



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL
SEDE SANTO DOMINGO

FACULTAD DE TURISMO, HOTELERÍA Y GASTRONOMÍA
CARRERA DE GASTRONOMÍA

Trabajo de Titulación previo a la obtención del título de
ADMINISTRADOR GASTRONÓMICO

ESTUDIO DE FACTIBILIDAD DE UNA CONSULTORA DE SERVICIOS
GASTRONÓMICOS EN SANTO DOMINGO 2015.

Autor:

CRISTIAN ALFREDO BUSTAMANTE ASTUDILLO

Directora del trabajo de titulación:

ING. MAGDALENA NARCIZA PAREDES GAVIDIA

Santo Domingo de los Tsáchilas – Ecuador

Agosto, 2016.

**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD DE UNA CONSULTORA DE SERVICIOS
GASTRONÓMICOS EN SANTO DOMINGO 2015.**

Ing. Magdalena Paredes Gavidia
DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

APROBADO

Ing. Daniel Anzules, MsC.
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

Ing. Karina Cuenca, MsC.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Lic. Ives Torriente, MsC.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Santo Domingo.....de..... 2016.

DERECHOS DE AUTOR

Universidad Tecnológica Equinoccial. 2016
Reservados todos los derechos de reproducción

AUTORÍA

Expreso que el siguiente Trabajo de Titulación fue realizado en su totalidad con el esfuerzo e investigación del autor, sin ningún tipo de material o información plagiada.



Cristian Alfredo Bustamante Astudillo.
C.C.: 1718888678

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD

Certifico que el contenido del siguiente proyecto ha sido elaborado en su totalidad por: Cristian Alfredo Bustamante Astudillo, sin ningún tipo de material o información plagiada.



ING. NARCIZA MAGDALENA PAREDES GAVIDIA
DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

AGRADECIMIENTO

El agradecimiento máximo a mi madre gracias a su esfuerzo y el mío en conjunto logramos la culminación de una etapa de vida donde ella es la gran responsable que sea posible la culminación de una carrera universitaria siendo el mejor ejemplo que llevo en la vida.

Agradezco a mis profesores por la dedicación y paciencia en las aulas, las ganas de impartir el conocimiento, expandiendo nuestras ideas, para así salir con la visión empresarial de ser el mejor en lo que haces.

También quiero agradecer sinceramente mi directora de Tesis, Ing. Magdalena Paredes, quien me ha apoyado y guiado con sus conocimientos y experiencias para el desarrollo de este proyecto.

A mis compañeros que compartieron la formación de la carrera universitaria gracias por la confianza y su amistad.

Finalmente un eterno agradecimiento a esta prestigiosa universidad la cual me abrió sus puertas, preparándonos para un futuro competitivo y formándonos como personas de bien.

DEDICATORIA

La culminación de este proyecto va dedicado a mi familia y sobre todo a mi Madre quien fue la que siempre estuvo presente en mi trayectoria universitaria guiando mi camino, siendo un gran apoyo emocional y económico lo que permitió la culminación de esta meta.

A mis profesores a quienes les debo gran parte de mis conocimientos, gracias a su paciencia y dedicación.

FORMULARIO DE REGISTRO BIBLIOGRÁFICO

PROYECTO DE TITULACIÓN

DATOS DE CONTACTO	
CÉDULA DE IDENTIDAD:	1718888678
APELLIDO Y NOMBRES:	Cristian Alfredo Bustamante Astudillo
DIRECCIÓN:	Coop. La Municipal
EMAIL:	crisbar13@hotmail.com
TELÉFONO FIJO:	2748723
TELÉFONO MOVIL:	0997559095

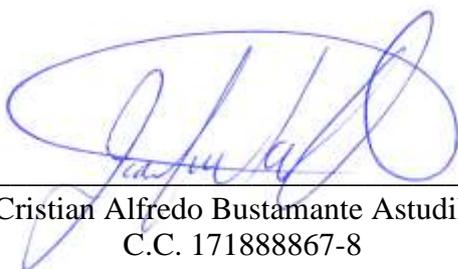
DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	Estudio de factibilidad de una consultora de servicios gastronómicos en Santo Domingo 2015
AUTOR O AUTORES:	Cristian Alfredo Bustamante Astudillo
FECHA DE ENTREGA DEL PROYECTO DE TITULACIÓN:	22 de Agosto, 2016
DIRECTOR DEL PROYECTO DE TITULACIÓN:	Ing. Magdalena Narciza Paredes Gavidia
PROGRAMA	PREGRADO <input checked="" type="checkbox"/> POSGRADO <input type="checkbox"/>
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Administrador Gastronómico
RESUMEN:	El presente trabajo tuvo como objetivo: Determinar la factibilidad de una empresa consultora de servicios gastronómicos para establecimientos de Alimentos y Bebidas de primera categoría en la ciudad de Santo Domingo. Siendo dirigido a los establecimientos del sector de A y B de primera categoría dentro de la ciudad con la finalidad de resaltar la gastronomía de la

	<p>región con este nuevo concepto de empresa desea renovar el sistema de trabajo de los establecimientos ya que los no cuenta con el personal plenamente capacitado por lo que se necesita la realización de procesos y para llegar a las conclusiones deseadas se utilizó como instrumento de evaluación a la entrevista aplicada a doce establecimientos siendo valorada cuantitativamente, la metodología de investigación aplicada fue la descriptiva, ya que permitió describir el fenómeno a ser estudiado. Para la fundamentación teórica de la investigación se fundamentaron las variables lo que permitió tener un análisis más exhaustivo. Se realizó una investigación de mercado, se obtuvieron resultados de las entrevistas con su debida tabulación y análisis, lo cual determina la factibilidad de la creación de una empresa de consultoría de servicios gastronómicos. La inversión total del proyecto es de \$10.500,29 los cuales se los financiará mediante créditos empresariales. En los indicadores financieros el valor de VAN es de \$22.414,25; por otra parte el TIR es del 11% y el porcentaje de la tasa de descuento es del 14,8%. Basado en los indicadores se evidencia la factibilidad que representa la implementación de una consultoría.</p>
PALABRAS CLAVES:	Consultoría, Gastronómica
ABSTRACT:	This work had as objective: to determine the feasibility of a consulting firm of culinary services for establishments of foods and

beverages of first category in the city of Santo Domingo. Being directed to the establishments of the sector A and B of the first category within the city in order to highlight the gastronomy of the region with this new companies concept, it is desirable to renew the system of work of the establishments since they do not have entirely qualified staff and that is why it is necessary to implement processes and in order to reach the desired conclusions it was used like evaluation instrument the interview applied to twelve establishments, being valued quantitatively, the research methodology applied was the descriptive, since it allowed to describe the phenomenon to be studied. For the theoretical foundation of the investigation, the variables were founded which allowed to have a more exhaustive analysis. A market research was conducted; it was obtained results from the interviews with their proper tabulation and analysis, which determines the feasibility of the creation of a consulting company of catering services. The total investment of the project is \$10,500.29, which are financed through business loans. In the financial indicators the value of the VAN is of \$22,414.25; on the other hand, the IRR is of 11% and the percentage of the discount rate is of 14.8%. Based on the indicators, there is demonstrated the feasibility that represents the implementation of a consulting

	Company.
KEYWORDS	Consulting, Gastronomic

Se autoriza la publicación de este Proyecto de Titulación en el Repositorio Digital de la Institución.

f: 
Cristian Alfredo Bustamante Astudillo
C.C. 171888867-8

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **CRISTIAN ALFREDO BUSTAMANTE ASTUDILLO**, C.I. 171888867-8 autor del proyecto titulado: **“Estudio de factibilidad de una consultora de servicios gastronómicos en Santo Domingo 2015”** previo a la obtención del título de **ADMINISTRADOR GASTRONÓMICO** en la Universidad Tecnológica Equinoccial.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las Instituciones de Educación Superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
2. Autorizo a la BIBLIOTECA de la Universidad Tecnológica Equinoccial a tener una copia del referido trabajo de graduación con el propósito de generar un Repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Santo Domingo, 19 de agosto del 2016

f: 
Cristian Alfredo Bustamante Astudillo
C.C. 171888867-8

ÍNDICE DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN	i
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	i
II. ENUNCIADO DEL PROBLEMA.....	ii
III. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	ii
a. Objetivo General	ii
b. Objetivo Específicos	ii
IV. OBJETIVOS.....	ii
a. Objetivo general	ii
b. Objetivos específicos.....	iii
V. JUSTIFICACIÓN.....	iii
VI. METODOLOGÍA	iv
CAPÍTULO I: MARCO DE REFERENCIA.....	1
1.1. MARCO TEÓRICO	1
1.1.1. CAPACITACIÓN	1
1.1.2. CONSULTORÍA.....	3
1.1.2.1. Tipos de Consultoras	4
1.1.2.2. Que son establecimientos a y b	4
1.1.3. TIPOS DE ESTABLECIMIENTOS Y BEBIDAS	4
1.1.3.1. Por su instalación:	4
1.1.3.2. Por la venta de alimentos:	5
1.1.3.3. Por la forma de ofrecer los alimentos:	5
1.1.3.4. Por el tipo de cocina:	5
1.1.3.5. Por su alta especialización:	5
1.1.3.6. Por la calidad de sus instalaciones:	6

1.1.4.	CLASIFICACIÓN DE LOS RESTAURANTES	6
1.1.4.1.	Restaurante de lujo:	6
1.1.4.2.	Restaurante de primera categoría:	6
1.1.4.3.	Restaurante de segunda categoría:	6
1.1.4.4.	Restaurante tercera categoría:	6
1.1.4.5.	Restaurante de cuarta categoría:	7
1.2.	MARCO LEGAL	7
1.3.	MARCO INSTITUCIONAL.....	7
1.4.	MARCO CONCEPTUAL.....	8
CAPÍTULO II: DIAGNÓSTICO Y RESULTADOS.....		10
2.1.	MACRO ENTORNO	10
2.2.	MICRO ENTORNO.....	10
2.3.	INVESTIGACIÓN DEL MERCADO	10
2.3.1.	LA MUESTRA	11
2.3.2.	TABULACIÓN	12
2.3.2.1.	Resultados de la investigación	12
2.4.	OFERTA – DEMANDA.....	19
CAPÍTULO III: PROPUESTA.....		20
3.1.	ESTUDIO TÉCNICO	20
3.1.1.	RECURSOS TÉCNICOS.....	20
3.1.1.1.	Proceso esenciales de la consultoría.....	20
3.1.2.	SERVICIOS A OFRECER	21
3.1.3.	RECURSOS MATERIALES	23
3.1.4.	RECURSOS HUMANOS	23
3.1.4.1.	Organigrama estructural	24
3.1.4.2.	Organigrama funcional.....	24
3.1.4.3.	Manual de funciones	24

3.2.	ESTUDIO ADMINISTRACIÓN	27
3.2.1.	MISIÓN.....	27
3.2.2.	VISIÓN	27
3.3.	ESTUDIO LEGAL.....	27
3.3.1.	DIRECCIÓN PROVINCIAL DE SALUD	27
3.3.2.	PATENTE	28
3.3.3.	LEY DE REGIMEN TRIBUTARIO INTERNO.....	28
3.4.	ESTUDIO MARKETING.....	29
3.4.1.	SERVICIOS	29
3.4.2.	PRECIO.....	29
3.4.3.	PLAZA	29
3.4.4.	PROMOCIÓN.....	29
3.5.	ESTUDIO FINANCIERO.....	30
3.5.1.	ESTUDIO ECONÓMICO.....	30
3.5.1.1.	Costos – Gastos	30
3.5.1.2.	Inversiones	31
3.5.1.3.	Activos fijos Tangibles.....	31
3.5.1.4.	Activos fijos Intangibles.....	31
3.5.1.5.	Maquinaria de poca duración	32
3.5.1.6.	Útiles de oficina	32
3.5.1.7.	Equipos de oficina.....	33
3.5.1.8.	Equipos de cómputo	33
3.5.1.9.	Capital de trabajo	34
3.5.1.10.	Depreciaciones	34
3.5.1.11.	Amortización.....	36
3.5.1.12.	Mantenimiento	36
3.5.1.13.	Estudio financiero	37

