Si
 - No
- 11. Se analizan los reclamos de los clientes**
- Siempre
 - Casi siempre
 - Nunca
 - Casi nunca
- 12. Se realizan controles para asegurar la calidad de los productos**
- Siempre
 - Casi siempre
 - Nunca
 - Casi nunca

Gracias por su colaboración



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ING. CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

VARIABLE: Procesos administrativos

OBJETIVO: Confirmar si existe un procesos administrativo en el restaurante “Los asaditos de Baloo”

ENTREVISTADO: Ing. Roberto Muñoz Flores

CARGO: Administrador

REALIZADO POR: María Fernanda Terán Anrrango

FECHA:

A. Procesos Administrativos	
1 Filosofía institucional	Observación
<input checked="" type="checkbox"/> Misión	Es una negocio nuevo por tanto está en proceso de creación de misión, visión, principios y valores
<input checked="" type="checkbox"/> Visión	
<input checked="" type="checkbox"/> Objetivos	
<input checked="" type="checkbox"/> Principios	
<input checked="" type="checkbox"/> Valores corporativos	
2. Organización	Podemos ver que no existe una asignación de funciones y la falta de un organigrama
<input checked="" type="checkbox"/> Posee el restaurante un organigrama	
<input checked="" type="checkbox"/> Posee una organización de funciones	
<input checked="" type="checkbox"/> La distribuciones de funciones se acopla al organigrama	
<input checked="" type="checkbox"/> El organigrama es claro	El negocio cuenta con información necesaria además de tener a su personal totalmente uniformado
3. Recursos Humano	
<input checked="" type="checkbox"/> Nómina de los trabajadores	
<input checked="" type="checkbox"/> Archivos de los perfiles de los trabajadores	
<input checked="" type="checkbox"/> Contactos de los trabajadores en caso de emergencias	
<input checked="" type="checkbox"/> Personal de trabajo uniformado	
<input checked="" type="checkbox"/> Trabajadores correctamente identificados	
4. Equipamiento	El negocio cuenta con el equipamiento de cocina necesario para la buena marcha del negocio.
Equipo de cocina	
<input checked="" type="checkbox"/> Cocinas de acero inoxidable industriales	
<input checked="" type="checkbox"/> Horno microondas	
<input checked="" type="checkbox"/> Refrigeradores	

✓ Congeladores	
✓ Mesa de trabajo	
✓ Asador	
✓ Freidoras	
✓ Licuadoras	
Utensilios	
✓ Ollas	Cuenta con utensilios necesarios para el buen desenvolvimiento del restaurante
✓ Sartenes	
✓ Cazuelas	
Cristalería y loza	
✓ Refrigeradora para bebidas	Se puede observar que el restaurante no cuenta con un refrigerador específico para bebidas
✓ Coladores	
✓ Cucharas	
✓ Pinzas para asar	
✓ Platos	
✓ Tazas	
✓ Vasos	
✓ Azucareros	
✓ Saleros	
✓ Ajiceros	
✓ Cremeras	
Uniformes	
✓ Cocineros	El personal de trabajo está correctamente uniformado.
✓ Meseros	
Mantelería	
✓ Manteles	La empresa posee manteles para mesas y delantales tanto para meseros como para cocineros
✓ Delantales para meseros y cocineros	
Papelería	
✓ Tarjetas de presentación	No cuenta con comandas para tomar pedidos ni con tarjetas de presentación
✓ Comandas para tomar pedidos	
✓ Facturas para clientes	
✓ Carta de menú para los comensales	
Insumos	
✓ Abarrotes	La empresa no expende bebidas alcohólicas
✓ Carnes y embutidos	
✓ Agua embotellada	
✓ Hielo	
X Licores	
✓ Productos de limpieza (detergentes, desengrasantes, escobas, trapeador, esponjas)	
5. Infraestructura – Observación Directa	
✓ Iluminación	Cuenta con una infraestructura adecuada para el desarrollo de las actividades.
✓ Ventilación	
✓ Sanitarios	
✓ Cuarto para cocina	
✓ Salón con capacidad para 50 personas	
✓ Parqueadero	
✓ Paredes de la cocina de acero	

inoxidable	
✓ Paredes con pintura de caucho lavable.	
6. Capacitación	Tiene proyectado
✗ Planes de capacitación	planificaciones para el mes de febrero y mayo ya que sería temporadas altas, mas no cuenta siempre con dichas capacitaciones.
✗ Capacitación en salud y seguridad	
✗ Capacitaciones específicas	
✗ Presupuesto para capacitaciones	No tiene
7. Control	
✓ Control en los horarios de trabajadores	
✗ Plan de seguridad y salud ocupacional	No realiza algoritmos de produccuon, no reliza planes de salud y seguridad ocupacional, no cuenta con politicas en cuanto al control fiananciero.
✓ Implementos de seguridad personal	
✗ Plan de contingencia	
✓ Señalización	
✗ Políticas de control financiero	
✓ Conocen los empleados la forma de utilizar el extintor en caso de emergencia	



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ING. CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

VARIABLE: Procesos de Producción

OBJETIVO: Verificar la existencia de procesos de producción dentro de la hacienda LA MERCED

ENTREVISTADO: Ing. Roberto Muñoz Flores.

