



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,  
ADMINISTRATIVAS Y TURISMO

TRABAJO DE FIN DE CARRERA TITULADO:

“ESTUDIO DE SISTEMATIZACIÓN DE PROCESOS  
ADMINISTRATIVOS, OPERATIVOS Y SU INCIDENCIA EN EL  
CONTROL DEL RESTAURANTE NUEVO CORDOBEZ  
UBICADO EN CENTRO HISTÓRICO DE QUITO EN EL  
PERIODO 2011-2013”

REALIZADO POR:

NELSON JOSHUA OLA GUERRERO

COMO REQUISITO PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO  
DE:

INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE  
EMPRESAS HOTELERAS

QUITO, 2013-2014

*“Estudio de sistematización de procesos administrativos, operativos y su incidencia en el control del restaurante Nuevo Cordobez ubicado en centro histórico de Quito en el periodo 2011-2013”*

## **DECLARACIÓN JURAMENTADA**

Yo, NELSON JOSHUA OLA GUERRERO con cédula de identidad # 1715431886, declaro bajo juramento que el trabajo aquí desarrollado es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que ha consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración cedo mis derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, a la UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK, según lo establecido por la ley de propiedad de intelectual, por su reglamento y la normativa institucional vigente.

Nelson Ola Guerrero

C.C.: 171543186

## **DECLARATORIA**

El presente trabajo de investigación titulado:

**“Estudio de sistematización de procesos administrativos, operativos y su incidencia en el control del restaurante Nuevo Cordobez ubicado en el Centro Histórico de Quito en el periodo 2011-2013”**

Realizado por:

**Nelson Joshua Ola Guerrero**

Como requisito para la obtención del Título de:

**INGENIERIA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS  
HOTELERAS**

Ha sido dirigido por la profesora

**Ángeles Moreno**

Quien considera que constituye un trabajo original de su autor

Ángeles Moreno

**DIRECTORA**

## **LOS PROFESORES INFORMANTES**

Los profesores informantes:

Gabriel Rosero

Alexis Lascano

Después de revisar el trabajo presentado, lo han calificado como apto para su  
defensa oral ante el tribunal examinador

Quito, julio de 2014

## **DEDICATORIA**

Quiero dedicar este trabajo a Dios que me ha permitido este recorrido y me ha dado  
toda la fortaleza para desarrollar esta investigación.

A mis queridos padres, por ser mi fuerza, templanza y los pilares de mi vida.

A mi hermano por ser mi amigo incondicional.

Familia, Mi éxito se los debo a ustedes.

## **AGRADECIMIENTO**

A los que nunca dudaron que lo lograría, A Mi Directora de tesis Ángeles Moreno, quien con su experiencia y sabiduría supo guiarme y aconsejarme en la estructuración de este proyecto.

A mis maestros, quienes siempre me motivaron a seguir adelante y estuvieron prestos para resolver cualquier inquietud, por compartirme su sabiduría y sus consejos, Darío Díaz, Verónica Muñoz, Dimitri Hidalgo les doy infinitas gracias de corazón.

A mi familia, siempre me apoyaron y me incentivaron a desarrollar este estudio.

Un agradecimiento especial a mis abuelos quienes con su esfuerzo han logrado forjar este reconocido Restaurante y han sido el sustento de tres generaciones.

# Índice General de contenidos

|                                                             |           |
|-------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>CAPÍTULO I .....</b>                                     | <b>1</b>  |
| <b>INTRODUCCIÓN.....</b>                                    | <b>1</b>  |
| 1.1 EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....                      | 1         |
| 1.1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA. ....                      | 1         |
| 1.1.1.1 DIAGNÓSTICO DEL PROBLEMA. ....                      | 2         |
| 1.1.1.2 PRONÓSTICO .....                                    | 3         |
| 1.1.1.3 CONTROL DEL PRONÓSTICO .....                        | 3         |
| 1.1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....                        | 4         |
| 1.1.3 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA .....                    | 4         |
| 1.1.4 OBJETIVO GENERAL.....                                 | 4         |
| 1.1.5 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....                           | 4         |
| 1.1.6 JUSTIFICACIÓN .....                                   | 5         |
| 1.2 MARCO TEÓRICO .....                                     | 6         |
| 1.2.1 ESTADO ACTUAL DE CONOCIMIENTO DEL TEMA. ....          | 6         |
| 1.2.2 ADAPTACIÓN DE UNA PERSPECTIVA TEÓRICA. ....           | 7         |
| 1.2.3 MARCO CONCEPTUAL .....                                | 8         |
| 1.2.4 HIPÓTESIS: .....                                      | 8         |
| 1.2.5 IDENTIFICACIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE VARIABLES. ....   | 9         |
| <b>CAPITULO II.....</b>                                     | <b>10</b> |
| <b>MÉTODO.....</b>                                          | <b>10</b> |
| 2.1 NIVEL DE ESTUDIO.....                                   | 10        |
| 2.2 MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN .....                        | 10        |
| 2.3 MÉTODO.....                                             | 11        |
| 2.4 POBLACIÓN Y MUESTRA .....                               | 11        |
| 2.4.1 DESARROLLO DE FORMULA Y ANÁLISIS.....                 | 12        |
| 2.5 SELECCIÓN INSTRUMENTOS INVESTIGACIÓN.....               | 12        |
| 2.6 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS.....            | 13        |
| 2.7 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES .....                   | 15        |
| 2.8 PROCESAMIENTO DE DATOS .....                            | 18        |
| <b>CAPÍTULO III .....</b>                                   | <b>19</b> |
| <b>RESULTADOS.....</b>                                      | <b>19</b> |
| 3.1 LEVANTAMIENTO DE DATOS .....                            | 19        |
| 3.1.1 ANÁLISIS SITUACIONAL .....                            | 19        |
| 3.1.1.1 EL RESTAURANTE: .....                               | 19        |
| 3.1.1.2 INFRAESTRUCTURA .....                               | 21        |
| 3.1.1.3 ESTILO DEL GERENTE .....                            | 22        |
| 3.1.1.4 EL NEGOCIO.....                                     | 22        |
| 3.1.1.5 PERSONAL.....                                       | 23        |
| 3.1.1.6 HORARIOS .....                                      | 24        |
| 3.1.1.7 ANÁLISIS DE PROCESOS VIGENTES DEL RESTAURANTE ..... | 25        |
| 3.2 AMBIENTE EXTERNO .....                                  | 30        |
| 3.2.1 MATRIZ DE ESCENARIOS EXTERNOS E INTERNOS.....         | 36        |
| 3.2.2 ANÁLISIS FODA .....                                   | 37        |
| 3.2.3 INSTRUMENTOS PARA REGISTRO DE DATOS .....             | 38        |
| 3.2.4 DESARROLLO DE FORMULA Y ANÁLISIS.....                 | 38        |
| 3.2.5 ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS:.....           | 40        |

|                                                                                          |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.2.6 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE EXTERNO .....                                  | 40        |
| 3.2.7 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE INTERNO .....                                  | 51        |
| 3.3 PROPUESTA .....                                                                      | 58        |
| 3.3.1 OBJETIVOS EMPRESARIALES DE LA GERENCIA .....                                       | 58        |
| 3.3.3 SISTEMATIZACIÓN DE PROCESOS DE LA COCINA. ....                                     | 63        |
| 3.3.4 SISTEMATIZACIÓN DE PROCESOS DE LA BODEGA. ....                                     | 69        |
| 3.3.5 IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE CONTROL DE INVENTARIOS DE PRODUCTOS. ....            | 75        |
| 3.3.6 IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA DE EVALUACIÓN PARA LA SELECCIÓN DE LOS PROVEEDORES. .... | 77        |
| 3.3.7 ADMINISTRACIÓN DE LA PÁGINA DEL RESTAURANTE EN LA RED SOCIAL FACEBOOK® .....       | 81        |
| 3.3.8 CAPACITACIÓN .....                                                                 | 82        |
| 3.4 EVALUACIÓN FINANCIERA .....                                                          | 84        |
| <b>CAPITULO IV .....</b>                                                                 | <b>94</b> |
| <b>DISCUSIÓN.....</b>                                                                    | <b>94</b> |
| 4.1 CONCLUSIONES .....                                                                   | 94        |
| 4.2 RECOMENDACIONES .....                                                                | 94        |
| <b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>                                                                 | <b>96</b> |
| <b>ANEXOS .....</b>                                                                      | <b>97</b> |

## Índice de gráficos

|                                                                            |    |
|----------------------------------------------------------------------------|----|
| Gráfico 1: Organigrama estructural .....                                   | 34 |
| Gráfico 2: Porcentajes de Genero encuesta .....                            | 40 |
| Gráfico 3: Grado de satisfacción encuesta .....                            | 41 |
| Gráfico 4: Grado de satisfacción atención encuesta .....                   | 42 |
| Gráfico 5: Grado de satisfacción producto encuesta .....                   | 43 |
| Gráfico 6: Grado de satisfacción calidad del producto encuesta.....        | 44 |
| Gráfico 7: Grado de satisfacción del precio encuesta.....                  | 45 |
| Gráfico 8: Grado de satisfacción tiempo de entrega encuesta .....          | 46 |
| Gráfico 9: Grado de satisfacción ambiente del restaurante encuesta .....   | 47 |
| Gráfico 10: Futuras visitas encuesta.....                                  | 48 |
| Gráfico 11: porcentaje recomendaría este lugar encuesta .....              | 49 |
| Gráfico 12: Grado de satisfacción cliente interno .....                    | 51 |
| Gráfico 13: Grado de capacitación cliente interno .....                    | 52 |
| Gráfico 14: Equipo necesario cliente interno .....                         | 53 |
| Gráfico 15: Uniformes.....                                                 | 54 |
| Gráfico 16: Grado de satisfacción Salarios .....                           | 55 |
| Gráfico 17: mejoramiento de procedimientos .....                           | 56 |
| Gráfico 18: Sistema de control contable y económico .....                  | 60 |
| Gráfico 19: Sistema de control contable y económico .....                  | 61 |
| Gráfico 20: Sistema de control contable y económico .....                  | 61 |
| Gráfico 21: Sistema de control contable y económico .....                  | 62 |
| Gráfico 22: Sistema de costeo de platos.....                               | 63 |
| Gráfico 23: Sistema de costeo de platos.....                               | 67 |
| Gráfico 24: Sistema de costeo de platos.....                               | 67 |
| Gráfico 25: solicitud de compras.....                                      | 70 |
| Gráfico 26: Lista de mercado .....                                         | 61 |
| Gráfico 27: Meat tag.....                                                  | 75 |
| Gráfico 28: Sistema de evaluación a proveedores.....                       | 79 |
| Gráfico 29: tabla de ponderación de proveedores .....                      | 80 |
| Gráfico 30: Perfil del restaurante en Facebook .....                       | 81 |
| Gráfico 31: Estado de resultados.....                                      | 83 |
| Gráfico 32: Proyección de resultados sin implementación del proyecto.....  | 86 |
| Gráfico 33: Proyección de resultados con implementación del proyecto ..... | 87 |
| Gráfico 34: Indicadores Financieros .....                                  | 89 |
| Gráfico 35: Escenarios.....                                                | 91 |

## Índice de Tablas

|                                                          |    |
|----------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1: Variable independiente .....                    | 15 |
| Tabla 2: Variable dependiente .....                      | 17 |
| Tabla 3: horarios .....                                  | 24 |
| Tabla 4: horarios .....                                  | 25 |
| Tabla 5: horarios .....                                  | 25 |
| Tabla 6: tabla de observación de procesos vigentes ..... | 30 |
| Tabla 7: Matriz de escenarios .....                      | 36 |
| Tabla 8: FODA .....                                      | 37 |
| Tabla 9: Resultado de figura e.1 .....                   | 51 |
| Tabla 10: Tabla de observaciones de encuesta .....       | 57 |
| Tabla 11: Tabla de control de procedimientos .....       | 83 |
| Tabla 12: Tabla de gastos generales .....                | 84 |
| Tabla 13: Propuesta .....                                | 86 |
| Tabla 14: Tabla de amortización .....                    | 87 |

## **RESUMEN**

El centro histórico de Quito, joya mundial de la época colonial que alberga un sinnúmero de negocios patrimoniales, contemporáneos y modernos es partícipe de un cambio trascendental en la administración de empresas turísticas, hoteleras y restauranteras debido a la evolución y crecimiento que evidencia el Turismo en el país en la última década. El Nuevo Cordobez que por su parte cuenta con más de 50 años de funcionamiento y es reconocido por su “seco de chivo”, ha pagado el costo de apostarle a la misma gestión tradicional de hace mucho tiempo atrás, descuidando varias características y técnicas administrativas actuales, llevándolo a estancarse económica y administrativamente. Este estudio ha sido desarrollado para proponer las directrices necesarias que ayudarán al establecimiento ha: reducir desperdicios, costos y gastos innecesarios, administrar correctamente las ganancias, establecer objetivos económicos a corto, largo plazo y mejorar sus procedimientos mediante la capacitación y la gestión adecuada.

## **ABSTRACT**

The Old Downtown of Quito, global treasure of the colonial era who home too many traditional, contemporary and modern business is part of a major change in hotels, restaurants and touristic business due to the evolution and growth of the tourism activity in Ecuador in the last decade. The Nuevo Cordobez which in turn have over 50 years performing and is famous for its “Seco de Chivo”, is paying the cost of using the same traditional administration as long ago, omitting modern managerial characteristics and technics, taking it to become stagnant economically and administratively. This Project is developed to purpose the necessary guidelines for help this restaurant to: bring down waste, unnecessary costs and expenses, manage earnings properly, establish short and long term economic goals and improve their procedures through training and proper management.

## **CAPÍTULO I**

### **INTRODUCCIÓN**

#### **1.1 EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

##### **1.1.1 Planteamiento del problema.**

El Restaurante Cordobez, con un renombrado prestigio adquirido por el esfuerzo de tres generaciones, posicionado en la memoria de cientos de clientes nacionales y extranjeros, con una predilecta ubicación y casi 50 años de servicio al centro histórico de Quito, está evidenciando cambios en el mercado y pujando por adaptarse a las nuevas tendencias económicas, sociales y culturales que han dado como resultado su amplia estadía en el mercado.

El Ministerio de turismo del Ecuador presenta algunos estudios efectuados en base de las preferencias de actividades turísticas que realizan las familias con respecto al turismo interno, en el 2003 fue: “El gasto familiar se orienta fundamentalmente al transporte terrestre (49,9%), seguido por los servicios prestados por las agencias de viajes (16,8%), los hoteles (8,0%), LOS RESTAURANTES (7,8%) y no específicos 7,3% (ej. Compra de artesanías).” Ministerio de Turismo del Ecuador, “PLANDETUR 2020”, 2007. Quito: Recuperado de <http://www.pnud.org.ec/odm/planes/plandetur.pdf>

La empresa estudiada se ve afectada constantemente por factores como: nueva reglamentación y estándares en negocios de actividad turística del Centro histórico de Quito, variación de precios en productos, nuevas tecnologías, motivación empresarial, incremento de impuestos e incluso la crisis económica mundial como parte del dilema de crecimiento y desarrollo de esta empresa familiar.

Es debido a estos factores y a la preocupación del área administrativa de este establecimiento que se desarrollará este proyecto para rescatar esta joya de la gastronomía Quiteña y conservar las tradiciones del magnífico centro histórico de Quito.

#### **1.1.1.1 Diagnóstico del problema.**

Tras una entrevista con el Gerente General del Restaurante , El señor Nelson Patricio Ola Gonzales realizada el jueves 31 de Enero del 2012, se determinó que la mayoría de estos supuestos mediante la elaboración de una matriz “Árbol de Problemas”, herramienta metodológica de investigación utilizada para determinar causas, efectos y objetivos, la cual manifiesta algunas variables importantes para analizar el desarrollo integral del proyecto, además de los lineamientos tentativos y sugestivos que se podrían utilizar.

Las causas determinadas son:

- Administración Empírica: utilizada por muchos años, fruto de la experiencia y conocimiento de los fundadores del negocio, transmitida a sus hijos y familiares por el día a día de trabajo.
- Desconocimiento de modelos y técnicas administrativas.
- Motivación en el negocio familiar: Característica relacionada con la causa de permanencia y la esencia de la empresa.
- Crecimiento de la competencia: a pesar del panorama positivo que ofrecen proyecciones y estudios relacionados con los nuevos proyectos del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito vinculados al desarrollo del centro histórico, el crecimiento de la competencia es un factor inalterable.

Los efectos causados son los siguientes:

- El Estancamiento en el crecimiento empresarial, la disminución de clientes que se fundamenta en una pérdida de usuarios en relación con años anteriores debido a múltiples factores de carácter social y económico principalmente, y la reducción de utilidades en la empresa que en los últimos años ha sido resultado de varias crisis que se han visto reflejadas en la mayoría de negocios del centro histórico de Quito lo cual ha llevado a disminuir su calidad y otros parámetros importantes en estos, pero la principal preocupación es la recuperación de esas utilidades y el análisis temporario de cuáles son los mejores meses para evidenciar una mejora en el negocio

#### **1.1.1.2 Pronóstico**

Del restaurante continuar con los mismos modelos administrativos puede resultar afectado de manera irreversible, se ha diagnosticado que los elementos de principal afectación son:

- Disminución de clientes.
- la utilidades son muy bajas para representar una rentabilidad económica.
- Estancamiento y motivación empresarial.

Es así como el restaurante podría tener consecuencias negativas como la quiebra económica del establecimiento, cierre de actividades o la venta del mismo.

#### **1.1.1.3 Control del Pronóstico**

Con estos antecedentes se ve necesario implementar un plan de mejoramiento de los procedimientos del restaurante en el cual se permita delimitar las matrices, directrices y patrones para el correcto desempeño y control del negocio.

### **1.1.2 Formulación del problema**

¿Qué factores influyen en un estudio para la sistematización de procesos administrativos y operativos en el restaurante Cordobez?

### **1.1.3 Sistematización del Problema**

- ¿Cómo son actualmente los procesos administrativos en el restaurante Cordobez?
- ¿Qué estándares se deben tomar en cuenta para la aplicación?
- ¿Cómo se debe realizar correctamente la aplicación?
- ¿Cómo beneficiara la investigación al restaurante?

### **1.1.4 Objetivo General**

Realizar un estudio de la sistematización de procesos administrativos, operativos y su incidencia en el control del restaurante Cordobez ubicado en el centro histórico de Quito en el periodo 2010-2013

### **1.1.5 Objetivos Específicos**

- Realizar un análisis de los procesos administrativos actuales utilizados en el restaurante Cordobez mediante una investigación técnica.
- Realizar un análisis de los procesos operativos actuales utilizados en el restaurante Cordobez mediante una investigación técnica.
- Proponer nuevos modelos administrativos adecuados a las condiciones y características del restaurante mediante una investigación del cumplimiento por objetivos.
- Determinar la efectividad del proyecto y su influencia en el control del restaurante.

### **1.1.6 Justificación**

La Investigación fundamentada en un problema de carácter interno fundamentalmente servirá para el conocimiento y desarrollo pedagógico – educativo de los interesados en el campo de la administración empírica y familiar y como a pesar de su falta de metodología todavía es válida y funcional para algunos negocios del centro histórico de Quito. Se utilizara las metodologías básicas para determinar la investigación: la deductiva para determinar los problemas desde información general, la inductiva que se basa en unir los hechos y en nuestro caso las actividades y generalizar a partir de estos *“el saber científico”*. (2013) Plataforma educativa aragonesa, Recuperado de(educativa , 2013), además de utilizar algunas herramientas investigativas como la investigación de campo, la descriptiva realizada en base a estadísticas y números y la investigación experimental la cual nos permitirá ir poniendo en práctica algunas directrices que ayudaran al mejoramiento del problema y a su vez ayudaremos al desarrollo empresarial , la conservación de los establecimientos emblemáticos y tradicionales del centro histórico de Quito, a una familia que ha estado al frente del negocio por más de 50 años y a muchas familias que se ven beneficiadas por la generación de empleos, entre otros factores, incrementando el nivel de sus utilidades, planteando lineamientos para un correcto manejo de la administración restaurantera y fomentando su crecimiento empresarial en el mercado.

## **1.2 MARCO TEÓRICO**

### **1.2.1 Estado actual de conocimiento del tema.**

Para esta investigación que tiene como objetivo el desarrollo empresarial de un restaurante, utilizaremos fuentes de primera mano principalmente, se tendrá la oportunidad de analizar estadísticas, porcentajes, probabilidades y evidencias desde el establecimiento con la ayuda del área administrativa además tendremos la facilidad realizar correctivos conforme avanza el estudio del proceso administrativo, el cual incluye según Fayol: “planificar, organizar, dirigir y controlar” (Gordon, 1990)

También utilizaremos fuentes secundarias tales como fuentes bibliográficas de texto enfocadas en la administración de restaurantes como por ejemplo la capacidad de control sobre las características del negocio de la tercera parte -la dirección de su negocio- de: B. Cooper, Floody, McNeilll. (Noviembre del 2004). *Como iniciar y administrar un restaurante*, Colombia, NORMA.

