



UNIVERSIDAD
DE PIURA

REPOSITORIO INSTITUCIONAL
PIRHUA

DISEÑO DE UN RESTOBAR "LAS PALMAS" EN EL HOSTAL "LAS PALMERAS"

Miguel Garrido, Brian Esparza, Claudia
Suárez, Diana Ubillús, Andrea Yataco

Piura, 15 de noviembre de 2014

FACULTAD DE INGENIERÍA

Área Departamental de Ingeniería Industrial y de Sistemas



Esta obra está bajo una licencia
Creative Commons Atribución-
NoComercial-SinDerivadas 2.5 Perú

Repositorio institucional PIRHUA – Universidad de Piura



Las Palmas
Resto Bar

DISEÑO DE RESTOBAR LAS PALMAS EN HOSTAL LAS PALMERAS

EQUIPO DEL PROYECTO

Director: Garrido Castro, Miguel

Equipo: Esparza Huamanchumo, Brian

Suárez Morante, Claudia

Ubillus Abad, Diana

Yataco Mendoza, Andrea

Profesor:

Dr. Ing. Dante
Guerrero.

Monitor:

Ing. Gloria Luy

Semestre 2014 - II

INDICE

Capítulo 1: Antecedentes de Puerto Eten	4
1.1. Localización	4
1.2. Población	5
1.3. Situación económica	5
1.4. Geografía y clima.....	8
1.5. Gastronomía en Puerto Eten	9
Capítulo 2: Marco teórico	10
2.1. Gastronomía.....	10
2.1.1. Definición.....	10
2.1.2. Influencia de la gastronomía en el Perú.....	11
2.1.3. Descripción de platos fusión	12
2.2. Restobar.....	13
2.2.1. Definición y descripción de restobar	13
2.2.2. Restobares más famosos en el Perú.....	14
2.2.3. Restobares en Chiclayo	16
2.3. Coctelería.....	17
2.3.1. Definición.....	17
2.3.2. Clasificación de cocteles.....	17
2.3.3. Técnicas de elaboración de cocteles.....	18
2.3.4. Importancia de los cocteles en el sector turismo	18
2.3.5. El bar en el Perú.....	19
2.3.6. El bar.....	19
Capítulo 3: Sector económico.....	20
3.1. Análisis situacional	20
3.1.1. Descripción del sector	20
3.1.2. Ciclo de vida del sector	21
3.2. Análisis de las Fuerzas de Porter	22
3.2. Análisis FODA.....	23
3.3. Investigación de mercado	24

3.3.1. Introducción.....	24
3.3.2. Objetivos.....	25
3.3.3. Mercado.....	25
3.3.3.1. Evaluación de precios.....	27
3.3.3.2. Evaluación de los clientes.....	28
3.3.4. Conclusión.....	29
Capítulo 4: Ingeniería de proyectos.....	29
4.1. Diseño del layout.....	29
4.1.1. Localización de Hostal Las Palmeras.....	29
4.1.2. Descripción de áreas.....	30
4.1.3. Capacidad de Resto- Bar.....	37
4.1.4. Distribución de tecnología y equipo.....	38
4.2. Organización personal.....	40
4.2.1. Estructura y organización.....	40
4.2.2. Puestos de trabajo.....	41
4.2.3. Perfil del trabajador.....	42
4.3. Diseño del servicio.....	43
4.3.1. MOF.....	43
4.3.2. Calidad para optimizar el servicio.....	43
4.3.3. Carta y precios.....	45
4.4. Buenas prácticas para la gestión de calidad.....	45
4.4.1. Buenas prácticas en los principales procesos de servicios.....	45
4.4.1.1. Recepción del cliente.....	45
4.4.1.2. Atención al cliente.....	50
4.4.1.3. Facturación y despedida.....	54
4.4.1.4. Solución de problemas.....	59
4.4.2. Buenas prácticas en los procesos productivos.....	64
4.4.2.1. Alimentos y bebidas.....	64
4.4.2.2. Mantenimiento.....	66
4.4.2.3. Seguridad.....	66
4.4.2.4. Ambiente de trabajo.....	67

4.4.2.5. Plan de Gestión de los residuos.....	67
Capítulo 5: Análisis financiero	68
5.1. Inversión.....	68
5.2. Flujo de caja	71
5.3. Factibilidad del proyecto	72
Capítulo 6: Conclusiones.....	73
Bibliografía.....	74
Anexo.....	100

Capítulo 1: Antecedentes de Puerto Eten

1.1. Localización

El Distrito de **Puerto Eten** se encuentra ubicado a 20 minutos al Sur de la Ciudad de Chiclayo.

Puerto Eten pertenece a la región Lambayeque y es un distrito de la provincia de Chiclayo (Ver *Figura 1. Ubicación de Puerto Eten*); la cual, es conocida como la Ciudad de la Amistad debido al trato cordial de sus habitantes; expresión que es también propia de los habitantes de Puerto Eten y pueblos en general del Departamento. (Camara de Comercio y Producción)



Figura 1. Ubicación de Puerto Eten

Fuente: Cámara de Comercio y Producción, Lambayeque. (s.f.).

Recuperado de http://www.cclam.org.pe/puertoeten/ubica_peru.htm

El distrito Puerto Eten fue creado durante el gobierno del presidente José Pardo y Barreda, por ley 448 del 19 de diciembre de 1906, debido a la creciente actividad portuaria de la época. (Camara de Comercio y Producción)

El Distrito de Puerto Eten, presenta los siguientes límites: (Distrito de Puerto Eten)



Figura 2. Límites de Puerto Eten

Fuente recuperada de: https://es.wikipedia.org/wiki/Distrito_de_Puerto_Eten

1.2. Población

Puerto Eten tiene una población de **2.238 habitantes**, según datos del INEI (Instituto Nacional de Estadística e Informática), en el 2007 (¿ Cuántos habitantes tiene Puerto Eten?)

1.3. Situación económica

- Panorama actual de la *Actividad Primaria*

En febrero del 2014, la actividad agropecuaria decreció en 10,7 por ciento interanual (Ver Figura 3. Sector Agropecuario), por la caída de la producción agrícola (-14,0 por ciento). El problema agrícola se visualizó por el retroceso en la producción destinada al mercado externo, como es el caso de la menor producción de mango y maíz amarillo duro.

La actividad pesquera creció en febrero del 2014 en 71,4 % (Ver Figura 4. Producción pesquera 2013). La mayor extracción correspondió bonito y caballa; seguidos de los demersales como lisa, cachema, suco, tollo, raya y palometa. (LAMBAYEQUE: Síntesis de Actividad Económica Febrero., 2014)

Subsectores	Estructura Porcentual 2012 2/	Febrero			Enero - Febrero					
		2012	2013	Var.%	Contribución al crecimiento 3/		2012	2013	Var.%	Contribución al crecimiento 3/
AGRÍCOLA				-14.0	-11.7				-24.2	-20.5
Orientada al mercado externo y agroindustria 2/	40.34			-11.3	-6.9				-25.6	-15.0
Algodón	4.02	0	0	n.d.	0.0		0	0	n.d.	0.0
Café	0.23	9	8	-11.1	0.0		17	8	-52.9	0.0
Caña de Azúcar	17.84	230 590	234 957	1.9	0.4		516 527	509 902	-1.3	-0.3
Maíz Amarillo Duro	11.16	6 777	4 187	-38.2	-2.9		12 058	10 381	-13.9	-0.8
Frijol Cauqui	0.40	82	77	-6.1	0.0		97	92	-5.2	0.0
Mango	1.80	32 151	27 258	-15.2	-4.5		32 799	28 671	-12.6	-1.7
Maracuyá	0.72	705	765	8.5	0.1		1 590	1 850	16.4	0.1
Páprika	2.51	0	0	n.d.	0.0		2 010	0	-100.0	-9.5
Piquillo	1.66	0	0	n.d.	0.0		4 688	2 095	-55.3	-2.8
Orientada al mercado interno 2/	48.05			-21.6	-4.8				-21.1	-5.5
Arroz	37.79	8 362	7 845	-6.2	-0.7		29 018	19 951	-31.2	-5.7
Camote	2.88	1 547	1 080	-30.2	-0.3		3 203	4 907	53.2	0.6
Cebolla	1.21	1 894	794	-58.1	-1.0		2 267	1 947	-14.1	-0.1
Frijol G/S	0.40	47	35	-25.5	0.0		116	84	-27.6	0.0
Frijol Palo Verde	0.77	75	0	-100.0	-0.1		178	0	-100.0	-0.1
Limón	1.93	4 115	3 831	-6.9	-0.2		6 769	8 330	23.1	0.5
Maíz Amiláceo	0.44	222	157	-29.3	-0.1		222	279	25.7	0.1
Maíz Choclo	1.34	2 106	1 171	-44.4	-0.9		3 438	3 055	-11.1	-0.2
Papa	0.24	765	0	-100.0	-0.6		1 408	0	-100.0	-0.5
Tomate	0.74	1 106	638	-42.3	-0.6		1 757	1 731	-1.5	0.0
Trigo	0.09	0	0	n.d.	0.0		0	0	n.d.	0.0
Yuca	0.23	572	170	-70.3	-0.2		1 175	1 143	-2.7	0.0
PECUARIO	11.60			5.5	0.9				3.8	0.6
Carne de Aves 4/	5.04	963	1 091	13.3	0.8		1 908	2 106	10.4	0.6
Huevo	0.97	302	283	-6.4	-0.1		606	572	-5.6	-0.1
Carne de vacuno 4/	1.10	295	365	24.0	0.4		552	603	9.2	0.1
Leche	3.73	4 376	4 247	-3.0	-0.2		8 613	8 484	-1.5	-0.1
Carne de Ovino 4/	0.19	59	54	-7.4	0.0		109	107	-2.1	0.0
Carne de Porcino 4/	0.52	166	164	-1.4	0.0		336	340	1.0	0.0
Carne de Caprino 4/	0.05	24	27	12.4	0.0		47	58	22.0	0.0
SECTOR AGROPECUARIO	100.00			-10.7	-10.7				-20.0	-20.0

1/ Cifras preliminares

2/ A precios de 2007

3/ En puntos porcentuales

4/ Peso neto

Fuente: Ministerio de Agricultura y Riego

Elaboración: BCRP, Sucursal Piura, Departamento de Estudios Económicos

Figura 3. Sector Agropecuario

Fuente: Cámara de Comercio y producción de Lambayeque

Recuperado de <http://www.cclam.org.pe/Sintesis%20Lambayeque%20-%20Febrero%202014.pdf>

LAMBAYEQUE: PRODUCCIÓN PESQUERA 1/
(T.M.)

	2013											2014		
	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	
CHD 2/	957	628	184	139	88.8	124	177	104	116	193	254	768	1727	CHD 2/
1. Fresco	957	628	184	139	88.8	124	177	104	116	193	254	768	1727	1. Fresco
TOTAL	957	628	184	139	89	124	177	104	116	193	254	768	1727	TOTAL

1/ Cifras preliminares

2/ Consumo Humano Directo

FUENTE: Gerencia Regional de la Producción-Lambayeque

ELABORACIÓN: BCRP, Sucursal Piura. Departamento de Estudios Económicos

Figura 4. Producción pesquera 2013

Fuente: Gerencia Regional de la Producción- Lambayeque

Recuperado de <http://www.cclam.org.pe/Sintesis%20Lambayeque%20-%20Febrero%202014.pdf>

- Turismo

Puerto Eten es uno de los más importantes balnearios de la Región Lambayeque, entre sus principales atractivos turísticos tenemos hermosas playas de variado paisaje, el Morro de Eten con más de 198 msnm; actualmente, es un mirador natural desde el cual se aprecian las diversas playas de su litoral marino; además, existen restos arqueológicos de culturas pre-colombinas con 5,000 años de antigüedad, declaradas Patrimonio Cultural de la Nación como el Museo Ferroviario. (LAMBAYEQUE: Síntesis de Actividad Económica Febrero., 2014)

- Panorama Actual en Empleo

En febrero del 2014 el empleo en la ciudad de Chiclayo, especialmente, en empresas privadas formales de 10 a más trabajadores, disminuyó 1,9 por ciento con relación al análogo mes del año anterior. (Ver Figura 5. Índice de empleo), Este descenso se debió a la menor contratación de trabajadores en la industria manufacturera y en el sector transporte, almacenes y comunicaciones, puesto que, en el resto de los sectores se observaron avances positivos. (LAMBAYEQUE: Síntesis de Actividad Económica Febrero., 2014)

CUADRO N° 6
CIUDAD DE CHICLAYO: ÍNDICE MENSUAL DE EMPLEO EN EMPRESAS PRIVADAS FORMALES
DE 10 Y MÁS TRABAJADORES POR RAMA DE ACTIVIDAD ECONÓMICA 1/
(Octubre 2010=100)

Sectores	Febrero			Enero - Febrero		
	2013	2014	Var.%	2013	2014	Var.%
Extractiva 2/	133.6	145.9	9.2	128.9	141.9	10.1
Industria manufacturera	119.0	98.6	-17.2	119.9	101.0	-15.8
Comercio	103.4	107.9	4.4	104.1	108.5	4.2
Transporte, almacenes y comunicaciones	97.8	97.6	-0.2	97.0	97.2	0.2
Servicios 3/	85.8	88.7	3.4	89.2	92.0	3.2
Total	102.2	100.3	-1.9	103.5	102.0	-1.5

Nota: La información corresponde al primer día de cada mes.

1/ Cifras preliminares.

2/ Conformada por las subramas agricultura, pesca y minería.

3/ Conformada por las subramas servicios prestados a empresas, restaurantes y hoteles, establecimientos financieros, enseñanza, servicios sociales y comunales; y electricidad, gas y agua.

Fuente: MTPE - Encuesta Nacional de Variación del Empleo (ENVME)

Elaboración: BCRP, Sucursal Piura. Departamento de Estudios Económicos.

Figura 5. Índice de Empleo
Fuente: Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo
Recuperado de <http://www.cclam.org.pe/Sintesis%20Lambayeque%20-%20Febrero%202014.pdf>

1.4. Geografía y clima

La mayor parte del territorio se localiza en la zona costera (94%), desde el litoral marítimo hasta la zona andina. (Proyecto Instituto Nacional de Defensa Civil, 2003)

Características:

- **Clima:** El clima es templado durante las estaciones de primavera, otoño e invierno y caluroso en época de verano.
- **Relieve:** es poco accidentado, relativamente llano, con pequeñas lomas y pampas, formadas por ríos que nacen en los Contrafuertes Andinos.
- **Temperatura:** Presenta temperaturas máximas promedio anuales de 25.8°C y mínimas anuales de 17.9°C. Las temperaturas máximas se presentan en el mes de Febrero y las temperaturas mínimas en el mes de Agosto. (Figura 6. Tabla Climatológica de Puerto Eten)

Puerto Eten												
month	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
mm	2	2	7	2	1	0	0	0	0	1	1	1
°C	24.5	25.3	25.7	24	22.4	20.6	19.6	19.2	19	19.8	20.6	22.6
°C (min)	19.3	20.3	20.4	18.9	17.6	16.1	15.1	14.7	15.1	15.1	15.7	17.1
°C (max)	29.7	30.4	31	29.2	27.3	25.1	24.1	23.7	22.9	24.6	25.5	28.2
°F	76.1	77.5	78.3	75.2	72.3	69.1	67.3	66.6	66.2	67.6	69.1	72.7
°F (min)	66.7	68.5	68.7	66	63.7	61	59.2	58.5	59.2	59.2	60.3	62.8
°F (max)	85.5	86.7	87.8	84.6	81.1	77.2	75.4	74.7	73.2	76.3	77.9	82.8

Figura 6. Tabla Climatológica de Puerto Eten

Fuente: Proyecto Instituto Nacional de Defensa Civil

Recuperado de

http://bvpad.indeci.gob.pe/doc/estudios_CS/Region_lambayeque/chiclayo/puertoeten_mp.pdf

- **Humedad:** La humedad atmosférica relativa en el departamento de Lambayeque es alta, con un promedio anual de 82%; promedio mínimo de 61% y máximo de 85%.
- **Vientos:** Los vientos son uniformes, durante casi todo el año, con dirección Este a Oeste; esto se relaciona directamente con la posición del Anticiclón del Pacífico.
- **Precipitaciones:** Las precipitaciones pluviales en el departamento de Lambayeque son escasas y esporádicas. Se tiene una precipitación promedio anual de 33.05 mm.

1.5. Gastronomía en Puerto Eten

Puerto Eten cuenta con varios restaurantes como : El Nuevo Ferrocarril, La estación, El amigo, La cabaña, El arca de Noé, El terminal y La Farola siempre muy concurridos por lugareños, veraneantes y turistas a quienes ofrecen una gran variedad de platos típicos (Ver Figura 7. Platos Típicos de Puerto Eten) preparados con especies marinas extraídos de la pesca del litoral marino.

Los platos tradicionales y típicos son el ceviche, el chilcano, la sopa de choros, el pescado frito y sudado, la causa de pescado salado, la tortilla de raya, el arroz con mariscos, entre otros. (LAMBAYEQUE: Síntesis de Actividad Económica Febrero., 2014)



Figura 7. Platos Típicos de Puerto Eten

Fuente: Cámara de Comercio y producción de Lambayeque

Recuperado de <http://www.cclam.org.pe/puertoeten/gastronomia.htm>

Capítulo 2: Marco teórico

2.1. Gastronomía

2.1.1. Definición

Para conocer lo que significa la palabra gastronomía se puede recurrir a fuentes oficiales y representativas del sector, como la Organización Mundial del Turismo (OMT) o la Asociación Peruana de Gastronomía (APEGA) o la Real Academia Española o del nuevo diccionario de la Universidad de Oxford.

También es importante la opinión de expertos como nuestro abanderado Gastón Acurio que dice: "La gastronomía puede conseguir un mundo justo. Es una frivolidad si solo permanece como espacio de placer, no se pueden renunciar a las posibilidades de cambiar el mundo. Es vertical: cruza la agricultura, la pesca, la

industria, el consumidor debe entender que su misión empieza en el restaurante, no acaba en la mesa". (ACURIO, 2011).

Amoldando el concepto de gastronomía a este proyecto podemos decir que "es el conjunto de técnicas y conocimientos que se aprende y/o transmiten de generación en generación y que junto a la mano del hombre pueden crear platos a partir de insumos naturales de acuerdo a la cultura y costumbres de los comensales".

2.1.2. Influencia de la gastronomía en el Perú

El Perú atraviesa una gran evolución gastronómica donde las personas manifiestan su creatividad e ideas innovadoras al mostrar los distintos exquisitos platillos en distintas ferias y concursos internacionales donde diversos platos peruanos han sido premiados, haciendo que se reconozca al Perú como uno de los mejores destinos culinarios del mundo. (JONATHAN)

Nuestro Perú ha recibido la influencia de distintos países que nos trajeron sus variados platos por ejemplo la cultura española en guisos y sopas, la influencia árabe en sus dulces, la africana en la comida criolla, la influencia italiana en las pastas, la japonesa con sus delicados toques en pescados y mariscos y la influencia china que ha creado una de las mixturas más populares en el país: el chifa, esto hace que la comida peruana sea más variada al combinarla con ideas propias dándole distintos sabores.

La gastronomía peruana experimenta un gran auge y desarrollo ya que ha sido conocida internacionalmente por los diversos platos tradicionales, una muestra de ello es que el 48% de los turistas que visitan Perú lo hacen atraídos por su gastronomía.

La revista británica The Economist, en el 2008 ubicó a la gastronomía peruana entre las doce más exquisitas del planeta. Así mismo, el periódico francés Le Monde la considera como una de las tres grandes cocinas del mundo, al lado de la china y la francesa.

Este desarrollo de la gastronomía tiene un impacto favorable en diversos sectores como en la producción agraria, la producción pesquera, la industria de alimentos y la de insumos ya que produce más trabajo, instituciones donde se enseñe el arte de cocinar, así como el desarrollo del turismo. (boom gastronómico)

Los peruanos se sienten orgullosos de saber que lo que se comen a diario es deseado y admirado por otras culturas. Este panorama hace que exista una revaloración del arte culinario.

