

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL



CARRERA DE GASTRONOMIA

TEMA:

PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACION DE UN RESTAURANTE TEMATICO GLBTI EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO

Trabajo de graduación previo a la obtención del título de Licenciado en Gastronomía

AUTOR

José Vicente Padilla Oquendo

TUTOR:

MSc. Marcos Valdés Alarcón

QUITO - ECUADOR

2013

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

LICENCIATURA EN GASTRONOMIA

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD

Yo Msc. Marcos Valdés, certifico que el Señor José Vicente Padilla Oquendo, con C.C. No. 1714818232, realizó la presente tesis con título “PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACION DE UN RESTAURANTE TEMATICO GLBTI EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO”, y que es autor intelectual del mismo, que es original, autentica y personal.

Msc. Marcos Valdés Alarcón

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

LICENCIATURA EN GASTRONOMIA

CERTIFICADO DE AUTORÍA

El documento de tesis con título “PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACION DE UN RESTAURANTE TEMATICO GLBTI EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO” ha sido desarrollado por José Vicente Padilla Oquendo, con C.C. No. 1714818232, persona que posee los derechos de autoría y responsabilidad, restringiéndose la copia o utilización de cada uno de los productos de esta tesis sin previa autorización.

José Vicente Padilla Oquendo.

DEDICATORIA

Dedico este logro a mi madre Ana Oquendo, que ella ha sido siempre mi apoyo y el esfuerzo de hoy es para ella, mi familia, sin ella no hubiera alcanzado llegar a donde me encuentro, mis amistades que han estado ahí y me han dado palabras para los momentos más difíciles de mi carrera.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a toda mi familia por el apoyo que recibí, a mis profesores que sin ellos no sabría lo que ahora conozco, a la universidad por haber sido la institución que me acogió y a la Fundación Ecuatoriana Equidad por toda la ayuda e información que me ha dado. A mis amigos en especial a Santiago, Sabrina, Tefa, Vicky y David que me han dado el apoyo y me han ayudado en este momento de mi vida.

A mi tutor que gracias a él he logrado alcanzar este logro y a Lic. Mónica Guerra que ha contribuido en esta tesis desde el comienzo.

A mi madre que ha hecho todo para que yo no abandone.

Resumen.

El presente trabajo es un estudio de factibilidad de mercado para la creación de un restaurante LGBTI en la ciudad de Quito. En el primer capítulo se exponen los motivos por los cuales este proyecto se considera viable. También se ponen de manifiesto las fortalezas que presenta el entorno de esta ciudad; las razones por las cuales los empresarios no tienen interés en abrir uno de estos negocios y los objetivos que se podrían alcanzar en caso de aceptar la propuesta. En el segundo capítulo se propone la metodología aplicada para realizar el proyecto y se dan a conocer las bases legales que permiten su instalación. En el tercer capítulo se da a conocer la investigación de mercado con una estadística de aceptación de su posible público meta. Como se podrá apreciar, locales de esta índole son claves para eliminar ciertos tabús de la población. Finalmente, el cuarto capítulo exhibe la propuesta en sí misma. Cuenta con la misión y visión del restaurante; la categoría que podría tener, la decoración recomendable para llamar la atención de sus clientes, el menú, los servicios y los requisitos necesarios para que el establecimiento se abra. Considero que el proyecto ha sido hecho con la mayor seriedad y estudios para que sea factible su apertura.

Abstract

This project is a market feasibility study for the creation of a LGBTI restaurant in Quito. The first chapter demonstrates the reasons why this project is viable. Quito has all of the possibilities to establish a LGBTI restaurant. The goal of this chapter is to show current businesses all that could be achieved if they accept this proposal. The second chapter proposes the methodology applied for the project and discloses the legal bases which allow the installation of this restaurant. The third chapter discloses the market research statistics on acceptance of their potential target audience. As can be seen, such premises are vital to remove certain taboos of the population. Finally, the fourth chapter contains the actual proposal. It has the mission and vision of the restaurant, the prestige that is possible, the recommended decorations to draw the attention of customers, the menu, all of the services and that are required for the establishment to open. This project has been done with the utmost seriousness and feasible studies for opening.

INDICE

Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Resumen.....	1
Abstract.....	2
Índice.....	3
CAPITULO I.....	7
1.1 Tema de investigación.	7
1.2 Formulación del problema de investigación.	7
1.3 Sistematización.	7
1.3.1 Árbol de diagnóstico.....	7
1.3.2 Diagnóstico.	8
1.3.2.1 Causa-efectos.....	8
1.3.2.1.1 Causas.....	8
1.3.2.1.2 Efectos.....	8
1.3.2.1.3 Pronóstico.	8
1.3.2.1.4 Control del pronóstico.	9
1.4 Objetivos.	9
1.4.1 Objetivo General.	9
1.4.2 Objetivos Específicos.	9
1.5 Justificación del problema.	9
1.6 Alcance del problema.	10
1.7 Estudio de factibilidad.	10
1.7.1 Factibilidad Técnica.	10
1.7.2 Factibilidad Operativa.	10
1.7.3 Factibilidad Económica.	10