3.5.1.14.	Balance General	38
3.5.1.15.	Estado de pérdidas y ganancias	38
3.5.1.16.	Flujo de Caja	39
3.5.1.17.	VAN	39
3.5.1.18.	TIR	40
3.5.1.19.	Punto de equilibrio	40
3.6.	ESTUDIO DE IMPACTOS	41
3.6.1.	IMPACTO CULTURAL.....	41
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	42
	CONCLUSIONES	42
	RECOMENDACIONES.....	43
	BIBLIOGRAFÍA	44
	ANEXOS.....	46

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Términos de cocción, texturas y montaje de los platos.....	22
Tabla 2.	Equipo de oficina	23
Tabla 3.	Equipo de cómputo.....	23
Tabla 4.	Costos	30
Tabla 5.	Gastos	30
Tabla 6.	Inversiones	31
Tabla 7.	Fijos tangible	31
Tabla 8.	Intangible.....	31
Tabla 9.	Maquinaria de poca duración	32
Tabla 10.	Útiles de oficina	32
Tabla 11.	Equipos de oficina.....	33
Tabla 12.	Equipos de trabajo	33
Tabla 13.	Capital de trabajo	34
Tabla 14.	Depreciaciones	34
Tabla 15.	Equipos de computación	35
Tabla 16.	Maquinaria de poca duración	35
Tabla 17.	Amortización.....	36
Tabla 18.	Mantenimiento y reparación.....	36
Tabla 19.	Presupuesto detallado	37
Tabla 20.	Presupuesto de ingreso detallado	37
Tabla 21.	Balance general	38
Tabla 22.	Estado de pérdida y ganancia	38
Tabla 23.	Flujo de caja	39
Tabla 24.	VAN	39
Tabla 25.	TIR	40
Tabla 26.	Punto de equilibrio	40

INDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Catastro ministerio de turismo 2016	11
Figura 2.	Pregunta 1.....	12
Figura 3.	Pregunta 2.....	13
Figura 4.	Pregunta 3.....	14
Figura 5.	Pregunta 4.....	15
Figura 6.	Pregunta 5.....	16
Figura 7.	Pregunta 6.....	17
Figura 8.	Pregunta 7.....	18
Figura 9.	Organigrama Estructural	24
Figura 10.	Organigrama Funcional.....	24
Figura 11.	VAN	39
Figura 12.	Punto de equilibrio	40

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1.	Entrevista.....	46
----------	-----------------	----

INTRODUCCIÓN

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En los años se ha determinado el desarrollo de la matriz productiva de la ciudad de Santo Domingo ha tenido un crecimiento importante por los números establecimiento de Alimentos y Bebidas de primera categoría que se ha ido creando y al momento contamos con 13 establecimientos de primera (Turismo, 2015) ya que en este mundo globalizado las necesidades de la reestructuración e innovación de la áreas productivas y operacionales de una empresa para de este modo sean competitivas al mercado siendo esta la motivación para la creación de una empresa de consultora en el aérea de Servicio gastronómicos, Alimentos y Bebidas en la ciudad.

La idea de enfocarse en el sector gastronómico es por la falta de consultoras dedicadas a este sector empresarial gastronómico para poder resaltar mucho más la gastronomía nacional e internacional según sean las necesidades o estilos de cada uno de los establecimientos ya que con la creación de una consultora se podría ayudar al mejoramiento del sector gastronómico.

Más aun con una afluencia de turistas cada vez mayor por sus atractivos naturales de la regio con una gastronomía exótica tan típica no contamos con el suficiente talento humano plenamente capacitado para poder brindar lo mejor en el área de alimentos y bebidas resaltando la escases de Administrador Gastronomía, Chefs profesionales o personal que por lo menos hayan sido entrenados sobre servicio, atención al cliente, normas de sanitación alimentaria, procesos de almacenamiento, de producción y elaboración.

Tomando en cuenta que las empresas en la actualidad buscan la tecnificación de sus procesos para evitar pérdidas y desperdicios de su materia prima maximizando sus ganancias y optimizar recursos es necesario también contar con un talento humano que cuente con el conocimiento suficiente de tal manera ayude.

II. ENUNCIADO DEL PROBLEMA

El siguiente proyecto de titulación pretende el desarrollo de una empresa consultora de servicios gastronómicos ya que dentro del mercado de la ciudad no cuenta con ninguna empresa especializada en brindar este tipo de servicio ya que en el área gastronómica y de servicio no cuenta con personas con la experiencia y las capacidades o el conocimiento para el desenvolvimiento óptimo en el rol que se requiera enfocados en las áreas antes mencionadas. El proyecto de esta empresa pretende brindar un servicio de calidad.

III. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

a. Objetivo General

¿Cómo contribuir al mejoramiento del servicio gastronómico de los establecimientos de expendio de Alimentos y Bebidas de primera categoría en la ciudad de Santo Domingo?

b. Objetivo Específicos

- ¿Cómo determinar posibles falencias en los establecimientos de expendio de Alimentos y Bebidas de primera categoría en la ciudad de Santo Domingo?
- ¿Cuál sería las estrategias a tomar una vez determinadas la falencia los establecimientos de expendio de Alimentos y Bebidas de primera categoría en la ciudad de Santo Domingo?
- ¿Qué factibilidad técnica y económica genera la creación de una consultora especializada en el servicio gastronómico de los establecimientos de expendio de Alimentos y Bebidas (A&B)?

IV. OBJETIVOS

a. Objetivo general

Determinar la factibilidad de una empresa consultora de servicios gastronómicos para establecimientos de Alimentos y Bebidas de primera categoría en la ciudad de Santo Domingo.

b. Objetivos específicos

- Identificar las posibles falencias existentes en las empresas de A y B de primera categoría en la ciudad.
- Realizar un estudio técnico que sustente la creación de una empresa consultora especializada en el servicio gastronómico de los establecimientos de expendio de A y B.
- Analizar la factibilidad técnica y económica de la creación de empresa consultora especializada en el servicio gastronómico de los establecimientos de expendio de Alimentos y Bebidas de primera categoría.

V. JUSTIFICACIÓN

El estudio de factibilidad está dirigido a las empresas del sector de A y B de primera categoría dentro ciudad de Santo Domingo pretendiendo brindar un servicio de capacitación y asesoramiento para de esta manera llegar a maximizar y optimizar los recursos de la empresa.

Esto dará la oportunidad que la empresa que pueda o desee contar con el servicio de una consultoría pueda recurrir a la consultora para mejorar y economizar dependiendo sea la situación por lo que la creación de un consultoría en servicios gastronómicos sería necesaria ya que con esta investigación poder saber las posibles falencias que se presenten en el ares de trabajo y de esta manera crear planes de capacitación y asesoramiento.

La finalidad de este proyecto es poder determinar la creación de una empresa consultora de servicios gastronómicos la cual brindara asesoramiento y capacitaciones enfocadas al mejoramiento de los procesos y optimización de recursos con el manejo de utensilios industriales, técnicas, servicio, etc.

En la actualidad no existe una consultora en Santo Domingo que preste su atención a brindar asesoramiento en el campo de la gastronomía haciendo referencias a hoteles, hosterías, restaurantes o bares (que expendan alimentos y bebidas) que puedan generar una mayor utilidad y llevar a la excelencia empresarial.

Por lo que la creación de una consultora de servicio gastronómico ayudaría al sector gastronómico a potenciar las habilidades del personal de manera técnica logrando el aprovechamiento máximo de tiempo de procesos de producción.

Basado en el desarrollo paulatino de este proyecto se podrá plantear objetivos claves que ayudaran al desarrollo de la investigación dando el camino para poder determinar si el proyecto tendrá la acogida necesario en el posible mercado objetivo al cual se desea llegar y trata de obtener resultados favorables.

VI. METODOLOGÍA

El método de investigación para el desarrollo de este proyecto será la investigación descriptiva con el propósito de descubrir situaciones o eventos que se vayan desarrollando dentro de la investigación.

El estudio descriptivo especifica las propiedades importantes o fenómeno que sea sometido a análisis miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar. Esto es en un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente para así valga la redundancia describir lo que se investiga. (Juan & Roussos, 2010)

La Investigación es cuantitativa porque pretende conceptuar sobre la realidad, con base en la información de personal capacitado con un rango jerárquico dentro de empresa que nos facilite los datos que se necesita recabar. (Bernal, 2010, pp. 58 a 60)

CAPÍTULO I: MARCO DE REFERENCIA

1.1. MARCO TEÓRICO

1.1.1. CAPACITACIÓN

Es la actividad sistemática, planificada cuya finalidad es preparar desarrollar e integrar a los recursos humanos al proceso productivo mediante la entrega de conocimientos, habilidades, actitudes para el mejor desempeño de todos los trabajadores en sus actuales o futuros puestos adaptados las exigencias cambiantes del entorno. (A., 2006)

La capacitación hace referencia a los métodos que se usasen para proporcionar a las personas dentro de las empresas las habilidades que necesiten para realizar su trabajo esto implica desde pequeños cursos de terminología hasta cursos que permitan el funcionamiento del sistema de la empresa ya sea de manera teórica o práctica.

En busca la factibilidad para la creación de una consultora especializada en brindar servicios gastronómicos para establecimientos de Alimentos y Bebidas de primera de la ciudad que tiene como objetivo desarrollar los procedimientos y estrategias para convertir esta oportuna idea de negocio en un proyecto empresarial concreto. (Escudero, 2011).

Las empresas o establecimientos dedicados al expendio de alimentos y bebidas de primera categoría han mejorado a través del tiempo pasando de lo empírico a la tecnificación de sus procesos para de esta manera poder brindar un mejor servicio y ser competitivos en el mercado.

Lo cual implica que estas empresas han pasado por una evolución para este mercado globalizado que impone la competitividad que cada vez es mayor y obliga a mejorar desde el personal que debe estar completamente capacitado para evitar pérdidas o fugas en los procesos de almacenamiento y producción llegando a la excelencia para el disfrute de los clientes.

Para lograr todo esto también debemos tomar en cuenta que la tecnificación de los procesos ayudara reducir gastos o perdidas lo que ayudara a maximizar tiempos procesos lo cual generara muchos más ingresos económicos lo que hará que sea una empresa rentable y brinde plazas de trabajo.

La sabiduría popular dice “lo que comemos hoy camina y habla mañana” (Jesus Felipe gallego, 2012).

En este punto se debe considerar que un pilar fundamental para el crecimiento de cualquier establecimiento es contar con personal capacitado para el desarrollo adecuado de las actividades que se requieran dentro de la empresa.

Sin descuidar que siempre se mantenga actualizados con las nuevas tendencias manteniendonos a la vanguardia la única manera de lograr esto es capacitando periódicamente según las necesidades o posibles falencias que se identifiquen en el procesos ya que la capacitación es un método utilizado para mejorar las capacidades y habilidades que se necesite para desempeñarse de manera óptima en el área laborar requerida.

Esto va dirigido a perfeccionar y actualizar los conocimientos previos obtenidos y que se refleje los resultados de una excelente producción y servicio al cliente de esta manera se creara una fidelización por el producto y servicio.

Tomando en cuenta que en una capacitación de personal se puntualiza términos de calidad, planeación, productividad, desarrollo personal seguridad y salud de la persona a capacitar siempre motivando a la excelencia y auto crecimiento, siendo el punto principal de una capacitación resolver problemas y pulir fortalezas. (Siliceo A., 2006).

De tal manera que luego se realices asesoramientos de temas más específicos y técnico con los encargados de cada una de las áreas que se desee pulir y maximizar.

Cabe recalcar que los establecimientos de expendio de alimentos y bebidas de prima categoría se hacen referencia a Hoteles, Hosterías y restaurantes de especialidad ya que ellos son el mercado objetivo al cual se desea llegar.