Aprovechar el potencial de la gastronomía peruana, es importante y necesario por varias razones:

- Es una ventaja comparativa para posicionar al Perú en el extranjero.
- Puede ser una gran alternativa para combatir la pobreza dentro de un proceso de inclusión social.
- Es importante para tener una marca en el país, enfocada en el sector turístico y gastronómico.
- Ayuda a contribuir en los procesos de identidad colectivos, regionales y nacionales y enriquece la diversidad cultural de los pueblos.

(comidita peruana)

2.1.3. Descripción de platos fusión

La cocina peruana, como ya lo hemos mencionado es una de las mejores del mundo, y no solo por el sazón, también lo ha hecho por la presentación y sobre todo por la innovación, parte de esta innovación ha sido la mezcla de diferentes estilos culinarios que ha dado origen a lo que hoy en día conocemos como “comida fusión”, en la cual se mezclan ingredientes, conocimientos, presentación y diversas prácticas culinarias.

En la antigüedad la fusión se daba por el desplazamiento de culturas e inmigración de las mismas, por influencias geográficas o económicas, colonizaciones, etc. Hoy la comida fusión es impulsada por la creatividad que mueve a la gastronomía a seguir creciendo en innovación.

Hoy en día somos testigos de cómo la gastronomía en el Perú ha sabido sacarle provecho a esta fusión en materia de sabores, presentación, colorido, mezcla y variedad de ingredientes; esto nos ha hecho ganarnos un espacio a nivel mundial, y que nuestra gastronomía llegue a ser considerada una de las diez primeras a nivel mundial.

Nuestro país es uno de los más privilegiados, al contar con costa, sierra y selva; debido a esto, nuestros cocineros juegan con los insumos que varían según la zona de la cual provienen.

Esta diferencia de regiones hace que tengamos una gastronomía muy marcada en cada una de ellas; en la sierra por ejemplo la mayoría de los platos se elaboran a base de tubérculos; en la costa su comida es más agresiva, se usa mucho el picante; y la selva destaca por sus ingredientes exóticos.

Sin embargo la comida fusión hace énfasis a la combinación gastronómica no solo entre regiones, sino más bien, entre culturas de distintos países como:

- **Fusión Perú – China:**

En nuestro país a esta comida se le conoce como “Chifa”, es una comida traída y adaptada por los inmigrantes chinos, principalmente de la zona de Cantón, a fines del siglo XIX; este tipo de comida incorporó en nuestra gastronomía el uso del Kión, el sillao, la cebolla china y muchos otros ingredientes que hoy en día son parte de nuestra gastronomía.

- **Fusión Perú – Japón (Nikkei):**

A partir de la década de los ochenta, la comida japonesa fusionada con la peruana toma el nombre de nikkei, y es una las comidas que más se ha desarrollado en los últimos tiempos; ejemplo de esto son los ceviches y tiraditos, los makis y sus diferentes tipos como el acevichado, el inka maki, el tacuchaufa, sachimi de atún, el suchi de salmón con salsa criolla, el famoso pulpo al olivo, entre otros.

- **Fusión Perú – Italia:**

Los italianos fueron los que introdujeron a nuestro país las legumbres como la acelga, el zapallito italiano, espinaca, coliflor, albahaca, etc. Entre los platos fusión encontramos el mondonguito a la italiana, que se deriva de la trippa a la fiorentina, los tallarines verdes, el espagueti a la bolognesa que se conoce en Perú como tallarines rojos, la sopa de menestrón y la pizzas.

Estas adaptaciones y combinaciones de gastronomía junto a la creatividad peruana son la que hacen de nuestra gastronomía sobresalir al Perú. (La cocina en el Perú)

2.2. Restobar

2.2.1. Definición y descripción de restobar

La palabra restobar está conformada por dos conceptos. El primero viene de restaurante y el segundo viene de barra, que la Real Academia Española define como: (Real Academia Española, 2014)

- **Restaurant** : Establecimiento público donde se sirven comidas y bebidas, mediante precio, para ser consumidas en el mismo local.
- **Bar** : Local en que se despachan bebidas que suelen tomarse de pie, ante el mostrador.

Y siguiendo la definición de la Real Academia Española:

- Resto bar: Se entiende por Resto bar a todo establecimiento el cuál es considerado una mezcla entre un restaurante y un bar. En este se ofrecen diferentes platos como bebidas, con lo cual es un lugar en el que se puede ir tanto para comer como para consumir bebidas alcohólicas como sin alcohol. Este tipo de locales posee un horario de atención tanto de día como de noche. (Peñaloza Tibaquira, 2009)

Sin embargo, estas definiciones establecidas no limitan a un establecimiento. Hoy en día existen muchos tipos de restaurantes y de bares que complementan las definiciones antes mencionadas con otros servicios para lograr brindar, según lo que requiera el mercado, una satisfacción total del cliente, como por ejemplo, existen restaurantes con pista de baile o bares de piscina que mantienen el concepto de lo que es un restaurante o un bar pero que se han ido adaptando a las exigencias de los clientes y que podrían tener un sinnúmero de clasificaciones, pero para efectos del proyecto, necesitaremos el concepto básico de restaurante y bar.

2.2.2. Restobares más famosos en el Perú

Las personas cada día buscan en estos sitios un factor que los diferencie de los otros, que les brinden un mejor servicio, calidad e innovación tanto en la preparación de alimentos como bebidas.

Cabe resaltar que uno de los secretos del éxito para este tipo de negocio es la innovación, ya sea en gastronomía como en la atención del cliente.

A continuación se presenta el “*Top 10*”, según Súmmum (Segura, 2014):

- **La Cucharita**, ubicada en Miraflores, nace como concepto nuevo que busca una reencarnación moderna del bar de tapas, manteniendo la esencia y tradición española, pues la gente no se conforma con un plato clásico, siempre quiere más, por lo tanto existe un potencial gastronómico. Ofrece finos fiambres, embutidos y quesos españoles o europeos. (Cano, 2012)
- **Ayahuasca**, ubicado en una casona barranquina de la era republicana llamada “Mansión Berninzon. Construida entre los años 1875 y 1895 y abrió sus puertas al público en el 2008.
- **Bravo**, moderno espacio ubicado en San Isidro que cautiva desde el inicio del viaje gastronómico y por una exuberante barra con los mejores cocteles.

Empezó en el 2006, con un público muy exigente que busca la buena comida y tragos, alguien que disfruta de un buen servicio. El concepto de carta se pensó en una cocina para mis amigos, que cosa les daría yo en mi casa, todo elaborado alrededor de la comida peruana pero mostrando un poco de vanguardia para refrescar la presentación de los platos clásicos sin dejar de lado los platos internacionales. (Bravo, 2012)

- **Manifiesto**, es un homenaje a la comida tradicional del sur de Perú, busca enaltecer los insumos de Tacna, con una marcada influencia italiana. Mantiene calidad gastronómica de su chef Giacomo Bocchio.

Fundado por el talentoso cocinero Giacomo bocchio, hoy lo ha renovado completamente y su propuesta, desenfadada y acorde con los tiempos, recoge lo mejor de su tierra tacneña, productos, tradiciones, recuerdos, para disfrutar de sabores auténticos, precios justos y pasar un momento delicioso y divertido. (Acurio, 2013)

- **Picas**, en este bar barranquino podrá sentir la armonía de lo antiguo y lo moderno. Es un lugar donde se mezclan personajes de todos los estilos y lugares.
- **Avalon**, ubicado en el distrito de Miraflores, es un perfecto lugar para disfrutar de un after office con amigos. Ofrece grill, carnes y/o parrillas, pastas y pizzas.
- **Almendariz**, bar de tapas y restaurante que ofrece piqueos para maridar y opciones de compra con descuentos. Muy buenos licores.
- **Sibaris**, ubicado en el corazón de Barranco, en un espacio ecléctico con un estilo vintage orgánico. Ofrece originales promociones, como sus bioalmuerzos, 2x1 en pizzas artesanales y los miércoles chilcaneros.
- **Factoría 1075**, en el centro de Miraflores, creado para un público adulto joven que busca disfrutar de un ambiente acogedor, urbano, alegre y exclusivo por lo que lo convierte en una opción perfecta para visitar en familia o con amigos.
- **Sukha**, bar – restaurante de comida asiática, ubicado en Miraflores, tiene una amplia carta de tragos y piqueos. Sin duda su Buda y dragón gigantes llaman la atención de los asistentes.

2.2.3. Restobares en Chiclayo

Generalmente, Chiclayo cuenta con una variedad de Restaurantes y bares, sin embargo existen pocos restobares reconocidos a nivel nacional. Pero es necesario tener en cuenta los que ya existen para conocerlos, igualarnos y superarlos en todo sentido, entre ellos se pueden mencionar: (Guía de restaurante)

- **Vichayo Resto bar**, un lugar ideal para cualquier ocasión donde se puede comer cocina peruana de forma agradable. (Bohorquez, 2011)

Además de ofrecer tragos deliciosos, es un lugar tranquilo y acogedor. Tenemos un menú amplio realizado con alimentos peruanos de la mejor condición.

- **Los Faiques Resto bar**, acogedor donde catar cocina internacional disfrutando cada momento de la cena. Tiene un menú extenso integrado con platos internacionales de la mejor categoría, brinda un cuidadoso servicio y una ingeniosa carta. Excelente lugar para pasar el tiempo en familia.
- **Sabores Peruanos restaurant – bar**, abre sus puertas el 2001 con un nuevo concepto en decoración, espacios y atención al cliente; es el sitio ideal para almorzar en familia, con amigos o cerrando un negocio y pueda disfrutar de nuestras delicias gastronómicas hechas pensando en el cliente
- **Bar restaurant Las Gaviotas**, ubicación maravillosa donde deleitar cocina para eventos en un ambiente cálido. Tiene una carta esplendida realizada con alimentos para eventos de la mejor condición. Ofrece un fantástico servicio y espléndidos platos y bebidas. Recomendado para disfrutar entre amigos.
- **Auka Resto bar Chiclayo**, se encuentra ubicado en una construcción moderna en el centro de la ciudad. La exquisita decoración de sus interiores, así como la belleza de su terraza con vistas a la ciudad, son el complemento ideal para el lugar. La originalidad de los platos de su carta, basados en recetas que pueden calificarse de exóticas por su fusión de lo antiguo con lo moderno es uno de sus mayores atractivos. (Auka)

2.3. Coctelería

2.3.1. Definición

Son técnicas que mezclan armoniosamente bebidas alcohólicas o sin alcohol, al cual se agrega jugos naturales, sodas y el hielo para crear cocteles con perfecta combinación de color, sabor y aroma.

2.3.2. Clasificación de cocteles

Aunque el cóctel es una bebida versátil, éste puede tomarse a cualquier hora del día. A continuación se mencionarán la variedad de cócteles indicando propiedades generales de cada combinación: (Torres, 2012)

- **Cócteles aperitivos:** Combinados en cuya composición entran bebidas aperitivas. Con estos cócteles se pretende despertar el apetito, y se consumen normalmente antes de la degustación de algún alimento. Ejemplo: El Sidecar.
- **Cócteles refrescantes:** Combinados con ingredientes que tienden a calmar la sed. Se emplean por lo general bebidas gaseosas, aguas minerales o tónicas, soda, jugos de frutas, etc. Ejemplo: Gin Fizz.
- **Cócteles digestivos:** Combinados que en su composición llevan bebidas cuyas propiedades facilitan la digestión de los alimentos. Ejemplos: Rusty Nail, Black Russian, God Mother, B & B, White Spider.
- **Cócteles nutritivos:** Elaborados a base de ingredientes nutritivos o reconstituyentes. Ejemplos: Ponche de Frutas, Virgen Colada, Bloody Mary, Bull Shoot, Porto Flip.
- **Cócteles terapéuticos:** Elaborados a base de bebidas o productos terapéuticos. Ejemplos: Groggs, Ponches Calientes, Tizanas, Irish Coffee, Ramos Fizz.
- **Cócteles exóticos:** Como su nombre lo indica, sus fórmulas son exóticas igual que la presentación, como recipiente se utilizan variadas y seleccionadas frutas (Piñas, melones, sandías, naranjas), así como también recipientes diseñados especialmente, en algunos casos para ofrecerse como un recuerdo o souvenir.

2.3.3. Técnicas de elaboración de cocteles

La diversidad de los cócteles es grande y pueden dividirse en: (Torres, 2012)

- **Cocteles directos:** En estos cocteles se vierten directamente los ingredientes al vaso, copa y/o recipiente requerido, usualmente sobre hielo.

Ejemplos: Cuba Libre, Gin con Gin, Vodka Tónico, Screwdriver, Garibaldi, Americano. Francia 98, Olympic Cocktail, Italia 90, Bandera, (Sin hielo).

- **Cocteles refrescados:** En estos cocteles se vierten los ingredientes al vaso mezclador o coctelera con hielo, para luego agitar vigorosamente utilizando la cuchara de bar durante 8 a 10 segundos.

La finalidad de esta técnica es combinar los sabores y aromas que exige el coctel, además de refrescar (enfriar) los ingredientes.

Ejemplos: Manhattan, Dry Martini, Gibson, Capitán, Rob Roy, Vodka Tini.

- **Cocteles batidos:** Esta técnica es una de las más conocidas, y consiste en verter los ingredientes del coctel en la coctelera con hielo para luego agitar vigorosamente durante 8 a 10 segundos con la finalidad de todos los ingredientes que por lo general son un poco más espesos y cremosos.

Ejemplos: Pisco Sour, Margarita, Sidecar, Alexander, White Lady.

- **Cocteles licuados:** Son aquellos que se preparan utilizando la licuadora o batidora eléctrica, porque sus ingredientes son frutas naturales o ingredientes sólidos o densos, de preferencia se utiliza hielo trozado para no forzar el motor de la licuadora y no dañar las cuchillas o paletas del aparato.

Ejemplos: Los Frozzen, Piña Colada, Batidas de Frutas, Fresa Salvaje.

2.3.4. Importancia de los cocteles en el sector turismo

El servicio del bar incluye información turística hotelera y afines. La cocina y en especial el bar es el principal exponente de la cultura de un pueblo, país o nación.

De allí que se exige un alto grado de cultura de quienes brindan este servicio, en el bar se da inicio a las relaciones de diferentes culturas del mundo, por la diversidad de concurrentes de diferentes lugares, razas y costumbres. Con un brindis se celebran exitosos negocios o se da inicio a grandes amistades.

2.3.5. El bar en el Perú

El Perú es reconocido por la alta calidad de sus cocteles y este camino de éxito en coctelería comenzó el 6 de mayo de 1978, cuando se fundó la Asociación Peruana de Barman, que trajo como resultado la reivindicación de los profesionales de la coctelería beneficiando el servicio en los bares, con personal capacitado en éste tema.

El éxito más grande de los bartenders peruanos, se alcanzó cuando en su primera participación en un concurso mundial (México 90), el Perú logró el campeonato mundial por equipos, logrando así el reconocimiento de la INTERNATIONAL BARTENDERS ASSOCIATION "IBA", desde aquél entonces las perspectivas del bar y los bartenders en el Perú son interesantes ya que hoy hay muchas instituciones educativas que desarrollan programas de capacitación para bartenders siguiendo los lineamientos de la Asociación Peruana de Bartender "APB". (Torres, 2012)

2.3.6. El bar

Aunque ya está definido anteriormente es indispensable hablar sobre el bar cuando se está hablando de coctelería ya que forma parte importante en la preparación de cocteles y sobre todo parte importante de un restobar.

En este punto daremos algunos detalles de los distintos tipos de bar y los servicios que ofrecen cada uno de ellos.

TIPOS DE BAR Y SERVICIOS QUE OFRECEN - (Torres, 2012)

- **Bar de cocteles:** Los bares de cocteles ofrecen una amplia variedad de combinaciones nacionales e internacionales. Para ello cuentan con insumos de calidad estándar superior. El personal labora bajo la supervisión de un jefe de bar o supervisor.
- **Bar de expendio de banquetes o de servicio:** Es aquél que está ubicado en un lugar fuera de la vista del público. Es decir es un bar de producción y que dicho producto llega al cliente a través de otras personas, llámense mozos o azafatas. Se le considera como extensión o punto de venta.
- **Bar de funciones- Open Bar:** No es permanente. Su propósito es brindar servicio rápido en conferencias, coffee break, cenas danzant. El servicio de open bar se hace previo acuerdo o contrato con el cliente.

- **Bar de vinos:** Como su nombre lo indica en estos bares encontraremos principalmente vinos o combinados a base de éstos. También en estos bares se ofrece una gran variedad de piqueos fríos y calientes.
- **Bar de Restaurante:** Estos bares ofrecen especialmente una gran variedad de cocteles clásicos internacionales mayormente aperitivos, vinos de mesa, aromatizados y también los fortificados; su ubicación preferentemente a la entrada del restaurante.
- **Bar de piscina:** Están situados en el área de la piscina o dentro de ella. Las combinaciones que allí se ofrecen son de contenido alcohólico moderado, los recipientes para el servicio son descartables para evitar accidentes.
- **Bar público:** Es aquél que está ubicado en cualquier lugar de la ciudad y abierto al público en general, cuentan con un stock variado de cervezas de diferentes marcas, aguardientes variados, raramente se ofrecen combinados sofisticados, es decir solo aquellos de preparación directa, algunos ofrecen bocaditos de bar o comidas ligeras de la región o país.
- **Piano Bar:** Como su nombre lo indica en éstos bares se ofrecen música de piano en vivo, el tipo de servicio es exigente y personalizado, las bebidas que se ofrecen son de marca y calidad superior, muy rara vez se sirven cocteles que no sean clásicos.

Capítulo 3: Sector económico

3.1. Análisis situacional

(Kotler&Armstrong, 2008)

3.1.1. Descripción del sector

Este negocio se encuentra dentro del sector servicios, más específicamente dentro de alimentación y bebidas. La propuesta está dirigida al hostel “Las Palmeras” en Puerto Eten.

A la fecha en Puerto Eten hay cerca de 8 restaurantes familiares y 3 hostales; siendo el hostel “Las Palmeras” el más reciente y moderno con el cual cuenta Puerto Eten.

Este sector como muchos en Puerto Eten posee una estacionalidad muy marcada, ya que durante la temporada de verano los turistas suelen acudir con mayor frecuencia a las playas.

3.1.2. Ciclo de vida del sector

La fase de introducción de este servicio suele tener mucha acogida para el público (siempre y cuando se inaugure en la temporada de verano), ya que en esta época la llegada de turistas aumenta en gran cantidad; y siempre se busca servicios de calidad y precios accesibles al público.

La fase de crecimiento, inicia cuando el volumen de venta por periodo aumenta de forma considerable. Se debe tener en cuenta que la política de precios que se debe seguir en esta fase depende de los objetivos de marketing a mediano plazo. Se puede apostar por precios bajos para acelerar esta fase y alcanzar su capacidad máxima, donde la demanda se exceda; en ese momento se puede pensar en subir los precios.

La fase de madurez, se inicia al momento en que las ventas por periodo se estabilizan y dejan de crecer; en este punto se debe buscar realizar acciones promocionales o marcar ciertas estrategias defensivas de precios para reactivar la fase de crecimiento que puede verse afectada por la baja demanda.

La fase de declive se inicia cuando de forma no puntual las ventas empiezan a deteriorarse. Una de las causas es que el concepto y su propuesta hayan quedado en cierta forma obsoletas; es evidente que los gustos de los consumidores cambian a lo largo de su vida con las nuevas generaciones, por lo tanto las propuestas de valor desde la perspectiva cualitativa también deben evolucionar.

3.2. Análisis de las Fuerzas de Porter

3.2.1. Poder de negociación de los Clientes

Es importante el nivel de confianza que se brinda al cliente; de tal forma que garantice su reingreso. Restobar Las Palmas se dirige a una clase social media, y a dos estratos en particular: los turistas y los pobladores de Puerto Eten. En el primero, encontramos a las personas que se hospedan en el hostel Las Palmeras y los turistas que no; y el segundo son las personas oriundas del pueblo; todos orientan a determinar el precio promedio del servicio en el mercado. Además, pueden aportar ideas que generan cambios importantes tanto en diseño del restobar como en la apreciación de la comida fusión o tragos. Y el restobar al cliente puede ofrecer bonos y descuentos.