CAPÍTULO II.....	11
2.1 Marco Teórico.	11
2.2 Marco Conceptual.	17
2.3 Marco Legal.	24
2.4 Marco Espacial.	24
CAPÍTULO III.....	25
3.1 Proceso de Investigación.	25
3.1.1 Unidad de Análisis.	25
3.1.2 Tipo de Investigación.	25
3.1.3 Métodos.	25
3.1.4 Técnicas para el diagnóstico.	26
3.1.5 Formula de investigación.....	26
3.1.6 Resultado de formula.....	26
3.1.7 Instrumentos.	26
CAPÍTULO IV.....	38
4.1 Propuesta.....	38
4.1.1 Macro y micro ubicación de proyecto.....	38
4.1.1.1 Macro ubicación.....	38
4.1.1.2 Micro ubicación.....	38
4.1.1.3 Nombre y logotipo del restaurante.....	38
4.1.1.4 Misión.....	39
4.1.1.5 Visión.....	39
4.1.2 Categoría.....	39
4.1.2.1 Condiciones generales.....	39
4.1.2.2 Dependencias e instalaciones.....	39
4.1.2.3 Instalaciones de servicio.....	40

4.1.2.4 Personal.....	40
4.1.3 Descripción física.....	40
4.1.3.1 Áreas exteriores.....	41
4.1.3.2 Área de restaurante.....	41
4.1.3.3 Área de cocina.....	41
4.1.3.4 Área administrativa.....	41
4.1.3.5 Áreas complementarias.....	41
4.1.4 Descripción de la decoración.....	41
4.1.4.1 Descripción física.....	41
4.1.5 Marco legal.....	42
4.1.6 Gestión del talento humano.....	43
4.1.7 Proceso productivo.....	43
4.1.8 Proceso de mejoramiento continuo.....	44
4.1.9 Políticas de la empresa.....	44
4.1.10 Descripción del servicio.....	44
4.1.11 Diagrama de flujo.....	46
4.1.12 Cálculo de personal.....	47
4.1.13 Menú.....	76
4.1.14 Aspecto financiero.....	84
4.1.15 Impactos.....	91
4.1.15.1 Social.....	91
4.1.15.2 Económico.....	91
4.1.15.3 Ambiental.....	92
Conclusiones.....	93
Recomendaciones.....	94
Bibliografía.....	95

Linkgrafía.....	95
Anexos.....	96

CAPITULO I

1.1 Tema de investigación.

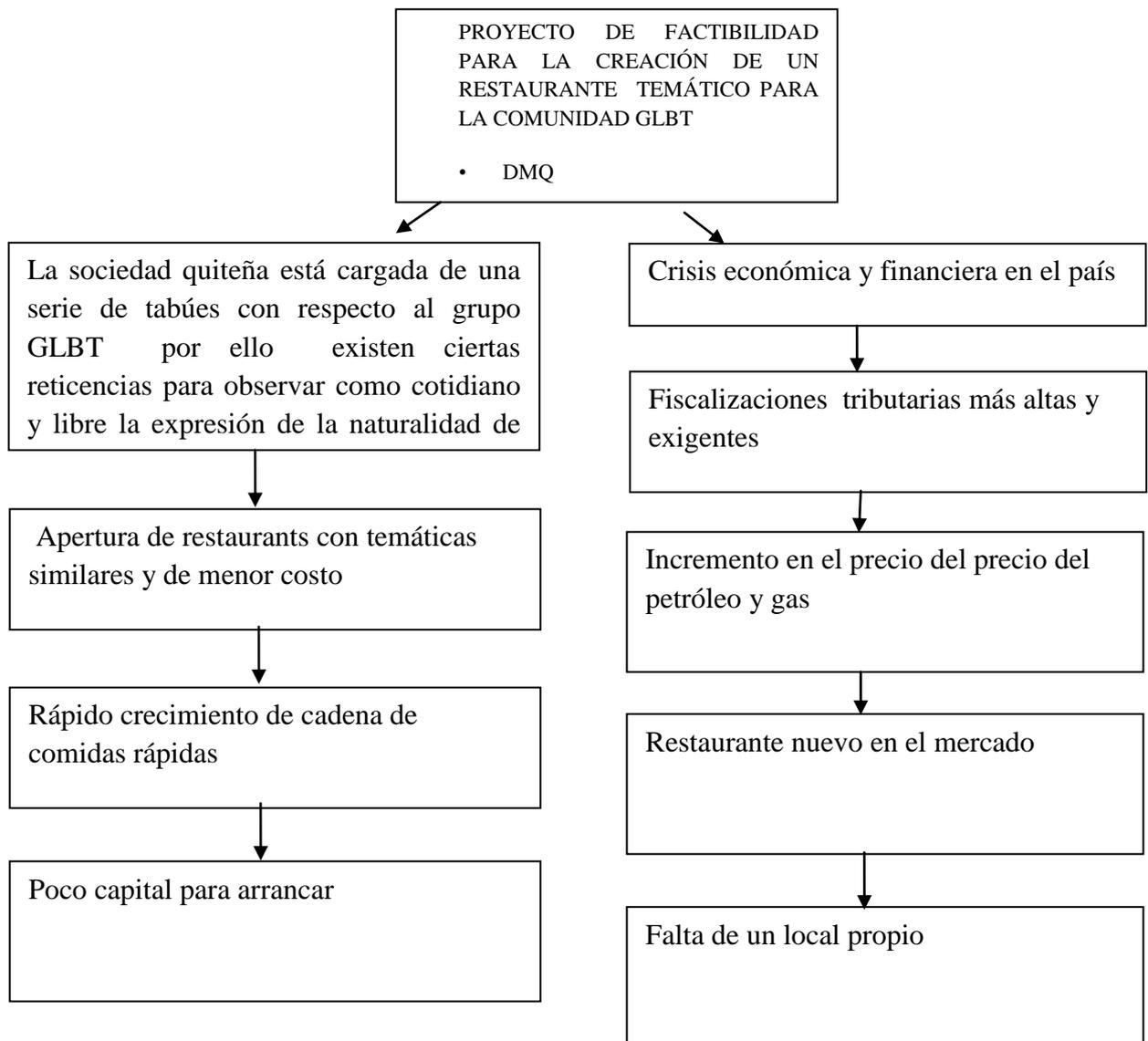
Proyecto de factibilidad para la Creación de un Restaurante temático GLBTI en el Distrito Metropolitano de Quito.