Los hoteles, hosterías y restaurante de primera categoría a los que desea alcanzar ya que cuenta con el personal en las distintas ares e instalaciones con una infraestructura la cuales puede brindan el servicio de expendio de Alimentos y Bebidas de una manera espectacular por el mismo echo que cuentan con los recursos para poder tener este tipo de servicio que generara un capacidad productiva mayor. (Galárraga, M., & Javier, 2014).

1.1.2. CONSULTORÍA

Según (Kubr, 2008) una consultoría es una empresa dedicada a prestar servicios profesionales como empresa consultora o de manera individual, cada una de las personar que se dedican a brindar este tipo de servicio debe contar con experiencia y conocimientos extensos para que de esta formar el capacitador brinde y desarrolle una capacitación exitosa.

Des de los inicio los seres humanos buscan la solución a los problemas que se presenten en el trascurso de su camino, aceptando que en los grupos sociales des todas las épocas las comunidades eran aconsejadas en las relaciones internas y externas para lograr consensos y tomar de decisiones que lleven a la consolidación.

Desde ese entonces se podría decir que los consejeros y los llamados sacerdotes eran las persona a las cuales se podía acudir antes de las toma de decisiones para recibir un consejos o guías que protejan los interés de las comunidades.

Las consultorías o consultores llegan a tener ya una representación importan el siglo xx fue donde se fueron consolidado y definiendo sus actividades las que generaran el impacto que se desea enfados, en soluciones particas.

La idea del capacitador es poder brindar o transmitir el conocimiento y experiencia a un grupo determinado haciendo que estas personal manejen una misma idea e ideología laboral y alcanzar los objetivos que se planteen.

El afán de una consultoría es usar todos los conocimientos que se han adquirido a lo largo del tiempo para de esta forma facilitar o bajar la cargar de las demás personas tratando de guiarlos a la toma de buenas decisiones que brinden los beneficios necesario.

1.1.2.1. Tipos de Consultoras

- **Estratégicas:** este tipo de consultorías es la oportuna para la toma de decisiones más importantes ayudan a definir el futuro de una empresa. Este tipo de consultora es profesional independiente implementado soluciones a problemas empresariales y gerenciales.” (Kubr, 2008)
- **De Negocio:** “Es el mejoramiento del proceso y operaciones internas de la empresa de esta manera ayudaremos alcanzar la eficiencia deseada en gestión y estrategia de manera objetiva dando los resultados que se desea alcanzar.” (Dario, 2010)
- **De tecnología:** Son aquellas que ayudan a diseñar y a construir la base tecnológica de las empresas.

1.1.2.2. Que son establecimientos a y b

En la actualidad los establecimientos de alimentos y bebidas han tenido una evolución significativa ya que ahora ofrecen diferentes tipos de comidas para los diferentes gustos y exigencias del paladar de los comensales brindando desde comida sofisticada gourmet hasta las tapas y picadas clásicas de un bar.

Siendo este un avances productivo al movimiento turístico ya que genera empleos y promueve el turismo y culturán.

1.1.3. TIPOS DE ESTABLECIMIENTOS Y BEBIDAS

1.1.3.1. Por su instalación:

- **Restaurante:** Establecimiento público que sirve todo tipo de comida.
- **Cafetería:** Establecimiento que sirve refrigerios, platos fríos o calientes. Sean simples o combinados.

- **Fuente de Sodas:** Establecimiento público donde se sirve comidas rápidas.
- **Comida rápida para servicio a automóviles.**
- **Bares:** Establecimiento público con toda clase de bebidas por el sistema de copas o tragos.

1.1.3.2. **Por la venta de alimentos:**

- **Selft service:** Consiste en un gran mostrador con un pasa charolas con diversos guisos, después la mesa fina, luego cafetería y al último la caja.
- **Snak Bar:** Comida ligera, proporciona ahorro de tiempo y tiene platillos sencillos.

1.1.3.3. **Por la forma de ofrecer los alimentos:**

- **Menú fijo:** Aquel que nunca cambia de platillos por un periodo más o menos largo.
- **A la carta:** Consiste en seleccionar los platillos del menú en la carta de un comedor.

1.1.3.4. **Por el tipo de cocina:**

- **Regional:** Decoración de la región así como comidas y bebidas.
- **Nacional:** Propia del país.
- **Internacional:** variedad de platillos de diferentes nacionalidades.

1.1.3.5. **Por su alta especialización:**

- Vegetarianos.
- Pescados, Mariscos.
- Carnes, Aves de Caza.

1.1.3.6. Por la calidad de sus instalaciones:

- De lujo (5 tenedores)
- De primera (4 tenedores)
- De segunda (3 tenedores)
- De tercera (2 tenedores)
- De cuarta (1 tenedor)

1.1.4. CLASIFICACIÓN DE LOS RESTAURANTES

1.1.4.1. Restaurante de lujo:

Este tipo de establecimiento debe contar con varias características que su servicio el cual debe ser de manera personalizada y brindar servicios especiales para el confort del cliente.

1.1.4.2. Restaurante de primera categoría:

Son conocidos como full servicio, lo que implica que su servicio también es personalizado con una variedad de servicios como la terminación de los platillos frente al cliente y bebidas alcohólicas y no alcohólicas siempre con la predisposición de satisfacer al comensal.

1.1.4.3. Restaurante de segunda categoría:

Estos establecimiento son considerados como turísticos por gran acogida su espacio es más limitado y su variedad de alimentos y bebidas de misma manera teniendo unas 6 variedades en su menú o carta.

1.1.4.4. Restaurante tercera categoría:

Este tipo de establecimientos son más básicos contando con una cristalería y mantelería básica sin descuidar la atención al cliente y platillos que descansen su cocina.

1.1.4.5. Restaurante de cuarta categoría:

Estos establecimientos tendrán el comedor independiente de la cocina la cual tiene que tener baldosas adecuadas. Equipos inoxidable, cristalería sencilla, servilletas de papel o tela, cuenta con un menú o carta sencilla y no ofrecen más de tres especialidades.

1.2. MARCO LEGAL

Los permisos pertinentes los otorga el Servicio de Rentas Internas (SRI), cuerpo de bomberos, Municipio de la localidad.

SRI, es la institución encargada de otorgar los permisos de acuerdo a la actividad a realizar.

Cuerpo de bomberos, esta institución es la encargada de otorgar los permisos de acuerdo a la actividad a realizar, previo una inspección realizada para verificar la seguridad que ofrece el establecimiento, por el inspector encargado de la zona.

1.3. MARCO INSTITUCIONAL

La Superintendencia de Cías. Es un órgano de control y vigilancia que tiene afinidad con el Reg. De la Propiedad y con el Reg. Mercantil en donde se lleva el registro de Sociedades en base a las copias que los funcionarios respectivos del Reg. Mercantil deben remitirles.

La Superintendencia de Compañías es el organismo técnico y autónomo que vigila y controla la organización, actividades, funcionamiento, disolución y liquidación de las compañías, en las circunstancias y condiciones establecidas por la ley. (Superintendencia de Compañías, 2015)

1.4. MARCO CONCEPTUAL

- **Adiestramiento.-** enseñar o prepara para la realización de alguna actividad. (Grupo editorial Norma, 1998)
- **Capacitar.-** hacer a un apto, habilitarle para algunas cosas, mejorar capacidades. (Marcelo alejandro prof., 2000)
- **Competitividad.-** se refiere a la medida en que los precios de los bienes y los servicios de un país pueden fijarse para competir con los de otro país., se refiere a la competencia comercial (Naciones Unidas CEPAL, 2006).
- **Consultora.-** bridan asesoría o capacitaciones a personal partículas o empresas privadas. Comte-Sponville, A. (2003). Diccionario filosófico (Vol. 85). Editorial Paidos.
- **Ingresos.-** es la expresión monetaria de los recursos recibidos causados o producidos por concepto de ingresos fiscales, venta de bienes y servicios. (Borges, J. L. (1986). Diccionario enciclopédico. Ed. Grijalbo.)
- **Empírico.-** conocimiento que proviene de la experiencia atreves del tiempo no es técnico. (Grupo editorial norma, 1998)
- **Estrategias-** técnicas y conjunto de actividades que se realiza para lograr un objetivo común. (Grupo editorial norma, 1998)
- **Excelencia.-** De superior calidad que sobresale en bondad o mérito. (Marcelo alejandro prof., 2000)
- **Factibilidad.-** Que se podría realizar. Comte-Sponville, A. (2003). Diccionario filosófico (Vol. 85). Editorial Paidos.
- **Manipulación.-** Acción de manejar actividades, a voluntad. (Grupo editorial norma, 1998)

- **Optimizar.-** buscar la manera de realizar una actividad sumamente buena. (Marcelo alejandro prof., 2000)
- **Potenciar.-**impulso o eficiencia a algo que ya existe. (Grupo editorial Norma, 1998)
- **Tabulación.-** expresar valores, magnitudes se describe por medio de cuadros. (Grupo editorial Norma, 1998)
- **Tecnificación.-** Introducir procesos técnicos donde los emplean. (Grupo editorial norma, 1998)

CAPÍTULO II: DIAGNÓSTICO Y RESULTADOS

2.1. MACRO ENTORNO

La provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas se halla ubicada geográficamente en las estribaciones de la Cordillera de los Andes, exactamente a 133 Km al oeste de la capital Ecuatoriana. Las coordenadas son “0°20'00”S 79°15'00”O”. (GADP, 2016)

La provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas limita al norte con la provincia de Pichincha y Esmeraldas, al sur con la provincia de Los Ríos, al este con la provincia de Cotopaxi y al oeste con la provincia de Manabí. La provincia Tsáchilas cuenta con una superficie de 3.532Km², la cual se halla conformada por una población de 368013 habitantes según datos del último censo de población y vivienda realizado el 2010.

2.2. MICRO ENTORNO

La ubicación de para el desarrollo del proyecto será en la avenida Quito y Rio Mulaute se ha tomado en cuenta este lugar de operación por las ventajas de ubicación céntrica y fácil acceso a los posibles clientes.

2.3. INVESTIGACIÓN DEL MERCADO

La investigación está direccionas a las empresas que se dedican al expendio de alimentos y bebidas de primera categoría donde se recopilara datos mediante una entrevista para tener una idea del nivel de preparación del personal de dichos lugares ya que los establecimientos que siempre deben contar con personas plenamente capacitadas y actualizadas en las tendencias de este mundo cambiante.

Con esto también se desea saber cómo las empresas se preparan para mejorar en su servicio y brindar una mayor calidad a los clientes. Siendo la investigación la que reflejara los datos que ayudaran saber que tanto capacitan al personal que tanto invierten para mejorar.

Para la segmentación del mercado ha considerado el catastro turístico 2015 del Ministerio de Turismo donde se refleja todos de los establecimientos registrados y categorizados según las normativas dispuestas por el Ministerio.

2.3.1. LA MUESTRA

Desacuerdo al desarrollo del proyecto la muestra con la que se obtuvo es muy limitada en la provincia sienta solo 13 establecimiento de primera categoría donde se entrevistará a los Gerentes o dueños de cada uno de ellos para poder recopilar la información que nos reflejara los datos y desarrollar la investigación con datos fiables y confiables sabiendo la factibilidad del mismo.