3.2.2 Poder negociador de los proveedores

Es importante el nivel de lealtad que se brinda al proveedor; de tal forma que garantice stock de seguridad. Es importante que los proveedores (de insumos perecibles) con el encargado del restobar tengan una relación confidencial y leal ante las faltas de stock, precios menores y descuentos. Por ejemplo, en la compra de pescado, depende de las temporadas y la variación de precios; hay casos en que proveedor y cliente realizan un convenio de lealtad con el 3% de descuento y con un mejor producto; a cambio, de ser proveedor fijo en un año.

3.2.3 Competidores actuales

Los competidores actuales permiten realizar el análisis externo del negocio; así como implementar buenas prácticas observadas. Puerto Eten cuenta con ocho restaurantes de platos típicos. En primer lugar, el restaurante Nuevo Ferrocarril. Seguido de, El Amigo, La Cabaña, La Estación, El terminal, La Farola, El marítimo y El arca de Noé. En ninguno de los mencionados compiten por el mismo producto (comida fusión). En el caso de bares, sólo "El terminal", por las noches se adapta como un pub.

3.2.4 Nuevos Competidores

Con la renovación del Malecón se incrementará el turismo de la localidad, y con ello; las inversiones privadas en el sector de servicios. Este proyecto, traera consigo la construcción de 4 Kioskos para comida rápida y 2 restaurantes, que ingresarán a competir en el mercado de venta de comida.

3.2.5 Productos Sustitutos

Al referirse de comida fusión; los bienes sustitutos que podrían visualizarse en Puerto Eten son las otras opciones en la carta de otros restaurantes que sólo se especializan en platos típicos como : el ceviche, el chilcano, la sopa de choros, el pescado frito y sudado, la causa de pescado salada, la tortilla de raya, el arroz con mariscos.

Figura 8: Fuerzas de Porter

Obtenido de (Huamanchumo, 2014)

3.2. Análisis FODA

El análisis FODA permitirá analizar los factores internos y externos para conocer la situación actual en la que se encuentra el negocio, conocer las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que afectarán al funcionamiento del negocio.

A continuación se presentan cada uno de los componentes del análisis FODA:



Figura 9: FODA

Fuente: Elaboración propia**3.3. Investigación de mercado****3.3.1. Introducción**

La investigación de mercados es un herramienta útil y necesaria para la ciencia del marketing que permite recopilar datos, ayuda a conocer cuál es el público objetivo, los clientes actuales y potenciales de tal forma que se puede saber cuáles son los gustos y preferencias de los mismos. Esto favorece a la empresa de bienes o servicios, en el aumento de ventas manteniendo en el cliente un grado de satisfacción alto. La investigación de mercado surge de los constantes cambios que suceden en nuestro entorno, así como las acciones, gustos, preferencias de los consumidores que se ven modificados a diario (Programa de Capacitación y Modernización Empresarial (PROMODE)).

Además se puede conocer y ofrecer los productos y el servicio que ellos desean a un precio adecuado para lograr su preferencia, así como reducir la incertidumbre en la toma de decisiones, reconocer problemas e identificar oportunidades de negocio.

La investigación de mercado es muy importante ya que gracias a este estudio la persona o gerente encargada de la empresa de bienes o servicios puede tomar decisiones con fundamento, ya que se recibe información acertada sobre situaciones específicas en las que se desea eliminar la incertidumbre, también la empresa hace uso de sus estrategias y acciones realizando planificaciones para atraer a sus posibles consumidores.

Gracias a la investigación de mercado se pueden obtener algunos beneficios: como tomar decisiones acertadas, disponer de información real, ayuda a conocer el tamaño del mercado, cuales son nuestros competidores potenciales, conocer los gustos y preferencias del cliente así como sus cambios en el futuro. (Programa de Capacitación y Modernización Empresarial (PROMODE)).

En esta sección se desarrollará algunos puntos que consideramos importantes dentro de la investigación de mercado como: definir el público objetivo al que estará dirigido el Restobar que es la evaluación de los clientes conociendo el tipo de cliente, clase social, es importante también una evaluación de precios dependiendo del servicio que se brindará para conocer el grado de aceptación de los clientes y de acuerdo a la evaluación de precios desarrollar la carta con los platos a ofrecer.

Se ha definido también que tipo de competencia se encuentra en Puerto Eten, cual sería nuestro mayor competidor así como también en que nos diferenciamos del resto de establecimientos.

3.3.2. Objetivos

- Identificar el público objetivo al cual nos enfocaremos
- Satisfacer las necesidades del cliente, haciendo que el servicio cumpla con los requerimientos y deseos exigidos por el consumidor.
- Analizar el mercado para analizar la aceptación Restobar, respecto al perfil del consumidor, competencia y las tendencias.
- Conocer la percepción que tienen los clientes del servicio ofrecido.
- Conocer quiénes son los competidores y en que nos diferenciamos de ellos.
- Conocer cuáles son las debilidades, oportunidades, amenazas, fortalezas
- Determinar el grado de éxito o fracaso que pueda tener este tipo de servicio al momento de entrar al mercado introduciendo un nuevo servicio e idea como los platos fusión.

3.3.3. Mercado

La gastronomía presente en nuestro país cuenta con una alta competitividad en precios, calidad y sabor, convirtiéndose en oportunidades creativas para diferentes empresarios que buscan utilizar las mejores estrategias de innovación. Por lo tanto si se busca entrar en ésta área donde se sabe que existe demasiada competencia con muy buenas ideas entonces se debe buscar competir por precio o por calidad o por buen servicio; incluso por todas estas opciones utilizando como ya se dijo ideas innovadoras que atraigan la atención del cliente.

Cuando se identifican los elementos claves para establecer un Restobar en la zona ya determinada como por ejemplo precios, estilos y horarios; se debe identificar las necesidades y oportunidades que presenta el mercado gastronómico (HUGO ACOSTA, 2011).

El mercado gastronómico, nacional e internacional, incluyendo la fusión de ambos estilos, tiene presencia como plaza cultural, cuenta con variedad de restaurantes que pretenden enseñar sus mejores platillos con un buen sabor, diversidad de precios con la finalidad de entregarle al cliente un buen servicio.

Nuestro objetivo para este proyecto sobre el Restobar es presentar una idea innovadora y creativa utilizando nuestra deliciosa comida y fusionarla a la comida internacional para que despierte en los espectadores curiosidades e intereses para cuando se implemente alguna vez esta idea y se tenga una presente de lo que esto puede llegar a ser para los posibles clientes.

El Restobar cuenta con un enfoque gastronómico basado en la mezcla de lo mejor de las diferentes culturas culinarias para lograr una unión de sabores con técnicas, el gusto delicado y la exquisitez definirán la comida, dando sabor, fineza y calidad en los platos.

De acuerdo al Restobar a diseñar:

- El mercado objetivo son principalmente los turistas que llegan a la zona de Puerto Eten así como cualquier persona que viva en el lugar. El público objetivo es de las edades de 18 a más. Se ofrecerá un buen servicio que será para personas de nivel socioeconómico de B+ a A .
- La ubicación que ya está determinada y se encuentra en toda la zona comercial y de circulación de personas donde se encuentra también la competencia de restaurantes, ya que en esta zona acuden los turistas para disfrutar del mar y su bella vista.
- Debemos conocer el mercado de restaurantes en Puerto Eten con la finalidad de diseñar una estrategia comercial que permita competir por calidad en esa zona además para conocer qué servicio adicional se brinda al cliente o qué hace que vuelva a ese lugar, para así, diseñar ideas creativas que permitan tener clientes que nos prefieran de entre la competencia.
- Puerto Eten tiene restaurantes que ofrecen platos típicos como el ceviche, el chilcano, la sopa de choros, el pescado frito y sudado, la liza rellena, la causa de pescado salado, la tortilla de raya, el arroz con mariscos, entre otros.

Los restaurantes que se encuentran en Puerto Eten están:

- El Nuevo Ferrocarril
- El Amigo
- La Cabaña
- La Estación
- El Terminal
- La Farola
- El Marítimo
- El Arca de Noé

Los restaurantes que no se han definido ofrecen los platos típicos de la zona por estar frente al mar.

En Puerto Eten no se ha creado un establecimiento que ofrezca el mismo servicio que la idea que tenemos sobre el Restobar Las Palmas en donde se ofrezca los platos fusión y el servicio de Restobar por las noches.

La Estación sería un tipo de competencia como Restobar ya que ofrece diversión y distracción para los clientes por las noches con sus innovadoras ideas como fiesta de Halloween o celebración de la canción criolla.

En lo que refiere a la idea de ofrecer comida fusión no existe algún establecimiento que ofrece este servicio por lo que seríamos los únicos en el mercado con esa innovadora idea y no tendríamos competencia en este aspecto.

Es importante resaltar que el Restobar Las Palmas competirá por calidad en el servicio de sus platillos, bebidas, buenos platos, y seguridad.

3.3.3.1. Evaluación de precios

La evaluación de precios de una carta para restaurante y bar no es fácil de medir y depende de 3 factores principalmente: la infraestructura y equipos del restaurante, la calidad de la cocina, y por último la calidad de servicio.

La infraestructura y equipos es relevante tanto para brindar comodidad a los comensales como para agilizar el trabajo en cocina, atención, almacenamiento, etc.; la calidad de la cocina depende mucho de la capacidad y experiencia del chef y personal de cocina, además de la calidad de los insumos que se dispongan para obtener un plato que cumpla con las expectativas; y para finalizar, la calidad del servicio, que es el punto más importante al momento de definir los precios de una carta, porque el cliente está dispuesto a pagar un 20% más de sobreprecio por un servicio más atento y un 10% más por una mayor rapidez. (Norton, eseten, 2012)

Además de esta evaluación de los 3 factores principales, es necesario tener en cuenta el estudio del sector económico, es decir, tener en cuenta: los precios de la competencia y sector económico de los clientes a los cuales nos dirigimos para complementar los 3 factores.

También es importante considerar la estrategia del hotel “Las Palmeras”, el cual compite por calidad.

Teniendo claro los factores mencionados ya se pueden comenzar a definir los precios del menú o carta del restobar, el cual será afectado por todos los factores mencionados para obtener el precio de venta final.

Estos factores cualitativos se pueden representar matemáticamente dándole valores entre cero y uno, y estos dependerán del criterio del elaborador de la carta:

Se dan valor a los 3 factores principales.

I = infraestructura y equipo

Cc = calidad de cocina

Cs = calidad de servicio

Se mide, además el costo en el que se incurren al preparar el plato. Este si es un dato exacto y perfectamente cuantificable.

C = costo

Por último, se le da un valor constante al precio de la competencia, clientes y estrategia, el cual afectara directamente al precio de venta.

K = precio de competencia + clientes + estrategia

PV = precio venta

$$PV = C * (I + Cc + Cs + K)$$

Esta ecuación contempla los factores cualitativos de la evaluación de precios, los cuales han sido valorados por el elaborador según su experiencia y criterio. Por ejemplo: Si el costo (C) del plato a preparar es de 12 nuevos soles y los factores tienen la siguiente valoración según el elaborador, infraestructura y equipo (I) 0.6, calidad de cocina (Cc) 0.5, calidad de servicio (Cs) 0.6, precio de competencia, clientes y estrategia (k) 0.4 entonces el precio de venta (PV) será, $12*(0.6+0.5+0.6+0.4) = 25.4$ redondeando, el plato se vendería a 25 nuevos soles.

Obtener el precio de venta de un plato del menú es complicado, porque los factores a tener en cuenta son difíciles de cuantificar y dependerá mucho del peso que les dé el que elabore la carta.

Otros indicadores que pueden ayudar para establecer el precio de venta de los platos son: el margen que se quiere obtener, los costos fijos, los costos variables y de insumos y el mismo costo de producción, pero esto sirve más cuando se compite por precios bajos.

3.3.3.2. Evaluación de los clientes

Para realizar un buen diseño del restobar además de evaluar los precios, es necesario evaluar a los clientes del restobar “Las Palmas”, y de ellos podemos decir que son de clase social media, principalmente turistas y veraneantes.

Se debe tener en cuenta que los principales clientes potenciales son los que están hospedados en el hostel, los cuales cuentan, como parte del servicio del hospedaje, con desayuno.

Por otro lado, la cartera de clientes será generada por el marketing boca a boca, ya que la gente de clase media que visita Puerto Eten no tiene aún un lugar que le brinde un servicio de calidad.

La evaluación del cliente al que nos enfocamos, según Nicolás N. quieren atención servicial, simpatía y deseo de servir de quien atiende, quieren sentirse única, importante y especial, además de una buena atmosfera, atención dinámica, limpia y con pequeños obsequios, también quieren homogeneidad en la clientela, pero sobre todo desean que respeten dos cosas que para ellos son muy valiosas: su tiempo y su dinero. (Norton, eseten.com, 2012)

3.3.4. Conclusión

Es difícil medir la calidad de la atención, sin embargo, es necesario si queremos satisfacer a nuestros clientes.

Atender adecuadamente al cliente significa ganar otros clientes por la publicidad boca a boca, es por ello que el diseño tiene que ser hecho en base a obtener un servicio de calidad.

Competir por calidad es una buena alternativa por el crecimiento económico de Puerto Eten. Además, cuantificar los factores que afectan al precio de los platos dependerá de cuan bien se diseñe el servicio para darle valor a esos 3 factores descritos anteriormente.

Capítulo 4: Ingeniería de proyectos

4.1. Diseño del layout

4.1.1. Localización de Hostal Las Palmeras

La ubicación para el restobar “Las Palmas” ha sido basada en criterios subjetivos, buscando una localización que contribuya a los objetivos estratégicos de la empresa

Entre los locales disponibles se ha escogido el que se encuentra ubicado dentro del hostel “Las Palmeras”, debido que en este hostel no cuentan con el servicio de restaurant, y aprovechando el tipo de clientes que frecuentan este hostel; el mismo al cual está apuntando nuestro proyecto; se pretende cubrir el 100% de los clientes del hostel y captar a los turistas de clase B y A.

El hostel “Las Palmeras” ya cuenta con el local y está ubicado en la dirección García y García 235, Puerto Eten de la ciudad de Chiclayo en el departamento de Lambayeque, Perú.

4.1.2. Descripción de áreas

El área del Restobar del hostel “Las Palmeras” es aproximadamente de 95 m². El cual incluye las siguientes áreas o espacios:

- 1 Caja
- 2 Baños – diferenciados
- 1 Cocina
- 1 Almacén
- 1 Comedor
 - 11 Mesas
 - 11 Sillas
- 1 Barra
 - 4 sillas de barra.

Su infraestructura es la siguiente: (Jonnathan, 2012)

a. Pisos

Estarán revestidos con cerámica y de color blanco, lo cual permitirá una limpieza rápida y fácil; la cobertura del piso deberá ser resistente a altas temperaturas y a golpes en el ambiente de cocina, además de una inclinación hacia una rejilla, y está tendrá un detector de grasa.

b. Paredes

Serán de colores cálidos, no deben ser colores brillantes, sino pasteles. La renovación y la limpieza de los materiales debe ser lo más sencilla posible y deben ser resistentes. Deben estar protegidos con placas de acero inoxidable (en bordes, puertas y marcos) también de color claro, y debe ser impermeable al vapor.

c. Techos

Al igual que las paredes, debe ser de fácil limpieza, de fácil renovación e impermeable al vapor. No debe constituir un lugar de acumulación de suciedad. Se tratará de utilizar materiales que atenúen los ruidos, para evitar la contaminación y no molestar la tranquilidad del cliente. La altura del techo será de aproximadamente 3 metros.

d. Iluminación

Una buena iluminación es fundamental para la salud del personal y para un mejor rendimiento de éste durante la ejecución de las operaciones de preparación, adorno y servicio de los alimentos. También garantiza la correcta limpieza de las instalaciones, para comprobar la calidad y el buen estado de los alimentos, y a la larga evitar accidentes por contrastes luminosos.

- Luz Natural: Las ventanas amplias bien dispuestas proporcionan buena distribución de la luz, por ello estarán situadas y reguladas con pantallas para evitar la entrada directa de luz solar y a la vez serán equilibradas con ventanas de baja altura para evitar la formación de sombras en las zonas cercanas a las paredes.
- Luz Artificial: Estarán empotradas en el techo y con una protección de acrílico (por si se llegaran a romper). Los equipos deben ser de acero inoxidable opaco para que no produzcan deslumbramiento y deben ser impermeables en las zonas húmedas.

Al considerarse la intensidad de la luz se tiene en cuenta:

1. El contraste. Variación según la dirección de la luz y la superficie para apreciar la profundidad y textura.
2. El deslumbramiento. Supresión de zonas excesivamente brillantes dentro de los campos de visión mientras se trabaja.
3. Las sombras. con un fondo suficientemente iluminado a fin de evitar las sombras entorno a los equipos de trabajo.
4. Luz indirecta en la zona del comedor cerca de la barra.

e. Acústica

Las máquinas, el agua, el vapor, los golpes, la resonancia de las superficies metálicas, etc. hacen que se produzcan una gran cantidad de ruidos y es conveniente mantener los mismos en un nivel bajo, y así evitar la interferencia en las comunicaciones, y la fatiga e irritación del personal a causa de los ruidos excesivos.

Se instalará lavavajillas y utensilios en zonas asiladas. También existen materiales absorbentes de sonido (su superficie es porosa, por lo que deben instalarse en las zonas altas de las paredes).

La colocación de cuadros, cortinas, muebles, etc., ayuda a la absorción de los ruidos molestos.

f. . Ventilación

El sistema de ventilación servirá para eliminar el vapor, el humo y las gotas de aceite, para prevenir condensaciones, olores, manchas y formación de altas temperaturas y humedades en el local, así como para controlar la entrada de aire fresco, para asegurar la buena distribución del aire limpio y evitar las corrientes de aire contaminado, que pueden llegar a ser causa de incomodidad para el personal.

La ventilación será mecánica para asegurar el movimiento del aire y la evacuación de impurezas. Para ellos se utilizará extractores de aire (como campanas) que están situadas sobre los aparatos de cocción y deben sobresalir 15 cm. más allá de la zona de cocción, y la zona de entrada del vapor debe tener un filtro de grasa. La entrada de aire será distribuida por un ventilador central y un sistema de conductos que desembocan en las zonas escogidas de trabajo.

g. Temperatura

La temperatura no sobrepasará los 25° ya que esto ocasiona fatiga física y mental del personal, además que acelera el proceso de descomposición de los alimentos, así como el crecimiento de organismos tóxicos en los mismos. Las zonas de depósitos, recepción, etc. deberán contar con un sistema de aire acondicionado, la zona de cocción y preparación no lo requieren.

h. Suministro de Agua

Se utilizará agua potable, es decir, apta para el consumo, que no contenga sustancias o cuerpos extraños de origen orgánico, inorgánico, biológico o radioactivo. Deberá presentar sabor agradable y ser prácticamente incolora, inodora, límpida y transparente. Servicio brindado por la compañía “Epsel”.

i. Suministro de Energía

Para determinar la demanda de calor y energía, se determinará la intensidad de los servicios, el número de platos por día, los tipos de equipos usados, etc. Este servicio será brindado por la compañía Ensa.

j. Sanitarios

No existirá comunicación directa entre la zona de producción y los sanitarios. Los clientes no deben recorrer una gran distancia para acceder a ellos. Cada ambiente sanitario debe contar con sumideros para poder evacuar el agua en caso de posibles aniegos. Los servicios contarán con grifos que emitan un flujo suficiente de agua y un cierre automático que evite el desperdicio del mismo.

k. Electricidad – Gas

Los elementos de la cocina cuyo funcionamiento sea a energía eléctrica serán protegidos con un fusible de conexión en el tablero principal. Todos los elementos que funcionen a gas, tendrán una llave de seguridad (de un cuarto de vuelta) en la conexión con el artefacto.

l. Comedor

Es el área más importante del local, pues es el lugar donde los clientes pasarán más tiempo dentro del establecimiento. Este tendrá las siguientes características:

- Deberá comunicarse con la cocina a través del mostrador con la finalidad de facilitar el flujo de platos con comida entre los mozos y los asistentes de cocina.
- Contará con mesas y sillas adecuadas para el consumo de comida y contenedores de residuos para el adecuado manejo de los mismos. La puerta de ingreso al comedor tendrá 1 m de ancho y 2.5 m de alto como mínimo y será la misma puerta de ingreso al establecimiento.