1.2 Formulación del problema de investigación.

¿Es factible la creación de un Restaurante para la comunidad GLBTI en el Distrito Metropolitano de Quito?

1.3 Sistematización.

1.3.1 Árbol de problemas



1.3.2 Diagnóstico.

1.3.2.1 Causa-efectos

1.3.2.1.1 Causas

Los empresarios de la Ciudad de Quito de acuerdo a lo observado y diagnosticado en la cotidianidad, no cuentan con el suficiente interés y motivación para realizar establecimientos para la población GLBTI, es un 22% aproximadamente de la población quiteña, nos comenta el presidente de la Fundación Ecuatoriana Equidad, Efraín Soria (ver anexo 10).

En el Distrito Metropolitano de Quito y en el país en general todavía se evidencia una discriminación hacia la comunidad GLBTI, por ello y el tabú existente en la población no ha permitido la apertura de un local de alimento dirigido exclusivamente a este sector.

La comunidad GLBTI al no ser en muchos casos aceptada y respetada por un porcentaje de la población Quiteña demuestra su miedo de asistir o acceder a establecimientos de alimentos y bebidas, un ejemplo actual es la situación que existió en las campañas políticas del candidato a presidente Zabala del PRE que ahí la comunidad se unió y actuó para que no exista de acuerdo a la constitución del 2008 y a los derechos humanos.

1.3.2.1.2 Efectos

En la Ciudad de Quito existen 150 restaurantes de los cuales todos estos están dirigidos a todo público pero no cuentan con la tolerancia para recibir a personas de distinta orientación sexual, en los cuales el segmento GLBTI no puede encontrarse en un ambiente acorde para este género.

Este grupo gracias a la intolerancia que demuestra la sociedad Quiteña se encuentra escondido y no se descubre tal y como es su forma de ser. Efraín Soria representante de la Fundación Ecuatoriana Equidad indica que las personas con esta tendencia sexual se sienten discriminados, lo que hace que no acudan con tranquilidad a distintos locales de entretenimiento, diversión, alimentación, de ahí que la comunidad GLBTI prefiere optar por las comidas rápidas, para no mantener contacto con la población heterosexual para evitar la discriminación.

1.3.2.1.3 Pronóstico.

Los espacios de tolerancia hablando en términos generales, de acuerdo a estadísticas que se presentan en los medios de comunicación, permiten evidenciar que van en aumento, sin embargo para la

comunidad GLBTI, estos lugares siguen siendo los mismos y no existen nuevas alternativas, esto quiere decir que existen más opciones para el mundo heterosexual.

1.3.2.1.4 Control del pronóstico.

A este segmento se le ha destinado los lugares de la noche clubs, bares y discotecas, ¿pero qué ocurre con los lugares como restaurant y cafeterías? De ahí parte la propuesta de esta investigación, la de crear un Restaurante Temático GLBTI, para el Distrito Metropolitano de Quito.

1.4 Objetivos.

1.4.1 Objetivo General.

Elaborar un Proyecto de Factibilidad para la creación de un Restaurante con Temática GLBTI

1.4.2 Objetivos Específicos.

- Fundamentar teóricamente sobre bases legales, gestión gastronómica, para la creación de establecimientos de alimentos y bebidas.
- Diagnosticar, mediante un estudio de mercado, si el proyecto de factibilidad para la creación de un Restaurante temático GLBTI en el Distrito Metropolitano de Quito es factible.
- Proponer un estudio técnico que permita determinar los recursos y los procesos de servicios de un Restaurante temático.

1.5 Justificación del problema.

De acuerdo a los Directores de Turismo, Hotelería y Restaurantes “La actividad de las empresas destinadas al servicio de comidas y bebidas cada día alcanza un mayor desarrollo, adaptado a las necesidades de la vida de una sociedad moderna”¹, lo cual quiere decir que los restaurantes de ahora se acoplan o son creados de acuerdo a lo que los clientes pidan o deseen.

También en esta época los establecimientos que están en auge son los temáticos por lo que, se dirigen a un público específico en los que van aquellos que conocen la idea o la temática en cuestión.

El presente proyecto tendrá dos enfoques: cuantitativo en el sentido de que a través del desarrollo del estudio de mercado, con instrumentos como la encuesta y la entrevista se logrará determinar con números el nivel de factibilidad para la creación de un restaurante con temática GLBTI. Y el enfoque cualitativo se podrá evidenciar en el estudio que se realizará para

¹ Turismo, Hotelería y Restaurantes, LEXUS, 2007, España, Pág. 591.

conocer las características, gustos, percepciones y necesidades del grupo objetivo al que está encaminado la propuesta.

1.6 Alcance del problema.

La realización de este proyecto dará un espacio donde no exista discriminación, donde todos los clientes puedan asistir sintiéndose cómodos, que sea creado para ellos, con las características que ellos desean, teniendo en cuenta siempre el respeto y la tolerancia hacia todos los clientes.

1.7 Estudio de factibilidad.

1.7.1 Factibilidad Técnica.

La factibilidad técnica de este proyecto estará centrada en todos los avances tecnológicos que están al alcance como herramientas para la investigación realizada y a cada una de las fases de la creación y posible implementación.