Provincia	Cantón	Actividad Turística	Tipo de Actividad	Registro	Nombre	Propietario	Representante	Dirección	Categoría	Est. en con. Hab.	Total	en Fica	en res	RE	BUIC	Teléfono	Fax	Mail	Web
SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS	SANTO DOMINGO	ALOJAMIENTO	HOSTERIA	2301502942	CLUB DEL NIÑO COPE	HERNANDEZ ALONSO	MARCELO COPE ALONSO	AV. AVIONADO VIA LAS MERCEDES KM. 25 VIA A ESPERANZA VALLE	PRIMERA	30	40	0	0	5	6	1,70214E+12	22561086		
SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS	SANTO DOMINGO	ALOJAMIENTO	HOSTERIA	2301502997	VALLE HERMOSO	ABAD GALLARDO PEDRO DAVID	ABAD GALLARDO PEDRO DAVID	VALLE HERMOSO KM 26 VIA DTL. DDM. LOG 84	PRIMERA	6	8	7	26	0	0	1,72348E+12	32773208		
SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS	SANTO DOMINGO	ALOJAMIENTO	HOSTERIA	2301502993	KASHAWA	VELAZQUEZ MARIA EUGENIA	POZO LUCERO	HERMOSO KM 26 VIA DTL. DDM. LOG 84	PRIMERA	0	0	0	36	3	6	1,706017E+12	37701003	casacita@nta.net.ec	www.kashawa.net.ec
SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS	SANTO DOMINGO	ALOJAMIENTO	HOSTERIA	2301502884	COLOCACOS	POZO LUCERO	MARZA SOLEDAD PALMERO ACERD	VIA A QUITO KM 12	PRIMERA	0	0	12	46	0	0	1,706008E+12	3753446		
SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS	SANTO DOMINGO	ALOJAMIENTO	HOSTERIA	2301503121	SAPAWA	EDISA MARILENE	EDISA MARILENE	VIA QUITO KM 6	PRIMERA	20	34	13	52	6	4	1,71483E+12	3770106	3770106	www.hosteria-sapawa.com
SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS	SANTO DOMINGO	ALOJAMIENTO	HOTEL	2301503411	TOACHE DEL SUR	PESANTEZ JAHNE ROLANDO	PESANTEZ JAHNE ROLANDO	VIA A QUITO 1930 YAMBOYA	PRIMERA	52	66	119	476	25	19	1,70308E+12	3794680	2754630	reservaciones@toachedel.com www.toachedel.com
SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS	SANTO DOMINGO	ALOJAMIENTO	HOTEL	2301503289	GRANDE HOTEL SANTO DOMINGO S.A.	GRANDE HOTEL SANTO DOMINGO S.A.	GRANDE HOTEL SANTO DOMINGO S.A.	BOGOTACHE Y SALAFAGOS	PRIMERA	40	88	30	120	33	34	1,70117E+12	2767890	2750131	combinacion@grandehotel.com www.grandehotel.com
SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS	SANTO DOMINGO	ALOJAMIENTO	HOTEL	2301503302	ZARACAY CIA. LTDA.	HOTEL ZARACAY CIA. LTDA.	HOTEL ZARACAY CIA. LTDA.	AV. QUITO 1639 PUNTE RECINTO FERRALLISA	PRIMERA	58	110	8	22	17	24	1,70026E+12	3790316	2754633	hotelzaracay.com@hotmail.com
SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS	SANTO DOMINGO	ALOJAMIENTO	HOTEL	2301502962	IDA MARIA	CALLE AGUIRRE MERCEDES ALEXANDRA	AV. QUITO 1261 Y CHORRERAS DES. NAPA	PRIMERA	30	33	6	24	3	7	1,7087E+12	2762880	2757567	idamaridaweb@gmail.com	
SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS	SANTO DOMINGO	COMIDAS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	2301503769	SOL DORADO	GUERRON BEHALCABAR BETH LUCIA	GUERRON BEHALCABAR BETH LUCIA	AV. CHONE KM 10 FRENTE A TENNIS CLUB	PRIMERA	6	8	12	46	6	3	1,70793E+12			
SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS	SANTO DOMINGO	COMIDAS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	2301503890	BRASA	ORLANDO PATRICIO AMORES TERAN	ORLANDO PATRICIO AMORES TERAN	CALLE TAPAJUL FRENTE A LA CANCHA DE SAQUET DEL PARQUE MARQUE RAMOS	PRIMERA	0	0	20	80	1	2	1,70519E+12	23761946		
SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS	SANTO DOMINGO	COMIDAS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	2301504074	PLAZA SAVONNE	SOLES LUISIANA STEPHANIE	SOLES LUISIANA STEPHANIE	ESTR. BEHALCABAR CALLE AV. QUITO Y RIO ELIA	PRIMERA	0	0	18	72	3	3	1,70449E+12			edemil@savonne@gmail.com
SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS	SANTO DOMINGO	COMIDAS Y BEBIDAS	RESTAURANTE	2301503140	NO 12	CHAFARINA S.A.	CITYMARKS DE SUEZ CLEMENCIA	AV. QUITO 1322 Y RIO YAMBOYA	PRIMERA	6	8	25	82	14	1	1,70519E+12	2763500		chafarina.com www.chafarina.com.ec

Figura 1. Catastro ministerio de turismo 2016

FUENTE: Gallego, J. F. (2001). Gestión de alimentos y bebidas para hoteles, bares y restaurantes. Editorial Paraninfo.

2.3.2. TABULACIÓN

2.3.2.1. Resultados de la investigación

La tabulación de la entrevista arrojo los siguientes datos

Pregunta 1. ¿Conocen alguna empresa ubicada en la región que brinde consultoría en el área de alimentos y bebidas?

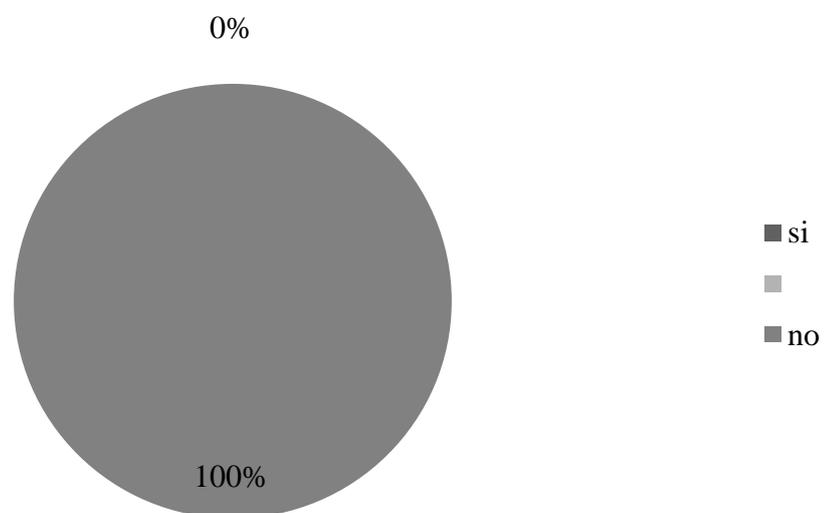


Figura 2. Pregunta 1

ELABORADO POR: Cristian Bustamante

FUENTE: Investigación de Mercado, 2016.

En la figura # 2 se ha observado los resultados reflejando que el 100% de los entrevistados no conocen una empresa de estas características dentro de la provincia.

Pregunta 2. ¿Alguna vez ha contratado una consultoría en el área de alimentos y bebidas?

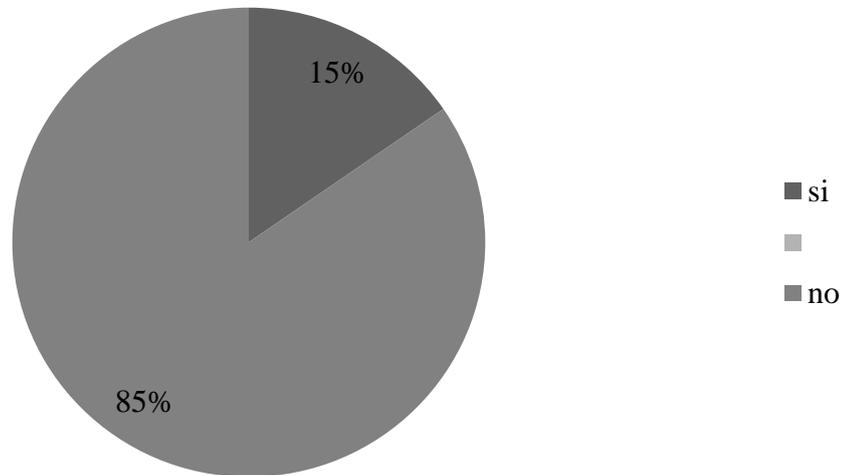


Figura 3. Pregunta 2

ELABORADO POR: Cristian Bustamante

FUENTE: Investigación de Mercado, 2016

Según la figura # 3 los datos reflejados indican que el 85% de la entrevistados no ha contado con este tipo de servicio solamente el 15% ha contado con un servicio de este tipo.

Pregunta 3. ¿Cuáles son los problemas más frecuentes que se presentan en la empresa?

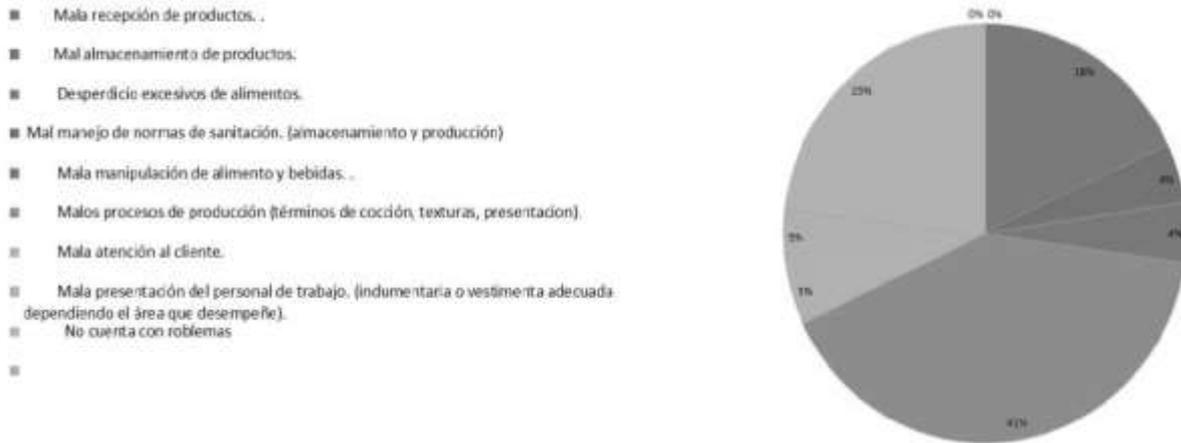


Figura 4. Pregunta 3

ELABORADO POR: Cristian Bustamante

FUENTE: Investigación de Mercado, 2016

Basado en la figura # 4 los datos a reflejan que el 42% tienen problemas con la producción de alimentos el 23% de los establecimientos no cuentan con problemas el 18% tiene problemas de excesivos desperdicios 5% mala presentación de su personal el 5% mala atención a cliente con el 4% malos manejos de sanización y el otro 4% mala manipulación de A y B

Pregunta 4. ¿Estarían interesados como empresa en contar con una consultoría en servicios gastronómicos que maximice sus recursos en el área de alimentos y bebidas?

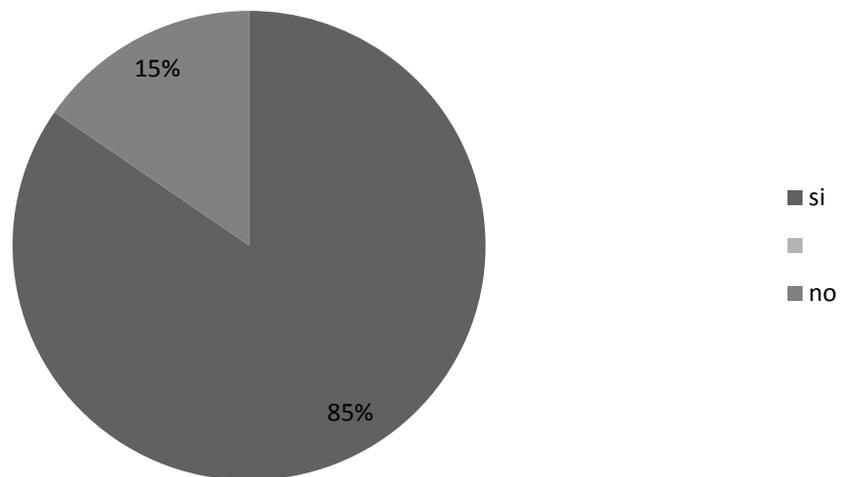


Figura 5. Pregunta 4

ELABORADO POR: Cristian Bustamante

FUENTE: Investigación de Mercado, 2016

Interpretando los datos que refleja en la figura # 5 se demuestra que un 85% del personal se encuentra interesados en un servicio de consultoría, mientras que el 15% no lo está.