Para el análisis adecuado de las características generales del proyecto es elemental analizar las bases y raíces del problema, para tener una base sustentada del manejo de las operaciones tanto administrativas y operativas del negocio, desde su manejo económico y financiero pasando por la atención al cliente y la creación de un “manual para el restaurantero como empresario” sustentado por Durón García (1993) en esta presentación. Esta es un herramienta accesoria para el correcto manejo de la actividad en los establecimientos de alimentos y bebidas y de este proyecto, en el documento, Durón García (1993) “El restaurante como empresa” posee los elementos directrices para el desarrollo integral de esta investigación. Garcia, D (1993). *El restaurante como empresa*. Colombia, segunda edición

De esta forma analizaremos de manera adecuada los puntos críticos, falencias, fortalezas, y oportunidades internas que guiaran al desarrollo del restaurante además de utilizar fuentes de internet y programas de televisión dedicados a la administración integral y la reorganización de bares y restaurantes como Bar Rescue de: 3 BallProductions/Eyeworks US, JD Roth y Todd A. Nelson (2010), *Bar Rescue con Jon Taffer*, USA, recuperado de: <http://press.discovery.com/latinoamerica/tlc/programs/bar-rescue/> que según mi justificación, son excelentes fuentes de investigación en cuanto a actualización e innovación de administración de restaurantes se refieren.

Para representar los resultados obtenidos del estudio, proceder a concluir y de manera predecir las características empresariales del Restaurante se realizara un análisis de resultados, como lo señala Pérez Leal (2010) “el análisis de resultados se propone interpretar y analizar los resultados de la investigación de donde saldrán los elementos para plantear las conclusiones” (Pérez Leal, 2010, “análisis de resultados”, párr. 7). El cual estará estructurado en base al cruzamiento y comparación de los resultados obtenidos en la investigación con los datos cronológicos de la administración. Arias, F. (1999) *el proyecto de investigación; Guía para su elaboración* (3ra. Edición) Caracas-Venezuela, Editorial Espíteme

### **1.2.2 Adaptación de una Perspectiva Teórica.**

Es así que después un análisis de la metodología y las posibles fuentes de información que utilizare para realizar esta investigación he determinado que:

- Los libros de administración de restaurantes son la fuente bibliográfica más efectiva para el desarrollo de esta investigación ya que podrán ser utilizados para el desarrollo de la investigación debido a la implementación adecuada de la

metodología que se necesita para la identificación de la posible solución al problema.

- Las fuentes que se pueden encontrar en el internet como citas bibliográficas, artículos digitales y los medios de comunicación como televisión, periódicos, Youtube y revistas sirven como fuentes primarias y secundarias de gran nivel ya que la utilización de estas está fundamentada en la investigación previa de problemas similares y nos ayudan a comprender mejor las directrices para la creación del diagnóstico final del problema.

### **1.2.3 Marco Conceptual.**

Los Conceptos que nos ayudaran a determinar el desarrollo integral del proyecto son los siguientes:

- Implementar un modelo administrativo innovador y efectivo acorde a las necesidades de desarrollo del restaurante.
- Elaborar un manual de procedimientos técnicos y seguros para mejorar las actividades de manufactura del establecimiento.
- Proponer un manual de sistematización de procesos en base a la obtención de resultados para el mejoramiento del establecimiento.

### **1.2.4 Hipótesis:**

La sistematización de los procesos y el desarrollo de esta investigación producirán un incremento de los ingresos en un 4,4% y reducirá los costos en un 2% cada año.

*“Estudio de sistematización de procesos administrativos, operativos y su incidencia en el control del restaurante Nuevo Cordobez ubicado en centro histórico de Quito en el periodo 2011-2013”*

#### **1.2.5 Identificación y caracterización de variables.**

- Variable Dependiente: Estudio de la sistematización de los procesos administrativos y operativos.
- Variable Independiente: Incidencia de los resultados en el control del restaurante nuevo Cordobez.

## **CAPÍTULO II**

### **MÉTODO**

#### **2.1 NIVEL DE ESTUDIO**

De acuerdo a las necesidades de la investigación y del establecimiento, es necesario un estudio que explique de manera adecuada las causas de las dificultades administrativas y operativas que se presentaron en los últimos años y a su vez el efecto manifestado por estas inconformidades tanto en el ámbito económico y cultural del restaurante.

Con estos antecedentes según (Gross ,2010) se puede “evaluar un nivel más profundo de los conocimientos” mediante el **Método Explicativo**, ya que nos permite realizar la prueba de hipótesis y una muestra clara de los resultados obtenidos.

#### **2.2 MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN**

Para desarrollar la modalidad de la investigación que se utilizará en el proyecto se pretende utilizar una metodología a partir de la investigación de Campo mediante la recolección de datos desde la realidad según lo esclarece el texto metodología de la investigación Científica (Villalba, 2004), se realizará una documentación y estandarización de los procedimientos que se utilizarán en el restaurante mediante fuentes bibliográficas , documentos web y materiales actualizados así como de la experiencia del personal y de los dueños de este prestigioso lugar.

## **2.3 MÉTODO**

El método que se utilizará para el desarrollo de la investigación será el método: **hipotético-deductivo**, o como algunos autores lo denominan el método HD, debido a que permite un análisis efectivo de la hipótesis mediante el siguiente proceso:

- Observación de la muestra.
- Propuesta de la hipótesis.
- Verificación de la hipótesis mediante pruebas.
- Manifestación de conclusiones, recomendaciones, leyes y teorías.

De acuerdo los requerimientos de la investigación y de las necesidades actuales del negocio este método es el adecuado para ser aplicado en este proyecto de investigación.

## **2.4 POBLACIÓN Y MUESTRA**

Según el Instituto de altos estudios Nacionales, un importante medio de control de estadísticas de nuestro país, en Quito existen alrededor de 1948 establecimientos de alimentos y bebidas entre: bares, restaurantes, fuentes de soda, registrados en la Dirección provincial de salud y en esta identidad consultora cual delimitaría la población.

Según uno de los portales más importantes de restaurantes en el internet, (céntrico, 2013)<sup>54</sup> son los restaurantes más visitados en el centro histórico. Entre ellos se encuentra el restaurante Nuevo Cordobez el cual es nuestra muestra para la investigación.

#### **2.4.1 DESARROLLO DE FORMULA Y ANÁLISIS.**

No se aplicará una fórmula de población ya que se analizará un total de 6 o 7 empleados por lo que es conveniente realizar una encuesta con la escala Likert que evaluará las necesidades principales del capital humano que posee el establecimiento.

#### **2.5 SELECCIÓN INSTRUMENTOS INVESTIGACIÓN**

Para seleccionar los elementos y las herramientas de la investigación el enfoque se basará en determinar las necesidades del proyecto ya que siendo una investigación de campo se necesita datos fiables y verificables In situ es decir “en el sitio o en el lugar” como lo establece la REA (2001).

Se utilizará la **observación científica** ya que esta se enfocará en la recolección de datos definidos y precisos como lo establece (Puente, 2013) esto permitirá utilizar herramientas técnicas como la rotación de clientes, el número de personas que visitan el lugar entre otros, Además permitirá utilizar una **experimentación** conforme al avance del proyecto y se desarrolló la sistematización, servirá como plan piloto para el establecimiento conforme se comprueban los resultados. También se desarrollará la investigación social mediante escalas Likert<sup>1</sup> las mismas que determinan y administran la tendencia a la aceptación o negación del sujeto de acuerdo a su nivel de conformidad con el objeto presentado.

---

<sup>1</sup>La escala de Likert mide actitudes o predisposiciones individuales en contextos sociales particulares. La escala se construye en función de una serie de ítems que reflejan una actitud positiva o negativa acerca de un estímulo o referente. Briones, G. (1995). Métodos y Técnicas de Investigación para las Ciencias Sociales, 2ª. reimp., Ed. Trillas, México.

## 2.6 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

### Fichas de observación:

Se utilizará fichas de observación las mismas que determinan algunas de las variables específicas y características que es necesario analizar.

La ficha de observación será evaluada en varios parámetros y áreas del restaurante y tendrá cuatro calificaciones entre: Muy buena, Buena, Regular y mala lo que facilitará la correcta administración de la información.

Ejemplo:

### Gráfico: Ejemplo

| FICHA DE OBSERVACIÓN                              |            |   |   |   |              |   |   |   |         |   |   |   |                        |   |   |   |
|---------------------------------------------------|------------|---|---|---|--------------|---|---|---|---------|---|---|---|------------------------|---|---|---|
| RESTAURANTE NUEVO CORDOBEZ                        |            |   |   |   |              |   |   |   |         |   |   |   |                        |   |   |   |
| LUGAR Y FECHA :                                   |            |   |   |   |              |   |   |   |         |   |   |   |                        |   |   |   |
| HORA:                                             |            |   |   |   |              |   |   |   |         |   |   |   |                        |   |   |   |
| OBSERVADOR:                                       |            |   |   |   |              |   |   |   |         |   |   |   |                        |   |   |   |
| # DE FICHA:                                       |            |   |   |   |              |   |   |   |         |   |   |   |                        |   |   |   |
| TIPO DE OBSERVACIÓN: ESTRUCTURADA NO PARTICIPANTE |            |   |   |   |              |   |   |   |         |   |   |   |                        |   |   |   |
|                                                   | MATERIALES |   |   |   | HERRAMIENTAS |   |   |   | CALIDAD |   |   |   | ORGANIZACIÓN Y CONTROL |   |   |   |
|                                                   | MB         | B | R | M | MB           | B | R | M | MB      | B | R | M | MB                     | B | R | M |
| BODEGA                                            |            |   |   |   |              |   |   |   |         |   |   |   |                        |   |   |   |
| COCINA                                            |            |   |   |   |              |   |   |   |         |   |   |   |                        |   |   |   |
| CAJA                                              |            |   |   |   |              |   |   |   |         |   |   |   |                        |   |   |   |
| RESTAURANTE                                       |            |   |   |   |              |   |   |   |         |   |   |   |                        |   |   |   |
| BAÑOS                                             |            |   |   |   |              |   |   |   |         |   |   |   |                        |   |   |   |

Elaborado por: Nelson Ola Guerrero

### **Encuestas:**

Las encuestas que se utilizarán en este proyecto serán de carácter cualitativo y se enfocarán en la satisfacción del cliente interno y externo, esta información simplifica la administración de datos necesarios para el mejoramiento y desarrollo del negocio.

Ejemplo de las encuestas

**1.- ¿Cuál es su grado de satisfacción general? (Encierre la opción)**

**a) Muy bueno**

**b) Bueno**

**c) Regular**

**d) Malo**

**2.- ¿La atención recibida fue de su agrado? (coloque una X según corresponda)**

1. Totalmente en  
desacuerdo.

2. En desacuerdo.

3. Ni de acuerdo ni  
en desacuerdo.

4. De Acuerdo.

5. Totalmente de  
acuerdo

## 2.7 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

**Tabla 1: Variable Independiente**

| POSICIÓN TEÓRICA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | ELEMENTOS DE LA VARIABLE                                                                                     | INDICADORES                                                                                                                    | CUESTIONAMIENTO                                                                              | TÉCNICAS              | INSTRUMENTOS             | INFORMANTES |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------|-------------|
| <p>Variable Independiente: Incidencia de los resultados en el control del restaurante nuevo Cordobez.</p> <p>Debido a la carencia de un estudio técnico y documentado acerca de varias de las características del restaurante, entre ellas sus elementos administrativos, de servicio, su infraestructura, entre otros. Los dueños del establecimiento han optado por realizar mejoras confiando en su pericia y experiencia a pesar del riesgo económico que esto puede conllevar. Las normativas e inspecciones realizadas por parte de los órganos reguladores de la ciudad, ministerios y sector de la salud han obligado a los propietarios a realizar este tipo de cambios previa la aprobación de varias de sus regulaciones para el funcionamiento, sin embargo, no se ha llevado un control documentado del desarrollo de esas mejoras, ni tampoco de las modificaciones realizadas en el restaurante, lo cual ha guiado a que se descuiden los procesos que se realizan en todas las áreas del restaurante, una de las</p> | Los clientes no sienten que la calidad del producto es buena                                                 | El 25% de clientes piensan que la calidad del producto no es de su agrado.                                                     | Calidad de los proveedores por falta de control de los mismos                                | encuestas             | Encuesta Cliente Externo | Clientes    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Sugerencias refiriéndose al mejoramiento en la administración y en otros aspectos relacionados con la misma. | El 3% de las sugerencias se refieren al mejoramiento de la administración y otros aspectos relacionados con la misma.          | Los Clientes cuestionan la administración como la razón de los problemas del establecimiento | encuestas             | Encuesta Cliente Externo | Clientes    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Quejas sobre el tiempo de entrega del producto                                                               | El 7% de cliente presentaron quejas sobre el tiempo de entrega de los productos                                                | Demora en la entrega del producto.                                                           | encuestas             | Encuesta Cliente Externo | Clientes    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Opinión acerca de la limpieza general de la bodega                                                           | La limpieza de la bodega es mala y el 100 % de los empleados están de acuerdo en que hay muchas cosas que se deberían desechar | ¿Cómo considera la limpieza en la Bodega?                                                    | Fichas de Observación | Ficha 001                | Autor       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Quejas sobre el control de existencias en la bodega del restaurante                                          | El 50% de los empleados están de acuerdo en que el control de existencias de la bodega es malo                                 | ¿Cómo considera los procedimientos en la Bodega?                                             | Fichas de Observación | Ficha 002                | Autor       |

*“Estudio de sistematización de procesos administrativos, operativos y su incidencia en el control del restaurante Nuevo Cordobez ubicado en centro histórico de Quito en el periodo 2011-2013”*

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                               |                                                                                                 |                                                                         |                       |                          |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------|-----------|
| falencias de la administración empírica desarrollada por tantos años en este establecimiento y que ha direccionando al mismo a evidenciar: desperdicios, desorden en los procedimientos, descontrol en los precios, falta de cumplimiento del punto de equilibrio, entre otros factores esenciales para el buen manejo del restaurante. | Sugerencias en cuanto a la limpieza general del restaurante.  | El 15% de clientes sugirieron mejorar la limpieza regular del restaurante.                      | ¿Qué le parece la limpieza del restaurante?                             | Fichas de Observación | Ficha 001                | Autor     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | El personal y su capacitación                                 | El 14% de personal no tiene la capacitación suficiente para realizar este trabajo.              | ¿Está usted Capacitado para el trabajo que realiza?                     | encuestas             | Encuesta Cliente Externo | Empleados |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Insumos necesarios para realizar las labores correspondientes | El 57% de los empleados considera que posee el equipamiento adecuado para realizar sus labores. | ¿Cuenta con el Equipamiento necesario para realizar sus labores?        | encuestas             | Encuesta Cliente Externo | Empleados |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Uniforme adecuado para realizar las labores                   | El 57% de los empleados considera que no posee el uniforme adecuado para realizar sus labores.  | ¿Cuenta usted con el uniforme adecuado para desempeñar sus actividades? | encuestas             | Encuesta Cliente Externo | Empleados |

Elaborado por: Nelson Ola Guerrero

*“Estudio de sistematización de procesos administrativos, operativos y su incidencia en el control del restaurante Nuevo Cordobez ubicado en centro histórico de Quito en el periodo 2011-2013”*

**Tabla 2: Variable Dependiente**

| POSICIÓN TEÓRICA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | ELEMENTOS DE LA VARIABLE                                                   | INDICADORES                                                                                    | CUESTIONAMIENTO                                                 | TÉCNICAS | INSTRUMENTOS             | INFORMANTES |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|----------|--------------------------|-------------|
| <p>Variable Dependiente:<br/>Estudio de la sistematización de los procesos administrativos y operativos.</p> <p>Como resultado de la falta de seguimiento de los procesos, la falta de estandarización de las actividades y el control de los mismos, el número de clientes ha disminuido considerablemente, además el cliente interno se encuentra inconforme con varios parámetros que los involucran dentro del establecimiento</p> | Clientes insatisfechos por los servicios ofrecidos en el restaurante.      | El 27% de los clientes se sienten insatisfechos con los el servicio en general del restaurante | ¿Cuál es su grado de satisfacción general?                      | Encuesta | Encuesta Externo Cliente | Clientes    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | La Atención fue agradable para el cliente.                                 | El 11% de los clientes no está satisfecho con la atención del establecimiento.                 | ¿La atención recibida fue de su agrado?                         | Encuesta | Encuesta Externo Cliente | Clientes    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | El cliente regresará a consumir en el Restaurante                          | El 16% no visitarían el restaurante en otra ocasión                                            | ¿Visitaría el restaurante en otra ocasión?                      | Encuesta | Encuesta Externo Cliente | Clientes    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Clientes que recomiendan el restaurante a sus conocidos                    | El 22% de clientes no recomendarían el establecimiento a algún conocido.                       | ¿Recomendaría este restaurante a un amigo, conocido o familiar? | Encuesta | Encuesta Externo Cliente | Clientes    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Clientes que relacionan la atmosfera y la decoración del restaurante.      | El 75% de los clientes está satisfecho con la decoración y la atmosfera del restaurante        | ¿La atmósfera y la decoración del restaurante son agradables?   | Encuesta | Encuesta Externo Cliente | Clientes    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Relación del precio del producto con el nivel de satisfacción del cliente. | El 22% de clientes considera que el precio del producto no es el adecuado.                     | ¿Está satisfecho con el precio del producto?                    | Encuesta | Encuesta Externo Cliente | Clientes    |

Elaborado por: Nelson Ola Guerrero

## **2.8 PROCESAMIENTO DE DATOS**

El procesamiento de datos se realizará mediante programas informáticos de Microsoft Office como Excel y Word, utilizaremos fichas digitales principalmente para la comprobación exacta y reducir el margen de error del procesamiento de los datos.

## **CAPÍTULO III**

### **RESULTADOS**

#### **3.1 LEVANTAMIENTO DE DATOS**

##### **3.1.1 Análisis Situacional**

###### **3.1.1.1 El Restaurante:**

Existen múltiples teorías acerca de la historia de los restaurantes en el mundo, se han llevado a cabo estudios científicos, entrevistas e hipótesis sobre la aparición de estos, algunos historiadores establecen que: en Italia en las ruinas de Herculano, una ciudad cubierta por lava del volcán Vesubio, cerca de Nápoles durante el año 79 D.C. “En sus calles había una gran cantidad de bares que servían pan, queso, vino, nueces, dátiles, higos y comidas calientes.”

Es así que estos sitios en el viejo continente van popularizándose debido a la demanda que se empezó a ejercer por sus clientes, llevando así a la creación del reconocido restaurante de Boulanger, uno de los primeros artistas culinarios de origen francés que dejó como legado su famosa frase: “Venid a mí todos aquellos cuyos estómagos clamen angustiados que yo los restauraré.” Llevando así e implementar en 1765 una nueva forma de negocio relacionado con la gastronomía. Algunos siglos después a finales de los 60’s esta actividad pasó a ser parte fundamental de las economías de algunos países llevando a generar mucho dinero, tendencias y clientes.(A, 2012)

###### **El Centro Histórico:**

Esta joya colonial del nuevo mundo, como lo describen historiadores y turistas, contempla alrededor de 4 kilómetros cuadrados de edificios monumentales de una

*“Estudio de sistematización de procesos administrativos, operativos y su incidencia en el control del restaurante Nuevo Cordobez ubicado en centro histórico de Quito en el periodo 2011-2013”*

conservación envidiable y una combinación única de cultura y tradición, llevándolo a ser el primer patrimonio cultural de la humanidad declarado por la UNESCO En 1978. Sus 14 barrios son un baúl de herencia familiar y cada una de sus calles guarda con celo negocios y legados de esfuerzo y dedicación que han trascendido los años y las generaciones.(efece & efece, 2012)

#### El Nuevo Cordobez

Nelson Ola Guzmán, un Quiteño que junto a su señora esposa han entregado su vida al trabajo y esfuerzo para sacar a su familia adelante, fundó esta idea a principios de los años 60 cuando en su tienda cerca de la plaza de Santo Domingo, decidió ofrecer Secos de chivo caseros a los transportistas que frecuentaban su negocio llegando así a posicionarse como una “hueca” en el centro histórico de Quito. Su afición por el arte del toreo en especial por el ídolo español Manuel Benítez “el Cordobés”, llevó a “Don Nelson” como lo llaman sus conocidos, a establecer contacto con este icono de la tauromaquia mundial, para pedirle que apadrine a su primogénito el señor Nelson Ola Gonzales. Resultado de esta amistad, decidió nombrar a su establecimiento el restaurante(Andrade, 2013) “Cordobez”

Años después decidió adquirir una propiedad y trasladar su negocio a un inmueble propio, el cual está ubicado en las calles Guayaquil entre Espejo y Sucre donde hasta el día de hoy funciona El Restaurante Nuevo Cordobez.

Es Así que los secretos mejor guardados de la cocina tradicional Quiteña son siempre evaluados por los fundadores de este restaurante, sin descuidar la fórmula de sus recetas y siempre recomendando el mejoramiento de los procesos, además se combina con los conocimientos novedosos de la nueva generación a cargo, que ayuda al desarrollo de

este establecimiento con nuevas técnicas administrativas e implementación de deliciosos platillos populares en el mercado.

Con un renombrado prestigio adquirido por el esfuerzo de tres generaciones, posicionado en la memoria de cientos de clientes nacionales y extranjeros, una predilecta ubicación y más de 50 años de servicio al centro histórico de Quito el restaurante ha evidenciado nuevas tendencias económicas, sociales y culturales, siendo de esta manera immortalizado en su tradición de ofrecer comida casera y el Legítimo seco de Chivo.

### **3.1.1.2 Infraestructura**

El Restaurante está ubicado en la planta baja de una casa colonial dentro del centro histórico, cuenta con:

- Dos ambientes para la atención al cliente: el primero consta con 9 mesas y el segundo con 8.
- Una cocina
- Una bodega
- 2 baños

Se han realizado adecuaciones para la comodidad del cliente tanto interno como externo, así como para las respectivas exigencias de los estándares establecidos por el municipio de Quito en cuanto a medidas de seguridad, control e higiene. A pesar de que es un restaurante pequeño y que carece de un estudio técnico de distribución de la capacidad se ha mejorado la partición del local pensando en el flujo adecuado de nuestros clientes evitando el desperdicio del espacio, además cuenta con una temática taurina como legado del fundador, y colecciones de suvenires para su decoración.