1.7.2 Factibilidad Operativa.

La factibilidad operativa va a estar centrada en las bases teóricas y técnicas recibidas durante la carrera, va a estar dada de la capacidad de implementar este restaurant, para esta parte contamos con las bases legales que propicia la universidad y la República del Ecuador

1.7.3 Factibilidad Económica.

La factibilidad económica está en función de un análisis de costos y gastos del presente proyecto y de la implementación del mismo.

CAPÍTULO II

2.1 Marco Teórico.

Los estudios alrededor de la gastronomía y con ello la implementación de lugares para el expendio de alimentos y bebidas, han ido evolucionando conforme las exigencias de los mercados y el paso del tiempo. A través del presente marco teórico lo que se pretende es echar una mirada a estudios que ahondan en el tema de la planificación, control y gestión, para la marcha de restaurantes temáticos y también aquellos que tienen un grupo objetivo muy bien definido.

En este proyecto lo que se desea observar es la factibilidad de un restaurante temático, para la ciudad de Quito, de ahí que se haya investigado y analizado varios estudios realizados en el país y cuyo enfoque es la implementación de distintos establecimientos de alimentos con ambientes temáticos.

Para iniciar en el análisis de las mencionadas experiencias se hace necesario indagar por el significado de la gastronomía y su aparecimiento en países como el Ecuador, puesto que el presente proyecto busca retomar la esencia de la comida ancestral, como referente para crear una gama de platos variados que serán expendidos en el restaurant por ello:

“De acuerdo a los estudios realizados por el científico ecuatoriano Emilio Estrada Icaza y por los antropólogos y paleontólogos Robert E. Bell, Anthony y Tate, “entre otros”, han logrado como resultados de la investigación que el hombre llegó al Ecuador aproximadamente hace 10.000 años, (antes de Cristo) con el arribo de los primeros descendientes que eran de origen mongólico y posteriormente, africanos, asiáticos, “entre otros” Los cuales fueron dejando en este país sus culturas, tradiciones y su arte culinario que han hecho hoy en día que pasen a formar parte de nuestra historia e identidad de nuestro pueblo.”²

De ahí que se pueda afirmar que la cultura gastronómica ecuatoriana según lo revelan estos estudios, puede considerarse como muy antigua pues tuvo su aparecimiento desde la llegada del hombre a esta zona. Esto se evidencia porque el hombre en esa época empezó a consumir en forma cruda los diversos granos, plantas, vegetales y animales para poder subsistir. Además también se pudo establecer que nuestros antepasados, con el transcurso del tiempo, han aplicado en su forma de vida cotidiana nuevas maneras de cocer los alimentos, es decir pasando de la piedra a la utilización de ollas de barro, pero sus hábitos de consumo eran los mismos debido a la carencia de conocimientos que poseían sobre la utilización de productos, la combinación de los mismos, entre otros factores.

² REYES, Paola, “ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE TEMÁTICO DE NATURALEZA LA CASA DEL MÁIZ EN EL VALLE DE TUMBACO”, Quito, 2009.

Mientras que otras posturas que indagan sobre el origen del ecuatoriano mencionan que ulteriormente a estos sucesos, empiezan aparecer sectores aborígenes que usaban como materia prima, para la manutención diaria, una serie de productos como el maíz, las papas y fréjoles, los cuales eran cosechados Madre Tierra y procesados de diversas maneras como mazamorras, tostado, tortillas, choclo mote, tamales, “entre otros”, gracias a la ayuda de las técnicas rudimentarias de cocina.

Con la llegada de los españoles a estas tierras, se gestó una transformación en todos los sentidos de la vida social de nuestro pueblo, donde la gastronomía no fue la excepción.

Los europeos trasladaron consigo una serie de animales como el ganado ovino, vacuno, y porcino, los cuales eran desconocidos en el continente, de la igual forma que las técnicas de cocina, los indígenas no empleaban ninguna en específico en el instante de la preparación de la comida, este simple aporte se convirtió con el paso del tiempo en un acontecimiento.

Convirtiéndose rápidamente en alimentos de consumo masivo que además fueron combinados con especias y productos autóctonos. Dando de esta forma el impulso necesario para una cultura gastronómica ecuatoriana que cada día iba teniendo un progreso continuo, una excelente creatividad y un firme desarrollo de los valores de esta tierra hasta estos días

Para Paola Fernanda Reyes Osorio autora del “Estudio de factibilidad para la creación de un restaurante temático de naturaleza la Casa del Maíz en el valle de Tumbaco” *en la* cocina ecuatoriana solo un veinte por ciento tiene influencia incaica, mientras que el restante tiene aportaciones francesas y españolas como el yaguar loco, la garrapiñada, dulce con buñuelos, alfajores, éste de especialidad árabe traída también de España, etc. Por tal motivo ha surgido la necesidad de desarrollar un proyecto bien estructurado y evaluado que tenga como aspecto primordial fomentar el redescubrimiento de la cultura gastronómica de la región interandina del Ecuador, en la que prime el maíz debido a que este cereal era muy utilizado por los ancestros incas en diversos potajes como las tortillas de maíz en tiesto o en piedra con manteca de chancho, entre otros y que hoy en día se ha ido perdiendo la costumbre de consumir este recurso natural por diversas causas como es el reemplazo con comida chatarra, productos enlatados, o por las nuevas tendencias de la cocina.