La distribución del restobar será la siguiente: (Universidad de Piura):

- **Análisis de Inter-relaciones:**

Este análisis se ha realizado para determinar las proximidades de las áreas del restobar, para esto se han usado códigos para indicar las proximidades entre las áreas y el número de líneas que identificarán la proximidad entre dos áreas.

Código de Proximidades		
CÓDIGO	PROXIMIDAD	Nº DE LINEAS
A	Absolutamente necesario	4 rectas
E	Especialmente necesario	3 rectas
I	Importante	2 rectas
O	Normal	1 recta
U	Sin Importancia	
X	No deseable	1 zig-zag
XX	Altamente no deseable	2 zig-zag

Tabla N° 1 : Código de proximidades
Fuente: elaboración propia

- **Tabla de Inter-relaciones**

Esta tabla contiene información de las relaciones entre las actividades y la proximidad entre ellas.

Este diagrama es un grafo en el que los nodos representan las actividades unidas por líneas, las cuales expresan la existencia de algún tipo de relación entre las actividades unidas.

La intensidad de la relación está reflejada mediante números junto a las líneas y al código correspondiente.

El objetivo principal es conseguir una distribución en que las actividades con mayor flujo estén lo más cerca posible.

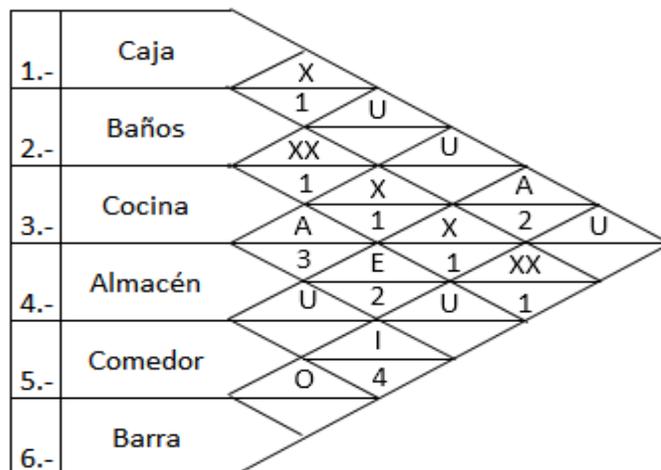


Figura N° 10: Tabla de inter-relaciones
Fuente: Elaboración propia

RAZONES:

- 1.- Emisión de olores
- 2.- Actividades consecutivas
Necesidad
- 3.- frecuente
- 4.- Necesidad

Tabla N°2 : Razones de inter-relación
Fuente: elaboración propia

- **Símbolos de las actividades**

Para especificar las actividades que se realizarán en cada zona se van a definir 4 símbolos que representan a cada una de las actividades realizada, las cuales son: operación (círculo), almacenaje (triángulo), servicio (semicírculo), y flecha (administración)

SIMBOLO	ACTIVIDAD
	Operación
	Almacenaje
	Servicio
	Administración

Figura N°11 : símbolo de las actividades
Fuente: elaboración propia

- **Diagrama de Inter-relaciones**

Este diagrama representa el método más adecuado para el cálculo de los espacios, según las características del proceso global y el ajuste a las necesidades.

Las líneas entre cada ambiente representa la proximidad o alejamiento entre áreas según el análisis de inter – relaciones

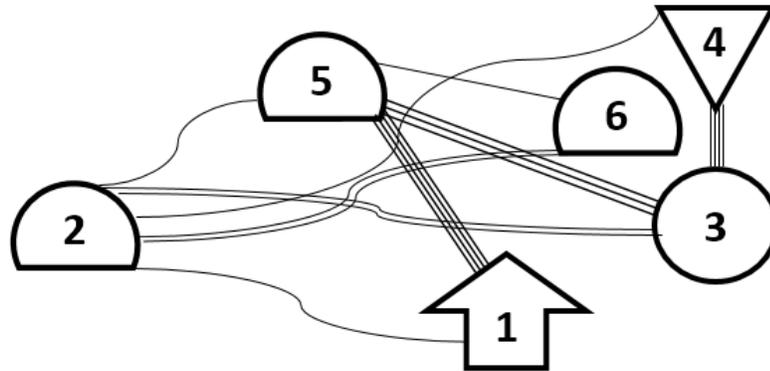


Figura N°12 : Diagrama de inter - relaciones
Fuente: elaboración propia

- **Diagrama relacional de superficies (Diagrama de bloques):**

En este diagrama se observa la distribución del restobar según el tipo de operaciones relacionadas en cada ambiente y ha sido distribuido según los resultados obtenidos en el diagrama de inter – relaciones.

Este diagrama es una distribución gráfica y no a escala de los ambientes del local, cuyo único objetivo es determinar la distribución del mismo

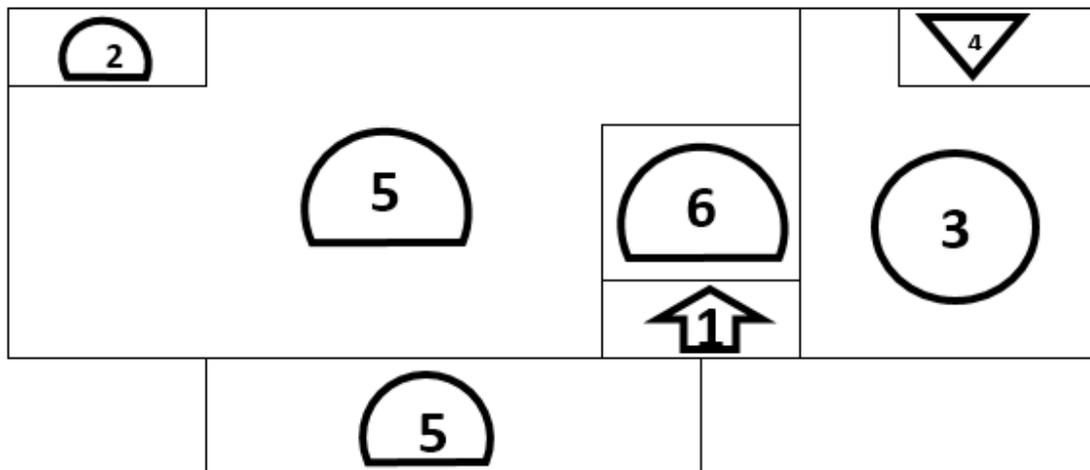


Diagrama N°1 : Diagrama de superficie
Fuente: elaboración propia

4.1.3. Capacidad de Resto- Bar

En este punto se explicará la capacidad del restobar y el flujo de clientela, con el fin de optimizar el espacio.

Para la optimización de la capacidad se ha tenido en cuenta el tradicional 60 – 40, lo cual significa que se va a reservar el 60% para el área de servicio (Área N° 5) y 40 % para el área de producción

En la siguiente tabla se muestra la distribución de áreas del restobar con sus respectivas áreas y su porcentaje que ocupa; el número de los ambientes ha sido mencionado en el diagrama de superficies.

Ambiente	M		%
1	3.2	m ²	3.37
2	3.2	m ²	3.37
3	18.4	m ²	19.37
4	3.2	m ²	3.37
5	60.6	m ²	63.78
6	6.4	m ²	6.74
Total	95	m ²	100

Tabla N°3 : Distribución de áreas
Fuente: elaboración propia

Para el cálculo de comensales se toma de referencia que cada comensal ocupa 1.5 m² (Business chef), entonces considerando que el área del comedor posee 63.78 m² nuestra capacidad de aforo en el área de comedor será de 43 comensales como máximo.

Para el cálculo de la cantidad de mesas, se ha tomado como referencia que se va a seguir una distribución diagonal (2.35 m).

		Área	Área/2.35	L*A	Mesas
51	Largo	9.95	4.234	8.1077	8
	Ancho	4.5	1.915		
52	Largo	7.9	3.362	2.861	3
	Ancho	2	0.851		
Total					11

Table N° 4: Cálculo de mesas**Fuente: elaboración propia**

Además se ha considerado que el 80% de las mesas son de 4 asientos y el 20% de las mesas de dos.

Mesas	%		N° mesas
11	0.8	8.8	9 (cuatro asientos)
	0.2	2.2	2 (dos asientos)

Tabla N° 5: Tipo de mesas**Fuente: elaboración propia**

Con lo que se obtiene que 9 mesas serán de 4 asientos y 2 mesas serán de 2 asientos. Con lo que se tendrán 36 comensales en las mesas de 4 asientos y 4 comensales en las mesas de 2 asientos, con un total de 40 comensales en la zona de comedor.

4.1.4. Distribución de tecnología y equipo

La relación de maquinaria, equipos, muebles y enseres se obtiene de los requerimientos de cada área ligada a las operaciones del restaurante:

a. Equipo y maquinaria

La siguiente tabla muestra la cantidad de equipos, maquinaria y el lugar de ubicación de los mismos.

ELEMENTOS	CANTIDAD	LUGAR
Congeladora comercial De acero inoxidable	1	COCINA
Refrigeradora comercial	1	COCINA
Campana extractora Fabricada de acero inoxidable	1	COCINA
Cocina industrial De acero inoxidable	1	COCINA
Freidora de papas Contra -placada con fibra de vidrio	1	COCINA
Olla arrocera Marca Oster 6030-053	1	COCINA
Licuada industrial	2	COCINA
Televisor LCD 42pulgadas	2	COMEDOR

Tabla 6: Equipo y maquinaria
Fuente: Elaboración propia

b. Muebles y enseres

La siguiente tabla muestra los elementos que deben ser adquiridos, la especificación del material de los mismos, la cantidad y el ambiente en donde serán ubicados.

ELEMENTO	ESPECIFICACIÓN	CANTIDAD	AREA
Alacena multiusos	melamina	1	cocina
Lavadero	acero inoxidable	2	cocina
Vasijas para cremas	loza	10	cocina
Mesas	madera	11	comedor
Sillas	madera	48	comedor
Vasos	vidrio	130	comedor
Utensilios			cocina
Reloj	metal	1	comedor

Tabla 7: Muebles y enseres
Fuente: Elaboración propia

4.2. Organización personal

4.2.1. Estructura y organización

El Restobar Las Palmas estará dedicado a brindar el servicio de comida fusión y tragos a los clientes que vayan al local. Se hará énfasis en la relación que hay entre los platos de comida con comida fusión, siendo éste el estilo innovador del servicio, el valor agregado que se le dará al restobar.

A continuación se presenta la estructura organizacional del Restobar:

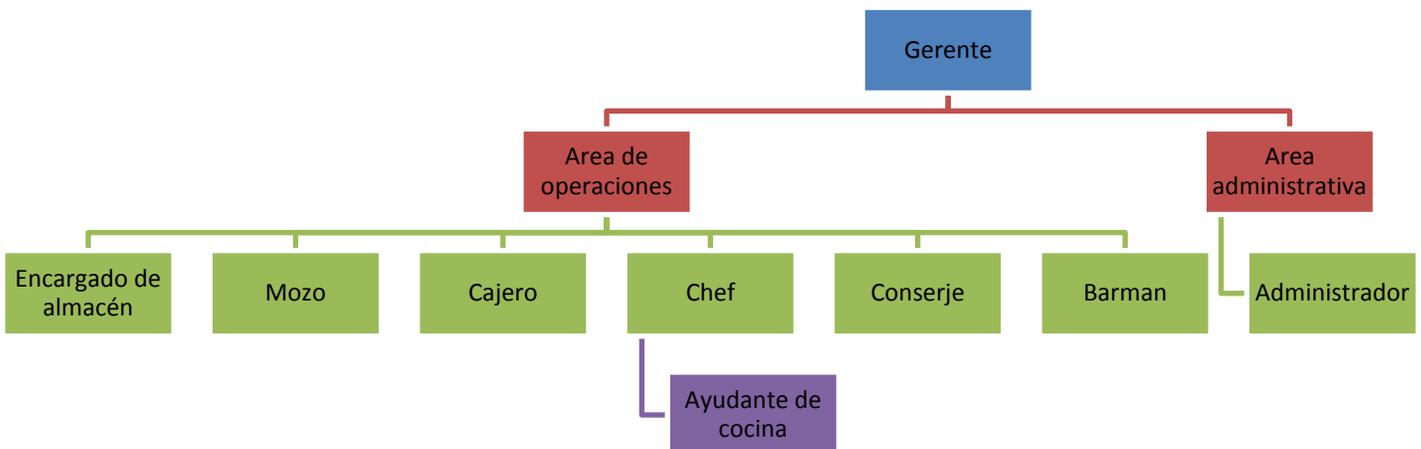


Diagrama 2: Organigrama del Restobar Las Palmas
Elaboración propia

4.2.2. Puestos de trabajo

De acuerdo a lo expuesto anteriormente se muestra a continuación los puestos de trabajo para la organización:

Puesto	Funciones
Gerente General	Dirección y supervisión de la organización. Búsqueda de mejora continua y optimización de servicios. Gestión de contratos con proveedores.
Encargado de almacén	Seguimiento y coordinación de reposición de inventario. Realización de compras.
Mozo	Recepción de clientes. Toma y registro de pedidos. Atención en mesas, ayudando al cliente con cualquier incidente. Gestión del pago de los pedidos.
Cajero	Registro de pedidos solicitados. Emisión de boleta de venta o facturas. Cuadre de caja al final del turno.
Chef	Preparación de platos. Registro de demanda de ingredientes e insumos. Controlar la calidad de los insumos y productos. Programar los cambios de menú con anticipación. Controlar los tiempos que llevan las mesas entre plato y plato. Creación de nuevos platos.
Ayudante de cocina	Preparación de complementos y bebidas. Limpiar utensilios de cocina. Realizar la limpieza de las estaciones de trabajo.
Conserje	Limpieza de los ambientes de atención al público. Limpieza de baños.
Barman	Preparar las bebidas solicitadas por el cliente. Llevar el inventario de bebidas. Limpiar su área de trabajo.
Administrador	Cumplir y hacer cumplir el reglamento interno. Controlar entrada y salida del personal. Realizar pago a proveedores. Recibir y evaluar quejas de clientes. Elaborar horarios de trabajo del personal.

Tabla 8: Puesto de trabajo
Elaboración propia

4.2.3. Perfil del trabajador

Puesto	Perfil
Gerente General	<ul style="list-style-type: none"> · Experiencia mínima de 4 años en puestos similares. · Graduado en Administración, Ingeniería Industrial o carreras afines. · Conocimiento de office. · Habilidades interpersonales, de liderazgo y buena comunicación.
Encargado de almacén	<ul style="list-style-type: none"> · Experiencia mínima de 1 año. · Disponibilidad a tiempo completo.
Mozo	<ul style="list-style-type: none"> · Experiencia mínima de 1 año en puestos similares. · Vocación de atención al cliente. · Disponibilidad de tiempo completo.
Cajero	<ul style="list-style-type: none"> · Experiencia mínima de 1 año en puestos similares. · Disponibilidad de tiempo completo.
Chef	<ul style="list-style-type: none"> · Edad mínima: 25 años. · Egresado en Gastronomía. · Experiencia mínima de 3 años. · Disponibilidad a tiempo completo.
Ayudante de cocina	<ul style="list-style-type: none"> · Edad mínima: 18 años. · Experiencia mínima de 2 año en puestos similares. · De preferencia con estudios técnicos de cocina. · Responsable, capacidad para trabajar bajo presión. · Disponibilidad a tiempo completo.
Conserje	<ul style="list-style-type: none"> · Experiencia mínima en puestos similares. · Responsable, vocación de servicio al personal y al cliente. · Disponibilidad a tiempo completo.
Barman	<ul style="list-style-type: none"> · Edad mínima: 20 años. · Conocimiento en bebidas y Coctelería. · Experiencia mínima de 1 año en puestos similares.
Administrador	<ul style="list-style-type: none"> · Edad entre 25 y 35 años. · Egresado o graduado en Administración o carreras afines. · Experiencia mínima de 1 año en puestos similares. · Poseer actitud de servicio.

Tabla 9: Perfil del trabajador
Elaboración propia

4.3. Diseño del servicio

4.3.1. MOF

El Manual de Organización y Funciones, es un documento normativo que sirve para señalar las funciones específicas que desempeñará el personal a nivel de cargo o puesto a partir de la estructura organizacional. (Macchiavello, 2010)

El MOF , tiene por finalidad: (Guia tecnica para elaboracion de MOF)

- Determinar las funciones específicas, responsabilidades.
- Brindar información básica para la gestión de los recursos humanas.
- Servir como medio de integración al personal nuevo para facilitar su incorporación en las distintos puestos.

Se anexa el MOF, donde se describen las funciones del personal, perfil requerido para cada puesto de manera que aseguren la marcha optima de las operaciones de la empresa y garanticen un excelente nivel de servicio al cliente. **Ver Anexo 1**

4.3.2. Calidad para optimizar el servicio

La calidad es el conjunto de propiedades de un servicio ya sean conductuales o técnicas, las cuales le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades de un cliente o un grupo de ellos. Por ende, para determinar si un servicio o no de calidad es necesario conocer y contar tres elementos: (Manual de buenas practicas de gestion de servicios, 2012)

- Clientes
- Necesidades
- Aptitud de servicio para que las necesidades sean satisfechas

a. Principios básicos de un sistema de calidad

Los principios centrales de un sistema de calidad son: (Manual de buenas practicas de gestion de servicios, 2012)

Enfoque al cliente: Este es el paso más importante para prevenir inconvenientes dado que es él quien califica los servicios recibidos. Resulta relevante conocer aquello que más valora y le produce satisfacción para focalizar esfuerzos. Así mismo, determinar aquello que no es de su agrado para modificarlo o adaptarlo de manera rápida y eficiente. El desarrollo de la sensibilidad ante las necesidades de los clientes es fundamental en la empresa.

Liderazgo: ya que los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían lograr y mantener un ambiente interno en el cual los colaboradores puedan llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

Participación y trabajo en equipo: buscar la cooperación y aporte de todas las áreas en la empresa. La importancia del sistema de calidad y sus implicaciones deben ser comprendidas por cada miembro de la empresa mediante un proceso de capacitación. Es esencial lograr motivar a los colaboradores e incentivarlos a expresar sus sugerencias respecto al servicio premiándolos; puesto que son ellos quienes en la práctica observan las deficiencias o errores del mismo. Muchas empresas han descubierto que se puede alcanzar un efecto coordinado de todo el personal de una unidad operativa si no se dan recompensas a las personas individualmente sino a las áreas de trabajo.

Enfoque del sistema para la gestión: identificar, entender y gestionar los procesos identificados como un sistema que contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

Mejora y aprendizaje continuos son interdependientes pues uno se halla en función del otro y viceversa. La búsqueda de reducir los problemas o incidencias durante la prestación de servicios junto a su constante evaluación conlleva a ser flexibles y adaptarse a la necesidad de cambios en todos los niveles. Es decir, aprender y desaprender procesos con miras a mejorar los servicios.

b. Beneficios para la organización al aplicar un sistema de calidad

Según investigaciones realizadas por (Climent, 2000) en España, los resultados obtenidos tras la implantación de sistemas de calidad son muy positivos en todas las áreas de la empresa.

Gracias a la aplicación de un sistema de calidad, la organización consigue reducir los errores o defectos durante el proceso de prestación de servicios, lo cual genera una disminución de los costos y a su vez, el incremento de la productividad.

En consecuencia, se obtiene la satisfacción de los clientes, así como, la elevación moral de los colaboradores. El resultado final es el fortalecimiento de la competitividad de la empresa mediante el aumento de las utilidades en un corto plazo y un mayor posicionamiento, así como, la elevación moral de los colaboradores (Manual de buenas practicas de gestion de servicios, 2012). Por lo mencionado, se afirma que la calidad es un instrumento clave para la rentabilidad del negocio que lleva al éxito organizacional y al crecimiento del negocio.