### **3.1.1.3 Estilo del Gerente**

La gestión y el manejo de los negocios es una ciencia empírica antigua como lo menciona Peter Drucker en varios de sus documentos, y a pesar de que en la actualidad existen numerosas técnicas administrativas adaptadas a las más altas exigencias del mercado, el restaurante Nuevo Cordobez se maneja con una administración familiar y una escuela empírica transmitida de generación en generación la cual en los últimos años, a pesar del éxito obtenido, se ha reflejado en ser una de las debilidades administrativas que este prestigioso establecimiento posee debido a que no cuenta con estándares establecidos ni manuales de manejo o alguna propuesta técnica precedente que ayude a sistematizar los procesos administrativos. El manejo empírico tiende a ser evaluado mediante la observación directa del funcionamiento de la empresa, como lo menciona Dale, Suarez, C. (2005). *Administración de empresas*. Lo cual ha funcionado por varias décadas en este restaurante, pero los cambios sociales, el mercado y la influencia de la competencia han evidenciado que el manejo de la administración empírica no es la solución a los desfases económicos que están evidenciando las utilidades de este negocio desde la parte administrativa.

### **3.1.1.4 El Negocio**

El restaurante comenzó su funcionamiento hace aproximadamente 50 años, y se encarga de brindar servicio de expendio de alimentos y bebidas tradicionales quiteños principalmente, atiende a sus clientes de manera acogedora y coloquial en un ambiente temático combinando la nostálgica tauromaquia con colecciones de botellas, personajes y suvenires de los años sesentas, setentas y ochentas principalmente que dan un sentido de añoranza de aquellas épocas.

El platillo emblema del establecimiento es el Seco de Chivo, un guisado tradicional del Ecuador que no posee un indicio sobre el origen del nombre plato. “Se piensa que al cocinar el guiso debe evaporarse el agua hasta conseguir un grado de sequedad, de ahí que debe quedar "seco".(Ramirez, 2012) Pero la característica de este platillo es la fórmula que celosamente guardan los fundadores, fórmula que ha sido mejorada y analizada por los mencionados.

Al realizar una estadística muy elemental con el dueño del establecimiento se cree que en promedio se han elaborado alrededor de 500.000 secos de chivo desde la creación del restaurante, es decir unos 30 platillos al día lo cual se ha reflejado en la fidelidad y el reconocimiento de los clientes por generaciones a este restaurante

El restaurante se ha mostrado y mantenido solo, como lo menciona el gerente encargado, no se ha invertido en publicidad ni propaganda y tampoco se han realizado préstamos exhaustivos para el mantenimiento del mismo a una institución bancaria, es así que se evidencia la notoriedad que este negocio ha obtenido a través de su trayectoria a pesar de su administración empírica. Sin embargo se puede evidenciar que este éxito es irregular y se manifiesta por temporadas.

#### **3.1.1.5 Personal**

El establecimiento para realizar sus actividades cuenta con:

- Dos meseros/as: personal encargado de la atención y servicio al cliente, sugerencia de alimentos y bebidas, limpieza del área de trabajo, preparación de las bebidas (jugos, chicha de morocho, limonada) y la ablución de vasos y cristalería.

- Un cocinero: Persona encargada de la dirección y preparación de los platos, recetas, y mise en place, trabaja conjuntamente con el encargado de bodega y administración para la adquisición y la recepción de la materia prima.
- Un ayudante multifuncional (cocina / bodega): Persona encargada de la preparación de platos y mise en place, recepción y control de materia prima, control de existencias y la ablución de vajilla y cubertería.
- Un administrador/Cajero: Persona encargada del cobro a los clientes, pago de proveedores, atención y servicio al cliente, solución de problemas.

### **3.1.1.6 Horarios**

Horarios de atención:

- De lunes a Sábado : 9:00am – 19:30pm
- Domingo: 10:00am – 16:30pm

Horarios del personal:

- Meseros: El personal contempla 2 horarios que varían cada semana, los domingos se realiza un pago aparte acordado con los meseros. Ejemplo de un miembro del personal en tabla 3

Horario 1: 8:30am – 16:30pm

Horario 2: 10:30am – 19:30pm

Tabla 3: horarios

|                 | Lunes | martes | miércoles | Jueves | viernes | Sábado | domingo |
|-----------------|-------|--------|-----------|--------|---------|--------|---------|
| <i>semana 1</i> | 2     | 2      | 2         | 2      | 2       | 2      | TRABAJO |
| <i>semana 2</i> | 1     | 1      | 1         | 1      | 1       | 1      |         |
| <i>semana 3</i> | 2     | 2      | 2         | 2      | 2       | 2      | TRABAJO |
| <i>semana 4</i> | 1     | 1      | 1         | 1      | 1       | 1      |         |

Elaborado por: Nelson Ola Guerrero

- Cocinero y ayudante : El Cocinero y el ayudante tienen un horario fijo como se expresa en la tabla 4 y 5

Horario 1: 8:30am – 16:30pm

Tabla 4: horarios

|                 | <b>lunes</b> | <b>martes</b> | <b>miércoles</b> | <b>Jueves</b> | <b>viernes</b> | <b>Sábado</b> | <b>domingo</b> |
|-----------------|--------------|---------------|------------------|---------------|----------------|---------------|----------------|
| <i>semana 1</i> | 1            | 1             | 1                | 1             | 1              | 1             | Libre          |
| <i>semana 2</i> | libre        | 1             | 1                | 1             | 1              | 1             | 1              |
| <i>semana 3</i> | 1            | 1             | 1                | 1             | 1              | 1             | libre          |
| <i>semana 4</i> | libre        | 1             | 1                | 1             | 1              | 1             | 1              |

Elaborado por: Nelson Ola Guerrero

El ayudante labora en el horario 2 como se expresa en la tabla 5.

Horario 2: 10:30am – 19:30pm

Tabla 5: horarios

|                 | <b>lunes</b> | <b>martes</b> | <b>miércoles</b> | <b>Jueves</b> | <b>viernes</b> | <b>Sábado</b> | <b>domingo</b> |
|-----------------|--------------|---------------|------------------|---------------|----------------|---------------|----------------|
| <i>semana 1</i> | Libre        | 2             | 2                | 2             | 2              | 2             | 2              |
| <i>semana 2</i> | 2            | 2             | 2                | 2             | 2              | 2             | libre          |
| <i>semana 3</i> | Libre        | 2             | 2                | 2             | 2              | 2             | 2              |
| <i>semana 4</i> | 2            | 2             | 2                | 2             | 2              | 2             | libre          |

Elaborado por: Nelson Ola Guerrero

### **3.1.1.7 Análisis de procesos vigentes del Restaurante**

- Compras y Bodega: Las compras se realizan a través de dos tipos de proveedores principalmente, los proveedores fijos y los ocasionales, con los proveedores fijos se intenta mantener una buena relación en la entrega, conteo, peso y economía del producto, mientras que con los proveedores ocasionales ocurren problemas de conteo de productos, peso e incluso de

costos debido a la disminución considerable de clientes en los últimos meses lo que ha llevado a la gerencia a tomar la decisión de adquirir la materia prima con los proveedores ocasionales.

La recepción de los implementos es revisada y evaluada por el personal de cocina y de atención al cliente según el requerimiento y se procede al ingreso de dichos implementos o a la devolución de los mismos.

- **Cocina:**

Todos los días el cocinero y su ayudante ponen a punto la materia prima que será empleada para la preparación del producto de acuerdo a la necesidad y la demanda del día, debido a su manejo empírico, se alista la materia prima en base a una idea manejada por la administración y la cocina acerca de cuáles son los productos más requeridos y el número aproximado de comensales que visitaran el restaurante, esto se maneja de acuerdo a algunos factores como las diferentes temporadas, eventos cercanos a la locación del restaurante y eventos especiales como la velada libertaria. Debido a que no se lleva un control adecuado de las existencias en relación de la bodega con la cocina, se producen errores administrativos como los desperdicios y se complica el control de estas existencias al no poseer un método técnico para evitar estos errores que hacen perder dinero a la empresa.

El Mise en place o la recopilación de los ingredientes para cada día se ha “pseudo estandarizado” por la experiencia que se ha adquirido a través de

los años, de alguna manera la administración y el entendido cocinero han desarrollado técnicas para el arranque de las actividades.

Se divide la preparación de la materia prima en:

Carnes y mariscos: Al inicio de las actividades se coloca carnes rojas, blancas y mariscos en el enfriador de la cocina previamente separados, fileteados y porcionados listos para su procesamiento de los distintos platos, las carnes y los mariscos son almacenadas en un congelador todas las tardes al cierre de las actividades y se controla exteriormente su calidad a diario.

El pollo es pre cocido diariamente, es un producto muy importante, resultado de la cocción de este se extrae el consomé o sopa de pollo, esta es la base para la preparación de otros productos.

Acompañantes y guarniciones: algunos de los acompañantes más utilizados son preparados o alistados previamente, su utilización es constante y su rotación depende de la calidad y la duración organoléptica y los pedidos del cliente.

Materia prima como el arroz y fideos son pre cocido para su utilización diaria, se someten a una cocción al inicio de las actividades para emplearlos en los platos del restaurante.

Ensaladas, papas, patacones, maduro y otros acompañantes similares se preparan a diario y se tienen previamente porcionados para su manipulación e implementación en los platillos al igual que los vegetales y algunas frutas que se utilizan en el día.

La limpieza de la cocina también depende del cocinero y su ayudante, se realiza una limpieza diaria del mesón, implementos, vajilla y cubertería. También se realiza una limpieza integral del piso, paredes dos veces por semana.

Algunas bebidas como limonada, chicha de morocho y jugos es preparada por los meseros y su duración depende de la rotación del producto y también su calidad organoléptica.

- Atención al Cliente:

El personal de atención al cliente está encargado de:

- Dar la bienvenida al cliente.
- Atender, ayudar y sugerir en los pedidos del comensal
- Tomar los pedidos en las comandas y ordenarlos en cocina
- Preparar el menaje de la mesa, la cubertería y las bebidas para el cliente.
- Pasar los platos
- Estar atento a los requerimientos del cliente y preguntar si necesita algo más a la mitad de la comida.
- Limpiar la mesa y recoger los platos cuando el cliente termine su comida o bebida.
- Pasar la cuenta si es necesario.
- Mantener limpia su área de trabajo, los espacios asignados para el servicio, las mesas y la parte visual del local.

Además el personal de atención al cliente está encargado de llevar un control de existencias de las bebidas para los clientes y trabajar conjuntamente con administración para la petición de estos.

El personal de atención al cliente también está encargado de trabajar conjuntamente con el cajero para el cobro de la cuenta, esta actividad una de las más sensibles porque existen pedidos extras por parte de los clientes y estos tienen que ser informados por los meseros para su cobro para evitar filtros o pérdida de dinero.

Deben estar encargados de la limpieza y la revisión de los baños siendo esta una parte importante de la imagen del restaurante.

- **Administración.**

La administración está encargada de todo el manejo y dirección del restaurante, además del cobro de dinero en caja, el personal, el pago a los proveedores, entre otros.

El estilo de administración empírico se ha manifestado como una debilidad para la gerencia, se evidencia problemas solucionables tales como, el desperdicio de materia prima, la pérdida de clientes, la inestabilidad económica entre otros.

La administración está encargada principalmente de:

- Administración de sueldos y salarios
- Manejo y administración del dinero, ingresos y egresos, esta es una de las partes más sensibles de la problemática del restaurante debido a que no se manejan estándares administrativos y económicos enfocados en el crecimiento empresarial, más bien se encuentran

enfocados en cubrir las necesidades del mismo negocio, que no dan paso a la inversión y a la generación de dinero a corto y mediano plazo.

- Contactos, pedidos y pagos a los proveedores.
- Control del personal y su cumplimiento con la empresa.
- Control y satisfacción del cliente.

Tabla de observaciones de procesos vigentes del restaurante.

| Procesos            | Observación                                                                                                                                                                                  |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Compras y Bodega    | -La calidad de la materia prima está siendo cuestionada debido a la variación constante de proveedores.<br>-Carencia de control adecuado de existencias de productos y merma o desperdicios. |
| Cocina              | -Utilización de receta estándar y sistema de costeo de platos.<br>-Utilización de medidas y balanzas para evitar el desperdicio.                                                             |
| Atención al cliente | -Capacitación de técnicas para la adecuada atención al cliente enfocado en la hospitalidad, la atención personalizada y ventas.                                                              |
| Administración      | -Carencia de objetivos empresariales.<br>-Carencia de control contable y económico.<br>-Falta de administración adecuada de redes sociales.                                                  |

**Tabla 6:** Tabla de observaciones de procesos vigentes del restaurante.

**Elaborado por: Nelson Ola Guerrero**

**Fuente Restaurante Nuevo Cordobez**

### **3.2 Ambiente externo**

El mercado al que está sometido el restaurante es muy variable, a pesar de su estabilidad y permanencia en el tiempo constantemente se producen alteraciones en la

economía y en el mismo mercado, debido a los factores externos como: la política, la tecnología, las variaciones culturales de la sociedad y otros factores ineludibles como la globalización, se puede deducir que el Nuevo Cordobez permanece en un mercado cambiante. (Francis, 2010)

El entorno general que rodea al negocio revela que se tiene que estar sujeto los cambios externos y que se debe actuar inteligentemente para modificar estos factores a favor del negocio como sucede con la competencia, la cual incrementa desmedidamente con el paso del tiempo dando lugar a que emprendedores vean al sector y al mercado de la locación como una oportunidad para desarrollar negocios similares por la rentabilidad que estos negocios generan, además de el restaurante estar sujeto a los cambios político - económicos que se reflejan en la economía de los clientes y del restaurante, como por ejemplo las modificaciones en los impuestos, sueldos y salarios, entre otros.

#### Análisis situacional:

En el ambiente externo, con relación a la situación del mercado frente a la competencia, existen variaciones en el precio final de los productos, este aspecto está vinculado a la calidad de producto final y al tipo de servicio, por lo que es necesario realizar un estudio comparativo de precios periódicamente.

En el ambiente interno de la empresa con relación al manejo del negocio y al nivel administrativo y operativo del restaurante, el gerente tiene entendido que manejar un restaurante en todos sus niveles es un trabajo de presión a pesar de tener un modelo planificado para enfrentar este tipo de situaciones, al ser sucesos desconocidos se pone en juego la creatividad del administrador o encargado de área y su capacidad para el manejo adecuado de estas acciones.

Al restaurante, localizado Centro Histórico de la ciudad, acuden personas jóvenes, de mediana y tercera edad, que en su mayoría son vecinos del sector, empleados del sector público de las entidades que se encuentran ubicadas alrededor de la locación, además, empleados bancarios, gente de paso por la ciudad, turistas nacionales y extranjeros en general.

En concordancia con el entorno específico, el local está ubicado sobre la calle principal del comercio del Centro Histórico, la calle Guayaquil, muy cerca de las dependencias públicas principales de la ciudad, el negocio está catalogado como un restaurante de tipo temático, específicamente con un toque taurino.

Internamente el ambiente social del restaurante es cálido, tanto en la atención al cliente interno como externo, se ofrece un servicio personalizado y amigable, es decir el cliente tiene siempre la razón, sin embargo como un restaurante de tipo familiar se ofrece sugerencias en la carta de acuerdo a sus gustos gastronómicos personales.

#### Escenarios demográficos:

- Económico: A pesar de los cambios en las economías mundiales, las crisis que presentan los países de primer mundo, el derrumbe de la eurozona y la inestabilidad política que caracteriza a nuestro país, negocios como el Nuevo Cordobez sobreviven a estas variaciones. En los últimos años se ha evidenciado el incremento de varios precios en la canasta familiar. La canasta analítica, evalúa la variación de precios en 75 artículos, de una lista de 299, que consumen las familias en Ecuador. En enero de 2013 llegó a un precio de USD 601,6. Los productos que forman parte de esta canasta fueron

definidos en 1982 y contemplan, vivienda, alimentación, vestimenta y misceláneos.(Padilla, 2013)

Esta variación produce el incremento en varios productos de la materia prima como la leche, el azúcar, el aceite entre otros los cuales forman parte elemental de nuestro *mise en place* y provoca una alteración constante a los precios, a pesar de que las personas poseen un ingreso más elevado de salarios, se ven obligadas a adaptarse a estas variaciones de precios y a su vez gastar más en productos de su canasta básica familiar lo que provoca un desfase en la relación que conlleva a adquirir productos y servicios de alimentación con más frecuencia.

- Cultural: Este factor es una de las características más importantes e influyentes del negocio ya que la rotación de clientes depende mucho de esta particularidad, el negocio ha ganado clientes fieles al plato estrella del negocio, el seco de chivo, los cuales por tradición prefieren consumir este plato insignia de la gastronomía ecuatoriana en nuestro local, lo cual produce que frecuentemente visiten este sitio con sus familias en especial los fines de semana, este enlace familiar permite que se desarrolle una herencia cultural para las nuevas generaciones y a su vez concede al restaurante un reconocimiento en muchas escalas culturales como los turistas nacionales y extranjeros, nuevas familias y diferentes clientes.

Fuerza competitiva de Porter.

Competencia Potencial (Amenazas): En la actualidad la intensificación de restaurantes que por expender alimentos a bajos costos son considerados fondas o

comedores, se convierten en el principal desafío para el restaurante, obligando al nuevo Cordobez a involucrarse en una guerra de precios, como lo menciona (Díaz, 2012). Competidores en la industria, rivalidad entre ellos: La competencia es desleal a través de los precios sin importar la calidad, incluso algunos locales funcionan sin los permisos correspondientes para su actividad, no se percibe una rivalidad frontal pero se distinguen alteraciones en oferta y demanda.

Sustitutos: Se considera una amenaza a los negocios nuevos características parecidas y que a su vez ofrecen las mismas o similares especialidades del Nuevo Cordobez, en la mayoría de los casos estos ofertan los mismos productos a menor precio creando una competencia desleal, lo cual podría dar paso a que esta inconformidad se convierta en una oportunidad de mejoramiento del negocio.

Proveedores: Las compras son realizadas a través de varios proveedores y por la persona encargada de la administración, se realizan las compras en mercados y supermercados cercanos a la localidad del restaurante según la necesidad ya sea a través de lista diaria direccionada por el cocinero y su asistente, o a su vez en convenio con proveedores externos que se manejan con el método de visita del pre – vendedor o vía telefónica.

La recepción de los implementos es revisada y evaluada por el personal de cocina y de atención al cliente según el requerimiento y se procede al ingreso de dichos implementos o a la devolución de este.

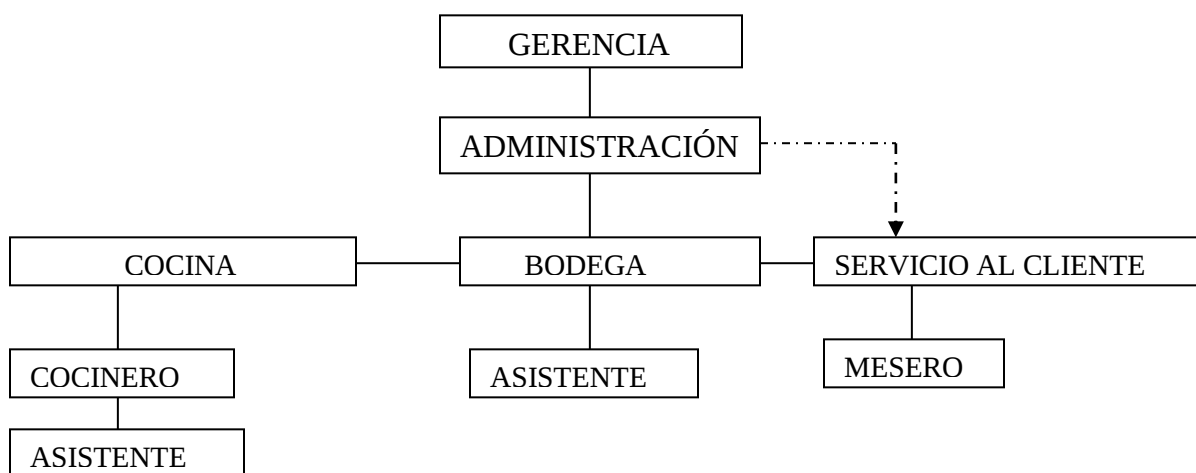
Comparadores: Se puede evaluar a los clientes según su nivel de conformidad, el gerente del restaurante establece que existe una gran diversidad de clientes por sus características socio – culturales pero trata de evaluar el desempeño del negocio según la

*“Estudio de sistematización de procesos administrativos, operativos y su incidencia en el control del restaurante Nuevo Cordobez ubicado en centro histórico de Quito en el periodo 2011-2013”*

aprobación de los compradores, “Existe un 80% de clientes conformes que agradecen por los servicios y la comida, y un 20% que se muestran inconformes por diferentes casos”

#### ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL.

Gráfico 1.