Por estas razones desde su experiencia derivada en ese estudio confirma la importancia proponer la implementación de un lugar que ofrezca el servicio de alimentación, en el que, su comida se procese a base de maíz con el propósito de dar a conocer a las personas que este producto es muy rico tanto en su sabor, aroma y valor nutritivo y que sirve de gran ayuda para la salud. Con esto se logra que la gastronomía ancestral posea un auge en tiempos presentes. Con esta propuesta se consentirá que las personas se puedan deleitar

con los diversos platos que a partir de este género se puede obtener como son: los choclos con queso, choclos asados, chicha, humitas, tamales entre otros. La creación de proyectos como el presentado por la señorita Reyes aporta a investigaciones como la presente, para instaurar una serie de referentes para crear un nuevo centro de servicios que no solo brindará alimentos, sino que servirá como atractivo turístico e incentivará a la gente para el rescate de la gastronomía ancestral ecuatoriana.

Al analizar los datos que se presentaron se determina que los lugares que buscan entregar un sabor de calidad y buen servicio logran una alta rentabilidad y confirman la factibilidad del proyecto, la acogida que tendrá en el segmento de mercado al cual se dirigirá, se cuantifica la demanda y oferta, el impacto social y económico que se tendrá.

Además se observa la necesidad de aplicar estrategias de ventas e introducción en el mercado utilizando medios de difusión y propaganda, se analiza los costos del equipo requerido, menaje necesario, el costo del proyecto, financiamiento para su ejecución y para concluir se incorporará conclusiones y recomendaciones para poder mejorar la difusión gastronómica cultural de la región interandina del Ecuador. Muchos de estos, factores han sido considerados para la implementación del restaurante temático que aquí se propone.

HISTORIA DE RESTAURANTES TEMÁTICOS EN QUITO

Uno de los grandes aportes que tiene el estudio de la señorita Reyes es conocer cómo se iniciaron los restaurantes en Quito, esto sin lugar a dudas permite conocer el pasado del sector concediéndonos realizar una proyección futuro. De ahí que según el informe los restaurantes se originan a mediados del siglo XX, cuando en la capital ya existía algunas sodas-bares donde se deleitaba de los ricos helados, refrescos que se vendían en diversos sitios.

Entre los lugares más concurridos se encontraba El Infierno del guayaquileño Eduardo Ledesma de Janón en la 10 de Agosto cerca al Ejido, Los Helados Patito del ambateño Dr. Gilberto Contreras Navas en la calle Antisana, La Panificadora Norte del Dr. Luis D. Montalvo, también existían bares como el de Carmen Garrido, Carmela Mosquera, Segundo Vaca y Julio Zaldumbide Alvear el heredero de la fama de los helados de su madre Teresa Alvear la popular Zamba Teresa, el bar Quito en la calle Chile, salones de comida como el comedor Municipal en la Estación del Ferrocarril, el Salón Italia, El Rosal, EL Consulado, La Cabaña, El Salón Florida, El Salón Gardel, El Londres, La Lonchería Italiana de Esteban Hattle en la Guayaquil en la casa 1217 cerca de la Plaza del Teatro especializado en mariscos, y el Salón Isla de la Plata en la 10 de Agosto en la casa 1508 , cafés como el Café del Comercio, El Café El León, EL Miñón, El Racines, El Salón Maxim's o los de Angélica y José Herrera y salones que ofrecían alojamiento a los empleados públicos para que

pasen las noches de tertulias con mujeres nacionales o extranjeras como La Casa Blanca, Al Epicur, La Guaragua, El Roxi, El Gonder bar , los cuales estaban ubicados en el antiguo centro de la ciudad, y los restaurantes temáticos que comienzan aparecer como El Normandy y El Ritz.

El Normandy fue el primer restaurante de corte temático que ofrecía un servicio especializado en comida francesa, dentro de una decosféra que ambientaba claramente un alto nivel francés esto lo convirtió en poco tiempo en uno de los lugares más concurridos de aquella época. Después de poco tiempo aparece el Ritz. Los dos establecimientos se ubicaban en la Plaza del Teatro y por sus prácticas que trasportaban en épocas o lugares se convirtieron en los sitios más conocidos de la población Desde ese momento la restaurantería temática en Quito comienza a existir.

Pero en el siglo XIX la población ecuatoriana y la sociedad quiteña sufre transformaciones en la vida cotidiana, debido a la declaración de los derechos del hombre en Francia y la Independencia Americana en 1809. Esto originó la indiscutible introducción de la cultura Europea y la migración francesa al Ecuador, lo que exigió a las personas a degustar la comida, aprender costumbres, el idioma, vestimenta del viejo continente. Al poco tiempo la gastronomía francesa se trasformó la principal comida usada para distinguir, en el área de la Diplomacia, Estado y a la vez en actos protocolarios.

Así también influyó en la implementación de menús ya que se producen cambios en las cartas debido a la incorporación de una serie de platillos franceses, como lo hizo Filemón Froment quien propuso el primer menú en su carta del restaurante que estaba ubicado en las instalaciones de su hotel, mientras que Gastón Charpantier el reconocido pastelero del hotel Laffite ubicado en París llega a Quito en 1881 en compañía de su hermano León llamados por Arturo su otro hermano que vivía en Ambato y era el técnico molinero del Molino Miraflores de Manuel Jijón Larrea alquilan la casa del vicepresidente Francisco Javier León en la esquina de las Conceptas y construyen el Hotel Paris o el Gran Hotel el cual se constituye en el mejor hotel, catalogado así por sus lujos y por la comida francesa que se expendía a literarios ecuatorianos, gente de diplomacia, presidentes como Galo Plaza que acudía a servirse un café o una copa de coñac.

Todo estos sucesos nunca pararon y se siguieron suscitando en el siglo XVIII, XIX y aún a inicios del XX lo que causó que para el año 1950 se presente una expansión de la restauración lo cual lo refieren documentos de aquellas épocas, en donde se presentan menús absolutamente afrancesados desde el nombre, la diversidad de comida, hasta en el momento de servir los platillos.