4.3.3. Carta y precios.

Los productos y precios a ofrecerse se han definido en base a qué tipo de cliente está enfocado el negocio , además de los ofrecidos por los restaurantes de la zona, ya que se espera ofrecer precios competitivos.

4.4. Buenas prácticas para la gestión de calidad

4.4.1. Buenas prácticas en los principales procesos de servicios

4.4.1.1. Recepción del cliente

OBJETIVO

Definir las actividades a ejecutar en la recepción de clientes con el propósito de disminuir los tiempos de espera, distribuir el flujo de trabajo y cumplir con la entrega de los pedidos en un tiempo considerable. Logrando brindar la atención oportuna a los clientes, así como un servicio de calidad, enfocado a garantizar la satisfacción del cliente e incrementar la demanda de platos fusión y tragos.

ALCANCE

Este documento aplica para la recepción de los clientes del restobar LAS PALMAS, comprende desde la atención del mozo al cliente hasta su traslado a la zona de espera por el servicio.

ENTRADAS Y SALIDAS DEL PROCESO

Entradas: Ingreso de los clientes al Restobar.

Salidas: El pedido del cliente que ingresa y que es registrado por el mozo.

REFERENCIAS INTERNAS

Perfil de los mozos

REFERENCIAS EXTERNAS

Norma ISO 9001 versión 2008

Numeral 7.2.3 Comunicación con el cliente

RESPONSABLES DE APLICACIÓN

- Gerente
- Administrador
- Mozo

INDICADORES

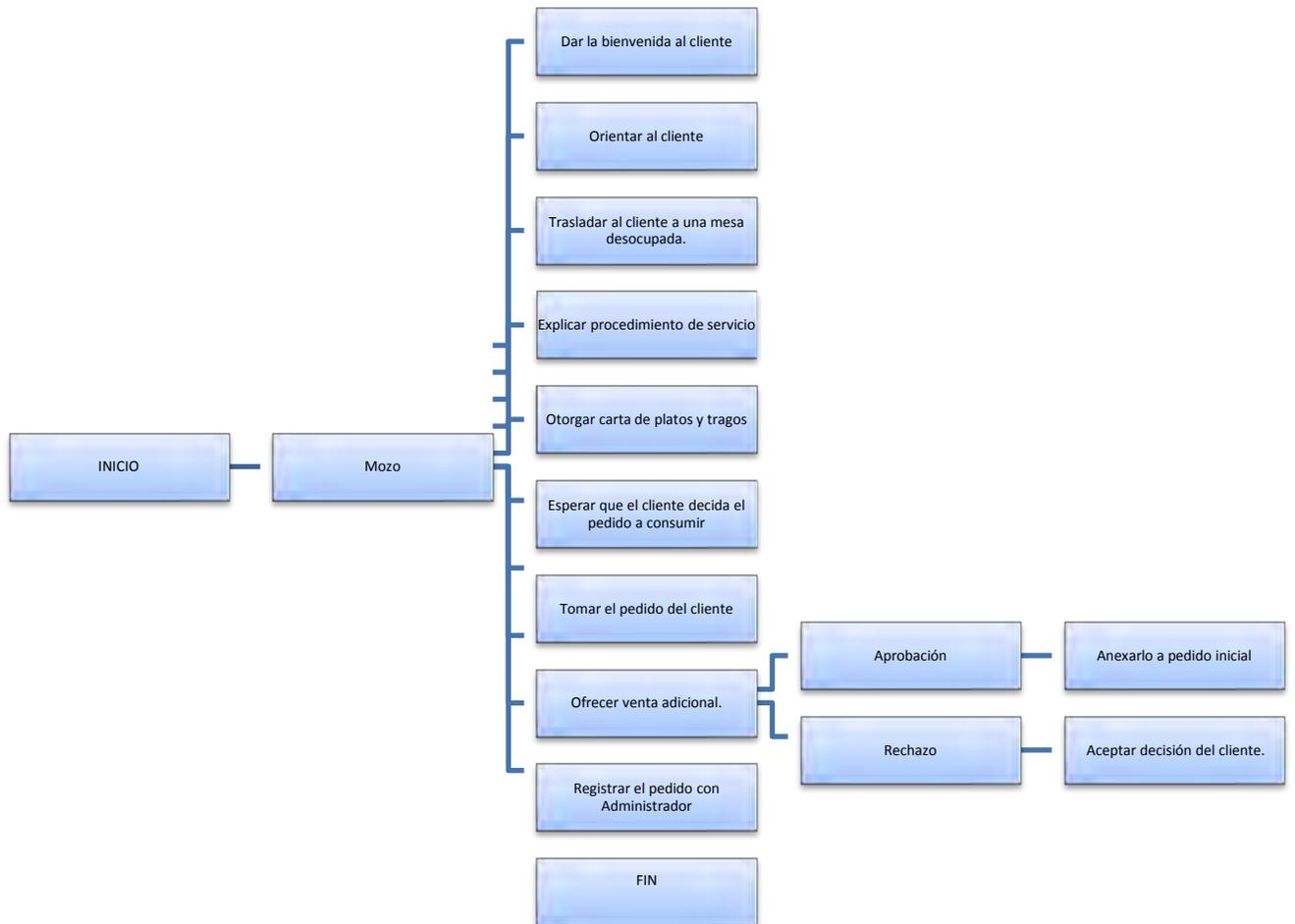
INDICADOR	MÉTODO	MEDIO	RANGO	FRECUENCIA
Tiempo de espera por recepción	Pregunta 01:El tiempo que tuvo que esperar para ser atendido	Reporte capturado por encuesta cara a cara	> 75%	Mensual
Calidad en explicación inicial	Pregunta 04:Explicaciones del mozo sobre la carta	Reporte capturado por encuesta cara a cara	> 75%	Mensual
Tiempo de recepción	Promedio P05:El tiempo que tomo todo el proceso de recepción	Reporte capturado por encuesta cara a cara	> 75%	Mensual
Satisfacción del cliente en la recepción	Promedio P06: En general, ¿Cómo califica el proceso de recepción por parte del mozo?	Reporte capturado por encuesta cara a cara	> 75%	Mensual

Calidad en explicación previa al ingreso	Pregunta 02: La explicación del servicio a realizar antes de iniciar proceso	Reporte capturado por encuesta cara a cara	> 75%	Mensual
Atención al cliente	Pregunta 03: La cortesía y amabilidad del mozo que le atendió	Reporte capturado por encuesta cara a cara	> 75%	Mensual

DEFINICIONES Y SIGLAS

Concepto	Descripción
RP	Restobar Las Palmas
HP	Hostal Las Palmeras

DIAGRAMA DE FLUJO



DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

ACTIVIDAD

CONSIDERACIONES GENERALES

El restobar tendrá un equipo de mozos, los cuales se clasifican de acuerdo a su nivel de capacitación. Y prestará su servicio en 2 turnos:

Turno día: de 8:00 a.m. a 5:30 p.m.

Turno noche: de 7 p.m. a 2:00 a.m.

RECEPCIÓN DE CLIENTES

SALUDO

Dentro de los primeros 60 segundos de ingresado el cliente, el mozo le da la bienvenida y le invita a sentarse en una mesa disponible. Una vez ubicado, se presenta y le explica brevemente el procedimiento del servicio.

CONSULTA

Dentro de los primeros 10 minutos de haber ingresado el cliente como máximo, el mozo inicia el proceso de recepción, y se dispone a atender cualquier consulta del cliente.

ESTIMACIÓN DE TIEMPO DE ENTREGA

Si el cliente realiza la consulta en el tiempo de demora, el mozo brinda un tiempo máximo estipulado y que debe conocerlo como parte de la inducción que recibe en sus talleres.

Si por el tipo de pedido solicitado no es posible estimar el tiempo de la entrega, el mozo deberá comunicarse inmediatamente con el chef.

OFRECER ADICIONALES

El mozo puede ofrecerle productos adicionales y que sean de buen acompañamiento para su pedido inicial, pero de una forma persuasiva mas no presionada. Y debe escribir el pedido tal como lo pide el cliente.

REPORTE / REGISTROS

Hoja de Seguimiento de clientes recepcionados

CONTROL DE REVISIONES

El presente documento se deberá revisar por lo menos una vez al año a partir de su aprobación o antes si el responsable de su elaboración así lo requiere, o cuando el gerente lo considere conveniente.

DISTRIBUCIÓN

- Gerente de Servicio
- Administrador
- Mozo
- Chef

Ver Anexo 2

4.4.1.2. Atención al cliente

OBJETIVO

El objetivo de este documento es definir los lineamientos y las actividades a ejecutar durante la recepción y bienvenida del cliente al restobar; así como fomentar la empatía durante el proceso de servicio.

ALCANCE

El presente documento aplica desde la llegada del cliente hasta la presentación del proceso.

ENTRADAS Y SALIDAS DEL PROCESO

Entradas: Carta

Salidas: Pedido, Tarjeta de presentación del Restobar

REFERENCIAS INTERNAS

Perfil de los mozos

REFERENCIAS EXTERNAS

Norma ISO 9001 versión 2008

Numeral 7.2.3 Comunicación con el cliente

RESPONSABLES DE APLICACIÓN

- Gerente
- Administrador
- Mozo

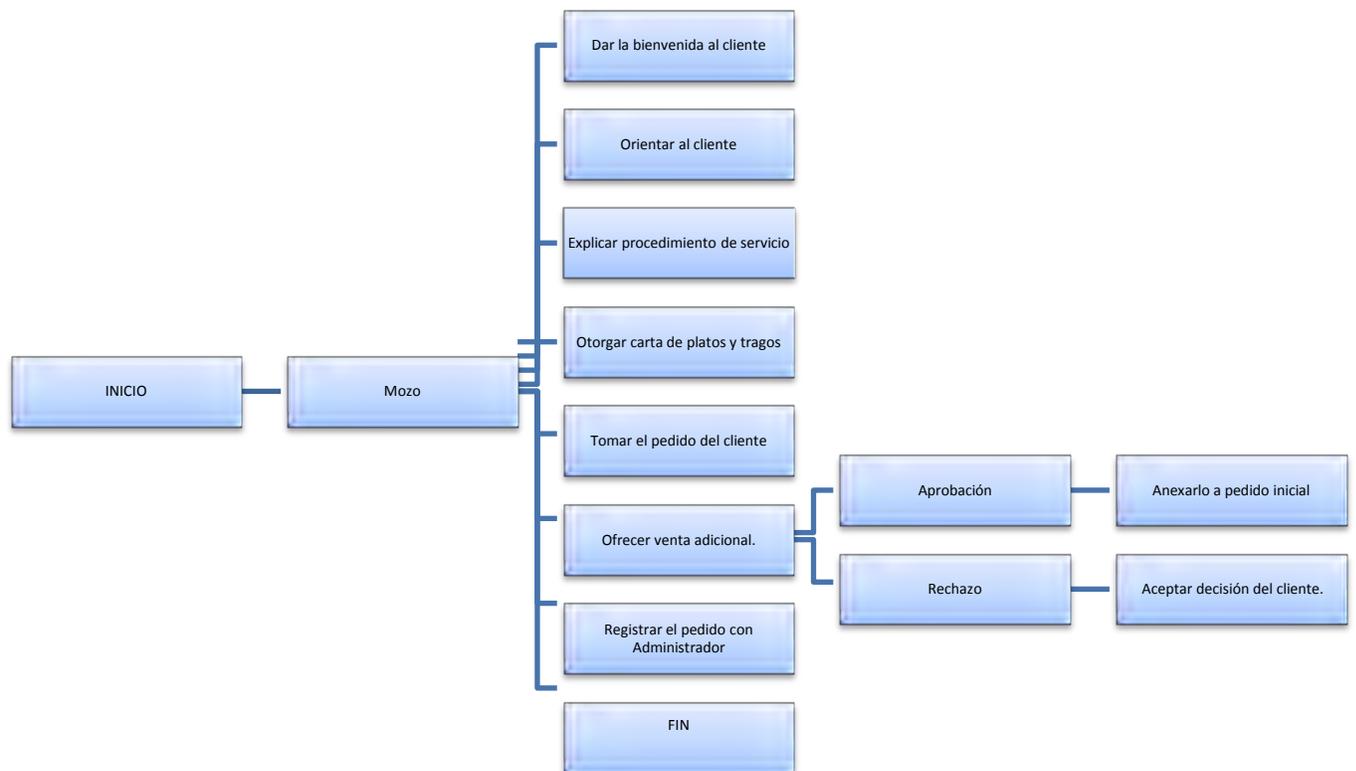
INDICADORES

INDICADOR	MÉTODO	MEDIO	RANGO	FRECUENCIA
Satisfacción del cliente en la recepción	Promedio P06: En general, ¿Cómo califica el proceso de recepción por parte del mozo?	Reporte capturado por encuesta cara a cara	> 75%	Mensual
Atención al cliente	Pregunta 03: La cortesía y amabilidad del mozo que le atendió	Reporte capturado por encuesta cara a cara	> 75%	Mensual

DEFINICIONES Y SIGLAS

Concepto	Descripción
RP	Restobar Las Palmas
HP	Hostal Las Palmeras

DIAGRAMA DE FLUJO



DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

ACTIVIDAD

CONSIDERACIONES GENERALES

El restobar tendrá un equipo de mozos, los cuales se clasifican de acuerdo a su nivel de capacitación. Y prestará su servicio en 2 turnos:

Turno día: de 8:00 a.m. a 5:30 p.m.

Turno noche: de 7 p.m. a 2:00 a.m.

SALUDO Y BIENVENIDA

Reconoce al cliente con una sonrisa en el momento inmediato en que se percata de la llegada del cliente, incluso si el mozo está ocupado con otro cliente. El tiempo máximo para recibir a un cliente es de 1 minuto.

Dar la bienvenida al cliente y sus acompañantes de manera clara y amigable, dándoles la bienvenida a Restobar Las Palmas e indicándole su nombre.

Se debe cumplir con el protocolo de bienvenida:

o Buenos días / tardes / noches, bienvenido(a) a Restobar Las Palmas, mi nombre es _____.

o Entrega tarjeta de presentación

Y realiza preguntas al cliente para identificar sus preferencias.

ATENCIÓN DEL MOZO

El mozo utiliza las siguientes técnicas para fomentar un ambiente de confianza:

- Sonríe y mantiene el contacto visual.
- Pronuncia correctamente su nombre.
- Saluda a todas las personas que acompañan al Cliente.
- Ofrece al Cliente cualquier servicio disponible (café, agua, etc.).
- Transmite una apariencia relajada y profesional.

REPORTE / REGISTROS

Hoja de Seguimiento de clientes recepcionados

CONTROL DE REVISIONES

El presente documento se deberá revisar por lo menos una vez al año a partir de su aprobación o antes si el responsable de su elaboración así lo requiere, o cuando el gerente lo considere conveniente.

DISTRIBUCIÓN

- Gerente de Servicio
- Administrador
- Mozo
- Chef

Ver Anexo 3

4.4.1.3. Facturación y despedida

OBJETIVO

Definir las actividades a ejecutar en el proceso de facturación y despedida del cliente, con el propósito de incrementar la satisfacción del cliente, cumpliendo con la promesa y condiciones de entrega

ALCANCE

Estos lineamientos son aplicables para el proceso de facturación y durante la entrega al Cliente.

ENTRADAS Y SALIDAS DEL PROCESO

Para el proceso final, se tienen como entradas la notificación del mozo con el precio por el

consumo. Como salida una factura o boleta.

REFERENCIAS INTERNAS

Ninguna

REFERENCIAS EXTERNAS

Norma ISO 9001 versión 2008

Numeral 7.2.3 Comunicación con el cliente

Numeral 7.5.4 Propiedad del cliente

RESPONSABLES DE APLICACIÓN

- Administrador
- Cajero
- Mozo

INDICADORES

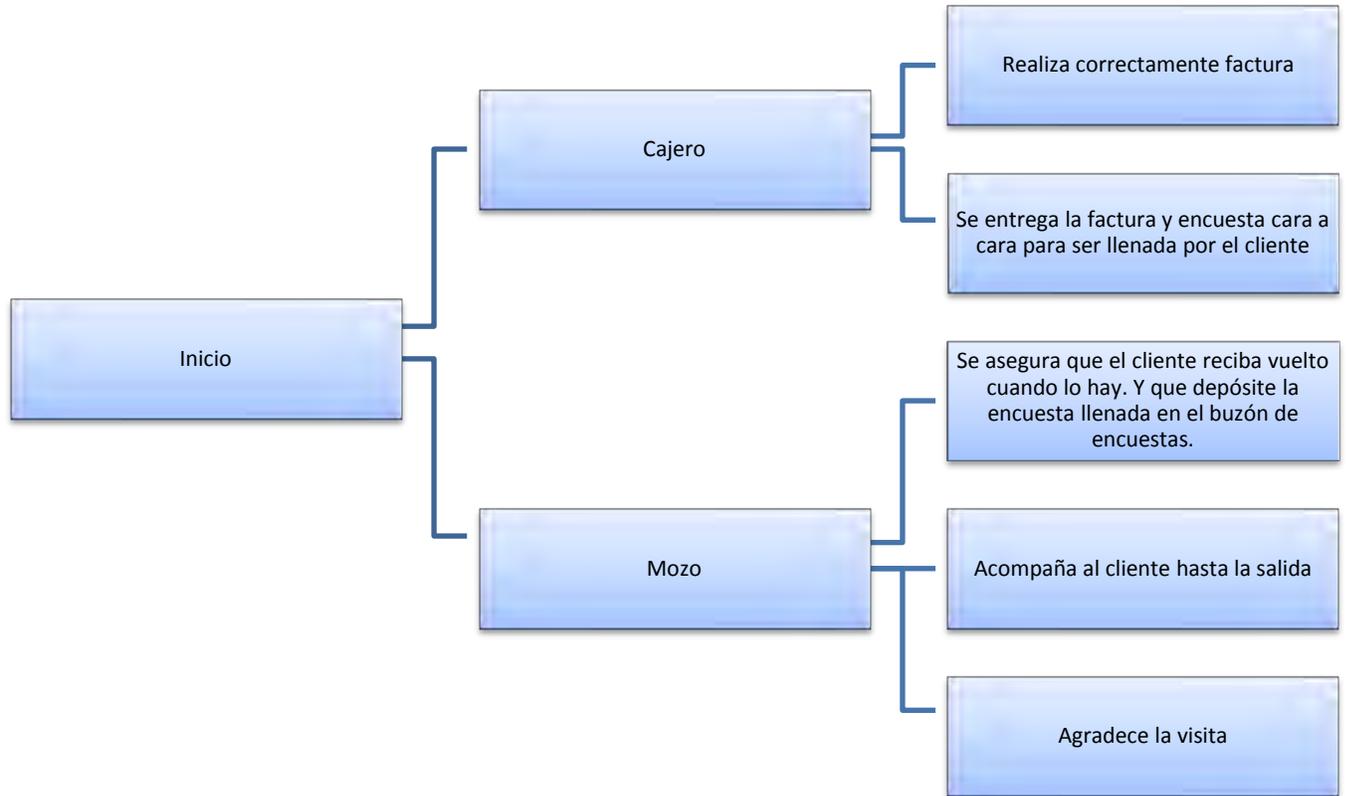
INDICADOR	MÉTODO	MEDIO	RANGO	FRECUENCIA
Tiempo de espera por recepción	Pregunta 01:El tiempo que tuvo que esperar para ser atendido	Reporte capturado por encuesta cara a cara	> 75%	Mensual
Calidad en explicación inicial	Pregunta 04:Explicaciones del mozo sobre la carta	Reporte capturado por encuesta cara a cara	> 75%	Mensual
Tiempo de recepción	Promedio P05:El tiempo que tomo todo el proceso de recepción	Reporte capturado por encuesta cara a cara	> 75%	Mensual

Satisfacción del cliente en la recepción	Promedio P06: En general, ¿Cómo califica el proceso de recepción por parte del mozo?	Reporte capturado por encuesta cara a cara	> 75%	Mensual
Calidad en explicación previa al ingreso	Pregunta 02: La explicación del servicio a realizar antes de iniciar proceso	Reporte capturado por encuesta cara a cara	> 75%	Mensual
Atención al cliente	Pregunta 03: La cortesía y amabilidad del mozo que le atendió	Reporte capturado por encuesta cara a cara	> 75%	Mensual

DEFINICIONES Y SIGLAS

Concepto	Descripción
RP	Restobar Las Palmas
HP	Hostal Las Palmeras

DIAGRAMA DE FLUJO



DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Cajero	<p>1.- FACTURACIÓN</p> <p>Realiza la factura por el consumo, el cliente no debe esperar más de 5 minutos.</p> <p>El cajero se asegura que la factura ha sido correctamente llenado; así como, se dispone a atender al cliente de acuerdo a la forma de pago que desee.</p>

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Mozo	<p>La factura y la evaluación cara a cara se entrega al mozo para que se los lleve a la mesa del cliente.</p> <p>El mozo se asegura de que el cliente llene la encuesta y la deposite en el buzón de encuestas.</p> <p>2.- DESPEDIDA</p> <p>El mozo acompaña al cliente hasta la salida.</p> <p>El mozo indica al cliente que se encuentra a su disposición para cualquier consulta.</p> <p>Finalmente, el mozo se despide amistosamente del cliente agradeciéndole por haber utilizado los servicios de restobar Las Palmas.</p>

REPORTE / REGISTROS

- Factura
- Hoja de Seguimiento de Clientes Recepcionados

CONTROL DE REVISIONES

El presente documento se deberá revisar por lo menos una vez al año a partir de su aprobación o antes si el responsable de su elaboración así lo requiere, o cuando el gerente lo considere conveniente.