Pregunta 5. ¿Cuenta con el personal plenamente capacitado en las áreas de servicio, alimentos y bebidas?

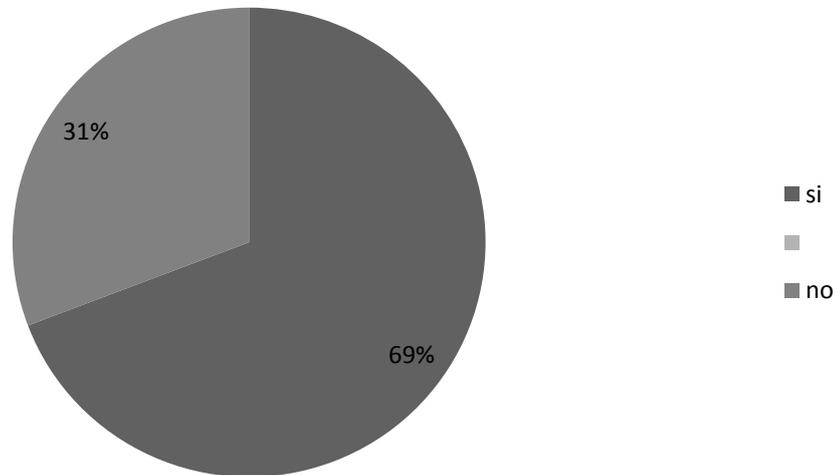


Figura 6. Pregunta 5

ELABORADO POR: Cristian Bustamante

FUENTE: Investigación de Mercado, 2016

Según la figura #6 el 69% del personal entrevistado aseguró que las empresas cuenta con personal capacitado, el 31% manifestó que el personal no se encuentra especializados en esas áreas.

Pregunta 6. ¿Con que frecuencia capacita a su personal de servicio y cocina?

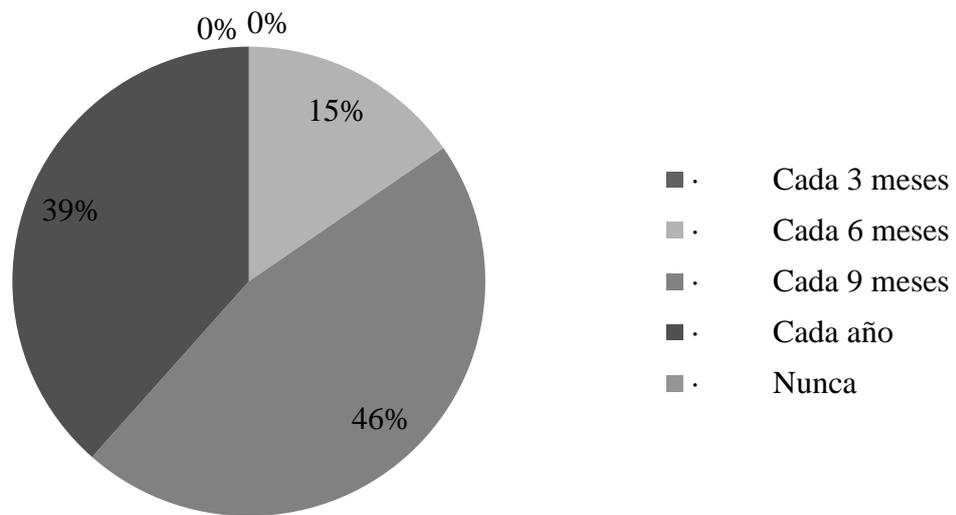


Figura 7. Pregunta 6

ELABORADO POR: Cristian Bustamante

FUENTE: Investigación de Mercado, 2016

Según la figura # 7 el 46% de la empresa capacita a su talento humano cada 9 meses el 39% cada año y el 15% cada 6 meses.

Pregunta 7.¿Cuál es valor que destina la empresa anualmente por persona para las capacitaciones del personal?

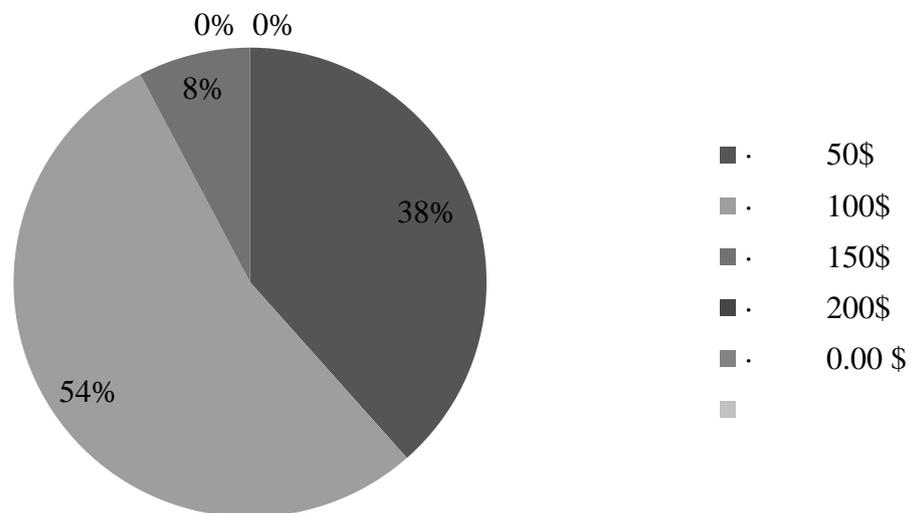


Figura 8. Pregunta 7

ELABORADO POR: Cristian Bustamante

FUENTE: Investigación de Mercado, 2016

Basado en la figura # 8 puede observar que el más alto porcentaje que se invertiría por persona es de 100 \$ con un 54% siguiendo con 50\$ en el 38% y de 150\$ tenemos un 8% de las empresas entrevistadas.

2.4. OFERTA – DEMANDA

Ya que en la provincia no cuenta con este tipo de servicio la oferta más cercana la encontramos en la capital del país Quito situada a 110 km de la provincia siendo un gran problema la movilización.

La demanda insatisfecha es el total de los establecimientos ya que no existe competencia dentro de la provincia por ser los primeros en la implantación de este tipo de servicio intentado captar la mayor cantidad de mercado objetivo.

CAPÍTULO III: PROPUESTA

3.1. ESTUDIO TÉCNICO

El estudio técnico permite analizar y concreta todos los indicadores a intervenir en la creación de una empresa que brinde un servicio a una comunidad.

En este punto se podrá definir todo lo que concierne el manejo y funcionamiento de la empresa donde especificaremos los temas y contenidos de las capacitaciones que se desarrollaran en función de los problemas más frecuentes que se detecte en la investigación.

3.1.1. RECURSOS TÉCNICOS

3.1.1.1. Proceso esenciales de la consultoría

Fase de una consultoría.

- Primeros contactos con el cliente
- Diagnostico preliminar
- Planear el cometido
- Propuesta de tareas
- Contrato
- Diagnostico

Descubrimiento de los hechos

- Análisis y sistema
- Detalles del problema
- Planificación de medidas (Plan de acción)

Elaborar soluciones

- Evaluar propuesta

- Propuesta al cliente
- planificar la aplicación de las medidas
- Aplicación (implementar)

Contribuir a la aplicación

- Propuesta de ajustes
- Capacitación
- Finalización

Evaluación

- Informe final
- Establecer compromiso
- Seguimiento
- Retirada

3.1.2. SERVICIOS A OFRECER

Los servicios a ofrecer de nuestra de la consultoría de servicios gastronómicos son en base de la necesidad o la falencia con las que cuenta la empresa a consultar ya que de esta manera podremos prepara un esquema desarrollado enfocado en mejorar las falencias encontradas en cada departamento.

Tabla 1. Términos de cocción, texturas y montaje de los platos.

TEMA	
TÉRMINOS DE COCCIÓN, TEXTURAS Y MONTAJE DE LOS PLATOS.	
<ul style="list-style-type: none"> • AREA: COCINA Y MONTAJE • LUGAR: • CAPACITADOR: • HORAS DE DURACION: • DESCRIPCION DEL TEMA: 	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel: básico-medio • Horarios del curso:
<p>Los términos de cocción, texturas, y montaje son patrones consecutivos que hacen en conjunto para la elaboración de platillos espectaculares el manejo de todas estas técnicas te dará por resultado un plato bien elaborado por lo que hay que tener estos puntos bien claros para la elaboración de platos y una gastronomía de buen nivel.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • OBJETIVO DEL CURSO: • Conocer los diferentes tipos de cocción y términos de las carnes, texturas de salsa varias y equilibrio en el montaje de los platos. Todo los asistente deberán salir teniendo conocimiento básico de estos temam para el mejoramiento y presentación del servicio. • Metodología: • Las clases serán magistrales demostrativas donde el expositor va a preparar ciertos platillos usando las técnicas propuestas para este curso haciendo más fácil el aprendizaje y posterior degustación del mismo. • Contenido: • Temas: salsas clasificación por temperatura, por tipo de plato, por su textura pero a continuación presentamos la clasificación. • Grandes salsas básicas. • Pequeñas salsas básicas. • Salsas derivadas. • Salsas emulsionadas • Salsas Dressing 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo: • Breve exposición teórica de parte del capacitador teoría básica. • Preparación de salsas madre: • Demiglaze. • Veloutés.(ave y pescado) • Bechamel. • Tomate(concasse) • Mayonesa
<ul style="list-style-type: none"> • Tema: tipos de cocción y tiempos, temperatura de cocción de los géneros alimenticios • Ejemplos : • Parrilla • Horno • Gran fritura • Salteado • Escalfado etc... • Tema: montaje y contenido de los platos distribución de los géneros. • Proteína • Guarnición almidón • Guarnición verduras • Salsa • Decoración 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo: teoría básica enfocado a los puntos de términos de cocción y tiempos. • Demostración de preparación de ciertos platos resaltando los puntos de los termino. • Platos a preparar: • Lomos de falda a la parrilla en chimichurri • Chaulan (majo del técnica salteado wuok) • Cotillas horneada • Pollo en tempura • Desarrollo: montaje de los antes preparados en su desarrollo.

ELABORADO POR: Cristian Bustamante

FUENTE: Investigación de Mercado, 2016

3.1.3. RECURSOS MATERIALES

En esta parte de la investigación se detallara cuales los materiales adecuados para el correcto funcionamiento de una empresa consultora y por ende para el desarrollo de los cursos y capacitaciones que se dictarían.

Tabla 2. Equipo de oficina

Equipo de oficina		
Detalle	Unidad de medida	Cantidad
Escritorio	Unidad	1
Sillas	Unidad	4
Archivador	Unidad	1
Impresora	Unidad	1
Telefono	Unidad	1
dtax		1

ELABORADO POR: Cristian Bustamante

FUENTE: Investigación de Mercado, 2016

Tabla 3. Equipo de cómputo

Equipo de computo		
Detalle	Unidad de medida	Cantidad
Laptop hp	Unidad	1
Computadora	Unidad	1
Proyector	Unidad	1

ELABORADO POR: Cristian Bustamante

FUENTE: Investigación de Mercado, 2016

3.1.4. RECURSOS HUMANOS

Este punto es esencial ya que las personal que se determine para formar parte de la empresa debe cumplir los requisitos esenciales para el puesto.