CARGO: Administradora

REALIZADO POR: María Fernanda Terán

FECHA:

B. Procesos Producción	
1 Control de costos	Observación
✓ Registro de costos	
<input type="checkbox"/> Los costos están clasificados	
✓ Los costos están justificados con documentación legalmente aceptable	
✓ Los costos están clasificados bajo el concepto de temporalidad	
2. Financiamiento	
✓ Créditos bancarios	
<input type="checkbox"/> Políticas de pago - según el ingreso	
3. Presupuesto	
✓ El presupuesto es general	
X El presupuesto se cumple hasta la fecha	
X El presupuesto ha sido modificado hasta la fecha	
4. Control de ingresos	
✓ Registro de ingresos	
X Los ingresos están clasificados	
✓ Los ingresos están justificados con documentación legalmente aceptable	
<input type="checkbox"/> Los ingresos están clasificados bajo el concepto de temporalidad	
5. Índices de producción	
X Estadísticas de producción	
X Índices de calidad	



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ING. CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

VARIABLE: Procesos de Producción

OBJETIVO: Verificar la existencia de procesos de producción dentro de la hacienda LA MERCED

ENTREVISTADO: Ing. Roberto Muñoz Flores

CARGO: Administrado

REALIZADO POR: María Fernanda Terán.

FECHA:

C. Área contable y financiera	
1. Documentos Fuentes	Observación
✓ Registros diarios de ventas	
✓ Facturas	
2 Registros contables	
✓ Registros de costos	
2. Financiamiento	
✓ Créditos bancarios	
✓ Políticas de pago - según el ingreso	
1 Control de costos	
✓ Registro de costos	
✗ Los costos están clasificados	
✗ Los costos están justificados con documentación legalmente aceptable	
✓ Registro de ingresos	
<input type="checkbox"/> Los ingresos están clasificados	
✓ Los ingresos están justificados con documentación legalmente aceptable	
5. Estados financieros	

<input checked="" type="checkbox"/> Balance general	
<input checked="" type="checkbox"/> Costos	
<input checked="" type="checkbox"/> Flujo de caja	



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ING. CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

VARIABLE: Entorno Externo

OBJETIVO: Verificar la existencia de información y documentos,

ENTREVISTADO: Ing. Roberto Muñoz Flores.

CARGO: Administrador

REALIZADO POR: María Fernanda Terán.

FECHA:

D. verificación del cumplimiento legal laboral	
1 Seguro Social	Observación
<input checked="" type="checkbox"/> Afiliación de todos los trabajadores	
<input checked="" type="checkbox"/> Cumplimiento de obligaciones	
2. SRI	
<input checked="" type="checkbox"/> Declaraciones actualizadas	
3. Ministerio de trabajo	
<input checked="" type="checkbox"/> Registro de todos sus trabajadores	
<input checked="" type="checkbox"/> Registra alguna denuncia	
<input checked="" type="checkbox"/> Se registra llamados de atención para sus trabajadores	
<input checked="" type="checkbox"/> Actas de finiquito registradas y legalizadas	
<input checked="" type="checkbox"/> Legalizados los reglamentos internos	
<input checked="" type="checkbox"/> Legalizados políticas seguridad y salud ocupacional	
4. Permisos de Funcionamiento	
<input checked="" type="checkbox"/> Permiso de bomberos	
<input checked="" type="checkbox"/> Permisos de salud	
<input checked="" type="checkbox"/> Permiso de uso de suelo	
<input checked="" type="checkbox"/> Patente municipal	



Urkund Analysis Result

Analysed Document: TESIS MARIA FERNANDA TERAN 10MO.pdf (D37230484)
 Submitted: 4/5/2018 2:30:00 AM
 Submitted By: mafer.teran84@gmail.com
 Significance: 8 %

Sources included in the report:

Tesis Benalcázar Erika e Ipiales Ximena.pdf (D35478283)
 Richard Lopez (1) 2 (2).docx (D27555138)
<http://procemconsultores.com/contar-con-un-manual-de-procesos/>
<https://www.apuntesgestion.com/b/concepto-planificacion/>
<https://www.ealde.es/modelo-negocio-elementos/>
<https://www.gestiopolis.com/sistemas-informacion-importancia->
<https://www.gestionyadministracion.com/empresas/gestion-administrativa.html>
<http://gestron.es/modelo-de-negocios-definicion-y-ejemplos/>
<https://www.importancia.org/modelo-negocio.php>
<http://www.ingenieria.unam.mx/~guiaindustrial/disenio/info/6/1.htm>
<https://www.gestiopolis.com/clasificacion-de-los-metodos-de-analisis->
<https://definicion.de/organizacion/>
<https://www.gestiopolis.com/politica-organizacional-concepto-y->
<http://knoow.net/es/cieeconcom/gestion/gestion-financiera/>
<https://sites.google.com/a/udl.edu.pe/integracion-del-personal/definicion>

Instances where selected sources appear:

34