Elaborado por: Nelson Ola Guerrero

*“Estudio de sistematización de procesos administrativos, operativos y su incidencia en el control del restaurante Nuevo Cordobez ubicado en centro histórico de Quito en el periodo 2011-2013”*

### 3.2.1 Matriz de Escenarios Externos e Internos

| BASE DE DATOS                            |                                                                            |     |                                                                           |
|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-----|---------------------------------------------------------------------------|
| MATRIZ DE ESCENARIOS INTERNOS Y EXTERNOS |                                                                            |     |                                                                           |
| ESCENARIOS POSITIVOS                     |                                                                            |     |                                                                           |
| No.                                      | EXTERNO (Nacional)                                                         | No. | INTERNO (local)                                                           |
| 1                                        | Incremento de turistas nacionales y extranjeros                            | 1   | Ubicación en una calle principal y reconocida dentro del CHQ <sup>2</sup> |
| 2                                        | Inversión y desarrollo del turismo por parte de entidades gubernamentales  | 2   | Reconocimiento y prestigio generado por el tiempo del local               |
| 3                                        | Incremento de publicidad turística a nivel mundial "Ecuador está de moda"  | 3   | Cumplimiento de los requerimientos legales del CHQ                        |
| 4                                        | Organización y seguridad Turística por la Policía nacional y metropolitana | 4   | Personal con experiencia y familiarizado con el restaurante               |
| ESCENARIOS NEGATIVOS                     |                                                                            |     |                                                                           |
| No.                                      | EXTERNO (Nacional)                                                         | No. | INTERNO (local)                                                           |
| 1                                        | inflación constante, variable e inestabilidad económica en el País         | 1   | Falta de estándares en los procedimientos                                 |
| 2                                        | Inseguridad e incremento del porcentaje de actividades ilícitas            | 2   | Falta de control en compras y desperdicios                                |
| 3                                        | Falta de creación de oportunidades de desarrollo a empresas patrimoniales  | 3   | No poseer un sistema contable adecuado para la administración de fondos   |
| 4                                        | Competencia descontrolada y desleal                                        | 4   | Utilizar una administración Obsoleta que carece de promoción              |

**Tabla 7:** Matriz de Escenarios Externos e Internos  
**Elaborado por:** Nelson Ola Guerrero  
**Fuente** Restaurante Nuevo Cordobez

<sup>2</sup> CHQ: Centro histórico de Quito

### 3.2.2 Análisis FODA

**Tabla 8: FODA**

| IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Factores externos: Oportunidades y Amenazas                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                  |
| Factores internos: Debilidades y Fortalezas                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                  |
| Fortalezas                                                                                                                                                                                                                                      | Oportunidades                                                                                                                                                                                                    |
| 50 años de experiencia en el negocio de los restaurantes<br>Ubicación privilegiada para la oferta y demanda turística<br>Reconocimiento establecido y fidelidad de los clientes<br>Negocio Familiar<br>posibilidades de crecimiento e inversión | Buena inversión turística a nivel nacional<br>Ubicación en una ciudad patrimonio de la humanidad<br>incremento de turistas nacionales y extranjeros<br>soporte para el desarrollo turístico del centro histórico |
| Debilidades                                                                                                                                                                                                                                     | Amenazas                                                                                                                                                                                                         |
| Falta de procedimientos estandarizados y controlados<br>sistemas de administración demasiado anticuados<br>Falta de estrategias económicas para realizar inversión<br>Control económico inapropiado del restaurante                             | falta de control en el crecimiento de la competencia<br>inflación inestable a nivel nacional<br>Requerimientos cambiantes para establecimientos del CHQ<br>inseguridad creciente                                 |

**Tabla 8: FODA**

**Elaborado por: Nelson Ola Guerrero**  
**Fuente Restaurante Nuevo Cordobez**

### **3.2.3 INSTRUMENTOS PARA REGISTRO DE DATOS**

#### **Estudio de campo**

Se empleó el método de la encuesta para la obtención de datos medibles in situ, se utilizaron 2 encuestas con 9 preguntas para la encuesta de satisfacción al usuario y 6 preguntas para analizar las necesidades más relevantes de los diferentes empleados en todas las áreas del restaurante. Preguntas para analizar la factibilidad de implementar los procedimientos descritos en esta investigación al restaurante Nuevo Cordobez.

#### **Selección de la población**

Se seleccionó al personal del establecimiento que completa una población de 7 personas en total incluyendo a los 2 fundadores de la idea del restaurante para la encuesta y la continuación del correcto análisis del mejoramiento del negocio.

Para la encuesta de satisfacción al cliente se procedió al desarrollo de una fórmula que permite determinar la población relativa mediante la utilización de instrumentos matemáticos, esta herramienta entregará una imagen acertada y real sobre el número de encuestas que se debe realizar para una correcta administración de datos.

#### **Elaboración de la encuesta**

Para la elaboración de la encuesta se tomaron en cuenta los procedimientos a implementar en el proyecto como directriz para sustento de la información y su factibilidad en el uso del negocio.

### **3.2.4 DESARROLLO DE FORMULA Y ANÁLISIS.**

Para obtener la muestra y el número de encuestas que se realizará en la investigación se utilizará la siguiente fórmula.

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2 (N - 1) + (Z^2 * p * q)}$$

**Z**= Nivel de confianza

**N**= Universo

**p**= Probabilidad a favor

**q**= Probabilidad en contra

**n**= tamaño de la muestra.

**e**= Error de estimación

**Z**= 95% = 1,96

**p**= 0,50

**q**= 0,50

**e**= 0,08

**N**=7867 (Número de clientes que visitaron el restaurante en el periodo de investigación)

Se utilizó el 8% de margen de error debido a las situaciones fortuitas, horas extraordinarias y casos especiales que son parte de la actividad regular de la empresa en el año.

$$n = \frac{(1.96)^2 * 7867 * 0.5 * 0.5}{[0.08^2 * (7867 - 1)] + [1.96^2 * 0.5 * 0.5]}$$

$$n = \frac{7555.4668}{51.3028}$$

$$n = 147 \text{ Clientes/Encuestas}$$

### **3.2.5 ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS:**

- Análisis de resultados estadísticos destacando las tendencias fundamentales que presentan los clientes internos y externos.
- Interpretación de los resultados.
- Conclusiones y Recomendaciones.

La información recolectada fue codificada utilizando herramientas de Microsoft Office Excel 2010, basada en la estadística descriptiva utilizando fórmulas matemáticas como la suma, regla de tres simple y determinación porcentual, lo que permitió desarrollar los resultados de la totalidad de la encuesta.

Los resultados obtenidos fueron representados en forma de pastel en base a los promedios de las muestras porcentuales.

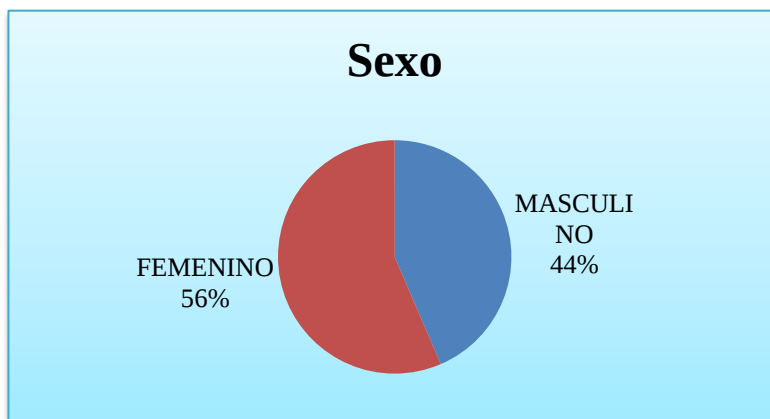
La encuesta al cliente interno contiene de dos tipos de preguntas, una de selección la cual determina en qué área desarrolla sus labores y la otra contiene preguntas relacionadas con una encuesta de escala Likert, la cual valora las cualidades cualitativas de una situación y determina efectivamente las necesidades de una muestra.

### **3.2.6 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE EXTERNO**

La Encuesta se realizó entre el 18 y el 28 de mayo del 2014 y tuvo como muestra clientes del restaurante entre los 16 y los 90 años de edad.

### **Resultados de la Figura e.**

En la “figura e” se analizó el número de hombres y mujeres que realizaron esta encuesta determinando cifras divididas, indicando que con mayor frecuencia mujeres visitan el restaurante.

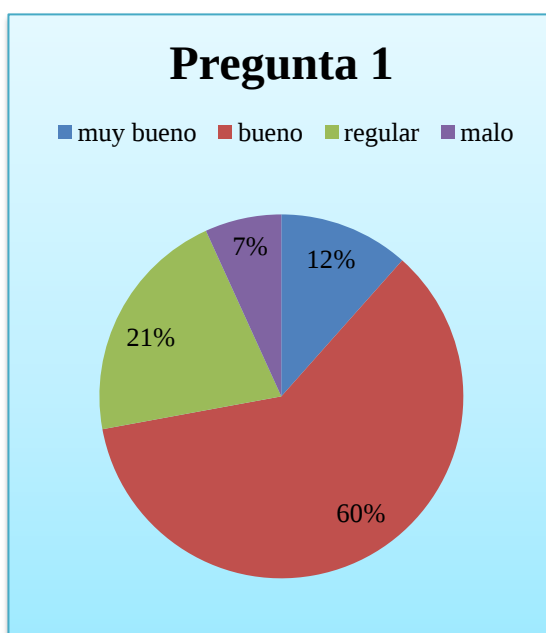


**Gráfico 2: Porcentajes de Género**  
**Elaborado por: Nelson Ola Guerrero**  
**Fuente Restaurante Nuevo Cordobez**

### **Resultados de la Pregunta 1**

#### **¿Cuál es su grado de satisfacción general?**

Se analizó el grado general de satisfacción de los clientes calificando cualitativamente resumiendo el nivel de agrado de los usuarios, los resultados evidencian que el 60 % de los clientes considera al restaurante como “Bueno”

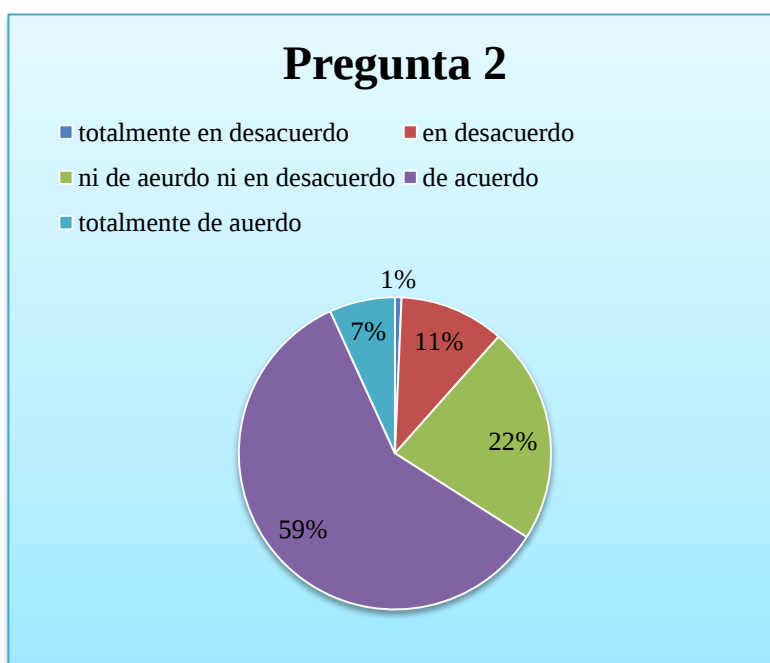


**Gráfico 3: Grado de satisfacción**  
**Elaborado por: Nelson Ola Guerrero**  
**Fuente Restaurante Nuevo Cordobez**

## **Resultados de la Pregunta 2**

### **¿La atención recibida fue de su agrado?**

Se analizó el grado de satisfacción de los clientes calificando cualitativamente si la atención recibida fue de su agrado, los resultados evidencian que el 59.18% está “de acuerdo” en que la atención recibida fue del agrado de los clientes.

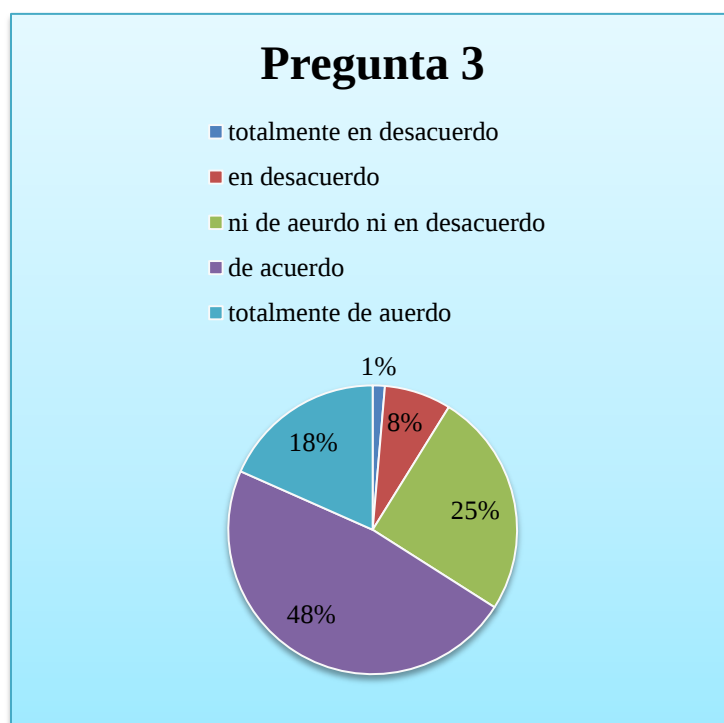


**Gráfico 4: Grado de satisfacción atención**  
**Elaborado por: Nelson Ola Guerrero**  
**Fuente Restaurante Nuevo Cordobez**

### **Resultados de la Pregunta 3**

#### **¿Encontró el producto que deseaba?**

En la Pregunta 3 se analizó el grado de satisfacción de los clientes calificando cualitativamente si encontró el producto que deseaba, los resultados evidencian que 47.62% está “de acuerdo”.

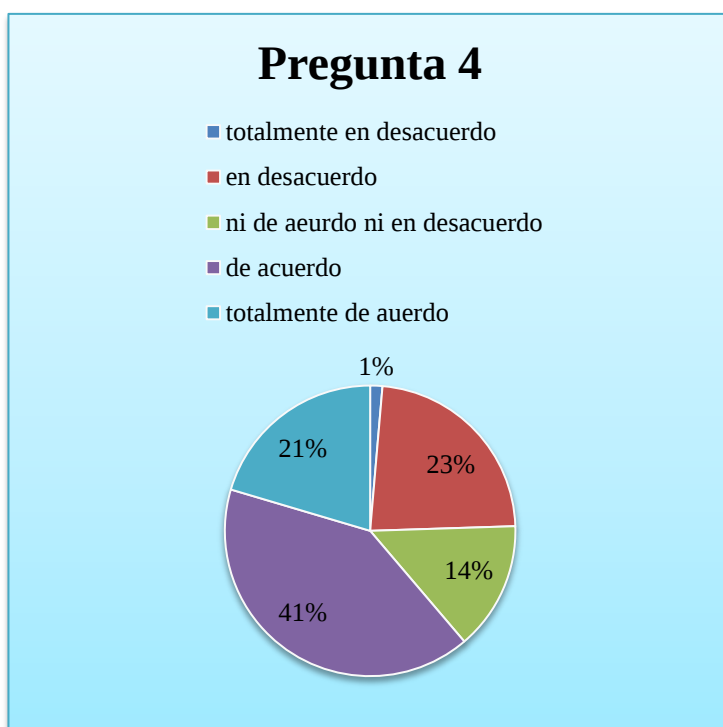


**Gráfico 5: Grado de satisfacción producto**  
**Elaborado por: Nelson Ola Guerrero**  
**Fuente Restaurante Nuevo Cordobez**

#### **Resultados de la Pregunta 4**

##### **¿Está satisfecho con la calidad del producto?**

Se analizó el grado de satisfacción de los clientes calificando cualitativamente si está satisfecho con la calidad del producto que recibió, los resultados evidencian que el 41% está “de acuerdo” con la calidad del producto.

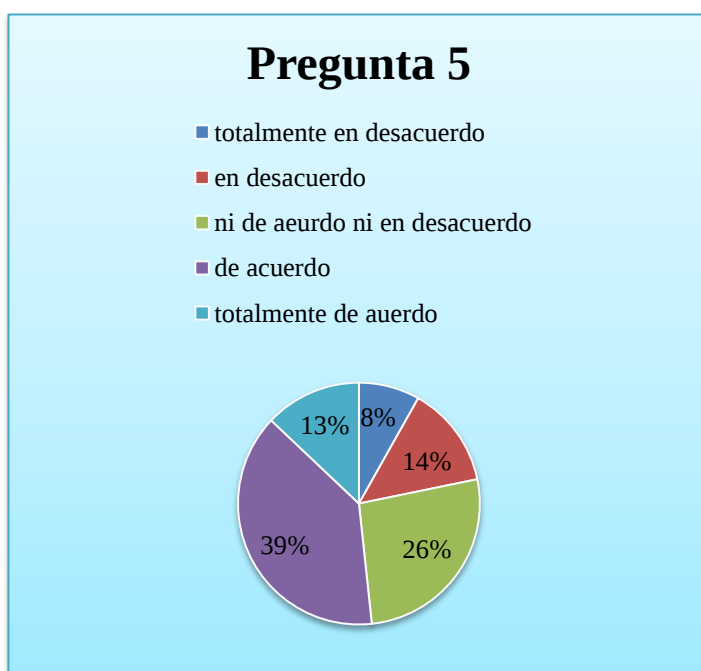


**Gráfico 6: Grado de satisfacción calidad del producto**  
**Elaborado por: Nelson Ola Guerrero**  
**Fuente Restaurante Nuevo Cordobez**

### **Resultados de la Pregunta 5**

#### **¿Está satisfecho con el precio del producto?**

Se analizó el grado de satisfacción de los clientes calificando cualitativamente si está satisfecho con el precio del producto que recibió, los resultados evidencian que el 38.78% está “de acuerdo” con el precio del producto.

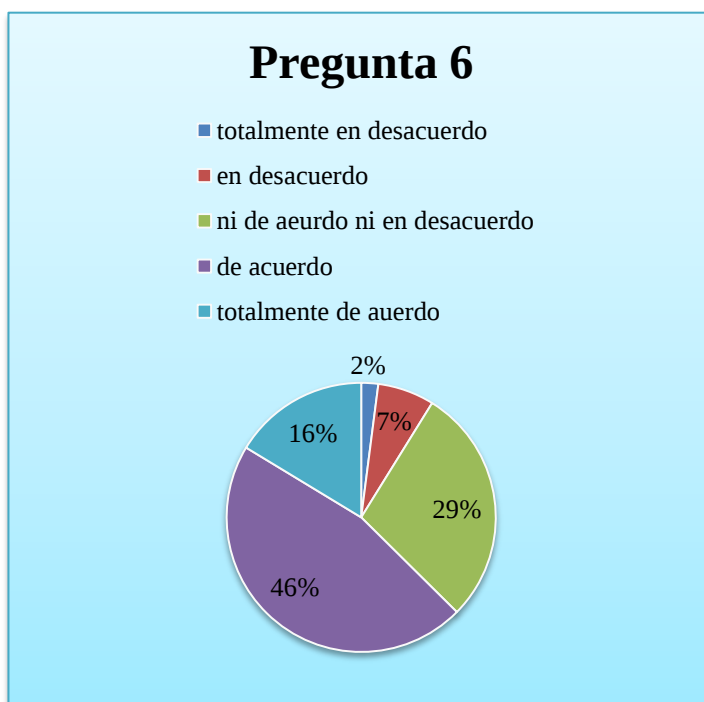


**Gráfico 7: Grado de satisfacción del precio**  
**Elaborado por: Nelson Ola Guerrero**  
**Fuente Restaurante Nuevo Cordobez**

### **Resultados de la Pregunta 6**

#### **¿El producto fue entregado a tiempo?**

Se analizó el grado de satisfacción de los clientes calificando cualitativamente si el producto fue entregado a tiempo, los resultados evidencian que el 46% está “de acuerdo”

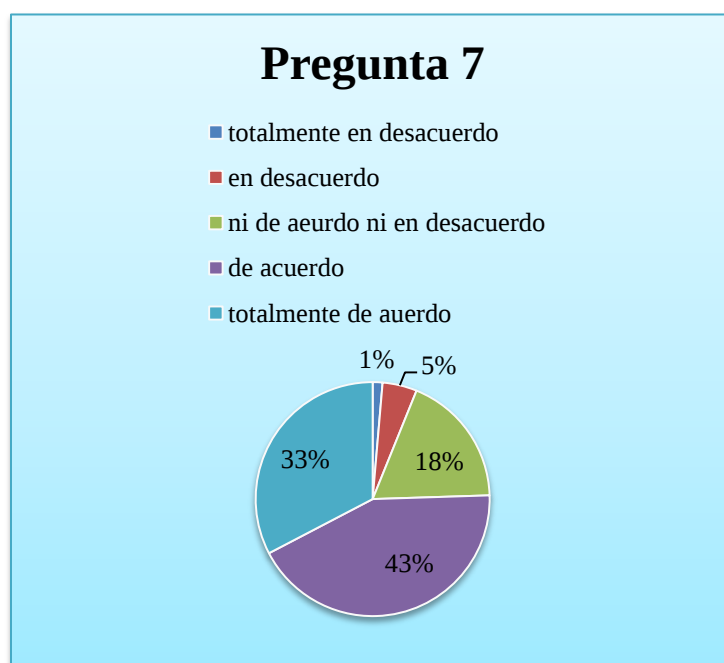


**Gráfico 8: Grado de satisfacción tiempo de entrega**  
**Elaborado por: Nelson Ola Guerrero**  
**Fuente Restaurante Nuevo Cordobez**