Con el paso de los años la implementación de este tipo de lugares se ha transformado en una forma creativa y a la vez sugestiva, ya que se puede disfrutar de diferentes cosas que están focalizadas a un solo lugar.

Según el libro Turismo, Hotelería y Restaurantes, escrito por varios autores que, los restaurantes temáticos tienen la factibilidad de que al tener un tema específico y que por esa cualidad llaman la atención de los futuros clientes, en este caso la comunidad GLBTI, ya que se realizará una decoración acorde a ellos como puede ser la diversidad de sexual, las historias que han llevado a la comunidad adelante durante los años acá en el Ecuador. Se realizará una diferencia en los platos para que sean llamativos y estén acorde de la calidad que con la que se va a realizar.

Como se puede ver en el estudio realizado por Erika Jackeline Valencia Pérez, denominado “Estudio de factibilidad para la creación del restaurante gourmet American Site con especialización en comida norteamericana en el valle de Cumbaya” “se confirma que los restaurantes que se van a dedicar a presentar una propuesta de cocina gourmet, tienen que pensar que sus consumidores no deben llegar a sus establecimientos pensando solo en comprar un producto, sino que es pagar por un servicio completo, en el que cada detalle sea de calidad y se brinde un momento de descanso y placer, los procesos deben estar bien estructurados para un mejor desempeño y una reducción de los costos así se puede optimizar los recursos”³. Como por ejemplo se ha visto en el Hard Rock Café que asisten aficionados a la música rock y muchos curiosos por la decoración que se tienen en sus restaurantes. Por lo cual el estilo que se lleva en los establecimientos es lo que los distingue, también el T.G.I. Fridays que su temática es que todos los días son viernes, uno puede darse cuenta que la gente va a distraerse y sentirse en viernes sin importar el día de la semana que sea.

FODA		
Fortalezas		Oportunidades
Es un lugar dedicado a un sector para el que no se ha prestado atención		No existe un espacio para el disfrute de los alimentos en un ambiente cotidiana y libre para gays y lesbianas
Conocimiento de capacitación atención al cliente		Presencia de una diversidad de proveedores acorde a los requerimientos del Restaurante.
En un inicio sería un único restaurante que trabaja la temática para la comunidad GLBTI		Una economía en crecimiento,
Los trabajadores serán seleccionados rigurosamente y recibirán una capacitación intensa en atención al cliente		Pocos competidores en el mercado dedicados a brindar una atmósfera calidad a la comunidad GLBT
Poseen un estudio técnico financiero, para la compra de infraestructura y mobiliario		Oportunidad de abrir a futuro todo el día brindando la posibilidad de consumo de todas las comidas
Ubicación estratégica		Posibilidad de rentarlo para eventos en las noches y fines de semana
estructuras administrativas pequeñas que elimina altos costos fijos en el flujo normal de costos		
Restaurante administrado por el dueño del negocio. Manejo adecuado del área administrativa y operativa para estandarización de operaciones y manejo de costos.		

³ VALENCIA, Erika, Estudio de factibilidad para la creación del restaurante gourmet American Site con especialización en comida norteamericana en el valle de Cumbaya, Quito, 2009.

DEBILIDADES	AMENAZAS
Homofobia	Apertura de restaurants con temáticas similares y de menor costo
Restaurante nuevo en el mercado	Rápido crecimiento de cadena de comidas rápidas.
Poco capital para arrancar	Crisis financiera presente en el país
No cuenta con servicio Delibery	Fiscalizaciones tributarias más altas y exigentes
Falta de un local propio	Miedo al rechazo
No existen posibilidades de expandir su planta física.	Un incremento en el precio del petróleo y el gas,

Autor: José Padilla

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES EXTERNOS (MEFE)				
Proyecto de factibilidad para la creación de un restaurante temático GLBTI en el Distrito Metropolitano de Quito				
N°	Factores determinantes de Éxito	Peso	Valor	Ponderación
Oportunidades				
1	No existe un espacio para el disfrute de los alimentos en un ambiente cotidiana y libre para gays y lesbianas	0.4	5	2
2	Presencia de una diversidad de proveedores acorde a los requerimientos del Restaurante.	0.2	5	1
3	Una economía en crecimiento,	0.2	3	0.6
4	Pocos competidores en el mercado dedicados a brindar una atmósfera calidad a la comunidad GLBT	0.1	3	0.3
5	Oportunidad de abrir a futuro todo el día brindando la posibilidad de consumo de todas las comidas	0.05	5	0.25
6	Posibilidad de rentarlo para eventos en las noches y fines de semana	0.05	5	0.25
Amenazas		1		4.4
1	Apertura de restaurants con temáticas similares y de menor costo	0.4	3	1.2
2	Rápido crecimiento de cadena de comidas rápidas.	0.2	1	0.2
3	Crisis financiera presente en el país	0.2	3	0.6
4	Fiscalizaciones tributarias más altas y exigentes	0.1	3	0.3
5	Miedo al rechazo	0.05	5	0.25
6	Un incremento en el precio del petróleo y el gas,	0.05	5	0.25
		1		2.8