3.1.4.1. Organigrama estructural

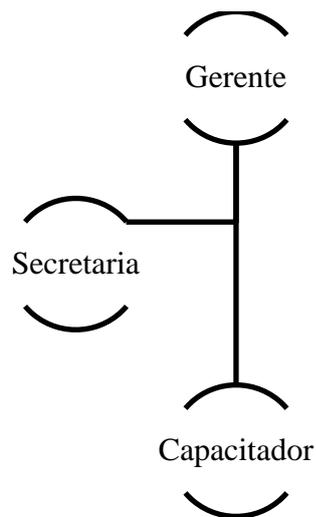


Figura 9. Organigrama Estructural
ELABORADO POR: Cristian Bustamante
FUENTE: Investigación de Mercado, 2016

3.1.4.2. Organigrama funcional

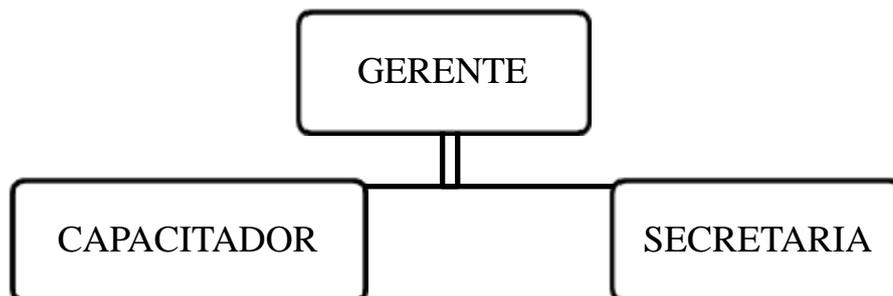


Figura 10. Organigrama Funcional
ELABORADO POR: Cristian Bustamante
FUENTE: Investigación de Mercado, 2016

3.1.4.3. Manual de funciones

A continuación de detallar el perfil y funciones de cada uno de los colaboradores de la empresa consultora de servicios gastronómicos.

Gerente

Será el responsable de la regulación y control de todas operaciones que se realice dentro de la empresa.

Cabe recalcar que el Gerente es el líder y cabeza que planifica las actividades que implica el plan de desarrollo empresarial.

Perfil

- Título de Administración turística y hotelera o Administrador Gastronómico
- Capacidad para manejo de personal
- Experiencia mínima 3 años
- Elaborar presupuestos, planificar y coordinar los servicios especiales y verificar el buen funcionamiento de todas las áreas bajo su supervisión.

Funciones

- Planificación de los objetivos a desarrollar dentro de la empresa
- Supervisión del correcto funcionamiento de la empresa.
- Realizar normativas en beneficio de la empresa y de cada uno de sus integrantes.
- Velar porque las normativas se cumpla para el correcto funcionamiento de la empresa.
- Controlador del talento humano adecuado para la empresa para llegar al cumplimiento de sus objetivos
- Dar soluciones prácticas y ágiles a problemas que se presente en su periodo.
- Autorizar los documentos financieros que emita la empresa como roles de pagos, facturas, etc.

Capacitador

Planificar las capacitaciones en base a las necesidades y requerimientos según la falencia que se puedan determinar realizando cursos didácticos, prácticos y funcionales que ayuden al mejor desempeños del talento humano dentro de los establecimientos de alimentos y bebidas.

Perfil

- Título de Administración turística y hotelera o Administrador Gastronómico

- Capacidad para manejo de personal
- Conocimientos extensos en el campo a desarrollar.
- Mantenerse con las tendencias innovadoras renovando periódicamente conocimientos
- Experiencia mínima 3 años

Funciones

- Realización de planes de capacitación en función de las necesidades y requerimientos de los establecimientos.
- Planificar el desarrollo logístico de cada uno de los planes de capacitación.
- Realizar los costos de los planes de capacitación por persona.
- Realizar informes de reporte sobre cada uno de los planes de capacitación realizados.
- Controles periódicos en las empresas capacitadas para refuerzo.

Secretaria

Va ser la persona encargada de llevar el manejo de la documentación resección de clientes y presentación de informe que se le requiera según indique el Gerente.

Perfil

- Mínimo bachiller, o estudios universitarios.
- Manejo del Sistema computarizados para utilizar el programa de contabilidad.
- Responsabilidad ante el manejo de dinero y documentos relacionados.
- Buena presencia, atenta y de buen carisma.
- Ser mayor de edad.

Funciones

- Estar al pendiente en el caso de que el cliente solicite atención.
- Colaborar en las distintas actividades que se susciten día a día.

- Organizar toda la documentación que se necesite mantener al día.
- Ofertar servicios con los que cuenta la empresa.

3.2. ESTUDIO ADMINISTRACIÓN

3.2.1. MISIÓN

Ser una empresa consultora que busque brindar respuestas a las necesidades de los clientes mediante capacitación y asesoramiento al sector Turístico, Hotelero de la provincia.

3.2.2. VISIÓN

Ser una empresa reconocida en el mercado como líder y referente en Consultoría de Servicios Gastronómicos a nivel provincial así convirtiéndonos en el socio perfecto de las medianas y grandes empresas ofreciendo servicio personalizado y con alto valor agregado.

3.3. ESTUDIO LEGAL

3.3.1. DIRECCIÓN PROVINCIAL DE SALUD

El permiso de funcionamiento otorgado por la dirección provincial de salud se debe tener contar con los siguientes requisitos:

- Solicitud para permiso de funcionamiento. - Planilla de Inspección.
- Licencia anual de funcionamiento otorgada por la Corporación Metropolitana de Turismo. (Restaurantes, bar – restaurantes, cafeterías en caso de estar ubicados en sitios turísticos.)
- Certificado de capacitación en Manipulación de Alimentos
- Copia RUC del establecimiento.
- Copia de certificado de salud ocupacional emitido por los centros de salud del Ministerio de Salud (el certificado de salud tiene validez por 1 año desde su emisión)
- Copias de la Cédula y Certificado de Votación del propietario.

3.3.2. PATENTE

Según el GAD de Santo domingo “Está obligada a obtener la patente y por ende, al pago del impuesto anual de patente, toda persona que realice actividad comercial, industrial, financiera y de servicio, que operen habitualmente en el cantón así como las que ejerzan cualquier actividad de orden económico.”

Requisitos para obtención de patente por primera vez (persona natural obligada a llevar contabilidad)

- Formulario de solicitud inscripción en registro de patentes municipales
- Original y copia de la cédula de ciudadanía del contribuyente
- Original y copia legible del R.U.C. actualizado
- Original y copia del Permiso de bomberos
- Permiso de funcionamiento de salud, otorgado por el Área de Salud N° 23 – La Concordia (cuando el caso lo amerite)
- Original y Copia de las tres últimas declaraciones del IVA
- Copia del RUC del contador.
- Copia legible de la Declaración del Impuesto a la Renta del ejercicio económico anterior al que va a declarar.
- Formulario del 1,5 por mil sobre los Activos Totales.

3.3.3. LEY DE REGIMEN TRIBUTARIO INTERNO

Basado la LRTI Art. 19.- Obligación de llevar contabilidad.- Están obligadas a llevar contabilidad y declarar el impuesto en base a los resultados que arroje la misma todas las sociedades. También lo estarán las personas naturales y sucesiones indivisas que al primero de enero operen con un capital o cuyos ingresos brutos o gastos anuales del ejercicio inmediato anterior, sean superiores a los límites que en cada caso se establezcan en el Reglamento, incluyendo las personas naturales que desarrollen actividades agrícolas, pecuarias, forestales o similares.

3.4. ESTUDIO MARKETING

3.4.1. SERVICIOS

El servicio de consultoría gastronómica va dirigido a establecimientos de expendio de alimentos y bebidas de primera categoría el cual no solo consiste simplemente en dar una solución de momento si se trata de crear una filosofía que intenta un involucramiento y compromiso desde el inicio formando una técnica de gestión y planificación que integre todas las áreas necesarias de la consultora.

La consultoría gastronómica permite a los clientes adquirir ventajas competitivas por medio de la aplicación planes empresariales con la presentación de modelos de servicios según el requerimiento como por ejemplo: tiempos y control de temperatura en los alimentos, atención al cliente referente a restaurantes y bares, técnicas y tendencias a la cocina de actualidad, etc. Que no los lleven a una inversión excesiva y se productiva para la empresa.

3.4.2. PRECIO

El precio a cobrar varía de acuerdo al servicio que se realice para lo que se efectuará un diagnostico a la empresa para resolver las necesidades a resolver así podremos determinar el precio, el contenido y complejidad del servicio.

Está claro que una empresa debe ofertar un sistema de precios que sean accesibles para poder obtener captación del mercado.

3.4.3. PLAZA

La manera de publicitar la consultora es por medio de redes sociales como Facebook, Instagram, WhatsApp ofertando nuestro servicio profesional garantizando un trabajo de calidad y acorde a la necesidad y el bolsillo del cliente.

3.4.4. PROMOCIÓN

Crear descuentos, promociones para la captación de más mercado objetivos estas son estrategia que se debe manejar par que la empresa consultora tenga éxito en su desarrollo corporativo

3.5. ESTUDIO FINANCIERO

3.5.1. ESTUDIO ECONÓMICO

3.5.1.1. Costos – Gastos

Tabla 4. Costos

GRUPO DE CUENTAS	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTALES
COSTOS				
Insumos				
Alimentos varios para realizar talleres	-	-	-	470,00
Imprevistos	-	-	-	14,10
TOTALES				484,10

ELABORADO POR: Cristian Bustamante

FUENTE: Investigación de Mercado, 2016

Tabla 5. Gastos

GRUPO DE CUENTAS	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTALES
GASTOS				
Gastos Administrativos				
Gerente	-	1	1.013,32	1.013,32
Consultor	-	1	794,25	794,25
Servicios básicos				
Agua	-	-	-	10,00
Luz	-	-	-	20,00
Teléfono	-	-	-	25,00
Gasto de Suministros				
Internet	-	-	-	25,00
Publicidad	-	-	-	100,00
Contabilidad	-	-	-	30,00
Subtotal				2.017,56
Imprevistos	-	-	-	60,53
TOTALES				2.078,09

ELABORADO POR: Cristian Bustamante

FUENTE: Investigación de Mercado, 2016

3.5.1.2. Inversiones

Tabla 6. Inversiones

INVERSIÓN		
ACTIVOS		7.591,38
Activos tangibles	7.561,38	
Activos intangibles	30,00	
CAPITAL DE TRABAJO		2.577,55
TOTAL		10.168,93

ELABORADO POR: Cristian Bustamante

FUENTE: Investigación de Mercado, 2016

3.5.1.3. Activos fijos Tangibles

Tabla 7. Fijos tangible

Activos Fijos Tangibles		
Útiles de Oficina	\$	104,18
Equipo de oficina	\$	983,65
Equipo de computación	\$	3.790,40
Maquinaria y equipo	\$	2.683,15
TOTAL	\$	7.561,38

ELABORADO POR: Cristian Bustamante

FUENTE: Investigación de Mercado, 2016

3.5.1.4. Activos fijos Intangibles

Tabla 8. Intangible

Activos Fijos Intangibles		
Patente	\$	10,00
Bomberos	\$	20,00
Total	\$	30,00

ELABORADO POR: Cristian Bustamante

FUENTE: Investigación de Mercado, 2016

3.5.1.5. Maquinaria de poca duración

Tabla 9. Maquinaria de poca duración

CUENTA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTALES
MAQUINARIA Y EQUIPO				
Termomix	Unidad	1	1.800	1.800
Kichen profesional	Unidad	2	402.50	805,00
Subtotal				2.605,00
Imprevistos 3%				78,15
Total				2.683,15