DISTRIBUCIÓN

- Administrador
- Cajero
- Mozo

Ver Anexo 4

4.4.1.4. Solución de problemas

OBJETIVO

Establecer los lineamientos para asegurar la gestión adecuada de los recursos y la asignación de los mismos, con el propósito de mantener, mejorar la gestión y realizar medidas preventivas a los problemas.

ALCANCE

Este procedimiento aplica para la gestión del Restobar Las Palmas.

ENTRADAS Y SALIDAS DEL PROCESO

Entradas: Identificación de alguna falla en un equipo, requerimiento de personal, reclamos de cliente.

Salidas: Seguimiento en el mantenimiento de equipos, la autorización de requerimiento de personal y encuesta cara a cara al cliente.

REFERENCIAS INTERNAS

No aplica

REFERENCIAS EXTERNAS

Norma ISO 9001 versión 2008

- Numeral 6.1. Provisión de Recursos
- Numeral 6.2. Recursos Humanos
- Numeral 6.4. Ambiente de Trabajo

RESPONSABLES DE APLICACIÓN

- Gerente
- Administrador
- Mozo
- Chef
- Cajero
- Encargado de almacén
- Barman

INDICADORES

INDICADOR	MÉTODO	MEDIO	RANGO	OBJ	FRECUENCIA
Cumplimiento del perfil de mozo	Promedio de evaluación	Evaluación de conocimiento y aptitudes del mozo.	> 85%	95%	Mensual

DEFINICIONES Y SIGLAS

Concepto	Descripción
RP	Restobar Las Palmas
HP	Hostal Las Palmeras

DIAGRAMA DE FLUJO



DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

PROVISIÓN DE RECURSOS

El Administrador determina, gestiona y obtiene los recursos necesarios para:

- Mantener en stock la materia prima de mayor afluencia
- Lograr los Objetivos del servicio
- Mejorar continuamente los procesos.
- Aumentar la satisfacción del cliente.

El Administrador verificará la factibilidad de la asignación y comunicará el resultado del análisis a todo el personal.

RECURSOS HUMANOS

Administrador se asegurará que el personal del restobar sea competente basado en su educación, capacitación, experiencia y habilidades apropiadas, como se encuentra documentado en las Manual de Organización y Funciones.

La capacitación del personal se lleva a cabo según las siguientes situaciones:

Capacitación Inductiva:

Se lleva a cabo este tipo de capacitación a todo el personal de nuevo ingreso.

Capacitación Técnica:

El Chef se encargará de dar continuamente capacitación técnica al ayudante de cocina.

Capacitación Interna

El cajero es el encargado de recopilar la información sobre las necesidades del cliente por medio de las encuestas; el administrador de analizarlas y comunicar los resultados al personal. Por ejemplo:

- Resultados de las encuesta cara a cara.
- Análisis de los reclamos en el libro de reclamación.
- Críticas constructivas de los clientes
- Reuniones del Plan Estratégico
- Evaluaciones a los mozos

La contratación de proveedores externos se da para temas puntuales y es realizado por la dueña del Hostal Las Palmeras.

PROGRAMA DE MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES Y EQUIPOS

El Administrador programa el mantenimiento de equipos y herramientas del restobar.

El Administrador transmite el plan de mantenimiento a todo el personal.

Se designa responsables para el pintado, mantenimiento preventivo, limpieza, chequeo de fugas, u otra actividad indicada.

AMBIENTE DE TRABAJO

El gerente y el administrador asegura que se respete el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del servicio.

EQUIPO DE SEGURIDAD PERSONAL

Se le suministrarán Equipos de Protección Personal al chef y ayudante de cocina como mecanismos de protección contra los diversos riesgos a los que están expuestos.

- Guantes
- Protector respiratorio
- Toca

SEÑALIZACIÓN

El restobar dispondrá de señales de las rutas de evacuación, ubicación de extintores, equipo de primeros auxilios.

ORDEN Y LIMPIEZA

El administrador implementará la cultura de orden y limpieza con todo el personal lo cual permite desarrollar las actividades diarias sin obstáculo alguno. Cada uno de los trabajadores es responsable de mantener su lugar de trabajo de manera ordenada y en las mejores condiciones.

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL

Todo personal de cocina o mozo de nuevo ingreso pasa por un periodo 2 semanas de prueba, lapso de tiempo en el cual el administrador evalúan la adecuación de la persona al perfil del puesto y cumplimiento de objetivos.

CONTROL DE REVISIONES

El presente documento se deberá revisar por lo menos una vez al año a partir de su aprobación o antes si el responsable de su elaboración así lo requiere, o cuando el gerente lo considere conveniente.

DISTRIBUCIÓN

- Gerente
- Administrador
- Mozo
- Chef
- Cajero
- Encargado de almacén
- Barman

Ver Anexo 5

4.4.2. Buenas prácticas en los procesos productivos

4.4.2.1. Alimentos y bebidas

- Los encargados de la preparación de alimentos deben estar capacitados y respectivamente enterados sobre las buenas prácticas en la manipulación de alimentos.
- El encargado de la cocina deberá continuamente lavarse las manos antes y después de cada operación en la cocina.
(Manual de buenas practicas de manipulacion de alimentos para restaurantes y servicios afines.)
- Los alimentos que presenten daños por golpes, picaduras de insectos, aves, roedores, parásitos, hongos, cualquier sustancia extraña o indicios de fermentación o putrefacción.
- Se utilizará contenedores de plástico y hielo para transportar pescados, mariscos desde donde se realiza la compra hasta el Restobar ara su mejor conservación.
- Se revisarán las fechas de expiración y los consejos de utilización.

- Los alimentos enlatados se revisarán si tienen algún daño como rotura, oxido, abombamiento y se rechazarán inmediatamente.
(biblioteca usac)
- Se deben cumplir los requisitos de sanidad vigente para la preparación de alimentos
- El personal debe estar capacitado para aplicar las normas de manipulación de alimentos.
- Se organiza la mantelería, menaje y otros elementos en su debido momento.
- El mozo debe estar atento a la solicitud de algún cliente y mostrar buena actitud.
- Debe haber un correcto lavado y desinfección de equipos estacionarios, y vajilla tales como, cubiertos y vasos.
(Manual de buenas practicas de gestion de servicios, 2012)
- Los utensilios y equipos que se empleen en el Restobar deben ser resistentes a la corrosión, no porosos, no absorbentes que no transmitan sustancias tóxicas, olores ni otros sabores a los alimentos; asimismo deben ser de fácil limpieza y desinfección, para que puedan resistir diferentes usos y procesos.
- Las tablas de cortar que se utilizan para los alimentos deben ser de material sintético no absorbente y de superficie lisa para su rápido uso de ellos y su fácil limpieza y preferiblemente de colores para los distintos alimentos como por ejemplo de color celeste para pescados, de color rojo para carnes rojas etc.
- Los alimentos deben mantenerse en sus envolturas limpias, o deben ser conservados en recipientes debidamente tapados para evitar que se mezclen otras sustancias por algún tipo de descuido.
- El área de almacenamiento de refrigerado debe estar en las correctas condiciones como orden, limpieza, libre de malos olores, etc.
- Para los alimentos crudos como el pescado, carnes, pollo es recomendable conservarse en refrigeración a una temperatura de 4°C así como almacenarse separadamente para prevenir olores de otros alimentos, o sabores no propios del alimento.
- El encargado de la manipulación deberá preferiblemente utilizar guantes de látex para la manipulación de alimentos así como lavarse de igual forma varias veces al cambiar de alimento

(Manual de buenas practicas de gestion de servicios, 2012)

- El encargado de la manipulación de alimentos deberá utilizar un mandil o delantal preferentemente de plástico.
- Los trapos, esponjas a utilizar para la continua limpieza de la cocina deben renovarse constantemente evitando malos olores.
- Si uno de los colaboradores se siente enfermo por gripe, diarreas, es preferible que se comunique y mantenerlo alejado de los alimentos.

(slideshare)

4.4.2.2. Mantenimiento

- Se contratará un técnico de confianza quien realizará el mantenimiento y corrección inmediatamente en el momento que se solicite su servicio.
- Se efectúa un mantenimiento preventivo cada seis meses para las máquinas, equipos e infraestructura del establecimiento.

(Manual de buenas practicas de gestion de servicios, 2012)

4.4.2.3. Seguridad

- Debe tenerse un plan de evacuación y emergencias para los trabajadores y de los materiales disponibles.
- Se debe revisar constantemente el funcionamiento de todos los equipos de seguridad como: luces de emergencia, los extintores recargados y vigentes.
- Se debe tener una lista de teléfonos de emergencias de los Bomberos, Policía, Ambulancias, Cruz Roja, Serenazgo, etc., actualizado y accesible
- Los trabajadores deben conocer las normas legales de Defensa Civil y de seguridad tanto interna como externa del establecimiento.
- El Restobar deberá contar con un manual informativo que contiene en forma gráfica el circuito de seguridad, las entradas y salidas de emergencia.

(Manual de buenas practicas de gestion de servicios, 2012)

- La cocina debe estar siempre ordenada y limpia para evitar peligros o accidentes como resbalones, quemaduras o derramamiento de fluidos en el piso.
- El encargado de cocinar debe estar muy atento a las fuentes y equipos de calor como estufas, freidoras, hornos microondas etc. Que representen un peligro de quemaduras o incidentes con los alimentos, estando permanentemente vigilando este tipo de acciones.
- En la cocina debe existir un pequeño botiquín de primeros auxilios, extinguidores de fácil acceso.
- Las conexiones eléctricas en el Restobar deben estar empotradas o protegidas por canaletas
- Los balones de gas para la cocina deben estar alejados mínimo 1.5 metros de la fuente de calor.
- El encargado de la cocina debe usar mangas ceñidas para evitar que se puedan enganchar en asas de ollas, perillas etc.

- No se deben tener productos inflamables cerca de las llamas o fuentes de calor.
- Es recomendable que los trabajadores encargados de la cocina utilizan tapa boca para proteger a los alimentos.

(Manual de buenas practicas de manipulacion de alimentos para restaurantes y servicios afines.)

Ver Anexo 6

4.4.2.4. Ambiente de trabajo

- Los trabajadores deben administrar correctamente los recursos energéticos, consumo de agua, etc.
- Los trabajadores tendrán su respectivo uniforme como por ejemplo los mozos, cocinero etc., deben estar bien presentados y correctamente aseados.
- Las señoritas deben llevar el cabello recogido y usar maquillaje discreto, mínimas joyas y los caballeros deben estar bien peinados y afeitados.
- Los trabajadores tienen evitado las siguientes acciones como fumar, comer, no masticar chicle, no gritar, no comerse las uñas, conservar una postura corporal apropiada, entre otros.
- Los trabajadores deben tener actitud positiva siempre y ante toda situación.
- El trabajo en equipo debe ser un requisito para la interacción entre trabajadores para así conocer a sus compañeros.
- Los trabajadores están comprometidos con su trabajo y con el establecimiento.
- Los trabajadores deben estar a la hora que se les indica en el establecimiento y respetar los horarios de entrada, salida y refrigerio establecidos.
- Moverse continuamente a la vez que estirarse contribuirá a los trabajadores del Restobar a evitar movimientos estáticos, rotación de tareas y actividades etc.
- Los colaboradores deben utilizar zapatos bajos y cómodos por el largo tiempo que permanecerán de pie y en movimiento.

(Manual de buenas practicas de gestion de servicios, 2012)

4.4.2.5. Plan de Gestión de los residuos

Impedir la contaminación cruzada dentro de las instalaciones y garantizar la eliminación adecuada de los desperdicios es el objetivo principal del Plan de Gestión de residuos.

El estado solicita a los municipios a realizar la recogida, transporte y, al menos, su eliminación de los residuos en todos los lugares. (cocinas centrales)

Se contará con depósitos de colores según El Plan Nacional de Residuos establece un código unificado para los contenedores: gris con tapa naranja, contenedor amarillo, contenedor azul, contenedor verde cada uno con sus respectivos elementos.

Algunas buenas prácticas para la gestión de residuos:

- Comprar solo lo necesario
- Comprar productos amigables para el medio ambiente
- Es preferible comprar a granel ya que disminuye la cantidad de envases individuales
- El agua potable a través de las llaves de baño, cocina, se debe promover entre empleados y clientes, reduciendo así la cantidad de botellas desechables.
- Utilizar bolsas reutilizables
- Compra productos con envases reutilizables
- Promover la utilización de botellas reutilizables para beber agua

(chile sustentable) **Ver Anexo 7**

Capítulo 5: Análisis financiero

5.1. Inversión

ÁREA DE COCINA	4 500
ÁREA DE COMEDOR Y BAR	5 500
SERVICIOS SANITARIOS	900
DEPÓSITO DE BASURA	800
TRÁMITES DE LICENCIAS Y PERMISOS	1 000
CAPITAL DE TRABAJO	4 000
TOTAL INVERSIÓN	16 700

1. VENTAS

	MAXIMA		75% DE UTILIZACION		50% DE UTILIZACION		25% DE UTILIZACION	
	# clientes	% capaci- dad	# client es	% capaci- dad	# client es	% capaci- dad	# client es	% capaci- dad
En 2 horas (1:00pm – 3:00pm)	26	40%	20	30%	13	20%	7	10%
En 2 horas (7:00pm – 9:00pm)	16	25%	12	19%	8	12%	4	6%
En 2 horas (11:00pm – 1:00pm)	24	35%	18	26%	12	18%	6	9%
Total de mesas	66		50		33		17	
%Utilizaci- on	100%	100%	75%	75%	50%	50%	25%	25%
Demanda diaria	5 940		4 500		2 970		1530	
Demanda mensual	166 320		126 000		83 160		42 840	
Demanda anual	1 995 840		1 512 000		997 920		514 080	
Probabili- dad de ocurrencia	5%		35%		40%		20%	

Fuente: Elaboración propia

2. SUELDOS

2 CHEF PRINCIPAL	3000
2 ASISTENTE DE COCINA	1 400
2 BARMAN	2 400
2 ASISTENTE DE BARMAN	1 400
5 MOZOS	3 500
TOTAL/MES	11 700
TOTAL/AÑO	140 400

Fuente: Elaboración propia

3. UNIFORMES

UNIFORME PERSONA	POR	2
PERSONAS		13
COSTO UNIFORME	POR	150
COSTO TOTAL/MES		650
COSTO TOTAL /AÑO		7800

Fuente: Elaboración propia

4. IMPRESIÓN DE CARTAS

COSTO POR CARTA		0.5
NÚMERO DE CARTAS		500
COSTO IMPRESIÓN/MES	DE	250
COSTO IMPRESIÓN/AÑO	DE	3 000

Fuente: Elaboración propia

5. GASTOS ADMINISTRATIVOS

SERVICIOS LEGALES		800
SERVICIOS PÚBLICOS		1 500
OTROS		600
TOTAL/MES		2 900
TOTAL/AÑO		34 800

Fuente: Elaboración propia

6. ESTIMACIÓN DE ESCENARIOS PROBABLES

UTILIZACIÓN DE CAPACIDAD	PROBABILIDAD	VENTAS ANUALES	PROBxVENTAS
25%	20%	514 080	102 816
50%	40%	997 920	339 168
75%	35%	1 512 000	529 200
100%	5%	1 995 840	997 920
	100%		1 969 104

Fuente: Elaboración propia

5.2. Flujo de caja

	%SOBRE VENTAS	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Ventas totales	100%		1 969 104	2 008 486	2 048 656	2 089 629	2 131 421
Alimentos	70%		1 378 372.8	140 5940.2	143 4059.2	146 2740.3	149 1994.7
Licores y bebidas	30%		59 0731.2	60 2545.8	61 4596.8	62 6888.7	63 9426.3
Costos de la mercadería vendida							
Alimentos	35%		(482 430.48)	(492 079.07)	(501 920.72)	(511 959.105)	(522 198.145)
Licores y bebidas	30%		(177 219.36)	(180 763.74)	(184 379.04)	(188 066.61)	(191 827.89)
Utilidad bruta			1 309 454.16	1 335 643.19	1 362 356.24	1 389 603.29	1 417 394.97
Margen bruto (%)			66.5%	66.5%	66.5%	66.5%	66.5%
Gastos operativos							
Sueldos			(140 400)	(140 400)	(140 400)	(140 400)	(140 400)
Uniformes			(7 800)	(7 800)	(7 800)	(7 800)	(7 800)
Impresión de cartas			(3 000)	(3 000)	(3 000)	(3 000)	(3 000)
Gastos administrativos			(34 800)	(34 800)	(34 800)	(34 800)	(34 800)
Depreciación			(1 500)	(1 500)	(1 500)	(1 500)	(1 500)
Utilidad operativa antes de impuestos			1 300 154.16	1 326 343.19	1 353 056.24	1 380 303.29	1 408 094.97
Margen operativo (%)			66%	66%	66%	66%	66%
Impuestos a la renta (30%)			(390 046.248)	(397 902.957)	(405 916.872)	(414 090.986)	(422 428.499)
Utilidad neta			910 107.91	928 440.23	947 139.37	966 212.30	985 666.48
Margen neto%			46%	46%	46%	46%	46%
Utilidad operativa antes de impuestos			1 300 154.16	1 326 343.19	1 353 056.24	1 380 303.29	1 408 094.97
Impuestos a la			(390	(397	(405	(414	(422

renta (30%)			046.248)	902.957)	916.872)	090.986)	428.499)
Inversión		(16 700)					
Depreciación			1 500	1 500	1 500	1 500	1 500
Flujo de caja		(16700)	910107.912	928440.233	947139.368	966212.304	985666.471

5.3. Factibilidad del proyecto

VAN	3778794.15
TIR	33%

Fuente: Elaboración propia

Capítulo 6: Conclusiones

De acuerdo al análisis y evaluación del proyecto se obtienen las siguientes conclusiones:

El proyecto “ restobar Las Palmas en hostel Las Palmeras” detalla el diseño de un restobar, centrándose en la calidad y el buen servicio , enfocado al sector económico de clase B⁺, A ; para esto se han tenido en cuenta diversos factores , los cuales se han ido explicando en el presente informe de manera clara y detallada para llevar a cabo un diseño exitoso de un Restobar.

Dada la ausencia de competidores directos con exactamente la misma oferta en el mercado objetivo, hace el proyecto más atractivo, siendo el tema central el diseño del mismo y las buenas practicas, las cuales son la base para brindar un servicio de calidad en un ambiente agradable y de confort hacia el público objetivo.