Autor: José Padilla

MATRIZ DE EVALUACION DE LOS FACTORES INTERNOS (MEFI)				
Proyecto de factibilidad para la creación de un restaurante temático GLBTI en el Distrito Metropolitano de Quito				
N°	Factores determinantes de Éxito	Peso	Valor	Ponderación
Fortalezas				
1	Es un lugar dedicado a un sector para el que no se ha prestado atención	0.3	5	1.5
2	Conocimiento de capacitación atención al cliente	0.2	5	1
3	En un inicio sería un único restaurante que trabaja la temática para la comunidad GLBTI	0.15	3	0.45
4	Los trabajadores serán seleccionados rigurosamente y recibirán una capacitación intensa en atención al cliente	0.15	5	0.75
5	Poseen un estudio técnico financiero, para la compra de infraestructura y mobiliario	0.1	5	0.5
6	Ubicación estratégica	0.05	3	0.15
7	estructuras administrativas pequeñas que elimina altos costos fijos en el flujo normal de costos	0.03	3	0.09
8	Restaurantes administrados por el dueño del negocio. Manejo adecuado del área administrativa y operativa para estandarización de operaciones y manejo de costos.	0.02	5	0.1
Debilidades		1		4.54
1	Homofobia	0.4	3	1.2
2	Restaurante nuevo en el mercado	0.2	3	0.6
3	Poco capital para arrancar	0.2	3	0.6
4	No cuenta con servicio Delibery	0.1	1	0.1
5	Falta de un local propio	0.05	3	0.15
6	No existen posibilidades de expandir su planta física.	0.05	1	0.05
		1		2.7

Autor: José Padilla

2.2 Marco Conceptual.

Arrraigada:

Hacerse firme y duradero un sentimiento o una costumbre

Bisexuales:

La bisexualidad hace referencia al deseo romántico o sexual hacia personas de ambos sexos. El término tiene el mismo origen que los que se refieren a las otras orientaciones sexuales, homosexualidad y heterosexualidad.

Capitán:

Es el segundo al mando del salón de un restaurante

Chef Ejecutivo:

Es la cabeza administradora de la cocina, sus responsabilidades incluyen el planeamiento, compras, supervisión, enseñanza, preparación y servicio.

Clasificación por categorías:

Los restaurantes se han clasificado en diferentes formas; la clasificación por categorías sugiere cinco grupos: de Lujo, de primera clase, comercial, de rango medio y económico o limitado.

Restaurante de lujo (5 tenedores)

Los restaurantes de lujo deben reunir varias características, en especial en el servicio; Éste se efectuará personalizado y con innumerables detalles que halagaran al comensal. Este tipo de establecimiento o deberá contar con una entrada independiente para clientes y otra exclusiva para el personal; diferentes servicios que brindan comodidad al comensal como responsable o valet parking, sala de espera o área de bar donde la persona puede esperar su mesa del comedor, un comedor con decoración, ambiente y equipo confortable para brindar un servicio adecuado, teléfono celular disponible para el uso del cliente, aire acondicionado y calefacción en sus respectivos casos, sanitarios o amplios e independientes, cocina funcional, losada, en la que, cristalería y blancos de acuerdo con la decoración y concepto del restaurante. El servicio se efectuara directamente en las mesas con platillos que saldrán de la cocina, cubrefuentes o bien que se preparan a la vista del comensal, según sea el caso.

La cocina deberá tener almacén, cámaras frigoríficas y todo el equipo, así como la maquinaria necesaria para su funcionamiento. Todo el personal, tanto de contacto como de apoyo, tendrá a su disposición armarios independientes y servicios sanitarios completos para el aseo personal de cada uno de ellos. La carta del restaurante será la principal herramienta de venta, por la variedad de platillos divididos en sus tiempos correspondientes entradas, sopas, pastas, ensaladas, especialidades o sugerencias, carnes, aves, postres, etc., para el servicio que este tipo de establecimiento debe ofrecer.

Deberá mostrar una carta de bebidas alcohólicas, tanto de vinos y cervezas, como de aguardientes. Destacan este tipo de establecimiento el personal perfectamente presentado y uniformado, el cual deberá estar acorde con el lugar de lujo, con amplia capacitación y conocimiento de los productos que se venden en el mismo.

Restaurante de primera clase (4 tenedores)

Este tipo de restaurante, conocido como full service, los tendrá un toque completo de servicios de acuerdo con la categoría del establecimiento. La diferencia con el anterior se encuentra en su herramienta de ventas: la carta o

menú; esta presentará de 5 a 7 diferentes tiempos de servicio, así como una variedad limitada de bebidas alcohólicas. Su personal, tanto de apoyo como de contacto, deberá contar con la capacitación y conocimiento adecuado de los productos que se prepara y vende. Aquellos platillos que lo requieran deberán salir de la cocina con cubrefuentes y otros podrán ser preparados a la vista del comensal.

Restaurante de segunda clase (3 tenedores)

Este tipo de restaurante es también conocido como turístico. Pueden tener accesos independiente para comensales, que en su defecto, será utilizada por el personal de servicio exclusivamente en las horas que no haya atención a los clientes. Por esta misma será el abastecimiento de los diferentes proveedores. Su capacidad será más restringida en espacio y su carta contara con no más de seis tiempos a ofrecer, como en los ejemplos se describe:

Entremeses

Sopas y cremas.

Verduras, huevos o pasta.

Especialidades de pescado.

Especialidades de carne.

Postres, dulces o helados y fruta.

El personal de contacto como de apoyo deberá estar presentable y uniformado.

Restaurante de tercera clase (2 tenedores)

El acceso será utilizado tanto por comensales como por el personal del mismo; su mobiliario será apropiado: loza irrompible, plaque inoxidable, cristalería sencilla y en buen estado, servilletas y mantelería presentables. Deberá tener servicios sanitarios independientes para dama y caballero. La cocina dispondrá lo necesario para la conservación de productos alimenticios, con una buena ventilación o en su caso, con un extractor de humos. El personal portara un informe sencillo bien aseado y atenderá a los clientes adecuadamente. Su carta o menú presentara tres o cuatro tiempos de servicio.