### **Resultados de la Pregunta 7**

#### **¿La atmósfera y la decoración del restaurante son agradables?**

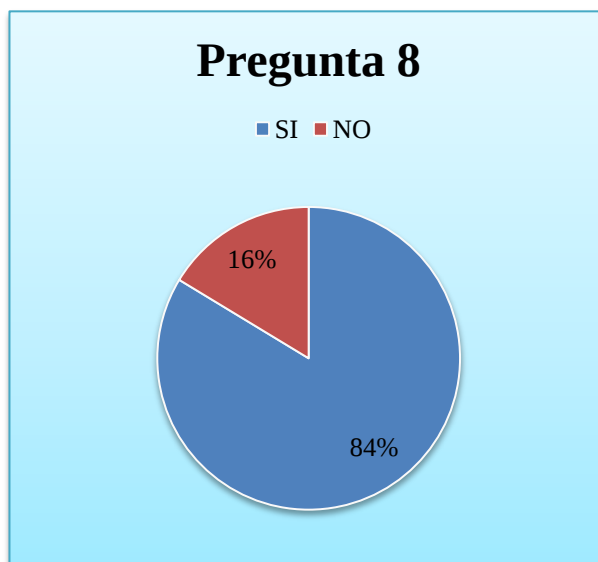
Se analizó el grado de satisfacción de los clientes calificando cualitativamente si está satisfecho con la atmósfera y decoración del establecimiento, los resultados evidencian que 32.65% están “Totalmente de acuerdo”



**Gráfico 9: Grado de satisfacción ambiente del restaurante**  
**Elaborado por: Nelson Ola Guerrero**  
**Fuente Restaurante Nuevo Cordobez**

### **Resultados de la Figura e.8**

En la “figura e.8” se analizó si los clientes visitarían el restaurante en otra ocasión, se evidenció que el 83.67% dijeron que “Sí” y el 16% dijeron que “No”

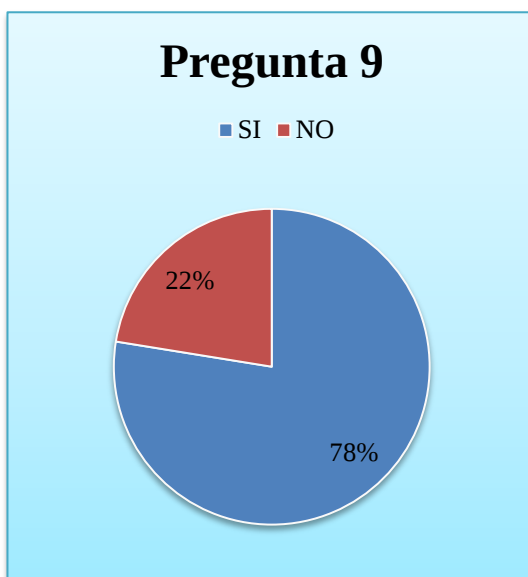


**Gráfico 10: Futuras visitas**  
**Elaborado por: Nelson Ola Guerrero**  
**Fuente Restaurante Nuevo Cordobez**

### **Resultados de la Figura e.9**

#### **¿Recomendaría este restaurante a un amigo, conocido o familiar?**

Se analizó si los clientes recomendarían el restaurante a un amigo, conocido o familiar, se evidenció que el 78% dijeron que “Sí” y el 22% dijeron que “No”



**Gráfico 11: porcentaje recomendaría este lugar**  
**Elaborado por: Nelson Ola Guerrero**  
**Fuente Restaurante Nuevo Cordobez**

### **3.2.7 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE INTERNO**

La Encuesta se realizó entre el 18 y el 28 de mayo del 2014 y tuvo como muestra Empleados del restaurante entre los 21 y los 80 años de edad de los cuales seis son hombres y una es mujer.

#### **Resultados de la Figura ei**

En la “figura ei” se analizó el área en donde trabajan los empleados de la empresa. Se determinó que el 29% trabaja en Servicio al cliente, el 43% en cocina, y el otro 29% trabaja en compras y bodega.

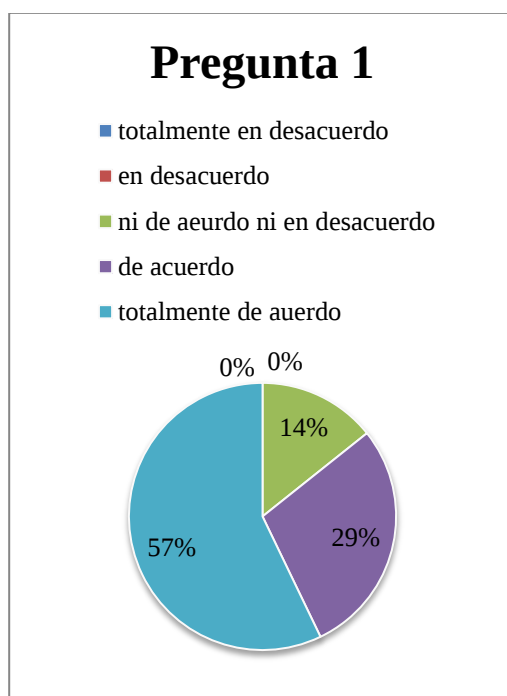
| PREGUNTA 1          | T | %  |
|---------------------|---|----|
| Servicio al cliente | 2 | 29 |
| Cocina              | 3 | 43 |
| Compras y Bodega    | 2 | 29 |

**Tabla 9: resultados de la figura e.i**  
**Elaborado por: Nelson Ola Guerrero**  
**Fuente Restaurante Nuevo Cordobez**

## **Resultados de la Pregunta 1**

### **1.- ¿Se siente bien en el área en que trabaja?**

Se analizó mediante la escala Likert las cualidades de los aspectos que tienen que ver con el rendimiento del trabajo de los empleados. Se determinó que el 57% de los funcionarios está totalmente de acuerdo en que se siente bien en el área en que trabaja.

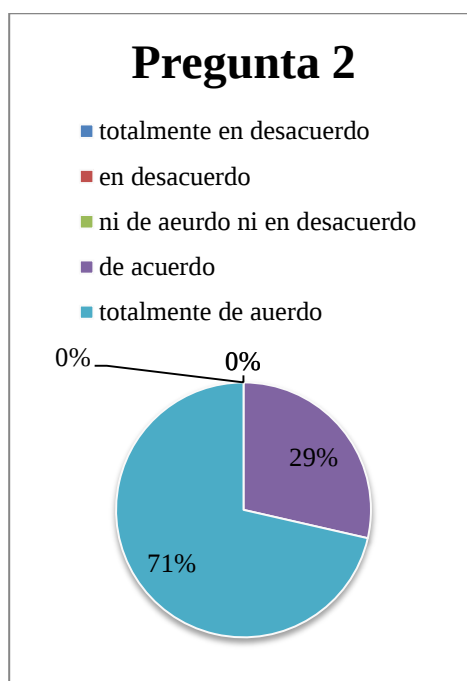


**Gráfico 12: Grado de satisfacción cliente interno**  
**Elaborado por: Nelson Ola Guerrero**  
**Fuente Restaurante Nuevo Cordobez**

## **Resultados de la Pregunta 2**

### **2.- ¿Está usted capacitado para el trabajo que realiza?**

Se analizó mediante la escala Likert las cualidades de los aspectos que tienen que ver con la capacitación para el trabajo de los empleados. Se determinó que el 71% de los funcionarios está totalmente de acuerdo en que se siente capacitado en el área en que trabaja.

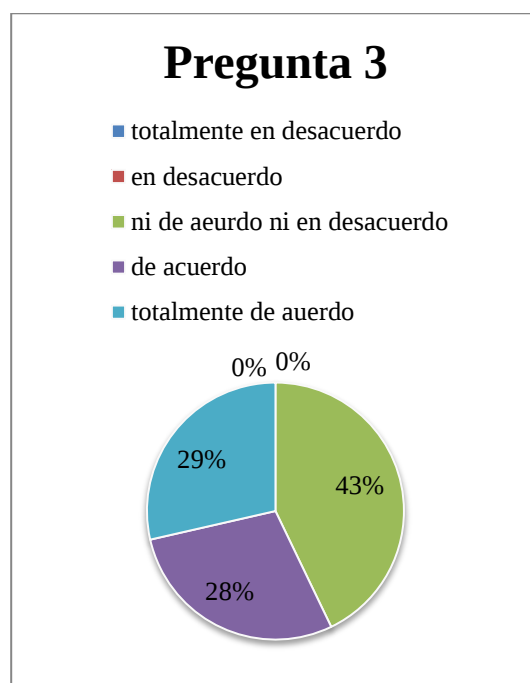


**Gráfico 13: Grado de capacitación cliente interno**  
**Elaborado por: Nelson Ola Guerrero**  
**Fuente Restaurante Nuevo Cordobez**

### **Resultados de la Pregunta 3**

#### **3.- ¿Cuenta usted con el equipamiento de trabajo necesario para realizar sus labores?**

Se analizó mediante la escala Likert las cualidades de los aspectos que tienen que ver con el equipamiento para el trabajo de los empleados. Se determinó que el 43% de los funcionarios no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la pregunta.

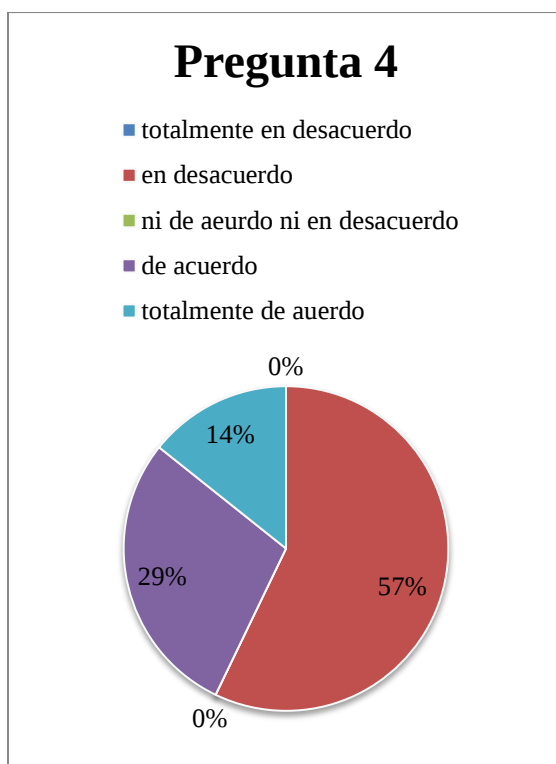


**Gráfico 14: Equipo necesario cliente interno**  
**Elaborado por: Nelson Ola Guerrero**  
**Fuente Restaurante Nuevo Cordobez**

#### **Resultados de la Pregunta 4**

##### **4.- ¿Cuenta usted con el uniforme adecuado para desempeñar sus actividades?**

Se analizó mediante la escala Likert las cualidades de los aspectos que tienen que ver con el uniforme para el trabajo de los empleados. Se determinó que el 57% de los funcionarios está en desacuerdo con contar con el uniforme adecuado para el trabajo que realiza

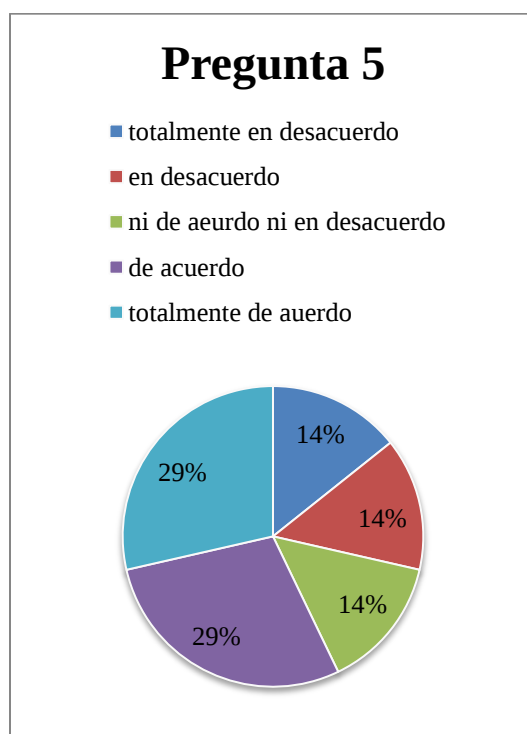


**Gráfico 15: Uniformes**  
**Elaborado por: Nelson Ola Guerrero**  
**Fuente Restaurante Nuevo Cordobez**

## **Resultados de la Pregunta 5**

**5.- ¿El salario y los beneficios que le ofrecen esta empresa son justos en relación a las labores que usted realiza?**

Se analizó mediante la escala Likert las cualidades de los aspectos que tienen que ver con el salario que los empleados tienen. Se determinó que dos opciones están compartiendo esta tendencia con el 29% la opciones corresponden a la respuesta de totalmente de acuerdo y de acuerdo respectivamente.

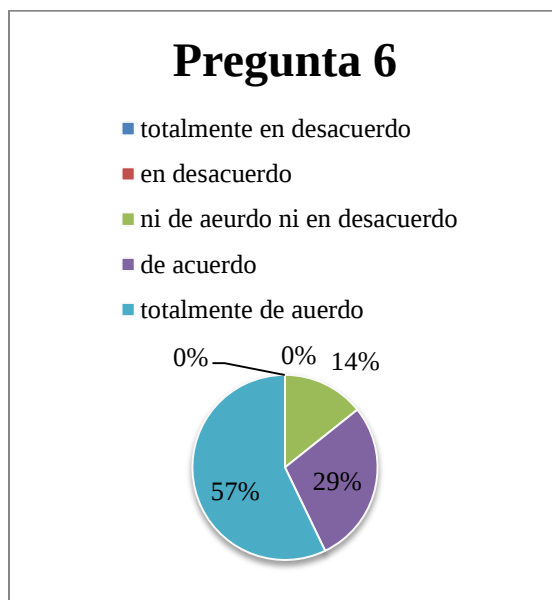


**Gráfico 16: Grado de satisfacción Salarios**  
**Elaborado por: Nelson Ola Guerrero**  
**Fuente Restaurante Nuevo Cordobez**

## Resultados de la Pregunta 6

### 6.- ¿Cree que estandarizar los procesos mejoraría la calidad de su trabajo?

Se analizó mediante la escala Likert las cualidades de los aspectos que tienen que ver con la mejoría del rendimiento de los empleados. Se determinó que el 57% está totalmente de acuerdo con esta tendencia.



**Gráfico 17: mejoramiento de procedimientos**  
 Elaborado por: Nelson Ola Guerrero  
 Fuente Restaurante Nuevo Cordobez

## Tabla de observaciones de las encuestas

| Encuesta                    | Observaciones                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Encuesta al cliente Externo | -La calidad y el precio del producto son las dos variables más débiles y cuestionadas de la encuesta, el ambiente y el entorno del negocio es una de las cualidades favoritas de los clientes.                                 |
| Encuesta al cliente Interno | -El equipamiento y el salario que reciben los empleados son los puntos más débiles de la encuesta, la mayoría del personal está de acuerdo en que estandarizar y sistematizar los procesos mejoraría la calidad de su trabajo. |

**Tabla 10: Tabla de observaciones de las encuestas**

**Elaborado por: Nelson Ola Guerrero**  
**Fuente Restaurante Nuevo Cordobez**

### **3.3 Propuesta**

La siguiente propuesta será aplicada específicamente para sistematizar varios procesos administrativos, operativos del restaurante y su efecto en el control de algunas características que han afectado al rendimiento económico, las ventas y la generación de utilidades en los últimos años, se ha combinado un análisis de los resultados de las encuestas y de las observaciones del estudio en todas las áreas del restaurante para determinar los potenciales procesos que se deberán manejar e implementar para el desarrollo y progreso del establecimiento. Se desarrollará una proyección de 5 años para evidenciar los resultados.

#### **3.3.1 Objetivos empresariales de la gerencia**

Uno de los dilemas significativos de la gerencia del restaurante es no poseer objetivos administrativos sólidos, lo cual se refleja en la pérdida de utilidades y el inadecuado manejo del dinero existente en los últimos años.

Según Durón “en principio los objetivos parecen complejos, pero son aplicables a todo tipo de empresa” Durón C. (pág. 18, p.2) y en su texto enumera algunos de los objetivos particulares que marcan el éxito financiero, algunos de estos encajan con las características de la carencia de objetivos del restaurante:

- Evitar riesgos Financieros: el riesgo se basa en la capacidad de incertidumbre que se presenta en el desarrollo de una inversión sobre el destino final del dinero según el portal web [finanzaspracticas.com](http://finanzaspracticas.com) como *disminuir el riesgo financiero* (párrafo 2) y se puede evitar evaluando la rentabilidad de la empresa, en el caso del Nuevo Cordobez, por ser un

negocio pequeño, se puede medir la rentabilidad sobre las ventas que el negocio genera por año en promedio

$$\text{Rentabilidad sobre ventas} = (\text{Utilidades} / \text{Ventas}) \times 100$$

Ventas 2012: 40320 \$

Utilidades 2012: 13440\$

$$\text{Rentabilidad sobre ventas 2012} = (13440/40320) \times 100$$

$$\text{Rentabilidad sobre ventas 2012} = 33\%$$

Interpretación: La rentabilidad sobre las ventas manifiesta que las transacciones económicas cubren en un 33% las utilidades del negocio lo cual se muestra como un rango bajo en relación al concepto de ganancia unidireccional de la empresa, es decir, depende solo de sus ventas para generar utilidades. Las alternativas para mejorar este indicador serán:

- El control adecuado de las compras para evitar desperdicios.
- Utilizar materia prima más económica sin descuidar la calidad.
- Controlar las existencias e implementar un sistema contable que permita analizar de manera eficaz el movimiento y desarrollo económico de la empresa.
- Evitar gastos innecesarios.

Fuente: Nelson Ola Gonzales, Gerente del Restaurante Cordobez

- Punto de Equilibrio en alimentos y bebidas: Según Molina “El punto Equilibrio es el punto donde no existen ni pérdidas ni ganancias” Molina A. Contabilidad de costos, elementos y sistemas (pág. 318), es una base estratégica para el auto sustento del negocio y también es un factor

importante para la toma de decisiones acerca del mantenimiento adecuado de los productos que se ofrecen en el lugar.

Para el cálculo adecuado del punto de equilibrio se deben considerar varios elementos como:

- Ventas
- Consumo promedio : 8 \$
- Costos fijos: 360 \$
- Costos variables unitarios: 5 \$
- Costos totales

$$\text{Punto de equilibrio} = \frac{\text{Costo fijo}}{\text{Consumo promedio} - \text{costos variables}}$$

$$= \frac{360}{8 - 5}$$

$$= 120 \text{ unidades}$$

$$= 120 * 8 = 960$$

Se logrará un punto de Equilibrio con 120 ventas mensualmente

### **3.3.2 SISTEMA DE CONTROL CONTABLE Y ECONÓMICO**

Un problema que posee el establecimiento es no llevar un control automatizado, cronológico y funcional de todos los gastos y las ganancias que se generan en la actividad diaria del restaurante, la creación o implementación de una técnica para sistematizar los procedimientos

administrativos y de control de la gerencia es necesaria para el registro de dinero, el control de los valores económicos y la toma de decisiones.

El sistema consiste en registrar:

- Gastos: se registran los gastos correspondientes a los días que el restaurante realiza sus actividades, indicando el detalle del gasto ej. Servicios básicos; y el monto del mismo expresado en dólares. Al final el sistema mediante una fórmula del sistema operativo Excel contabilizara la suma de los gastos en la columna denominada como “TOTAL” como se evidencia.

| LUNES   |       |
|---------|-------|
| DETALLE | MONTO |
|         |       |
|         |       |
|         |       |
|         |       |
|         |       |
|         |       |
|         |       |
|         |       |
|         |       |
|         |       |
|         |       |
|         |       |
|         |       |
|         |       |
| TOTAL   | 0     |

**Gráfico 18: Sistema de control contable y económico**  
Elaborado por: Nelson Ola Guerrero

- Ventas: se registran las ventas correspondientes a los días que el restaurante realiza sus actividades, se exhibe una celda que posee una fórmula donde se indica el saldo anterior existente en caja identificada como “SALDO A.” esta celda tiene como característica indicar el saldo anterior progresivamente al siguiente día para la

administración de la caja existente evitando fugas de capital. A continuación se muestra una celda en la que se indica la suma de las ventas obtenidas expresada en dólares. Al final el sistema mediante una fórmula del sistema operativo Excel contabilizará la suma de las ventas más el saldo anterior en la columna denominada como “TOTAL” como se evidencia

| LUNES    |     | MARTES   |     | MIÉRCOLES |     |
|----------|-----|----------|-----|-----------|-----|
| SALDO A. | 0   | SALDO A. | 170 | SALDO A.  | 170 |
| VENTAS   | 300 | VENTAS   | 200 | VENTAS    | 200 |
| TOTAL    | 300 | TOTAL    | 370 | TOTAL     | 370 |

**Gráfico 19: Sistema de control contable y económico**  
Elaborado por: Nelson Ola Guerrero

- Saldo: Esta celda ubicada al final de la tabla tiene como objetivo registrar cuánto dinero queda en la caja al final del día y servirá como eje para el control económico de la semana. Es el resultado de la diferencia entre el total de las ventas y de los gastos.

|       |   |
|-------|---|
| SALDO | 0 |
|-------|---|

**Gráfico 20: Sistema de control contable y económico**  
Elaborado por: Nelson Ola Guerrero

- En el gráfico 21 se puede evidenciar el formato digital de este sistema separado en hojas de Excel por semanas y se recomienda guardar el archivo por el nombre del mes que se registra las cuentas.