ELABORADO POR: Cristian Bustamante

FUENTE: Investigación de Mercado, 2016

3.5.1.6. Útiles de oficina

Tabla 10. Útiles de oficina

CUENTA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTALES
ÚTILES DE OFICINA				
Carpetas	Unidad	50	0,30	15,00
Hojas de papel Bond	Resma	3	3,50	10,50
Marcadores	Caja	2	2,25	4,50
Esferos	Caja	1	10,00	10,00
Perforadoras	Unidad	1	15,00	15,00
Grapadoras	Caja	1	20,00	20,00
Grapas	Caja	3	1,50	4,50
Sellos	Unidad	2	10,00	20,00
Clips	Caja	3	0,55	1,65
Subtotal				101,15
Imprevistos 3%				3,03
Total				104,18

ELABORADO POR: Cristian Bustamante

FUENTE: Investigación de Mercado, 2016

3.5.1.7. Equipos de oficina

Tabla 11. Equipos de oficina

CUENTA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTALES
EQUIPO DE OFICINA				
Escritorio	Unidad	1	100,00	100,00
Sillas	Unidad	10	55,00	550,00
Archivador	Unidad	1	100,00	100,00
Impresora	Unidad	1	120,00	120,00
Teléfono	Unidad	1	85,00	85,00
Subtotal				955,00
Imprevistos 3%				28,65
Total				983,65

ELABORADO POR: Cristian Bustamante

FUENTE: Investigación de Mercado, 2016

3.5.1.8. Equipos de cómputo

Tabla 12. Equipos de trabajo

CUENTA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTALES
EQUIPO DE COMPUTACIÓN				
Laptop HP	Unidad	1	1.200,00	1.200,00
Computadora escritorio	de Unidad	1	980,00	980,00
Proyector	Unidad	2	750,00	1.500,00
Subtotal				3.680,00
Imprevistos 3%				110,40
Total				3.790,40

ELABORADO POR: Cristian Bustamante

FUENTE: Investigación de Mercado, 2016

3.5.1.9. Capital de trabajo

Tabla 13. Capital de trabajo

CAPITAL DE TRABAJO			
DETALLE	VALOR MENSUAL	VALOR TRIMESTRAL	VALOR ANUAL
Mano de obra	794,25	2.382,74	9.530,94
Costos	484,10	1.452,30	5.809,20
Gastos	1.283,84	3.851,53	15.406,11
Mantenimiento y reparación	15,36	46,09	184,34
TOTALES	2.577,55	7.732,65	30.930,60

ELABORADO POR: Cristian Bustamante

FUENTE: Investigación de Mercado, 2016

3.5.1.10. Depreciaciones

Tabla 14. Depreciaciones

DEPRECIACIONES				
<i>Costo – Valor Residual</i>				
<i>Años de vida útil</i>				
EQUIPO DE OFICINA				
$955,00 * 5\% = 47,75$ $955,00 - 47,75 = 907,25$ $907,25 / 5 = 181,45$				
AÑOS	DEPRECIACIÓN ANUAL	DEPRECIACIÓN ACUMULADA	VALOR LIBROS	EN
0			955,00	
1	181,45	181,45	773,55	
2	181,45	362,90	592,10	
3	181,45	544,35	410,65	
4	181,45	725,80	229,20	
5	181,45	907,25	47,75	

ELABORADO POR: Cristian Bustamante

FUENTE: Investigación de Mercado, 2016

Tabla 15. Equipos de computación

EQUIPO DE COMPUTACIÓN			
		$3680,00 * 33,33\% = 1226,54$	
		$3680,00 - 1226,54 = 2453,46$	
		$2453,46 / 3 = 817,82$	
AÑOS	DEPRECIACIÓN ANUAL	DEPRECIACIÓN ACUMULADA	VALOR EN LIBROS
0			3.680,00
1	817,82	817,82	2.862,18
2	817,82	1.635,64	2.044,36
3	817,82	2.453,46	1.226,54

ELABORADO POR: Cristian Bustamante

FUENTE: Investigación de Mercado, 2016

Tabla 16. Maquinaria de poca duración

MAQUINARIA Y EQUIPO			
		$2605,00 * 10\% = 260,50$	
		$2605,00 - 260,50 = 2344,50$	
		$2344,50 / 10 = 234,45$	
AÑOS	DEPRECIACIÓN ANUAL	DEPRECIACIÓN ACUMULADA	VALOR EN LIBROS
0			2.605,00
1	234,45	234,45	2.370,55
2	234,45	468,90	2.136,10
3	234,45	703,35	1.901,65
4	234,45	937,80	1.667,20
5	234,45	1.172,25	1.432,75
6	234,45	1.406,70	1.198,30
7	234,45	1.641,15	963,85
8	234,45	1.875,60	729,40
9	234,45	2.110,05	494,95
10	234,45	2.344,50	260,50

ELABORADO POR: Cristian Bustamante

FUENTE: Investigación de Mercado, 2016

3.5.1.11. Amortización

Tabla 17. Amortización

AMORTIZACIÓN						
PERÍODO	CAPITAL SALDO INICIAL	O	PAGO INTERÉS	PAGO CAPITAL	CUOTA	CUOTA SALDO FINAL
1	6.000,00		844,33	1.671,42	2.515,75	4.328,58
2	4.328,58		553,85	1.980,89	2.534,74	2.347,69
3	2.347,69		209,52	2.347,69	2.557,21	-

ELABORADO POR: Cristian Bustamante

FUENTE: Investigación de Mercado, 2016

3.5.1.12. Mantenimiento

Tabla 18. Mantenimiento y reparación

Mantenimiento y reparación				
DETALLE	VALOR	PORCENTAJE	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Equipo de oficina	983,65	0,2%	1,97	23,61
Equipo de computación	3.790,40	0,2%	7,58	90,97
Maquinaria y equipo	2.683,15	0,2%	5,37	64,40
SUBTOTAL			14,91	178,97
Imprevistos			0,45	5,37
TOTALES			15,36	184,34

ELABORADO POR: Cristian Bustamante

FUENTE: Investigación de Mercado, 2016

3.5.1.13. Estudio financiero

Tabla 19. Presupuesto detallado

PRESUPUESTO DETALLADO					
PROYECCIÓN		1,0323	1,0323	1,0323	1,0323
"RIESGO PAÍS"					
DETALLE	AÑOS				
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
COSTO VARIABLE					
Mano de obra	9.530,94	9.838,79	10.156,58	10.484,64	10.823,29
Insumos	5.640,00	5.822,17	6.010,23	6.204,36	6.404,76
Gastos	12.159,79	12.552,55	12.958,00	13.376,54	13.808,61
Administrativos					
Servicios básicos	330,00	340,66	351,66	363,02	374,75
Gastos de Suministros	485,00	500,67	516,84	533,53	550,76
COSTO FIJO					
Depreciaciones	1.233,72	1.273,57	1.314,71	1.357,17	1.401,01
Mantenimiento	15,36	15,86	16,37	16,90	17,44
TOTAL	29.394,81	30.344,27	31.324,39	32.336,16	33.380,62
HORAS	DE 1210	1380	1450	1602	1820
TALLERES					
PRECIO POR HORA	24,29	21,99	21,60	20,18	18,34

ELABORADO POR: Cristian Bustamante

FUENTE: Investigación de Mercado, 2016

Tabla 20. Presupuesto de ingreso detallado

PRESUPUESTO DE INGRESO DETALLADO					
PROYECCIÓN		1,06	1,06	1,06	1,06
DEMANDA					
"TASA DE					
CRECIMIENTO"					
DETALLE	AÑOS				
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
DETALLE					
Horas de talleres	1210	1380	1450	1602	1820
Precio por hora	25,00	26,50	28,09	29,78	31,56
INGRESO TOTAL	30.250,00	36.570,00	40.730,50	47.700,19	57.442,70

ELABORADO POR: Cristian Bustamante

FUENTE: Investigación de Mercado, 2016

3.5.1.14. Balance General

Tabla 21. Balance general

BALANCE DE SITUACIÓN FINANCIERA					
ACTIVOS			PASIVOS		
CORRIENTES			CORRIENTES		
DISPONIBLES			CORTO PLAZO		
Caja - Bancos	2.577,55	2.577,55	Cuentas por pagar	155,00	155,00
NO			NO		
CORRIENTES			CORRIENTES		
TANGIBLES			Préstamo		
Útiles de oficina	104,18	7.561,38	TOTAL DE PASIVOS PATRIMONIO	6.000,00	6.155,00
Equipo de oficina	983,65		Capital	4.013,93	4.013,93
Equipo de computación	3.790,40				
Maquinaria y equipo	2.683,15				
INTANGIBLES					
Patente	10,00	30,00			
Bomberos	20,00				
TOTAL DE ACTIVOS		10.168,93	TOTAL PASIVO + PATRIMONIO		10.168,93

ELABORADO POR: Cristian Bustamante

FUENTE: Investigación de Mercado, 2016

3.5.1.15. Estado de pérdidas y ganancias

Tabla 22. Estado de pérdida y ganancia

ESTADOS DE RESULTADOS					
Rubro / Cuenta	AÑOS				
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingreso	30.250,00	36.570,00	40.730,50	47.700,19	57.442,70
Costo de producción	9.530,94	9.838,79	10.156,58	10.484,64	10.823,29
Utilidad bruta	20.719,06	26.731,21	30.573,92	37.215,55	46.619,41
Gastos administrativos	12.159,79	12.552,55	12.958,00	13.376,54	13.808,61
Gasto financiero	844,33	553,85	209,52	-	-
Utilidad operacional	7.714,94	13.624,81	17.406,40	23.839,01	32.810,80
Reparto de utilidades 15%	1.157,24	2.043,72	2.610,96	3.575,85	4.921,62
Utilidad antes de impuestos	6.557,70	11.581,09	14.795,44	20.263,16	27.889,18
Impuesto a la Renta 25%	1.639,42	2.895,27	3.698,86	5.065,79	6.972,30
Utilidad neta	4.918,27	8.685,81	11.096,58	15.197,37	20.916,89

ELABORADO POR: Cristian Bustamante

FUENTE: Investigación de Mercado, 2016

3.5.1.16. Flujo de Caja

Tabla 23. Flujo de caja

FLUJO DE CAJA						
DETALLE	AÑOS					
	0	1	2	3	4	5
Utilidad neta		4.918,27	8.685,81	11.096,58	15.197,37	20.916,89
Depreciaciones		1.233,72	1.273,57	1.314,71	1.357,17	1.401,01
Amortizaciones		2.515,75	2.534,74	2.557,21	-	-
Capital de trabajo						2.577,55
Inversión inicial	10.168,93					
Préstamo	6.000,00					
Amortización de capital		1.671,42	1.980,89	2.347,69		
FLUJO DE CAJA NETO	16.168,93	6.996,32	10.513,23	12.620,80	16.554,54	24.895,44

ELABORADO POR: Cristian Bustamante

FUENTE: Investigación de Mercado, 2016

3.5.1.17. VAN

Tabla 24. VAN

VAN							
(Valor Actual Neto)							
DETALLE	AÑOS						TOTAL
	0	1	2	3	4	5	
Flujo neto de caja	16.168,93	6.996,32	10.513,23	12.620,80	16.554,54	24.895,44	
VAN actualizado	4.500,29	6.137,13	8.089,59	8.518,68	9.801,61	12.929,91	49.977,22
VAN							39.808,28