En ésta idea innovadora se puede obtener ventajas competitivas como es el consumo de los platos fusión, así como los diferentes tragos que se ofrecerán con el fin de atraer al público objetivo a disfrutar de una experiencia inolvidable.

Por otro lado se ha creado una gestión de riesgos donde se han tomado las diferentes medidas de prevención para seguridad interna del Restobar donde se especifica las buenas prácticas de los distintos procedimientos que se realizan en el establecimiento, citándose también algunas normas del estado que las respaldan.

Finalmente, para el desarrollo del proyecto se han seguido las pautas y recomendaciones seguidas en el curso de “Proyectos”, tratando de desarrollar un plan de gestión que cumpla con los lineamientos del proyecto, teniendo en cuenta los objetivos y el alcance del proyecto.

Bibliografía

- ¿ Cuántos habitantes tiene Puerto Eten?* (s.f.). Obtenido de <http://www.venio.info/pregunta/cuantos-habitantes-tiene-eten-puerto-provincia-de-chiclayo-lambayeque-19904.html>
- Proyecto Instituto Nacional de Defensa Civil.* (2003). Obtenido de http://bvpad.indeci.gob.pe/doc/estudios_CS/Region_lambayeque/chiclayo/puertoeten_mp.pdf
- LAMBAYEQUE: Síntesis de Actividad Económica Febrero.* (2014). Obtenido de (2014). Recuperado de <http://www.cclam.org.pe/Sintesis%20Lambayeque%20-%20Febrero%202014.pdf>
- ACURIO, G. (27 de ENERO de 2011). *EL PAIS CULTURA*. (R. RIVAS, Editor) Recuperado el 25 de OCTUBRE de 2014, de EL PAIS CULTURA: http://cultura.elpais.com/cultura/2011/01/27/actualidad/1296082809_850215.html
- Acurio, G. (2013). *Manifiesto Restobar*. Obtenido de <http://www.manifiesto.pe/prensa>
- Auka. (s.f.). *Auka Fusión, Portal*. Obtenido de http://aukafusion.wix.com/creativa#!about_us/c161y
- biblioteca usac.* (s.f.). Obtenido de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/06/06_2873.pdf
- Bohorquez, F. (2011). Vichayo Resto Bar. (C. q. rico, Entrevistador)
- boom gastronomico.* (s.f.). Obtenido de <http://apega.pe/contenido/el-boom-gastronomico-peruano-al-2013D302/documentos-de-trabajos20/publicacionesC5.html>
- Bravo, C. (2012). Bravo Restobar. (D. Gestión, Entrevistador)
- Busines chef. (s.f.). *Cocinando negocios de exito*. Recuperado el 22 de 10 de 2014, de <http://cocinasindustriales.com/como-calculiar-el-aforo-y-flujo-de-clientela>
- Camara de Comercio y Producción, L. (s.f.). *Ubicación de Puerto Eten en el Perú*. Obtenido de http://www.cclam.org.pe/puertoeten/ubica_peru.htm
- Cano, N. (2012). La Cucharita. (F. Latina, Entrevistador)
- chile sustentable.* (s.f.). Obtenido de <http://www.chilesustentable.travel/wp-content/uploads/2013/09/3.-Guia-Plan-Gestion-Residuos.pdf>
- Climent, S. (julio de 2000). *UV*. Obtenido de <http://www.uv.es/~scliment/investigacion/2000/2000.htm>
- cocinas centrales.* (s.f.). Obtenido de http://www.cocinascentrales.com/archivos/RP20090907_PRERREQUISITOS_VII_Gestion_de_residuos.pdf
- comidita peruana.* (s.f.). Obtenido de <http://comiditaperuana.blogspot.com/2012/08/la-potencial-de-la-gastronomia-peruana.html>
- Distrito de Puerto Eten.* (s.f.). Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/Distrito_de_Puerto_Eten

- Guía de restaurante. (s.f.). *Guía de restaurante*. Obtenido de <http://www.restaurantesguia.com.pe/busc.php>
- Guía técnica para elaboración de MOF. (s.f.). *Secretaría de relaciones exteriores*. Obtenido de http://www.sre.gob.mx/images/stories/docnormateca/historico/dgpop/guia_elab_manu_org.pdf
- Huamanchumo, B. E. (17 de 10 de 2014). Factores externos e internos a considerar en la implementación de un restobar en Puerto Eten. (C. S. Morante, Entrevistador)
- HUGO ACOSTA, D. F. (7 de MAYO de 2011). *Técnicas de estudio*. Obtenido de Técnicas de estudio: <http://es.slideshare.net/GRUPO3UPSJB/trabajo-monografico-restaurant-punto-y-sabor>
- JONATHAN, A. C. (s.f.). *tesis*. Obtenido de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/1682/ALVITES_CARLOS_Y_PRADO_JONATHAN_RESTAURANT_BUFFET_LIMA.pdf?sequence=1
- Jonnathan, A. C. (2012). *Estudio de Pre-Factibilidad de un restaurant Buffet criollo en la ciudad de Lima*. Lima.
- Kotler&Armstrong. (2008). *Fundamentos de marketing*. Mexico: Pearson.
- La cocina en el Perú. (s.f.). *Yanuuq*. Obtenido de http://www.yanuuq.com/Articulos_Publicados/CrisolSabores.html
- Macchiavello, M. S. (21 de octubre de 2010). *Salas Macchiavello*. Obtenido de <http://salasmacchiavello.blogspot.com/2010/10/manual-de-organizacion-y-funciones-mof.html>
- Manual de buenas prácticas de gestión de servicios. (14 de Octubre de 2012). *mincetur*. Obtenido de http://www.mincetur.gob.pe/Turismo/Otros/caltur/pdfs_documentos_Caltur/03_mbp_gestion_hospedaje/Manual_141012.pdf
- Manual de buenas prácticas de manipulación de alimentos para restaurantes y servicios afines*. (s.f.). Obtenido de <http://es.slideshare.net/marinac88/21658943-manualdebuenaspracticademanipulaciondealimentospararestaurantesyservic>
- Norton, N. (19 de enero de 2012). *eseten*. Obtenido de <http://www.eseten.com>
- Norton, N. (19 de enero de 2012). *eseten.com*. Obtenido de Marketing para restaurantes: Servicio al cliente: <https://www.youtube.com/watch?v=SMQ5uP-qnss>
- Peñaloza Tibaquira, D. (2009). *Plan de negocio para la creación de un restaurante bar temático de fútbol*. Tesis doctoral. Universidad Javeriana. Obtenido de <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/economia/tesis85.pdf>
- Programa de Capacitación y Modernización Empresarial (PROMODE)*. (s.f.). Obtenido de Programa de Capacitación y Modernización Empresarial (PROMODE): <http://www.contactopyme.gob.mx/promode/invmdo.asp>
- Real Academia Española. (2014). Diccionario de la lengua española (23a ed.). 230.

Segura, J. L. (16 de Agosto de 2014). *gestión*. Obtenido de gestión:
<http://gestion.pe/tendencias/mejor-resto-bar-lounge-top-10-segun-summum-2106589/10#foto-gal>

slideshare. (s.f.). Obtenido de <http://es.slideshare.net/neldizapata/manejo-higienico-alimentos?related=1>

Torres, C. (2012). Bar básico - Universidad de Sipán.

Universidad de Piura. (s.f.). Disposición de planta.

ANEXO
ANEXO 1

Manual de organización y funciones

Gerencia general

- Perfil del puesto:
 - ✓ **Nombre del puesto: Gerente general**
 - ✓ Misión del puesto:

Ejecutar las disposiciones del directorio. Optimizar la gestión de la empresa y como tal ejercer la representación administrativa, comercial y legal del restobar. Administrar recursos humanos, económicos y financieros de la empresa, asegurando utilización en las mejores condiciones de costo, oportunidad y eficiencia, para lograr resultados concordantes con los objetivos empresariales.
- Responsabilidades y funciones:
 - ✓ Responsabilidad del puesto:

Dirección y supervisión en forma administrativa, comercial y legal del restobar Las Palmas.
 - ✓ Funciones:

Búsqueda de mejora continua y optimización de servicios.
Gestión de contratos con empleados y proveedores
Ejercer representación ante autoridades administrativas del ministerio del trabajo y salud, bien sea como denunciante o denunciado.
Cumplir y hacer cumplir las normas del hostel y restobar.
Velar por el cumplimiento de las metas y objetivos de la Empresa.
Velar por el rendimiento técnico y económico de la gestión empresarial.
Velar por la buena imagen del restobar Las Palmas, mediante acciones de apertura hacia la sociedad y usuarios.
- Requisito del puesto:
 - ✓ Formación básica:

Título universitario en administración de empresas, ingeniería industrial, administración hotelera.
 - ✓ Formación complementaria:

Maestría o especialización en dirección de empresas o similar por un periodo lectivo no menor a 12 meses.
 - ✓ Experiencia requerida:

3 años o más en el ejercicio de la profesión.
2 años a más en funciones de dirección.
 - ✓ Otros conocimientos y competencias:
 - Conocimientos:

Office avanzado

Inglés avanzado
Estudios en atención al cliente
Estudios en técnicas de restaurante
Estudios en gastronomía y coctelería

- Competencias:
 - Comunicación, trabajo en equipo
 - Autocontrol, cooperación
 - Orientación al cliente
 - Ética, integridad
 - Identificación con la organización
 - Habilidad analítica, aprendizaje continuo
 - Liderazgo, dirección y delegación

Área de operaciones

- Perfil del puesto:
 - ✓ **Nombre del puesto: Encargado de almacén**
 - ✓ Misión del puesto: Consolidar, formular y controlar los instrumentos de almacén, así como verificar el inventario del restobar. Además comunicar constantemente a la gerencia todas las incidencias del almacén.
- Responsabilidades y funciones:
 - ✓ Responsabilidad del puesto:
Desarrollar el planeamiento del almacén del restobar Las Palmas.
Evaluar constantemente la gestión de inventario.
 - ✓ Funciones:
Desarrollar el planeamiento del almacén del restobar Las Palmas, cumpliendo con los objetivos y políticas establecidas por la gerencia.
Sugerir estrategias y acciones concretas que permitan el logro de los objetivos establecidos por la gerencia.
Planear y desarrollar los sistemas de almacén.
Organizar y promover grupos de trabajo para la mejora en el almacenamiento y manipulación de insumos así como las compras necesarias, siguiendo los objetivos establecidos por la gerencia.
- Requisito del puesto:
 - ✓ Formación básica:
Título universitario en administración de empresas, ingeniería industrial, administración hotelera.
 - ✓ Formación complementaria:
Especialización en gestión de inventarios.
 - ✓ Experiencia requerida:
2 años o más en el ejercicio de la profesión.
1 años a más en gestión de almacén.
 - ✓ Otros conocimientos y competencias:
 - Conocimientos:
Office intermedio
Inglés intermedio
Estudios en gestión de inventario y cadena de suministro.
Estudios en manipulación de alimentos, salud y seguridad en el trabajo.

- Competencias:
 - Comunicación, trabajo en equipo
 - Autocontrol, cooperación
 - Orientación al cliente
 - Ética, integridad
 - Identificación con la organización
 - Habilidad analítica, aprendizaje continuo
 - Liderazgo, dirección y delegación

- Perfil del puesto
 - ✓ **Nombre del puesto: Mozo/Azafata**

 - ✓ Misión del puesto: Realizar todo el proceso de atención al cliente, cumpliendo con el plan estratégico establecida por la gerencia general.

- Responsabilidades y funciones
 - ✓ Responsabilidad del puesto:
Mantener los estándares de calidad en atención al cliente, ofreciéndole al cliente la satisfacción de ser atendido.

 - ✓ Funciones:
Atender al cliente asignado y solucionar todo problema que tenga relacionado al servicio o comida del restaurante.
Verificar que no falte ningún elemento del comedor, como por ejemplo:
Conocer qué contiene cada plato de la carta, su preparación y su precio.
Reportar cualquier incidente acontecido durante la jornada
Mantenerse limpio y con la vestimenta adecuada.

- Requisito del puesto:
 - ✓ Formación básica:
Secundaria completa

 - ✓ Formación complementaria:
Estudios técnicos en atención al cliente.

 - ✓ Experiencia requerida
2 años o más en atención al cliente.

 - ✓ Otros conocimientos y competencias
 - Conocimientos:
Manejo de POS
Inglés básico
Estudios en atención al cliente

Estudios en técnicas de restaurante

- Competencias:
 - Comunicación, trabajo en equipo
 - Orientación al cliente
 - Ética, integridad
 - Identificación con la organización

- Perfil del puesto
 - ✓ **Nombre del puesto: Mozo/Azafata**
 - ✓ Misión del puesto: Realizar todo el proceso de atención al cliente, cumpliendo con el plan estratégico establecida por la gerencia general.
- Responsabilidades y funciones
 - ✓ Responsabilidad del puesto:
Mantener los estándares de calidad en atención al cliente, ofreciéndole al cliente la satisfacción de ser atendido.
 - ✓ Funciones:
Atender al cliente asignado y solucionar todo problema que tenga relacionado al servicio o comida del restaurante.
Verificar que no falte ningún elemento del comedor, como por ejemplo:
Conocer qué contiene cada plato de la carta, su preparación y su precio.
Reportar cualquier incidente acontecido durante la jornada
Mantenerse limpio y con la vestimenta adecuada.
- Requisito del puesto:
 - ✓ Formación básica:
Secundaria completa
 - ✓ Formación complementaria:
Estudios técnicos en atención al cliente.
 - ✓ Experiencia requerida
2 años o más en atención al cliente.
 - ✓ Otros conocimientos y competencias
 - Conocimientos:
 - Manejo de POS
 - Inglés básico
 - Estudios en atención al cliente
 - Estudios en técnicas de restaurante

- Competencias:
 - Comunicación, trabajo en equipo
 - Orientación al cliente
 - Ética, integridad
 - Identificación con la organización

- Perfil del puesto
 - ✓ **Nombre del puesto: Cajero**

 - ✓ Misión del puesto: Controlar el movimiento de ingresos y egresos de caja y bancos, manteniendo el equilibrio en la liquidez de fondos de la empresa.

- Responsabilidades y funciones
 - ✓ Responsabilidad del puesto:
 - Controlar los fondos diarios del restobar en forma eficiente.
 - Custodiar las finanzas del restobar Las Palmas.

 - ✓ Funciones:
 - Programar, registrar, custodiar, ejecutar y controlar el movimiento de caja del restobar.
 - Garantizar la atención oportuna de efectivo.
 - Supervisar la emisión y registro de facturas y boletas.
 - Conciliar la información registrada de las ventas.
 - Velar el cumplimiento de las normas gerenciales relacionadas a caja.
 - Proponer mejora en los procesos.
 - Acatar funciones asignadas por la Gerencia General.

- Requisito del puesto:
 - ✓ Formación básica:
 - Título universitario o técnico en contabilidad.

 - ✓ Formación complementaria:
 - Especialización en temas relacionados a la contabilidad empresarial, no menor a 100 horas lectivas.

 - ✓ Experiencia requerida
 - 1 año o más en el ejercicio de la profesión.

 - ✓ Otros conocimientos y competencias
 - Conocimientos:
 - Manejo de POS
 - Inglés intermedio

Flujos de caja
Estudios en atención al cliente

- Competencias:
 - Comunicación, trabajo en equipo
 - Orientación al cliente
 - Ética, integridad
 - Identificación con la organización
 - Habilidad analítica, aprendizaje continuo

- Perfil del puesto
 - ✓ **Nombre del puesto: Chef**

 - ✓ Misión del puesto: Cumplir con los estándares de calidad establecidos por la gerencia, así como velar por la seguridad y salud en el área de trabajo, tanto de los trabajadores como de los alimentos y bebidas.

- Responsabilidades y funciones
 - ✓ Responsabilidad del puesto:
 - Controlar la entrada y salida de alimentos y bebidas.
 - Asegurar la calidad en la preparación de platos establecidos.

 - ✓ Funciones:
 - Realizar la carta que brindará el restobar Las Palmeras, teniendo en cuenta los platos fusión establecidos.
 - Programar reuniones con el personal de atención para la inducción de la preparación de platos.
 - Garantizar la buena manipulación de alimentos y bebidas.
 - Seguir las normas ambientales establecidas por la gerencia.
 - Proponer mejora en los procesos.
 - Acatar funciones asignadas por la Gerencia General.

- Requisito del puesto:
 - ✓ Formación básica:
 - Título universitario o técnico gastronomía.

 - ✓ Formación complementaria:
 - Especialización en comida internacional o fusión.

 - ✓ Experiencia requerida
 - 2 años o más en el ejercicio de la profesión.

 - ✓ Otros conocimientos y competencias

- Conocimientos:
 - Manejo de temperaturas de preparación
 - Capacitación en manipulación de alimentos y bebidas
 - Estudios en seguridad ambiental y manejo de residuos.
- Competencias:
 - Comunicación, trabajo en equipo
 - Orientación al cliente
 - Ética, integridad
 - Identificación con la organización
- Perfil del puesto
 - ✓ **Nombre del puesto: Ayudante de Chef**
 - ✓ Misión del puesto: Ser el respaldo de Chef principal, cumpliendo con los estándares de calidad establecidos por la gerencia.
- Responsabilidades y funciones
 - ✓ Responsabilidad del puesto:
 - Apoyar en todo el trabajo operativo al Chef principal.
 - Controlar la entrada y salida de alimentos y bebidas.
 - Asegurar la calidad en la preparación de platos establecidos.
 - ✓ Funciones:
 - Realizar limpieza del área de trabajo, conservando la seguridad.
 - Garantizar la buena manipulación de alimentos y bebidas.
 - Seguir las normas ambientales establecidas por la gerencia.
 - Proponer mejora en los procesos.
 - Acatar funciones asignadas por la Gerencia General.
- Requisito del puesto:
 - ✓ Formación básica:
 - Secundaria completa, estudiante de gastronomía.
 - ✓ Formación complementaria:
 - ✓ Experiencia requerida
 - Sin experiencia
 - ✓ Otros conocimientos y competencias
 - Conocimientos:
 - Capacitación en manipulación de alimentos y bebidas

- Competencias:
 - Comunicación, trabajo en equipo
 - Orientación al cliente
 - Ética, integridad
 - Identificación con la organización
- del puesto
 - ✓ **Nombre del puesto: Bartender**
 - ✓ Misión del puesto: Cumplir con los estándares de calidad establecidos por la gerencia, así como velar por la seguridad y salud en el área de trabajo, tanto de los trabajadores como de los alimentos y bebidas.
- Responsabilidades y funciones
 - ✓ Responsabilidad del puesto:
 - Controlar la entrada y salida de agua ardientes y licores.
 - Asegurar la calidad en la preparación de cocteles y bebidas.
 - ✓ Funciones:
 - Realizar el mise en place, es decir, tener la barra lista para el trabajo.
 - Preparar los cocteles y bebidas bajo los estándares de calidad establecidos por la gerencia.
 - Conocer la carta y precios de cada plato.
 - Programar reuniones con el personal de atención para la inducción de la preparación cocteles y bebidas.
 - Garantizar la buena manipulación de insumos naturales.
 - Mantenerse limpio y con la vestimenta adecuada.
 - Seguir las normas ambientales establecidas por la gerencia.
 - Proponer mejora en los procesos.
 - Acatar funciones asignadas por la Gerencia General.
- Requisito del puesto:
 - ✓ Formación básica:
 - Título universitario o técnico coctelería.
 - ✓ Formación complementaria:
 - Especialización en coctelería internacional.
 - Curso práctico de flair.
 - ✓ Experiencia requerida
 - 2 años o más en el ejercicio de la profesión.
 - ✓ Otros conocimientos y competencias
 - Conocimientos:

Capacitación de mixología de cocteles
Capacitación en manipulación de alimentos y bebidas.
Estudios en seguridad ambiental y manejo de residuos.