“Estudio de sistematización de procesos administrativos, operativos y su incidencia en el control del restaurante Nuevo Cordobez ubicado en centro histórico de Quito en el periodo 2011-2013”

| GASTOS   |       |          |       |           |       |          |       |          |       |          |       |          |       |
|----------|-------|----------|-------|-----------|-------|----------|-------|----------|-------|----------|-------|----------|-------|
| LUNES    |       | MARTES   |       | MIÉRCOLES |       | JUEVES   |       | VIERNES  |       | SABADO   |       | DOMINGO  |       |
| DETALLE  | MONTO | DETALLE  | MONTO | DETALLE   | MONTO | DETALLE  | MONTO | DETALLE  | MONTO | DETALLE  | MONTO | DETALLE  | MONTO |
|          |       |          |       |           |       |          |       |          |       |          |       |          |       |
|          |       |          |       |           |       |          |       |          |       |          |       |          |       |
|          |       |          |       |           |       |          |       |          |       |          |       |          |       |
|          |       |          |       |           |       |          |       |          |       |          |       |          |       |
|          |       |          |       |           |       |          |       |          |       |          |       |          |       |
|          |       |          |       |           |       |          |       |          |       |          |       |          |       |
|          |       |          |       |           |       |          |       |          |       |          |       |          |       |
|          |       |          |       |           |       |          |       |          |       |          |       |          |       |
|          |       |          |       |           |       |          |       |          |       |          |       |          |       |
|          |       |          |       |           |       |          |       |          |       |          |       |          |       |
|          |       |          |       |           |       |          |       |          |       |          |       |          |       |
|          |       |          |       |           |       |          |       |          |       |          |       |          |       |
|          |       |          |       |           |       |          |       |          |       |          |       |          |       |
| TOTAL    | 0     | TOTAL    | 0     | TOTAL     | 0     | TOTAL    | 0     | TOTAL    | 0     | TOTAL    | 0     | TOTAL    | 0     |
| VENTAS   |       |          |       |           |       |          |       |          |       |          |       |          |       |
| LUNES    |       | MARTES   |       | MIÉRCOLES |       | JUEVES   |       | VIERNES  |       | SABADO   |       | DOMINGO  |       |
| SALDO A. | 0     | SALDO A. | 0     | SALDO A.  | 0     | SALDO A. | 0     | SALDO A. | 0     | SALDO A. | 0     | SALDO A. | 0     |
| VENTAS   |       | VENTAS   |       | VENTAS    |       | VENTAS   |       | VENTAS   |       | VENTAS   |       | VENTAS   |       |
| TOTAL    | 0     | TOTAL    | 0     | TOTAL     | 0     | TOTAL    | 0     | TOTAL    | 0     | TOTAL    | 0     | TOTAL    | 0     |
| SALDO    | 0     | SALDO    | 0     | SALDO     | 0     | SALDO    | 0     | SALDO    | 0     | SALDO    | 0     | SALDO    | 0     |

**Gráfico 21: Sistema de control contable y económico**  
Elaborado por: Nelson Ola Guerrero– Excel 2010

### 3.3.3 SISTEMATIZACIÓN DE PROCESOS DE LA COCINA.

Se debe analizar todos los elementos que componen la estructura del costo del producto que comercializa la empresa, sus gastos de fabricación y de la materia prima utilizada, además de tener una buena capacidad para implantar la decisión del precio, se tiene que analizar los factores del mercado y los competidores directos según García Fronti en su publicación *Administración y Gestión en Gastronomía*(recuperado 2013), conforme avanza la investigación se sugiere emplear algunas técnicas para que el control de los procesos productivos sea más efectivo y se evalúe de una manera científica y comprensible en todos los niveles de la empresa.

- **Sistema de costeo de platos mediante receta Estándar:**

Existen varios formatos y plantillas para el costeo de platos, tras analizar varios elementos, la gerencia considero como un formato integral, objetivo y practico al siguiente cuadro de costos.

- El primer cuadro exhibe el registro de la receta y la identifica mediante sus características principales a continuación se describe los elementos que constan en las filas de la matriz.
  - Nombre del plato.
  - Cantidad o número de porciones.
  - Género: el tipo de plato ejemplo: Entrada, plato fuerte, postre.
  - Nivel de dificultad.
  - Estilo de comida ejemplo: ecuatoriana, fusión, mediterránea, latina.

|                  |               |
|------------------|---------------|
| nombre           | locro de papa |
| #porciones       | 1             |
| genero           | entrada       |
| dificultad       | facil         |
| estilo de comida | nacional EC   |

**Gráfico 22: Sistema de costeo de platos**

**Elaborado por: Nelson Ola Guerrero**

Autor: Santiago Pazos

- El segundo cuadro muestra los elementos y la materia prima que se utilizará en el producto detalladamente mostrando sus propiedades y estimación en el mercado además de otras características importantes del producto.
  - En la primera columna se muestra el número de productos que se utilizaran para la elaboración del plato

- En la segunda columna “nombre” se registrará la denominación del producto ejemplo: papa, queso, sal.
- En la tercera columna denominada “proveedor” se registrará el abastecedor del producto que se utilizará en la producción, esto facilitará la correcta adquisición del artículo y estandarizará algunas cualidades del mismo como calidad, sabor, características organolépticas entre otros.
- La cuarta columna registra la marca del producto, el registro de esta columna es voluntario dependiendo la denominación del artículo y al igual que el proveedor estandariza varias propiedades para la utilización del artículo en la producción.
- La quinta columna denominada unidad se registra el tipo de unidad que se usará en la preparación del producto, el uso de la unidad dependerá de las políticas de la cocina pueden ser gramos, libras, kilos etc.
- La sexta columna “cantidad” determinará la dosis del producto que se usará en la producción de la receta. Puede variar según las cualidades de la receta y las preferencias del cocinero.
- La séptima columna “peso REF.” indica el peso referencial del producto a utilizar, es decir el peso total del producto en su empaque inicial, el peso en bruto del artículo.

- En la octava columna “precio prod.” Indica el valor económico del producto en bruto o por empaque.
- La novena columna “pp& merma” es un indicador que pretende mostrar el gasto real del producto a consumir, es el resultado de la multiplicación entre el porcentaje de la merma y el precio bruto del producto lo cual da como resultado uno de los factores más importantes para la reducción en los costes de producción en el restaurante y la toma de decisiones de la administración, una alternativa para el mejoramiento de la utilidad económica del negocio.
- La décima columna “% merma” describe uno de los principales factores para el mejoramiento de las utilidades del negocio, la merma se define como “la cantidad de materia prima no utilizable para la presentación de un plato” según el portal web [chefuri.com](http://chefuri.com) y se la puede medir en porcentaje para el adecuado uso de su información, existen varias tablas y fórmulas para descifrar la merma, para el chef Dimitri Hidalgo la merma depende de la facultad de decisión del cocinero ya que es un indicador impreciso y variable según la características del producto.
- La onceava columna “constante” es una muestra que tiene que ver con la cantidad y la unidad, es la transformación numérica de la cantidad expresada en la unidad ejemplo: si se

usa 1 kilogramo de carne y la unidad son gramos en la constante deberá ser 1000.

- La doceava columna denominada “costo u” o costo unitario se obtiene de la división entre la muestra “pp& merma” y la “constante”, es un indicador numérico que muestra el valor minimizado de la unidad a utilizar perteneciente al producto que se está utilizando en la producción.
- La última columna denominada “costo 1” es el valor por cada materia prima que se utilizara en el producto final, la obtención de este indicador es resultado de la multiplicación de “costo U” por la “cantidad”.
- La sumatoria total de la última columna dará como resultado el subtotal del producto final y será denominado “subtotal 2”
- A esta sumatoria se le debe aumentar un 5% de margen de error debido a que los implementos utilizados poseen factores que pueden afectar a la variación del precio de los mismos constantemente.
- El último indicador de esta matriz es el “total”, muestra el valor económico de cada platillo procesado.

*“Estudio de sistematización de procesos administrativos, operativos y su incidencia en el control del restaurante Nuevo Cordobez ubicado en centro histórico de Quito en el periodo 2011-2013”*

|   | Producto       | Proveedor | Marca     | Unidad | cantidad | Peso REF   | Precio Prod | PP & merma | % de merma | constante | costo U    | costo 1 |
|---|----------------|-----------|-----------|--------|----------|------------|-------------|------------|------------|-----------|------------|---------|
| 1 | papa chola     | sta maria |           | gramos | 200      | 3 kilos    | 3,5         | 4,55       | 1,3        | 3000      | 0,001517   | 0,3033  |
| 2 | crema de leche | sta maria | rey leche | gramos | 100      | 200 gramos | 1,01        | 1,0201     | 1,01       | 200       | 0,005101   | 0,5101  |
| 3 | leche          | sta maria | rey leche | gramos | 100      | 1 litro    | 0,75        | 0,75       | 1          | 1000      | 0,00075    | 0,075   |
| 4 | ajo            | sta maria |           | gramos | 5        | 1 kilos    | 3           | 3          | 1          | 1000      | 0,003      | 0,015   |
| 5 | comino         | sta maria | ILE       | gramos |          |            |             |            |            |           |            |         |
| 6 | sal            | sta maria | crisal    | gramos |          |            |             |            |            |           |            |         |
| 7 | achiote pasta  | sta maria | ILE       | gramos | 5        | 150 g      | 1           | 1          | 1          | 150       | 0,006667   | 0,0333  |
| 8 | queso          | sta maria | rey queso | gramos | 30       | 250 gramos | 2,25        | 2,25       | 1          | 250       | 0,009      | 0,27    |
| 9 | aguacate       | sta maria |           | tajo   | 0,25     | 1 aguacate | 0,5         | 0,5        | 1          | 1         | 0,5        | 0,125   |
|   |                |           |           |        |          |            |             |            |            |           | subtotal 2 | 1,3317  |
|   |                |           |           |        |          |            |             |            |            |           | M.E.       | 5%      |
|   |                |           |           |        |          |            |             |            |            |           | Unidad     |         |
|   |                |           |           |        |          |            |             |            |            |           | TOTAL      | 1,3983  |

**Gráfico 23: Sistema de costeo de platos**  
**Elaborado por: Nelson Ola Guerrero**  
 Autor: Santiago Pazos

El tercer y último cuadro se refiere al costeo del plato en relación a su precio de venta al público y todos los componentes para la designación del valor del mismo.

Figura 1.4

|                       | porcentaje | subtotal |
|-----------------------|------------|----------|
| costo materia prima   | 100%       | 1,39     |
| costo mano de o.      | 8,00%      | 0,1112   |
| costo gastos de Fabr. | 5,00%      | 0,0695   |
| costo gastos adm.     | 5%         | 0,0695   |
| utilidad              | 22%        | 0,3058   |
| 10% SERVICIO          | 10%        | 0,139    |
| 12% IVA               | 12%        | 0,1668   |
|                       | TOTAL P. S | 2,2518   |
|                       | TOTAL PVP  | 2,3      |

**Gráfico 24: Sistema de costeo de platos**  
**Elaborado por: Nelson Ola Guerrero**  
 Autor: Santiago Pazos

- Existen varias teorías para realizar el costeo de platos, calcular los gastos de fabricación, administrativos y la mano de obra para que el plato cubra los gastos por sí solo, en este cuadro se muestra como ejemplo la utilización del coste del

plato y como conjuntamente con las políticas de la gerencia se asignaron porcentajes de ganancia y los respectivos impuestos para cubrir el valor del producto, al final se exhibe el precios sugerido y el precio de venta al público según las decisiones que aprobó la gerencia para la comercialización del plato, lo que reducirá el precio del producto en el menú y posiblemente incrementará las ventas.

### **3.3.4 Sistematización de Procesos de la Bodega.**

#### **Registro de Existencias mediante solicitud de compras**

El encargado de bodega conjuntamente con el cocinero realizaran una solicitud de compras para reponer las existencias de los productos acorde con las necesidades de la cocina y de las operaciones, la solicitud de compra servirá como registro valido para el control de las existencias y la documentación adecuada de la información para la toma de decisiones de la gerencia, la solicitud incluirá:

- Fecha de elaboración
- Unidad: la unidad que se utilizara gramos, libras, kilogramos etc.
- Stock máximo de productos almacenados.
- Stock mínimo de productos almacenados.
- Cantidad solicitada para la compra.
- Cantidad Autorizada a comprar, esta parte es llenada por la persona que autoriza la compra.

- Descripción del producto
- Fecha, cantidad, precio y proveedor del producto en caso de este ser adquirido previamente, si el producto es nuevo se recomienda no llenar esta parte.
- Cotización, en caso de requerir un nuevo o varios proveedores de este producto, se establecerá el coste acordado del mismo.
- Fecha acordada para la entrega del producto por parte del proveedor
- Cantidad recibida del producto.
- Nombre del proveedor.
- Observaciones o características destacables del producto.
- Firma de los responsables.

*“Estudio de sistematización de procesos administrativos, operativos y su incidencia en el control del restaurante Nuevo Cordobez ubicado en centro histórico de Quito en el periodo 2011-2013”*

| SOLICITUD DE COMPRAS NUEVO CORDOBEZ |              |              |                  |                  |                          |               |          |        |           |              |   |   |                  |                   |           |               |  |
|-------------------------------------|--------------|--------------|------------------|------------------|--------------------------|---------------|----------|--------|-----------|--------------|---|---|------------------|-------------------|-----------|---------------|--|
| FECHA:                              |              |              |                  |                  |                          |               |          |        |           |              |   |   |                  |                   |           |               |  |
| UNIDAD                              | STOCK MAXIMO | STOCK MINIMO | CANT. SOLICITADA | CANT. AUTORIZADA | DESCRIPCION DEL PRODUCTO | ULTIMA COMPRA |          |        |           | COTIZACIONES |   |   | FECHA DE ENTREGA | CANTIDAD RECIBIDA | PROVEEDOR | OBSERVACIONES |  |
|                                     |              |              |                  |                  |                          | FECHA         | CANTIDAD | PRECIO | PROVEEDOR | 1            | 2 | 3 |                  |                   |           |               |  |
|                                     |              |              |                  |                  |                          |               |          |        |           |              |   |   |                  |                   |           |               |  |
|                                     |              |              |                  |                  |                          |               |          |        |           |              |   |   |                  |                   |           |               |  |
|                                     |              |              |                  |                  |                          |               |          |        |           |              |   |   |                  |                   |           |               |  |
|                                     |              |              |                  |                  |                          |               |          |        |           |              |   |   |                  |                   |           |               |  |
|                                     |              |              |                  |                  |                          |               |          |        |           |              |   |   |                  |                   |           |               |  |
|                                     |              |              |                  |                  |                          |               |          |        |           |              |   |   |                  |                   |           |               |  |
|                                     |              |              |                  |                  |                          |               |          |        |           |              |   |   |                  |                   |           |               |  |
|                                     |              |              |                  |                  |                          |               |          |        |           |              |   |   |                  |                   |           |               |  |
|                                     |              |              |                  |                  |                          |               |          |        |           |              |   |   |                  |                   |           |               |  |
| ENCARGADO DE COMPRAS:               |              |              |                  |                  |                          |               |          |        |           |              |   |   | ADMINISTRACION:  |                   |           |               |  |

**Gráfico 25: Solicitud de compras**  
**Elaborado por: Nelson Ola Guerrero**  
 Autor: Santiago Pazos

### **Lista de mercado**

Este documento sirve para la petición de compra y la documentación de la materia prima que se utilizará en la producción diaria del negocio, frecuentemente esta lista de mercado es utilizada para la adquisición de productos perecederos, en especial frutas y verduras.

El manejo adecuado de esta lista y la observación administrativa de la misma, es un factor importante para el control de desperdicios y merma innecesaria que afecta al restaurante.

La lista de mercado contiene:

- Fecha
- Nombre del producto
- Unidad
- Stock en almacén
- Cantidad solicitada
- Proveedor
- Precio/unidad
- Cantidad recibida
- Observaciones
- Firmas de responsabilidad

*“Estudio de sistematización de procesos administrativos, operativos y su incidencia en el control del restaurante Nuevo Cordobez ubicado en centro histórico de Quito en el periodo 2011-2013”*

[illegible]

**Gráfico 26: Lista de Mercado**  
Elaborado por: Nelson Ola Guerrero  
Autor: Santiago Pazos

### **Recepción de la mercadería.**

- La recepción de la mercadería será llevada a cargo por el personal que requirió las compras ya sea el cocinero o el bodeguero.
- La existencia de mercadería deberá ser comprobada con la solicitud de compra o lista de mercado de ser necesario para garantizar que el stock se complete de acuerdo a los requerimientos necesarios.
- La mercadería deberá ser revisada acorde a los siguientes parámetros:

#### Precio

- Calidad
- Cantidad
- Peso
- Envase
- Tamaño
- Características de seguridad física y limpieza adecuada

De no cumplir con estos requerimientos básicos y no sean aptos para la recepción del mismo, la mercadería será devuelta y sujeta a cambios de ser necesario.

### **Almacenamiento de la mercadería:**

La mercadería será almacenada y separada según el tipo de producto, constará con la característica de ser lugares frescos y adecuados para el buen manejo y la distribución de los productos en el restaurante, el encargado de la bodega tendrá la tarea de controlar la temperatura, salubridad y seguridad del lugar.

- Cámaras de refrigeración: son sitios que poseen una temperatura que oscila entre los  $-15^{\circ}$  a  $-0^{\circ}$  como máximo donde se almacenarán productos cárnicos, mariscos, pescados, aves y algunas pulpas de fruta.
- Almacén General: este sitio tiene la característica de ser un lugar fresco que carezca de luz natural y posea divisiones para el reconocimiento y almacenamiento adecuado de frutas, verduras y otros productos perecederos de la misma connotación además de abarrotes en general.
- Almacén Complementario: este espacio deberá estar correctamente identificado y separado de los alimentos para el almacenamiento de vajilla, cubertería, cristalería, mantelería y suministros varios.
- Espacio para recipientes retornables: además de los espacios mencionados, la bodega deberá contar con un espacio para el almacenamiento temporal de recipientes como jabs de bebidas gaseosas, cervezas, entre otros.

### **3.3.5 Implementación de sistemas de control de inventarios de productos.**

- Meat tag (Figura 4): Es una tarjeta de control de inventarios que tiene como característica documentar las especificaciones de las porciones de los cárnicos en general. Esta herramienta se utilizará después del registro previo en una hoja de Excel para evaluar los costos de la materia prima utilizada mensualmente.
  - Número del meat tag
  - Grupo de inventario o tipo de cárnico: carne, mariscos, pescado, marisco, aves
  - Corte o porcionamiento : gramaje, kilo gramaje
  - Numero de porciones o unidades en el empaque

*“Estudio de sistematización de procesos administrativos, operativos y su incidencia en el control del restaurante Nuevo Cordobez ubicado en centro histórico de Quito en el periodo 2011-2013”*

- Fecha de recepción del producto
- Proveedor
- Clase: nombre del producto ej. calamar, concha, lomo, filete
- Peso total del empaque
- Costo por kilo
- Costo total

|                          |                   |
|--------------------------|-------------------|
|                          |                   |
| Grupo .....              | Clase .....       |
| Corte .....              | Peso Total .....  |
| No. porciones .....      | Costo Kilo .....  |
| Fecha de recepción ..... | Costo Total ..... |

---

|                          |                   |
|--------------------------|-------------------|
| Grupo .....              | Clase .....       |
| Corte .....              | Peso Total .....  |
| No. porciones .....      | Costo Kilo .....  |
| Costo porción .....      |                   |
| Fecha de recepción ..... | Costo Total ..... |
| Proveedor .....          |                   |

|  | |

**Gráfico 27: Meat tag**  
**Autor: Chef. Javier Padilla; 2004**

- Frutas y verduras: se realizará la recepción de frutas y verduras mediante la comprobación de las existencias de las mismas con los parámetros de control antes mencionados y con la ayuda de una copia de la lista de mercado anterior. Debido a la rotación constante de frutas y verduras y de la utilización persistente de las mismas, el control de estas existencias se lo realizará constantemente por parte del almacenista o la persona encargada, la misma que debe informar la cantidad de producto con que la bodega cuenta diariamente.

### **3.3.6 Implementación de sistema de evaluación para la selección de los proveedores.**

- Este sistema servirá para seleccionar adecuadamente el proveedor de determinados productos mediante el uso de la herramienta informática Excel, constará de una serie de parámetros integrales que evalúan las características principales de los proveedores y a manera de evaluación se determinará la decisión por parte del departamento administrativo del restaurante.

El sistema consta de 2 partes:

- La evaluación: se evaluará los siguientes parámetros determinados por la consultora internacional Minimax conjuntamente con la universidad Metropolitana de Venezuela los cuales determinan que *“El buen manejo de la logística de cualquier organización, se inicia con los mejores proveedores”* Hernández y García (2007) con la a los posibles proveedores como se lo expresa en la figura P

Producto o Servicio.- Este primer criterio está referido al producto o servicio que se desea adquirir del proveedor, su

existencia inmediata y otros parámetros globales para la elección del mismo.

Calidad.- Mide la calidad del Productos o Servicios.

Precio.- para calificar este parámetro se deberá tomar en cuenta que a mayor precio menor puntuación.

Nivel de inspección.- se refiere a la capacidad de inspeccionar el producto por parte del proveedor.

Apoyo técnico.- Mide el apoyo técnico que ofrece el proveedor.

Referencias.- este parámetro medirá subjetivamente la percepción que los posibles proveedores ofrecen frente al entorno.