ELABORADO POR: Cristian Bustamante

FUENTE: Investigación de Mercado, 2016

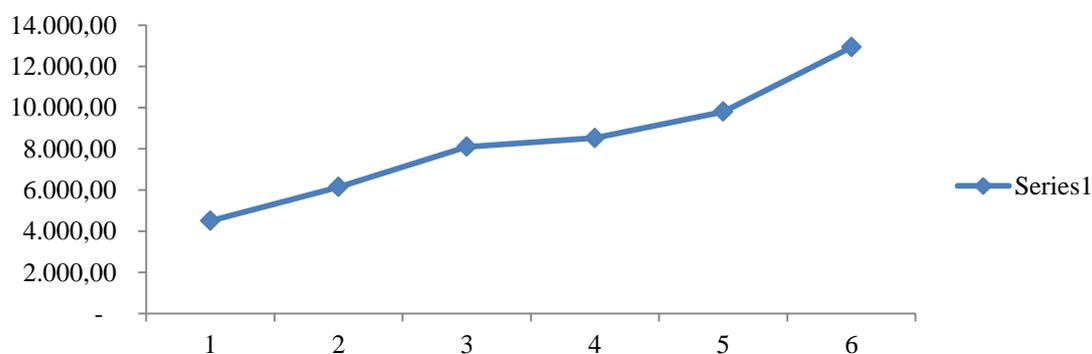


Figura 11. VAN

ELABORADO POR: Cristian Bustamante

FUENTE: Investigación de Mercado, 2016

3.5.1.18. TIR

Tabla 25. TIR

TIR							
(Tasa Interna de Retorno)							
DETALLE	AÑOS						TOTAL
	0	1	2	3	4	5	
Flujo neto de caja	16.168,93	6.996,32	10.513,23	12.620,80	16.554,54	24.895,44	
SUMA		0,67	0,00	0,00	0,00	0,00	0,67
TIR							11%

ELABORADO POR: Cristian Bustamante

FUENTE: Investigación de Mercado, 2016

3.5.1.19. Punto de equilibrio

Tabla 26. Punto de equilibrio

AÑO 3	
Costos fijos	1.331,08
Precios	28,09
Costos variables	20,69
Punto de Equilibrio	180

ELABORADO POR: Cristian Bustamante

FUENTE: Investigación de Mercado, 2016

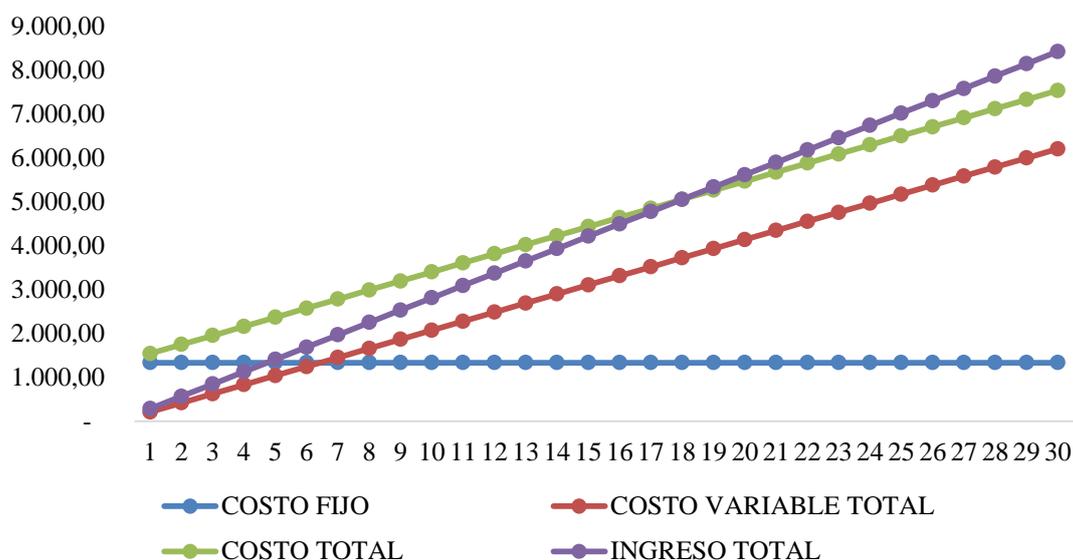


Figura 12. Punto de equilibrio

ELABORADO POR: Cristian Bustamante

FUENTE: Investigación de Mercado, 2016

3.6. ESTUDIO DE IMPACTOS

3.6.1. IMPACTO CULTURAL

Esto radica en la oferta de nuevos servicios los cuales puedan generar consumismos en la zona por ser un servicio que no se ha implementado aun en este mercado la idea es llegar a generar una necesidad de mejorar y permanecer siempre a la vanguardia, creando cultura en los establecimiento de A y B.

Generando que la Gastronomía de lo zona mejore y resaltar la cultura gastronómica de la región para de esta manera llegar a la excelencia de la gastronomía y que nuestra cocina llegue a ser reconocida a nivel internacional.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- De acuerdo al desarrollo de la investigación del proyecto y a los datos que refleja en la investigación de la entrevista el 75% la empresa entrevistadas cuentan con falencias en las áreas de cocina y servicio por lo que se debe mejorar para llegar a cumplir las expectativas de los clientes.
- Dentro del estudio técnico se determinar la viabilidad del proyecto ya que con esto se logra la optimización de los recursos, reducir procesos y evitar el excedente de desperdicios en los procesos de producción de las empresas de A y B haciendo que nuestro servicio sea necesario y llegando a los estándares deseados.
- La inversión total del proyecto es de \$10.500,29 los cuales se los financiará mediante créditos empresariales. En los indicadores financieros el valor de VAN es de \$22.414,25; por otra parte el TIR es del 11% y el porcentaje de la tasa de descuento es del 14,8%. Basado en los indicadores se evidencia la factibilidad que representa la implementación de una consultoría.

RECOMENDACIONES

- Según lo reflejado en la culminación de este proyecto se sugiere trabajar más en los detalles y falencia en las áreas detectadas para que de esta manera se genere una calidad de producto y servicio él sea de excelencia y alta calidad.
- Se recomienda enfatizar en el proyecto el mejoramiento de procesos y la optimización del recurso ya que son puntos que dentro de la investigación se los puede llamar flacos ya que son los puntos donde se debe enfatizar trabajo duro y dedicación.
- Basado a los indicadores se evidencia la factibilidad de una empresa de este tipo y se recomienda hacer una inversión para la viabilidad de este proyecto.

BIBLIOGRAFÍA

FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

- A., S. (2006). *capacitacion y desarrollo personal*. limusa .
- AUDIRAC, Carlos A. . (1994). “*ABC DEL DESARROLLO ORGANIZACIONAL*”. Editorial trillas .
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación (administración, economía, humanidades y ciencias sociales)*. Bogotá: Pearson.
- Dario, R. (2010). *diagnostico de la empresa* . Trillar.
- De la Torre, O. (1980). *Turismo, fenómeno social*. México D.F.: Fondo de Cultura Económica.
- Deming, W. E., & Medina, J. N. . (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. . Ediciones Díaz de Santos.
- Edgar, R. (2009). *desrrolo organizacional* . Trillas.
- Franco, V. . (2005). *El arte del buen comer*. Barcelona, España: Trafford Publishin.
- Galárraga, M., & Javier, F. . (2014). *Elaboración de una guía y un sistema de simulación de control de costos de alimentos y bebidas para pymes hosteleras(Doctoral dissertation, Quito: EPN, 2014.)*.
- Gallego, J. F. . (2001). *Gestión de alimentos y bebidas para hoteles, bares y restaurantes*. . Editorial Paraninfo.
- García Colín, J. (2008). *Contabilidad de Costos*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Kubr, M. (2008). *LA CONSULTORIA DE LAS EMPRESAS GUIA PARA PROFECIONALES* . Mexico : noriega editoriales- mexico.
- Martínez, H. (2008). *Diccionario de Hospitalidad*. Quito: Gráficas Cobo.
- Méndez, C. (2001). *Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación*. Colombia: McGraw Hill.
- Montes, E., Lloret, I., & López, M. Á. (2009). *Diseño y Gestión de Cocinas: Manual de higiene alimentaria aplicada al sector de la restauración*. España, España: Ediciones Díaz de Santos.
- NOVA, S. L. O., & GONZALEZ, C. A. . (s.f.). *ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE ASESORÍA Y CONSULTORIA EN COMERCIO INTERNACIONAL BAJO EL ESQUEMA DE OUTSOURRING*.

- Pazos, J. (2008). *El sabor de la memoria: Historia de la cocina quiteña*. Quito: FONSA.
- Pérez, F. . (2005). *La entrevista como técnica de investigación social. Fundamentos teóricos, técnicos y metodológicos*. *Extramuros*, 8(22), 187-210.
- Posso Yépez, M. (2011). *Marco Lógico, Tesis y Proyectos - Planes e Informes de Investigación*. Quito: Noción.
- RODRIGUEZ, D. (2005). “*DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL*”. Editorial Alfaomega.
- Siliceo, A. . (2006). *Capacitación y desarrollo de personal*. . Editorial Limusa.
- VALDEZ, S. (2010). “*DIAGNOSTICO EN LA EMPRESA* ”. Editorial trillas .
- Van Hoof, H. B., Cueva, A., Estrella, M., León, L. T., & Eljuri, M. I. . (s.f.). *Percepciones Del Sector Empresarial Sobre La Educación De Hotelería, Gastronomía Y Turismo En El Ecuador*.
- Youshimatz Nava (a), A. (2006). *Control de Costos de Alimentos y Bebidas I*. México, D.F., México: Trillas S.A.

NETGRAFIA

- Feztiva. (2010). *www.feztiva.com*. Recuperado el 18 de Agosto de 2013, de <http://www.feztiva.com/4075-1-Como+comer+los+Alimentos.html>.
- GADP, D. S. (2016). CORDENADA SANTO DOMINGO. Av. Esmeraldas y Av. Emilio Lorenzo Stehle: www.gptsachila.gob.ec.
- Juan, S., & Roussos, A. (Julio de 2010). *El focus group como técnica de investigación cualitativa. Documentos de Trabajo No. 256*. Recuperado el 14 de Octubre de 2013, de www.ub.edu.ar (Universidad de Belgrano): http://www.ub.edu.ar/investigaciones/dt_nuevos/254_Roussos.pdf
- Zavala, S. (Marzo de 2012). *Guía a la redacción en el estilo APA, 6ta edición*. Recuperado el 23 de Julio de 2013, de www.ute.edu.ec: http://uio.ute.edu.ec/itt/INVESTIGACION/Guia_Redaccion_APA_6taEd.pdf

ANEXOS

Anexo 1. Entrevista



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL FACULTAD DE TURISMO, HOTELERÍA Y GASTRONOMÍA

Nombre de la empresa:..... Fecha:

Gerente o dueño:.....

Número de empleados:.....

Entrevista para conocer la factibilidad de creación de una consultora de servicios gastronómicos para establecimientos de primera categoría en Santo Domingo De Los Colorados 2016.

Marcar con una (x) su respuesta:

1. ¿Conocen alguna empresa ubicada en la región que brinde consultoría en el área de alimentos y bebidas?

Si ()

No ()

Si su respuesta es sí mencione sus nombre:

.....

.....

2. ¿Alguna vez ha contratado una consultoría en el área de alimentos y bebidas?

Si ()

No ()

Si su respuesta es no explique porque:

.....
.....

3. ¿Cuáles son los problemas más frecuentes que se presentan en la empresa? (Puede escoger más de una).

Mala recepción de productos. .

Mal almacenamiento de productos. .

Desperdicio excesivos de alimentos.

Mal manejo de normas de sanitación. (almacenamiento y producción)

Mala manipulación de alimento y bebidas. .

Malos procesos de producción (términos de cocción, texturas, presentación.)

Mala atención al cliente. .

Mala presentación del personal de trabajo. (Indumentaria o vestimenta adecuada dependiendo el área que desempeñe).

No cuenta con problemas

4. ¿Estarían interesados como empresa en contar con una consultoría en servicios gastronómicos que maximice sus recursos en el área de alimentos y bebidas?

Si .

No.

Si su respuesta es no defina por qué:

.....
.....

5. ¿Cuenta con el personal plenamente capacitado en las ares de servicio, alimentos y bebidas?

Si

No

Si su respuesta es no defina por qué:

.....
.....

6. ¿Con que frecuencia capacita a su personal de servicio y cocina?

Cada 3 meses

Cada 6 meses

Cada 9 meses

Cada año

Nunca

Si su respuesta es nunca defina por qué:

.....
.....

7. ¿Cuál es valor que destina la empresa anualmente por persona para las capacitaciones del personal?

50\$

100\$

150\$

200\$

0.00 \$

Si su respuesta es (0.00 \$) dólares defina por qué:

.....