- Competencias:
 - Comunicación, trabajo en equipo
 - Orientación al cliente
 - Ética, integridad
 - Identificación con la organización

Área administrativa

- Perfil del puesto
 - ✓ **Nombre del puesto: Administrador**
 - ✓ Misión del puesto: Administrar los recursos humanos, económicos y financieros del restobar Las Palmeras, asegurando su utilización en las mejores condiciones de costo, oportunidad y eficiencia, para lograr resultados concordantes con los objetivos empresariales.
- Responsabilidades y funciones
 - ✓ Responsabilidad del puesto:
Optimizar la utilización de los recursos humanos, económicos y financieros del restobar Las Palmas.
 - ✓ Funciones:
Velar por el cumplimiento del plan estratégico establecido por la gerencia.
Supervisar y controlar las acciones de todo el personal del restobar Las Palmas.
Administrar los recursos humanos y establecer mecanismos de control que garanticen el correcto cumplimiento de sus funciones y responsabilidades.
Coordinar el plan anual de compras y controlar su ejecución.
Diseñar las estrategias y tomar las acciones con el fin de una mejora continua.
Acatar funciones asignadas por la Gerencia General.
- Requisito del puesto:
 - ✓ Formación básica:
Título universitario en administración de empresas, contabilidad, ingeniería industrial.
 - ✓ Formación complementaria:
Especialización en dirección de empresas
 - ✓ Experiencia requerida
2 años o más en el ejercicio de la profesión.
 - ✓ Otros conocimientos y competencias
 - Conocimientos:
Manejo de POS
Inglés intermedio
Estudios en atención al cliente
Estudios en técnicas de restaurante
 - Competencias:
Comunicación, trabajo en equipo

Orientación al cliente
 Ética, integridad
 Identificación con la organización
 Habilidad analítica, aprendizaje continuo
 Liderazgo, dirección y delegación

ANEXO 2. Hoja de Seguimiento de Clientes Recepcionados

		RESTOBAR LAS PALMAS					
		RESTOBAR LAS PALMAS					
		RESTOBAR LAS PALMAS					
	MESA	HORA DE INGRESO	ESTADO DEL PEDIDO				HORA DE ENTREGA
			ANOTADO	SOLICITADO AL CHEF	AL ENTREGADO	FACTURADO	
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							

2) Encuesta cara a cara

	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES							
<p>Estimado Cliente,</p> <p>Muchas gracias por preferir nuestro servicio. En esta oportunidad restobar Las Palmas tiene como objetivo evaluar su nivel de satisfacción con la atención brindada. De antemano muchas gracias por su colaboración y por la valiosa información que nos proporcionará.</p> <p>CLIENTE: _____ FECHA: _____</p> <p>E-MAIL: _____ TELÉFONO: _____</p>								
<p>1. En una escala del 8 al 10, donde 8= malo, 9=bueno y 10= excelente, ¿Cuál es su apreciación sobre el tiempo que tuvo que esperar para ser atendido?</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="background-color: #cccccc;">8</td><td style="background-color: #cccccc;">9</td><td style="background-color: #cccccc;">10</td></tr> <tr><td style="width: 33px; height: 20px;"></td><td style="width: 33px; height: 20px;"></td><td style="width: 33px; height: 20px;"></td></tr> </table>	8	9	10				
8	9	10						
<p>2. La explicación del servicio a realizar antes de iniciar</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="background-color: #cccccc;">8</td><td style="background-color: #cccccc;">9</td><td style="background-color: #cccccc;">10</td></tr> <tr><td style="width: 33px; height: 20px;"></td><td style="width: 33px; height: 20px;"></td><td style="width: 33px; height: 20px;"></td></tr> </table>	8	9	10				
8	9	10						
<p>3. ¿La cortesía y amabilidad del mozo que le atendió?</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="background-color: #cccccc;">8</td><td style="background-color: #cccccc;">9</td><td style="background-color: #cccccc;">10</td></tr> <tr><td style="width: 33px; height: 20px;"></td><td style="width: 33px; height: 20px;"></td><td style="width: 33px; height: 20px;"></td></tr> </table>	8	9	10				
8	9	10						
<p>4. ¿Explicaciones del mozo sobre la carta ?</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="background-color: #cccccc;">8</td><td style="background-color: #cccccc;">9</td><td style="background-color: #cccccc;">10</td></tr> <tr><td style="width: 33px; height: 20px;"></td><td style="width: 33px; height: 20px;"></td><td style="width: 33px; height: 20px;"></td></tr> </table>	8	9	10				
8	9	10						
<p>5. ¿El tiempo que tomo todo el proceso de recepción ?</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="background-color: #cccccc;">8</td><td style="background-color: #cccccc;">9</td><td style="background-color: #cccccc;">10</td></tr> <tr><td style="width: 33px; height: 20px;"></td><td style="width: 33px; height: 20px;"></td><td style="width: 33px; height: 20px;"></td></tr> </table>	8	9	10				
8	9	10						
<p>6. En una escala del 8 al 10, donde 8= malo, 9=bueno y 10= excelente, En general, ¿Cómo califica el proceso de recepción por parte del mozo?</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="background-color: #cccccc;">8</td><td style="background-color: #cccccc;">9</td><td style="background-color: #cccccc;">10</td></tr> <tr><td style="width: 33px; height: 20px;"></td><td style="width: 33px; height: 20px;"></td><td style="width: 33px; height: 20px;"></td></tr> </table>	8	9	10				
8	9	10						
<p>7. Comentarios del Cliente</p>								

ANEXO 5

Programa de Capacitación

Programa	Inicio
Cocina	Julio - Agosto
Gestión gastronómica	Julio - Agosto
Pasteiería	Julio - Agosto
Diplomado en gerencia y montaje de bares y restaurantes	15 de junio
Curso corto cocinas del mundo	Del 15 de mayo al 5 de junio
Clases demostrativas	Viernes 8 pm y sábados 10:30 am

Lista de Asistencia

No.	Nombre del empleado	Hora de entrada	Firma del empleado	Hora de salida	Firma del empleado	Observaciones

ANEXO 6

NOTACIÓN	VARIABLES	Ponderación		
		1	2	3
IM	Índice de Magnitud	En el puesto de trabajo	Al interior del restaurante	En la comunidad
IS	Índice de Severidad	Reversible	Medianamente reversible	Irreversible
IPI	Índice de Partes Interesadas	Relevancia baja	Relevancia media	Relevancia alta
IP	Índice de Probabilidad	Una vez al mes	Una vez a la semana	Diariamente

Tipo de actividad	Actividades	Aspectos Ambientales	IM	IS	IPI	IP	total	¿Es significativo ?	Medidas de mitigación
Operación	Lavado de insumos y utensilios	Consumo de agua	1	2	2	3	8	SI	Se establecerán procedimientos para sensibilizar y concientizar a los colaboradores a abrir el caño solamente cuando sea necesario y a revisar regularmente las cañerías ante cualquier fuga de agua. Además, se instalarán grifos con cierre automático en los servicios higiénicos
	Cocción	Generación de residuos sólidos	1	2	2	3	8	SI	Se colocarán 3 contenedores de residuos sólidos: para papeles, material orgánico y plástico con la finalidad de segregar los residuos sólidos. El primero se ubicará en la zona administrativa; el segundo, en la cocina y el tercero, en el comedor.
		Generación de aceites	3	2	3	3	11	SI	El aceite generado de la cocción será colocado en botellas para ser entregados al recolector.

		Generación de emisiones	3	1	2	3	9	SI	La cocina y el comedor tendrán amplias ventanas con la finalidad de mantener ventilado el restaurante y evitar el excesivo olor a fritura. Asimismo, se instalarán dos campanas extractoras en las cocinas de cada local.
	Disposición final de residuos	Generación de residuos solidos	2	2	3	3	10	SI	Se establecerán procedimientos para que los mozos al recoger los platos y cubiertos de las mesas puedan segregar adecuadamente los residuos sólidos.
Soporte	Limpieza de locales	Generación de residuos solidos	2	1	3	3	9	SI	Todos los residuos sólidos del restaurante deben estar segregados al momento que el recolector municipal los recoja.

ANEXO 7



GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS EN EL RESTOBAR “LAS PALMAS”

Introducción

El aumento de los volúmenes de generación de residuos provenientes de actividades de restauración nos ha impulsado a generar la implementación de procesos orientados hacia la prevención, aprovechamiento y el manejo seguro de los desechos en el restobar “Las Palmas”

Objetivos generales

Formular un plan de manejo integral de residuos generados en el proceso productivo y de servicio en el restobar “Las Palmas”.

Objetivos específicos

- Determinar la dinámica de la generación y el manejo de los residuos provenientes de las actividades provenientes de la producción y consumo de alimentos.
- Evaluar alternativas de manejos de los residuos generados por restobar “Las Palmas”.
- Desarrollar una propuesta de mitigación para los residuos más significativos generados por restobar “Las Palmas”

Marco de referencia

Marco Contextual

En Perú, la generación de residuos en los servicios de restauración viene siendo un tema crítico, debido al gran potencial que este aspecto ambiental tiene en cuanto a la generación de impactos tanto en la calidad como la inocuidad de los productos con el medio ambiente.

Con el objetivo del cumplimiento de la norma sanitaria para el funcionamiento de restaurantes y servicios afines (RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 363 – 2005, Minsa), se ha trabajado en la implementación de un programa de residuos.

En cada área del restobar se identificará y se realizara separación en la fuente de los residuos sólidos en recipientes plásticos codificados de acuerdo a la guía para la separación y recolección selectiva, los cuales son recolectados y transportados a un área específica.

Marco Conceptual (VENDINA)

Para la gestión integral de residuos se van a tratar algunos conceptos los cuales incluyen aspectos técnicos, económicos, socioculturales, legales y administrativo relacionado con las actividades de producción y suministro de alimentos:

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

Alimento: Todo producto natural o artificial que aporta nutrientes y la energía necesarios para el desarrollo de los procesos biológicos.

Alimento contaminado: Alimento que contiene agentes y/o sustancias extrañas de cualquier naturaleza en cantidades superiores a las permitidas en las normas nacionales, o en su defecto en normas reconocidas internacionalmente

Residuo: Objeto, material, o elemento resultante de consumo o uso, que ha sido rechazado.

Residuos comunes: Residuos que no presentan riesgo a la salud y el medio ambiente.

Biodegradables: Residuos que tienen la capacidad de descomponerse fácilmente.

Reciclables: Aquellos que no pueden ser reincorporados al ambiente.

Inertes: aquellos que no permiten su descomposición, ni transformación en materia prima y su degradación requiere grandes periodos de tiempo.

Residuos ordinarios: Generados en el desempeño normal de las actividades de cualquier organización

Residuos peligrosos: Aquellos que causan daño a la salud humana y al medio ambiente.

Residuos especiales: Aquellos que por su volumen dificultan su recojo por los gestores municipales.

Manejo integral de residuos: Implica el uso de todas las medidas necesarias para prevenir, minimizar, separar, almacenar los residuos peligrosos y no peligrosos de manera adecuada.

Contenido

Clasificación de residuos (Anonimo)

Residuos no peligrosos: Son aquellos producidos dentro del restobar en el desarrollo de las actividades, los cuales no presentan riesgos para la salud humana y el medio ambiente, los clasificamos de las siguiente manera:

- **Biodegradables:** Restos químicos o naturales que se descomponen fácilmente en el ambiente. Estos restos serán todos aquellos que genere el restobar y puedan ser transformados fácilmente en materia orgánica.
- **Reciclables:** Son aquellos que se descomponen fácilmente y pueden volver a ser utilizados en procesos productivos como materia prima; por ejemplo papeles, plástico, chatarra, vidrio, equipos obsoletos, etc.
- **Inertes:** Serán aquellos que no permiten su descomposición, ni su transformación en materia prima y su degradación natural requiere grandes periodos de tiempo.

Residuos peligrosos: serán considerados peligrosos, aquellos con características infecciosas, las cuales puedan causar daños a la salud. También serán considerados peligrosos los envases o empaques que hayan contenido o estado en contacto con ellos; en el restobar serán considerados residuos peligrosos las luminarias, pilas y residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.

Tipos de residuos en el restobar “Las Palmas”

Gestión del restobar:

Residuos no peligrosos	Actividad que lo genera	Gestión
Papel y cartón	Uso de productos de administración	Colocarlos en el deposito azul
Envases	Uso de productos de administración	Colocar los envases de vidrio en el deposito verde, y los envases de plástico y metal que el depósito azul
Restos de residuos municipales	Actividad diaria	Colocarlos en el deposito gris con tapa naranja
Residuos voluminosos	Cambio o rotura de mobiliario	Serán recogidos por los servicios municipales a petición del restobar

Residuos peligrosos	Actividad que lo genera	Gestión
Tubos fluorescentes y bombillas	Cambio	Deben ser recogidos y transportados de forma selectiva que facilite su posterior tratamiento
Pilas	Cambio por desgaste	Depositarse en contenedores especiales para pilas

Cocina:

Residuos no peligrosos	Actividad que lo genera	Gestión
Residuos biodegradables y restos de alimentos	Preparación de los alimentos	Depositados en el contenedor gris con tapa naranja
Aceites y grasas comestibles	Preparación de los alimentos	

Papel y cartón	Uso para los alimentos	Colocarlos en el deposito azul
Envases	Uso de productos de alimentación	Colocar los envases de vidrio en el deposito verde, y los envases de plástico y metal en el depósito azul
Restos de residuos municipales	Actividad diaria	Colocarlos en el deposito gris con tapa naranja
Residuos voluminosos	Cambio o rotura de mobiliario	Serán recogidos por los servicios municipales a petición del restobar

Residuos peligrosos	Actividad que lo genera	Gestión
Productos de limpieza	Limpieza de cocina	Entregar al gestor autorizado
Tubos fluorescentes y bombillas	Cambio por desgaste	Deben ser recogidos y transportados de forma selectiva que facilite su posterior tratamiento
Pilas	Cambio por desgaste	Depositarse en contenedores especiales para pilas
Envases con restos de sustancias peligrosas	Limpieza de cocina	Gestionar entrega a gestores municipales

Zonas comunes: aseos, comedor

Residuos no peligrosos	Actividad que lo genera	Gestión
Papel y cartón	Uso de productos de papelería	Colocarlos en el deposito azul
Envases	Uso de productos de papelería	Colocar los envases de vidrio en el deposito verde, y los envases de plástico y metal que el depósito azul

Restos de residuos municipales	Actividad diaria	Colocarlos en el deposito gris con tapa naranja
Residuos voluminosos	Cambio o rotura de mobiliario	Serán recogidos por los servicios municipales a petición del restobar
Vidrios	Cambio o reparación de ventanas	Colocar en depósito verde

Residuos peligrosos	Actividad que lo genera	Gestión
Tubos fluorescentes y bombillas	Cambio por desgaste	Deben ser recogidos y transportados de forma selectiva que facilite su posterior tratamiento
Pilas	Cambio por desgaste	Depositarse en contenedores especiales para pilas

Gestión de los residuos (vertidoscero.com)

Lo primero que se va a hacer para la gestión de residuos es la separación correcta de los mismos.

- Determinar los residuos en los contenedores determinados para ello.
- Si necesitan una recogida especial se seguirán las pautas establecidas.
- Se evitará poner en contacto residuos peligrosos con no peligrosos.

Para gestionar los residuos se harán de forma distinta según su peligrosidad.

No peligrosos: Estos residuos se depositarán en los contenedores específicos para cada tipo de residuo

Peligrosos: Se deben colocar en contenedores específicos o entregar a gestores de residuos autorizados

Depósitos

Gris con tapa naranja: Se debe depositar restos de alimentos, calzados, maletas o bolsos, juguetes, vídeos, vidrios (vasos, espejos y cristal), loza y vajillas. También se depositaran papeles manchados con restos de comida (servilletas).

Cuando se tenga duda sobre un residuo, porque no se sabe dónde colocarlo, se recomienda introducirlo en este contenedor.

Amarillo: En este contenedor se deben colocar botellas, bandejas, vasos, platos desechables, tapas, tapones, etc.

También irán envases de plástico para productos de aseo y limpieza; bricks de leche, de zumo, etc.

Envases metálicos (botellas de bebida, latas de conserva, bandeja de aluminio, chapas, etc.), bolsas y envoltorios de plástico y aluminio (bolsas para alimentos, papel de aluminio de cocina, bolsas de compras, etc.)

No se debe depositar papel, virio, ropa ni envases de aceite.

Azul: Se debe colocar papel, cartón, periódicos, propaganda comercial, sobres, cuadernos.

Es importante que estos materiales no contengan precintos, adhesivos, grapas, etc.; ni se debe depositar papel manchado con restos de comida o papel plastificado o barnizado.

Verde: Exclusivamente envases de vidrio como botellas, botellines, tarros y frascos de vidrio, sin tapa.

No se deben depositar otros tipos de vidrios como los procedentes de vajillas, ventanas, espejos, bombillas y fluorescentes.

Se deben quitar tapas, tapones y corchos.

Depósito para aceites (revistalabarra.com.co): Los aceites y grasas serán depositados en botellas de aceite de cocina vacías o botellas plásticas limpias y secas; el aceite debe estar frío ya que el calor degenera el plástico y puede causar roturas en la botella.

Es importante que los recipientes usados no contengan ni una gota de otra sustancia diferente al aceite vegetal.

Estos aceites se deben almacenar y entregar a los responsables municipales encargados del recojo de desperdicios, en el mejor de los casos entregar a compañías especializadas en la disposición de aceites vegetales usados.

Funciones del personal responsable

Responsable de la sección de comedor y bar

Esta persona está encargada de establecer los objetivos, verificar y disponer de todos los recursos necesarios para el cumplimiento de este plan de gestión

Manipulador de residuos

- La persona encargada de manipular los residuos debe tener en cuenta las recomendaciones descritas en este documento.
- Según la clase de los residuos colocarlos en los depósitos acondicionados.
- No comprimir las bolsas con los residuos a fin de evitar que se rompan y se generen derrames.
- Mantener los recipientes debidamente tapados.
- No combinar los residuos.
- Cerrar las bolsas que contienen los residuos, haciendo un nudo en la parte superior de estas.
- Eliminar el exceso de aire al cerrar las bolsas.
- Sujetar las bolsas por la parte superior y mantenerlas alejadas del cuerpo durante su traslado, evitando arrastrarlas por el suelo.
- Lavar y desinfectar los guantes cada vez que transporte y manipule basura.
- Lavar y desinfectar los recipientes correspondientes a cada sección, una vez terminada la labor de trabajo.
- Asegurar que siempre los recipientes se encuentren limpios y acondicionados nuevamente con las bolsas para su uso.

- Mantener limpia y desinfectada el área de almacenamiento de los residuos.
- Desechar los guantes en caso de rotura y no volver a reutilizarlos.
- Los fragmentos de vidrio solo serán recogidos con el debido uso de escoba y recogedor, envueltos en cartón o papel periódico e introducidos en el recipiente correspondiente.

Recomendaciones:

- El sitio para ubicar los contenedores de almacenamiento deberá permitir la accesibilidad para la persona encargada de manipular y además de facilidad para el manejo y evacuación de las basuras.
- No tener materiales en desuso en esta sección.
- No acumular residuos.
- La persona encargada debe usar tapabocas, guantes, gorro y botas antideslizantes de caucho, las cuales serán lavadas a diario.

Manipulador de líquidos desinfectantes

- El responsable debe de usar siempre guantes, mascarillas y protector ocular para el manejo de líquidos desinfectantes.
- Para evitar desperdicios y contaminación se usara solo las cantidades necesarias establecidas.
- Todos los recipientes que contienen desinfectantes deberán estar perfectamente identificados.
- Mantener en áreas restringida los líquidos desinfectantes.
- Respetar sus diluciones, para evitar desperdicios, contaminación y efectos negativos en la salud humana.

- En caso de salpicadura en ojos lavar con abundante solución salina y notificar de inmediato.

Lavado de manos al terminar la actividad laboral:

- Humedecer manos y antebrazos.
- Aplicar jabón antimicrobiano líquido.
- Limpiar debajo de las uñas.
- Friccionar los dedos de la parte más limpia a la más contaminada.
- Frotar los espacios interdigitales.
- Friccionar enérgicamente palma y dorso de la mano, palma con palma y dorso con palma,
- Friccionar el antebrazo de la muñeca hasta el codo efectuando movimientos circulares sin retornar.
- Enjuagar con abundante agua dejándola correr de los dedos a los codos.
- Secar con toalla desechable.