Diversidad de productos.- variedad de gama o lista de productos.

Recursos.- Se mide la cantidad de recurso que posee el proveedor para el abastecimiento.

Manejo de solicitudes.- Se refiere al manejo de los pedidos del proveedor.

Niveles de inventario.- Se mide el nivel de registro y existencias que posee el establecimiento o proveedor.

Atención al cliente.- Medición del nivel de atención del proveedor hacia el usuario.

Manejo de reclamaciones.- Se mide la capacidad y disponibilidad del proveedor frente a este tipo de situaciones.

Frecuencia.- Medición del nivel de continuidad del proveedor en cuanto a ofrecimiento y revisión del producto.

Costos de las entregas.- Evaluar si el costo de entrega del producto es conveniente para el establecimiento.

Flexibilidad.- Se evalúa la elasticidad del proveedor frente a la entrega y pago del producto.

Condiciones de las entregas.- se evalúa la calidad, la rapidez, y las características principales que el proveedor ofrece para la entrega del producto.

Flota.- se mide la capacidad de transportación del proveedor.

Manejo de las tecnologías.- Se analiza el nivel de apoyo técnico-logístico que poseen los proveedores.

Procesos en línea.- Se mide la capacidad del proveedor frente al uso de medios en línea para comunicarse con los mismos, puede ser e-mail, redes sociales, entre otros.

Uso de las nuevas tecnologías.- Mide que uso hace de las nuevas tecnología el proveedor.

Comunicaciones.- se mide la efectividad de los canales de comunicación que ofrece el proveedor.

| PROVEEDOR ►<br>CRITERIO ▼  | Proveedor<br>1 | Proveedor<br>2 | Proveedor<br>3 | Proveedor<br>4 |
|----------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| producto o servicio        | 44             | 61             | 50             | 56             |
| Calidad                    | 69             | 44             | 79             | 72             |
| Precio                     | 92             | 44             | 62             | 79             |
| nivel de inspección        | 81             | 47             | 96             | 99             |
| apoyo técnico              | 70             | 67             | 59             | 94             |
| Referencias                | 79             | 48             | 65             | 55             |
| diversidad de producto     | 83             | 46             | 43             | 88             |
| Recursos                   | 97             | 48             | 77             | 97             |
| manejo de solicitudes      | 70             | 76             | 52             | 100            |
| niveles de inventario      | 67             | 65             | 46             | 64             |
| atención al cliente        | 82             | 98             | 95             | 55             |
| manejo de reclamaciones    | 48             | 59             | 65             | 89             |
| frecuencia de entregas     | 71             | 92             | 98             | 46             |
| costos de las entregas     | 59             | 94             | 57             | 88             |
| flexibilidad de la entrega | 49             | 60             | 68             | 60             |
| condiciones de la entrega  | 63             | 67             | 89             | 91             |
| Flota                      | 93             | 87             | 47             | 99             |
| manejo de tecnologías      | 65             | 76             | 95             | 62             |
| procesos en línea          | 58             | 96             | 52             | 79             |
| uso de nuevas tecnologías  | 48             | 99             | 51             | 96             |
| comunicaciones             | 73             | 77             | 62             | 51             |
| <b>TOTAL</b>               | 1461           | 1451           | 1408           | 1620           |
| <b>PROMEDIO</b>            | 69.57          | 69.10          | 67.05          | 77.14          |

**Gráfico 28: Sistema de evaluación a proveedores**  
**Elaborado por: Nelson Ola Guerrero**

Mediante la utilización de la herramienta Excel se pudo determinar a través de una fórmula el promedio de la evaluación

**Valoración del proveedor mediante el promedio:**

| Clasificación     | Escala de ponderación |
|-------------------|-----------------------|
| Excelente         | 91 - 100              |
| Muy superior      | 81 - 90               |
| Superior          | 71 - 80               |
| Muy buena         | 61 - 70               |
| Buena             | 51 - 60               |
| Regular           | 41 - 50               |
| Menos que regular | 29 - 40               |
| Mala              | 15 - 28               |
| Muy mala          | 1 - 14                |

**Gráfico 29: tabla de ponderación proveedores**

**Elaborado por:** Hernández R., José G. y García G., María J. (2007, junio). Matrices De Ponderación para la evaluación de proveedores.

En el cuadro P.2 se puede determinar el nivel de clasificación cualitativa según el resultado del promedio del proveedor, la decisión ya dependería de la administración del restaurante.

**3.3.7 Administración de la página del restaurante en la red social Facebook®**

Desde el 28 de Febrero del 2011, el establecimiento maneja un perfil en la red social Facebook en la que publica diferentes temas y fotos relacionadas con el restaurante con algunas noticias de carácter social como Deportes, música, tradiciones, entre otros. Hasta el momento la página cuenta con 460 seguidores. Este medio ha ayudado en suministrar de mejor manera el marketing a más de 20 millones de pequeñas empresas alrededor del mundo según la revista Crónica web.



**Gráfico 30: Perfil del restaurante en Facebook®**  
**Fuente: Restaurante nuevo Cordobez/Facebook**

Se propondrá en este proyecto con la finalidad de incrementar la publicidad, las ventas y la interacción de los clientes con el restaurante, intensificar el uso de este medio informático. El administrador encargado será añadido como administrador digital de la página y utilizará esta aplicación elevando el número de difusiones con temas relacionados con el restaurante, menús, tradiciones entre otros, en un total de como mínimo 3 publicaciones por semana.

### **3.3.8 CAPACITACIÓN**

Se propone una capacitación de todos los sistemas antes mencionados y que se utilizarán en este proyecto, esta metodología ayudará al personal a familiarizarse con esta implementación, además se propone una capacitación básica de atención y servicio al cliente enfocado en la hospitalidad, atención personalizada y ventas para incrementar la fidelidad de nuestros clientes.

Tabla de control de los procedimientos.

*“Estudio de sistematización de procesos administrativos, operativos y su incidencia en el control del restaurante Nuevo Cordobez ubicado en centro histórico de Quito en el periodo 2011-2013”*

| <b>Procesos</b>                                         | <b>Tiempo para iniciar el proceso /Tiempo que debe durar proceso.</b>                      | <b>Estado</b> |
|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| Objetivos empresariales                                 | Desde 6 meses - Máximo 1 año/ <b>Después, control anual del procedimiento</b>              | En proceso    |
| Sistematización de procesos de la cocina                | Desde 3 meses - Máximo 5 meses/ <b>Después, solo control del proceso</b>                   | En proceso    |
| Sistematización de procesos de la Bodega                | Desde 3 meses - Máximo 5 meses/ <b>Después, solo control del proceso</b>                   | Activo        |
| Implementación de sistemas de control de inventarios    | Desde 1 mes - Máximo 3 meses/ <b>Después, solo control del proceso</b>                     | En Proceso    |
| Implementación de sistemas de evaluación a proveedores. | Desde 1 mes - Máximo 3 meses/ <b>Seleccionar proveedores según requerimiento</b>           | Activo        |
| Administración de página de Facebook®                   | Desde 1 mes - Máximo 3 meses/ <b>Procedimiento de control constante durante los 5 años</b> | Activo        |
| Capacitación                                            | Mínimo 6 meses - Máximo 1 año / <b>Procedimiento que se repetirá 2 veces por año</b>       | En Proceso    |

**Tabla 11:** Tabla de control de los procedimientos  
**Elaborado por:** Nelson Ola Guerreo  
**Fuente:** Nuevo Cordobez

### 3.4 EVALUACIÓN FINANCIERA

Mediante una entrevista al gerente del restaurante el señor Nelson Ola Gonzales y al experimentado encargado de cocina Wilson Pillasagua. Se procedió a utilizar registros contables de años pasados. Las cifras entregadas por estos funcionarios fueron utilizadas para la elaboración de los registros y las proyecciones de esta evaluación financiera.

**TABLA DE GASTOS GENERALES**

|                                      | Año Real     |
|--------------------------------------|--------------|
| <b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>        | \$ 39,783.60 |
| Salarios del personal administrativo | \$ 18,000.00 |
| Servicios Básicos                    | \$ 2,860.00  |
| Renta del local                      | \$ 14,474.00 |
| Suministros de oficina               | \$ 580.00    |
| Servicios de imprenta                | \$ 360.00    |
| Materiales de Limpieza               | \$ 1,200.00  |
| Sistemas Informáticos                | \$ 600.00    |
| impuestos (1,5 x MIL)                | \$ 120.00    |
| Patentes y permisos                  | \$ 800.00    |
| Depreciación de Activos Fijos        | \$ 789.60    |
|                                      |              |
| <b>GASTOS DE VENTAS</b>              | \$ 265.00    |
| Uniformes                            | \$ 65.00     |
| Publicidad y promoción               | \$ 200.00    |
| <b>TOTAL GASTOS GENERALES</b>        | \$ 40,048.60 |
|                                      |              |
| <b>COSTOS DE PRODUCCIÓN</b>          |              |
| <b><i>Mano de obra directa</i></b>   | \$ 9,960.00  |
| Salarios del personal de ventas      | \$ 8,880.00  |
| Cocinero                             | \$ 6,720.00  |
| Ayudantes de cocina                  | \$ 4,620.00  |
| <b>Total costos de producción</b>    | \$ 30,180.00 |

**Tabla 12: Tabla de gastos Generales**  
**Elaborado por: Nelson Ola Guerreiro**  
**Fuente: Nuevo Cordobez**

“Estudio de sistematización de procesos administrativos, operativos y su incidencia en el control del restaurante Nuevo Cordobez ubicado en centro histórico de Quito en el periodo 2011-2013”

## ESTADO DE RESULTADOS

|                                                      |                    |              |
|------------------------------------------------------|--------------------|--------------|
| <b>ESTADO DE RESULTADOS</b>                          |                    |              |
| Ventas                                               | \$ 78,000.00       |              |
| (-)Costos                                            | \$ 30,180.00       | 27.00%       |
| (=)Utilidad bruta en ventas                          | \$ 47,820.00       | \$ (0.27)    |
| (-)Gastos administrativos                            | \$ 39,783.60       | 51.00%       |
| (-)Gastos de ventas                                  | \$ 265.00          | 0.34%        |
| (=)Utilidad antes de impuestos                       | \$ 7,771.40        |              |
| (-)Gastos Financieros                                | \$ -               |              |
| (=)Utilidad antes de la participación a trabajadores | \$ 7,771.40        |              |
| (-)Participación a trabajadores                      | \$ 1,165.71        | 1.49%        |
| (=)Utilidad antes de impuestos                       | \$ 6,605.69        |              |
| (-)Impuesto a la renta RISE                          | \$ 25.08           | 0.03%        |
| <b>UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO</b>                   | <b>\$ 6,580.61</b> | <b>8.44%</b> |

Gráfico 31: Estado de resultados  
 Elaborado por: Nelson Ola Guerreiro  
 Fuente: Nuevo Cordobez

## PROPUESTA

| DESCRIPCION                   | CANTIDAD | PRECIO UNITARIO | PRECIO TOTAL |
|-------------------------------|----------|-----------------|--------------|
| Capacitación del personal     | 2        | 1400            | 2800         |
| Ordenador para el restaurante | 1        | 1300            | 1300         |
| Sistemas y redes sociales     | 1        | 3000            | 3000         |
| Papelería                     | 1        | 1000            | 1000         |
| Balanza electrónica           | 2        | 69.99           | 139.98       |
| mantenimiento equipos         | 2        | 1100            | 2200         |
| Subtotal                      |          |                 | 10439.98     |
| IVA                           | 12%      |                 | 1252.7976    |
| TOTAL                         |          |                 | 11692.78     |

**Tabla 13: Propuesta**  
**Elaborado por: Nelson Ola Guerreo**

En este cuadro se exhibe los costos que la empresa invertirá para la sistematización de los procesos administrativos y operativos entre ellos se encuentra la capacitación al personal, sistemas informáticos, mantenimiento y una balanza electrónica que servirá para el control de desperdicios y porciones, este valor se cubrirá mediante un préstamo de microcrédito a la Cooperativa de ahorro y crédito Andalucía, el préstamo se lo cancelará en el periodo de 2 años suponiendo que se adquiere la deuda en Agosto del año presente.

## TABLA DE AMORTIZACIÓN DEL PRÉSTAMO PARA REALIZACIÓN DEL PROYECTO

### TABLA DE AMORTIZACION

BENEFICIARIO

INSTIT. FINANCIERA **Coop. Andalucia**

MONTO EN USD **11,692.78**

TASA DE INTERES **9.75%** **T. EFECTIVA 10.1977%**

PLAZO **2 años**

GRACIA **0 años**

FECHA DE INICIO **8/15/2014**

MONEDA **DOLARES**

AMORTIZACION CADA **30 días**

Número de períodos **24 para amortizar capital**

| No. | VENCIMIENTO | SALDO     | INTERES  | PRINCIPAL | DIVIDENDO |
|-----|-------------|-----------|----------|-----------|-----------|
| 0   |             | 11,692.78 |          |           |           |
| 1   | 14-sep-2014 | 11,249.57 | 95.00    | 443.21    | 538.21    |
| 2   | 14-oct-2014 | 10,802.76 | 91.40    | 446.81    | 538.21    |
| 3   | 13-nov-2014 | 10,352.31 | 87.77    | 450.44    | 538.21    |
| 4   | 13-dic-2014 | 9,898.21  | 84.11    | 454.10    | 538.21    |
| 5   | 12-ene-2015 | 9,440.42  | 80.42    | 457.79    | 538.21    |
| 6   | 11-feb-2015 | 8,978.91  | 76.70    | 461.51    | 538.21    |
| 7   | 13-mar-2015 | 8,513.65  | 72.95    | 465.26    | 538.21    |
| 8   | 12-abr-2015 | 8,044.61  | 69.17    | 469.04    | 538.21    |
| 9   | 12-may-2015 | 7,571.76  | 65.36    | 472.85    | 538.21    |
| 10  | 11-jun-2015 | 7,095.06  | 61.52    | 476.69    | 538.21    |
| 11  | 11-jul-2015 | 6,614.50  | 57.65    | 480.57    | 538.21    |
| 12  | 10-ago-2015 | 6,130.03  | 53.74    | 484.47    | 538.21    |
| 13  | 09-sep-2015 | 5,641.62  | 49.81    | 488.41    | 538.21    |
| 14  | 09-oct-2015 | 5,149.24  | 45.84    | 492.38    | 538.21    |
| 15  | 08-nov-2015 | 4,652.87  | 41.84    | 496.38    | 538.21    |
| 16  | 08-dic-2015 | 4,152.46  | 37.80    | 500.41    | 538.21    |
| 17  | 07-ene-2016 | 3,647.98  | 33.74    | 504.48    | 538.21    |
| 18  | 06-feb-2016 | 3,139.41  | 29.64    | 508.57    | 538.21    |
| 19  | 07-mar-2016 | 2,626.70  | 25.51    | 512.71    | 538.21    |
| 20  | 06-abr-2016 | 2,109.83  | 21.34    | 516.87    | 538.21    |
| 21  | 06-may-2016 | 1,588.76  | 17.14    | 521.07    | 538.21    |
| 22  | 05-jun-2016 | 1,063.45  | 12.91    | 525.31    | 538.21    |
| 23  | 05-jul-2016 | 533.88    | 8.64     | 529.57    | 538.21    |
| 24  | 04-ago-2016 | (0.00)    | 4.34     | 533.88    | 538.21    |
|     |             |           | 1,224.36 | 11,692.78 | 12,917.14 |

**Tabla 14: tabla de amortización**

**Elaborado por: Nelson Ola**

**Fuente: Corporación Financiera Nacional enlace: <http://www.cfn.fin.ec/>**

“Estudio de sistematización de procesos administrativos, operativos y su incidencia en el control del restaurante Nuevo Cordobez ubicado en centro histórico de Quito en el periodo 2011-2013”

### PROYECCIÓN DEL ESTADO DE RESULTADOS SIN LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO

|                                                      | AÑO REAL     | Año 1       | Año 2       | Año 3       | Año 4       | Año 5         |
|------------------------------------------------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---------------|
| <b>ESTADO DE RESULTADOS</b>                          |              |             |             |             |             |               |
| Ventas                                               | \$ 78,000.00 | \$78,000.00 | \$78,000.00 | \$78,000.00 | \$78,000.00 | \$ 78,000.00  |
| (-)Costos                                            | \$ 30,180.00 | \$30,982.79 | \$31,806.93 | \$32,652.99 | \$33,521.56 | \$ 34,413.24  |
| (=)Utilidad bruta en ventas                          | \$ 47,820.00 | \$47,017.21 | \$46,193.07 | \$45,347.01 | \$44,478.44 | \$ 43,586.76  |
| (-)Gastos administrativos                            | \$ 39,783.60 | \$40,841.84 | \$41,928.24 | \$43,043.53 | \$44,188.49 | \$ 45,363.90  |
| (-)Gastos de ventas                                  | \$ 265.00    | \$ 272.05   | \$ 279.29   | \$ 286.71   | \$ 294.34   | \$ 302.17     |
| (=)Utilidad antes de impuestos                       | \$ 7,771.40  | \$ 5,903.32 | \$ 3,985.55 | \$ 2,016.76 | \$ (4.39)   | \$ (2,079.31) |
| (-)Gastos Financieros                                | \$ -         |             |             |             |             |               |
| (=)Utilidad antes de la participación a trabajadores | \$ 7,771.40  | \$ 5,903.32 | \$ 3,985.55 | \$ 2,016.76 | \$ (4.39)   | \$ (2,079.31) |
| (-)Participación a trabajadores                      | \$ 1,165.71  | \$ 885.50   | \$ 597.83   | \$ 302.51   | \$ (0.66)   | \$ (311.90)   |
| (=)Utilidad antes de impuestos                       | \$ 6,605.69  | \$ 5,017.82 | \$ 3,387.72 | \$ 1,714.25 | \$ (5.05)   | \$ (2,391.20) |
| (-)Impuesto a la renta RISE                          | \$ 25.08     | \$ 25.08    | \$ 6.60     | \$ 6.60     | \$ 6.60     | \$ 6.60       |
| <b>UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO</b>                   | \$ 6,580.61  | \$ 4,992.74 | \$ 3,381.12 | \$ 1,707.65 | \$ (11.65)  | \$ (2,397.80) |

**Gráfico 32: Proyección del estado de resultados sin la implementación del proyecto.**

**Elaborado por Nelson Ola Guerrero**

**Fuente: Nuevo Cordobez**

Esta tabla muestra la proyección de los resultados a 5 años suponiendo que las ventas se mantienen a través de la proyección, también se refleja el incremento de los gastos conforme sube la inflación en el país. El año real es el 2013 y se evidencia que las utilidades son muy bajas para que el establecimiento prospere, además al cuarto y quinto año se muestra un saldonegativo en dichas utilidades lo que podría suponer ser el comienzo de serios problemas financieros para esta empresa.

“Estudio de sistematización de procesos administrativos, operativos y su incidencia en el control del restaurante Nuevo Cordobez ubicado en centro histórico de Quito en el periodo 2011-2013”

## PROYECCIÓN DEL ESTADO DE RESULTADOS CON LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO

| ESTADO DE RESULTADOS                         | AÑO REAL            | 2014                | 2015                | 2016                | 2017                | 2018                |
|----------------------------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| Ingresos                                     | \$ 78,000.00        | \$ 79,398.0         | \$ 80,821.1         | \$ 82,269.7         | \$ 83,744.2         | \$ 85,245.2         |
| <b>(-)Costos</b>                             | <b>\$ 30,180.00</b> | <b>\$ 32,217.58</b> | <b>\$ 36,452.30</b> | <b>\$ 35,014.32</b> | <b>\$ 30,950.39</b> | <b>\$ 31,150.66</b> |
| <i>(=)Utilidad bruta en ventas</i>           | \$ 47,820.00        | \$ 47,180.43        | \$ 44,368.78        | \$ 47,255.34        | \$ 52,793.81        | \$ 54,094.51        |
| (-)Gastos administrativos                    | \$ 39,783.60        | \$ 40,841.84        | \$ 41,928.24        | \$ 43,043.53        | \$ 44,188.49        | \$ 45,363.90        |
| (-)Gastos de ventas                          | \$ 265.00           | \$ 272.05           | \$ 279.29           | \$ 286.71           | \$ 294.34           | \$ 302.17           |
| <i>(=)Utilidad antes de impuestos</i>        | \$ 7,771.40         | \$ 6,066.54         | \$ 2,161.26         | \$ 3,925.09         | \$ 8,310.98         | \$ 8,428.44         |
| (-)Gastos Financieros                        | \$ -                | \$ 358.29           | \$ 712.81           | \$ 153.26           | \$ -                | \$ -                |
| <i>(=)Utilidad antes de la participación</i> | \$ 7,771.40         | \$ 5,708.25         | \$ 1,448.44         | \$ 3,771.84         | \$ 8,310.98         | \$ 8,428.44         |
| (-)Participación a trabajadores              | \$ 1,165.71         | \$ 856.24           | \$ 217.27           | \$ 565.78           | \$ 1,246.65         | \$ 1,264.27         |
| <i>(=)Utilidad antes de impuestos</i>        | \$ 6,605.69         | \$ 4,852.01         | \$ 1,231.18         | \$ 3,206.06         | \$ 7,064.33         | \$ 7,164.17         |
| (-)Impuesto a la renta RISE                  | \$ 25.08            | \$ 25.08            | \$ 25.08            | \$ 25.08            | \$ 25.08            | \$ 25.08            |
| UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO                  | \$ 6,580.61         | \$ 4,826.93         | \$ 1,206.10         | \$ 3,180.98         | \$ 7,039.25         | \$ 7,139.09         |

**Gráfico 33: Proyección del estado de resultados con la implementación del proyecto.**

**Elaborado por: Nelson Ola Guerrero**

**Fuente: Nuevo Cordobez**

Esta tabla muestra la proyección de los resultados a 5 años con la implementación respectiva de este proyecto, se tomó en cuenta un promedio de la inflación en el último año en el de 2,66%según el banco central del Ecuador, la misma que afecta a la oferta

*“Estudio de sistematización de procesos administrativos, operativos y su incidencia en el control del restaurante Nuevo Cordobez ubicado en centro histórico de Quito en el periodo 2011-2013”*

Y la demanda anualmente además al IPC<sup>3</sup> es decir que esta proyección supone un incremento del 4.5% y una disminución de 2.66% en los ingresos debido a la inflación mencionada. La tabla también evidencia la cancelación de la deuda posible a adquirir en los 3 primeros años de realización del proyecto y un incremento considerable de las utilidades.

---

<sup>3</sup>El índice de Precios al Consumidor (IPC), es un indicador mensual, nacional y para ocho ciudades que mide los cambios en el tiempo del nivel general de los precios, correspondientes al consumo final de bienes y servicios de los hogares residentes en el área urbana del país. La variable principal que se investiga es el precio, para los 299 artículos de la canasta fija de investigación.

## INDICADORES FINANCIEROS

|                   |                |                |
|-------------------|----------------|----------------|
| inversión         | \$ (12,917.14) | Valor presente |
| Utilidad AÑO 1    | \$ 4,826.93    | \$ 4,388.12    |
| Utilidad AÑO 2    | \$ 1,206.10    | \$ 996.77      |
| Utilidad AÑO 3    | \$ 3,180.98    | \$ 2,389.92    |
| Utilidad AÑO 4    | \$ 7,039.25    | \$ 4,807.91    |
| Utilidad AÑO 5    | \$ 7,139.09    | \$ 4,432.81    |
|                   |                | \$ 17,015.53   |
|                   |                |                |
| TASA DE INTERES   | 0.10           |                |
| INVERSIÓN INICIAL | \$ 12,917.14   |                |
|                   |                |                |
|                   |                | comprobación   |
| VAN               | \$ 4,098.39    | \$ 4,098.39    |
| TIR               | 20.15%         |                |
| payback           | 3.15           |                |

**Gráfico 34: Indicadores Financieros.**  
**Elaborado por: Nelson Ola Guerrero**  
**Fuente: Nuevo Cordobez**

En este cuadro de evidencia el cálculo de algunos indicadores financieros entre ellos el TIR, VAN y PIR o Payback mediante la utilización de herramientas financieras del sistema Excel y también mediante el método del valor presente utilizando una tasa de interés máxima del 10%

### **TIR**

La tasa interna de retorno es un indicador económico que ayuda a evaluar la rentabilidad de proyectos igualando el valor actual neto a cero, si la TIR es mayor a la tasa de interés supone que el proyecto es rentable, si la TIR es menor que la tasa de interés refleja que el proyecto no debería realizarse.

Considerando una tasa de interés de un 10% la tasa interna de retorno del proyecto es de 20.15%.

### **VAN**

El Valor actual Neto El VAN es un indicador financiero que mide los flujos de los futuros ingresos y egresos que tendrá un proyecto, para determinar, si luego de descontar la inversión inicial, nos quedaría alguna ganancia. Si el resultado es positivo, el proyecto es viable.

El proyecto evidencia un Valor actual neto de \$ 4,098.39.

### **PIR**

Periodo de recuperación de la inversión o payback es una herramienta financiera que da por resultado el conteo del número de períodos que toma igualar los flujos de caja acumulados con la inversión inicial.

El proyecto evidencia que el periodo de recuperación del capital es de 3 años, 1 mes aproximadamente.

*“Estudio de sistematización de procesos administrativos, operativos y su incidencia en el control del restaurante Nuevo Cordobez ubicado en centro histórico de Quito en el periodo 2011-2013”*

### PROYECCION DE ESCENARIOS

|                   | pesima    | base        | optimista   |
|-------------------|-----------|-------------|-------------|
| utilidad proyecto | 3.99%     | 4.50%       | 5.50%       |
| van               | \$ 451.28 | \$ 4,098.39 | \$11,382.23 |
| tir               | 11.21%    | 20.15%      | 34.90%      |
| payback           | 28.62     | 3.15        | 1.13        |

**Gráfico 35: escenarios**

**Elaborado por: Nelson Ola Guerrero**

**Fuente: Nuevo Cordobez**

## **CAPITULO IV**

### **DISCUSIÓN**

#### **4.1 CONCLUSIONES**

- Este estudio es aplicable a los restaurantes de administración empírica, fondas y huecas del centro histórico de Quito para mejorar el control en los procedimientos tanto operativos como administrativos.
- La implementación de este estudio evidencia un visible progreso en la administración del restaurante Nuevo Cordobez.
- La implementación de este estudio muestra un incremento de 4.5% en las utilidades anualmente.
- El Análisis de la investigación determinó las falencias estructurales en la administración del restaurante como la falta de controles financieros, la falta de objetivos empresariales, la carencia de control de existencias en la materia prima, la falta de recetas estándar, sistema de costeo de platos y la evaluación del producto a los proveedores.
- El desarrollo de este proyecto modernizó los procedimientos administrativos así como actualizó la utilización de los recursos del establecimiento.
- Este estudio ayudó a proyectar y establecer objetivos empresariales a la gerencia.

#### **4.2 RECOMENDACIONES**

- Los organismos gubernamentales y de control deberían implementar y potencializar este tipo de proyectos para desarrollar económicamente los negocios patrimoniales del centro histórico.

- Buscar soluciones administrativas como este proyecto son estrategias que los negocios del centro histórico deberían adoptar para combinar su experiencia con las nuevas tendencias administrativas y desarrollar sus negocios.
- Si bien el centro histórico de Quito es un buen lugar para progresar económicamente se debería regular la competencia desmedida y el tipo de negocios en defensa de las tradiciones y costumbres del centro histórico de Quito.

## **BIBLIOGRAFÍA**

Kotler, P. (2001). *Dirección de marketing (Décima edición)*. Pearson: Kotler Marketing Group

Amaya, E. (2007). *Ideas de negocios*. Recuperado de [www.1000ideasdenegocios.com](http://www.1000ideasdenegocios.com)

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2003). *Metodología de la investigación (3era edición)* [www.rena.edu.ve/cuartaEtapa/metodologia/Tema4.html](http://www.rena.edu.ve/cuartaEtapa/metodologia/Tema4.html)

Welsch, Hilton & Gordon, (1990). *Presupuestos (resumen del capítulo 1)*. México, Recuperado de: <http://www.uas.mx/cursoswebct/presupuestos/lec1.htm>.

Ávila Baray, H.L. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación*. Recuperado de [www.eumed.net/libros/2006c/203/](http://www.eumed.net/libros/2006c/203/)

Escolastico, R. (2001). *Historia de los restaurantes*. Recuperado de <http://www.arqhys.com/contenidos/restaurantes-historia.htm>;

Peña, I. (2011). *Restaurante Fast-Casual*. Recuperado de <http://apuntesdecocina.com/2011/12/17/fast-casual-restaurants/>

Andrade, K. (2013). *El autentico libro de las hueca Quito, Ecuador*. Quito: Grupo selecta.

educativa . (2013). Obtenido de [http://e-educativa.catedu.es/44700165/aula/archivos/repositorio//1000/1248/html/41\\_el\\_mtodo\\_inductivo\\_y\\_el\\_mtodo\\_deductivo.html](http://e-educativa.catedu.es/44700165/aula/archivos/repositorio//1000/1248/html/41_el_mtodo_inductivo_y_el_mtodo_deductivo.html)

A, E. (2012). *arquys*. Obtenido de <http://www.arqhys.com/contenidos/restaurantes-historia.html>

céntrico, g. (2013). *restaurante.com.ec*. Obtenido de <http://restaurantes.com.ec/index.php/quito/nuevoRestaurante>

Diaz, G. (2012). *Universidad Landívar Guatemala*. Obtenido de [http://www.tec.url.edu.gt/boletin/URL\\_01\\_IND02.pdf](http://www.tec.url.edu.gt/boletin/URL_01_IND02.pdf)

efece, g. e., & efece, g. e. (2012). *Quito bicentenario*. Obtenido de <http://quitobicentenario.com>

Francis, P. (2010). *forum de comercio*. Obtenido de <http://www.forumdecomercio.org/Mercados-cambiantes/>

Gordon, W. H. (1990). *uas*. Recuperado el 2013, de [www.uas.mx](http://www.uas.mx)

Padilla, L. (2013). *Agnecia pública de noticias del Ecuador y Sudamérica*. Obtenido de <http://www.andes.info.ec/es>

Ramirez. (2012). *cocina y vino*. Recuperado el 2013, de <http://cocinayvino.net>

## ANEXOS

### UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK

#### ENCUESTA AL CLIENTE INTERNO

##### Restaurante Nuevo Cordobez

Objetivo: Determinar las necesidades del cliente interno y su interacción con los posibles procedimientos sistematizados a implementar en el negocio.

Fecha: .....

#### Instrucciones:

- La encuesta no tardará más de 5 minutos.
- Es una encuesta anónima.
- Lea bien los encabezados de las preguntas y siga la instrucción de la pregunta.

**Área en la que labora (Marque con una x):**

Servicio al cliente

Cocina

Compras y bodega

**Seleccione la respuesta marcando con una X en el recuadro vacío según este de acuerdo o no esté de acuerdo, siendo 5 la más satisfactoria y 1 la menos satisfactoria de la escala establecida.**

**1.- ¿Se siente bien en el área en que trabaja?**

|                              |                   |                                    |                |                          |
|------------------------------|-------------------|------------------------------------|----------------|--------------------------|
| 1. Totalmente en desacuerdo. | 2. En desacuerdo. | 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo. | 4. De Acuerdo. | 5. Totalmente de acuerdo |
|------------------------------|-------------------|------------------------------------|----------------|--------------------------|

**2.- ¿Está usted capacitado para el trabajo que realiza?**

|                              |                   |                                    |                |                          |
|------------------------------|-------------------|------------------------------------|----------------|--------------------------|
| 1. Totalmente en desacuerdo. | 2. En desacuerdo. | 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo. | 4. De Acuerdo. | 5. Totalmente de acuerdo |
|------------------------------|-------------------|------------------------------------|----------------|--------------------------|

**3.- ¿Cuenta usted con el equipamiento de trabajo necesario para realizar sus labores?**

|                              |                   |                                    |                |                          |
|------------------------------|-------------------|------------------------------------|----------------|--------------------------|
| 1. Totalmente en desacuerdo. | 2. En desacuerdo. | 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo. | 4. De Acuerdo. | 5. Totalmente de acuerdo |
|------------------------------|-------------------|------------------------------------|----------------|--------------------------|

*“Estudio de sistematización de procesos administrativos, operativos y su incidencia en el control del restaurante Nuevo Cordobez ubicado en centro histórico de Quito en el periodo 2011-2013”*

**4.- ¿Cuenta usted con el uniforme adecuado para desempeñar sus actividades?**

- |                              |                   |                                    |                |                          |
|------------------------------|-------------------|------------------------------------|----------------|--------------------------|
| 1. Totalmente en desacuerdo. | 2. En desacuerdo. | 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo. | 4. De Acuerdo. | 5. Totalmente de acuerdo |
|------------------------------|-------------------|------------------------------------|----------------|--------------------------|

**5.- ¿El salario y los beneficios que le ofrecen esta empresa son justos en relación a las labores que usted realiza?**

- |                              |                   |                                    |                |                          |
|------------------------------|-------------------|------------------------------------|----------------|--------------------------|
| 1. Totalmente en desacuerdo. | 2. En desacuerdo. | 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo. | 4. De Acuerdo. | 5. Totalmente de acuerdo |
|------------------------------|-------------------|------------------------------------|----------------|--------------------------|

**6.- ¿Cree que estandarizar los procesos mejoraría la calidad de su trabajo?**

- |                              |                   |                                    |                |                          |
|------------------------------|-------------------|------------------------------------|----------------|--------------------------|
| 1. Totalmente en desacuerdo. | 2. En desacuerdo. | 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo. | 4. De Acuerdo. | 5. Totalmente de acuerdo |
|------------------------------|-------------------|------------------------------------|----------------|--------------------------|

**ENCUESTA DE SATISFACCION AL CLIENTE EXTERNO**

**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK**

**ENCUESTA DE SATISFACCION AL CLIENTE EXTERNO**

**Restaurante Nuevo Cordobez**

Objetivo: Determinar las necesidades del cliente externo y su nivel de satisfacción con el establecimiento.

**Fecha:** .....

**Instrucciones:**

- La encuesta no tardará más de 5 minutos.
- Es una encuesta anónima.
- Siga las instrucciones de acuerdo a la pregunta.

**1.- ¿Cuál es su grado de satisfacción general? (Encierre la opción)**

- |                     |                 |                   |                |
|---------------------|-----------------|-------------------|----------------|
| <b>a) Muy bueno</b> | <b>b) Bueno</b> | <b>c) Regular</b> | <b>d) Malo</b> |
|---------------------|-----------------|-------------------|----------------|

**2.- ¿La atención recibida fue de su agrado? (coloque una X según corresponda)**

- |                              |                   |                                    |                |                          |
|------------------------------|-------------------|------------------------------------|----------------|--------------------------|
| 1. Totalmente en desacuerdo. | 2. En desacuerdo. | 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo. | 4. De Acuerdo. | 5. Totalmente de acuerdo |
|------------------------------|-------------------|------------------------------------|----------------|--------------------------|

**3.- ¿Encontró el producto que deseaba? (coloque una X según corresponda)**

- |                              |                   |                                    |                |                          |
|------------------------------|-------------------|------------------------------------|----------------|--------------------------|
| 1. Totalmente en desacuerdo. | 2. En desacuerdo. | 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo. | 4. De Acuerdo. | 5. Totalmente de acuerdo |
|------------------------------|-------------------|------------------------------------|----------------|--------------------------|

**4.- ¿Está satisfecho con la calidad del producto?**

*“Estudio de sistematización de procesos administrativos, operativos y su incidencia en el control del restaurante Nuevo Cordobez ubicado en centro histórico de Quito en el periodo 2011-2013”*

1. Totalmente en desacuerdo.

2. En desacuerdo.

3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.

4. De Acuerdo.

5. Totalmente de acuerdo

**5.- ¿Está satisfecho con el precio del producto?**

1. Totalmente en desacuerdo.

2. En desacuerdo.

3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.

4. De Acuerdo.

5. Totalmente de acuerdo

**6.- ¿El producto fue entregado a tiempo?**

1. Totalmente en desacuerdo.

2. En desacuerdo.

3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.

4. De Acuerdo.

5. Totalmente de acuerdo

**7.- ¿La atmósfera y la decoración del restaurante son agradables?**

1. Totalmente en desacuerdo.

2. En desacuerdo.

3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.

4. De Acuerdo.

5. Totalmente de acuerdo

**8.- ¿Visitaría el restaurante en otra ocasión? (Marque con una X)**

Sí ☐ No ☐

**9.- ¿Recomendaría este restaurante a un amigo, conocido o familiar?**

Sí ☐ No ☐

**10.- Sugerencia**

**Hay algo más que usted desearía sugerir para el mejoramiento de este establecimiento.**

.....

.....

*“Estudio de sistematización de procesos administrativos, operativos y su incidencia en el control del restaurante Nuevo Cordobez ubicado en centro histórico de Quito en el periodo 2011-2013”*

#### Tabla del RISE<sup>4</sup>

| CUOTAS VIGENTES RISE DESDE EL 2014 AL 2016 |                   |         |              |               |               |               |               |               |
|--------------------------------------------|-------------------|---------|--------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| No.                                        | Ingresos Anuales  | 0-5.000 | 5.001-10.000 | 10.001-20.000 | 20.001-30.000 | 30.001-40.000 | 40.001-50.000 | 50.001-60.000 |
|                                            | Promedio Ingreso  | 0-417   | 417-833      | 833-1.667     | 1.667-2.500   | 2.500-3.333   | 3.333-4.167   | 4.167-5.000   |
| 1                                          | Comercio          | 1.32    | 3.96         | 7.92          | 14.52         | 19.80         | 26.40         | 34.32         |
| 2                                          | Servicios         | 3.96    | 21.12        | 42.24         | 79.20         | 120.13        | 172.93        | 237.61        |
| 3                                          | Manufactura       | 1.32    | 6.60         | 13.20         | 23.76         | 33.00         | 42.24         | 59.40         |
| 4                                          | Construcción      | 3.96    | 14.52        | 30.36         | 56.76         | 80.52         | 125.41        | 178.21        |
| 5                                          | Hoteles y Restaur | 6.60    | 25.08        | 50.16         | 87.12         | 138.16        | 190.09        | 240.25        |
| 6                                          | Transporte        | 1.32    | 2.64         | 3.96          | 5.28          | 17.16         | 35.64         | 64.68         |
| 7                                          | Agrícolas         | 1.32    | 2.64         | 3.96          | 6.60          | 10.56         | 15.84         | 19.80         |
| 8                                          | Minas y Canteras  | 1.32    | 2.64         | 3.96          | 6.60          | 10.56         | 15.84         | 19.80         |

Elaborado por SRI

#### Tabla de inflación del Ecuador del último año

|                                  |       |
|----------------------------------|-------|
| Mayo-31-2014                     | 3.41% |
| Abril-30-2014                    | 3.23% |
| Marzo-31-2014                    | 3.11% |
| Febrero-28-2014                  | 2.85% |
| Enero-31-2014                    | 2.92% |
| Diciembre-31-2013                | 2.70% |
| Noviembre-30-2013                | 2.30% |
| Octubre-31-2013                  | 2.04% |
| Septiembre-30-2013               | 1.71% |
| Agosto-31-2013                   | 2.27% |
| Julio-31-2013                    | 2.39% |
| Junio-30-2013                    | 2.68% |
| Mayo-31-2013                     | 3.01% |
| promedio de inflación último año | 2.66% |

Elaborado por Nelson Ola

Fuente: Banco central del Ecuador

<sup>4</sup> **Régimen Impositivo Simplificado:** El RISE es un nuevo régimen de incorporación voluntaria, reemplaza el pago del IVA y del Impuesto a la Renta a través de cuotas mensuales y tiene por objeto mejorar la cultura tributaria en el país. Fuente: SRI

## REQUISITOS PARA EL MICROCRÉDITO ANDALUCÍA

### Características

- Crédito hasta \$15.000 dólares a un plazo máximo de 36 meses.
- Ser ecuatoriano o extranjero con visa de residencia en el país.
- Tener una edad mínima de 18 años y máxima de 79 años.

### Requisitos

1. Llenar la solicitud de crédito.
2. Copia de cédula de ciudadanía o visa de residente a color con la papeleta de Votación (vigentes).
3. Planilla de servicio básico (Agua, luz o teléfono).
4. Justificación de Ingresos socio y garante según corresponda:
  - Independientes: Copia de RUC, declaración de impuestos, facturas de compras y ventas.
  - Dependientes: Certificado de ingresos con el tiempo de estabilidad laboral y/o rol de pagos.
  - Jubilados o beneficiarios de montepío: Último recibo de cobro y/o copia de libreta donde registra el depósito.
5. Entregar 2 referencias personales (escritas).

### Condiciones

- El solicitante debe tener mínimo cuatro meses de estabilidad laboral.

### Administración del perfil del restaurante en Facebook



*“Estudio de sistematización de procesos administrativos, operativos y su incidencia en el control del restaurante Nuevo Cordobez ubicado en centro histórico de Quito en el periodo 2011-2013”*

Tus 5 publicaciones más recientes >

Alcance: orgánico/pagado   Clícs en publicaciones   Me gusta, comentarios y veces que se compartió

| Fecha de publicación | Publicación                                                                                                                                | Tipo                                                                              | Segmentación                                                                      | Alcance                                                                                | Participación                                                                              | Promocionar                             |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| 22/06/2014<br>22:51  |  Nuevo Cordobez Restaurante compartió su foto.            |  |  | 13  | 0<br>0  | <a href="#">Promocionar publicación</a> |
| 22/06/2014<br>22:50  |  Nuevo Cordobez Restaurante compartió su foto.            |  |  | 14  | 4<br>0  | <a href="#">Promocionar publicación</a> |
| 15/06/2014<br>1:04   |  Nuevo Cordobez Restaurante compartió su foto.            |  |  | 22  | 1<br>0  | <a href="#">Promocionar publicación</a> |
| 13/06/2014<br>23:12  |  Nuevo Cordobez Restaurante compartió la foto de Pilsener |  |  | 22  | 1<br>0  | <a href="#">Promocionar publicación</a> |
| 13/06/2014<br>2:10   |  El domingo celebra a papá Pantalla gigante cordobez      |  |  | 69  | 3<br>0  | <a href="#">Promocionar publicación</a> |

Ver todas las publicaciones



“Estudio de sistematización de procesos administrativos, operativos y su incidencia en el control del restaurante Nuevo Cordobez ubicado en centro histórico de Quito en el periodo 2011-2013”

Imágenes del restaurante



*“Estudio de sistematización de procesos administrativos, operativos y su incidencia en el control del restaurante Nuevo Cordobez ubicado en centro histórico de Quito en el periodo 2011-2013”*



*“Estudio de sistematización de procesos administrativos, operativos y su incidencia en el control del restaurante Nuevo Cordobez ubicado en centro histórico de Quito en el periodo 2011-2013”*