Restaurante de cuarta clase (1 tenedor)

Este establecimiento tendrá el comedor independiente a la cocina, plaque inoxidable, loza irrompible, cristalería sencilla en buen estado de conservación, servilleta de tela o papel, servicios sanitarios decorosos y personal perfectamente aseado. Su carta o menú, aunque sencillo, ofrecerá platillos de no más de tres diferentes tiempos:

Sopas.

Guisados-especialidades.

Postres de la casa o frutas.

Todos los restaurantes tienen la obligación de cuidar la calidad, presentación, sazón y limpieza de sus platillos, conservar el estilo, decoración y ambiente de su propio concepto de establecimiento. Cada restaurante debe preocuparse por conservar adecuadamente sus recetas y métodos de preparación, la

presentación de cada platillo, el trato amable y cortés para cada uno de sus comensales. Es muy importante cuidar la limpieza general de todo el establecimiento, el adecuado funcionamiento de los servicios sanitarios, la correcta presentación del personal de contacto como de apoyo, y contar con los permisos y acreditaciones legales para ofrecer el servicio de alimentos.

Por lo cual este libro añade que los restaurantes no son solo de alimentación, sino que tienen que irse acomodando a lo que el mercado pide, de acuerdo a esto se ha visto que estos para tener una mayor acogida al público van innovando y creando temáticas.

Los restaurantes no son comedor ni la caja, tiene sus diferentes áreas como son: administrativa y operativa. En el área administrativa se encuentra la: gerencia, dirección financiera, dirección de alimentos y bebidas, dirección de costos en la cual se encuentra adquisiciones y bodegas.

En el área operativa se divide en cocina, servicio y posilleros, en la cocina se encuentra el Chef administrador, el Sub Chef, el Chef de cocina Caliente, Chef de cocina Fría, Chef carnicero, Chef Panadero y Repostero con sus respectivos ayudantes.

En servicio encontramos al maître, capitanes, meseros, hostess y ayudante de mesero.

Para la creación de un restaurante hay que tomar en cuenta la localización, la misión, visión y objetivos de la empresa, la organización.

Comensales:

Es la persona que va a comer en un restaurante. Es un término que se utiliza en los establecimientos de comida de categoría.

Creación:

Producción de una cosa a partir de la nada

Discriminación:

Discriminación es el acto de separar o formar grupos de personas a partir de un criterio o criterios determinados. En su sentido más amplio, la discriminación es una manera de ordenar y clasificar

Factibilidad:

Factibilidad se refiere a la disponibilidad de los recursos necesarios para llevar a cabo los objetivos o metas señalados. Generalmente la factibilidad se determina sobre un proyecto.⁴

⁴ <http://www.alegsa.com.ar/Dic/factibilidad.php>

Gay:

Es sinónimo de homosexual: Inclínación hacia la relación erótico-afectiva entre individuos del mismo sexo.

GLBTI:

Gay, lesbianas, bisexuales, transexuales e intersex

Heterosexual:

La heterosexualidad es una orientación sexual que se caracteriza por la atracción sexual, o el deseo amoroso o sexual hacia personas de distinto sexo

Homofobia:

Se refiere a la aversión, odio, prejuicio o discriminación contra hombres o mujeres homosexuales, aunque también se incluye a las demás personas que integran a la diversidad sexual, como es el caso de las personas bisexuales o transexuales

Investigación de mercados:

Comprende un proceso sistemático de diseño, obtención, análisis y presentación de los datos pertinentes a una situación de marketing específica que enfrenta una organización.⁵

Intersex:

Es una condición poco común por la cual un individuo presenta discrepancia entre su sexo cromosómico, gónadas y genitales, poseyendo por tanto características genéticas y fenotípicas propias de hombres y mujeres, en grados variables.

Lesbianas:

Mujer que siente atracción sexual por otras mujeres

Maître:

Es un camarero en los restaurantes u hoteles responsable de planificar, organizar, desarrollar, controlar y gestionar las actividades que se realizan en la prestación del servicio, tanto en la comida como en las bebidas, coordinando y supervisando los distintos recursos que intervienen en el departamento para conseguir el máximo nivel de calidad

Menaje:

Conjunto de muebles, utensilios y demás objetos necesarios en un restaurante

⁵ KOTLER, Philip, ARMSTRONG, Gary, Fundamentos de Marketing, PEARSON, 8va, México, 2008, Pág. 102.

Mise in place:

Literalmente ‘puesto en el lugar, se emplea en gastronomía para definir el conjunto de ocupaciones realizados, bien sea en la cocina o el comedor, justo antes de la elaboración de un plato o alimento.

Posillero:

Un Posillero o Stewart es la persona que se ocupa principalmente de higienizar, limpiar, lavar, y arreglar la loza, cubiertos, cristales, ollas, utensilios, y equipo de cocina, de acuerdo con los estándares de higiene y seguridad alimentaria.

Proyecto:

El término proyecto proviene del latín proiectus y cuenta con diversas significaciones. Podría definirse a un proyecto como el conjunto de las actividades que desarrolla una persona o una entidad para alcanzar un determinado objetivo. Estas actividades se encuentran interrelacionadas y se desarrollan de manera coordinada.

Partiendo de dicha acepción tendríamos que recalcar que uno de los proyectos más importantes, en la medida que influye a todo un país, es el que se da en llamar proyecto de ley. Un término con el que viene a definirse a toda aquella iniciativa que intenta sacar adelante el gobierno de una nación y que requiere que sea remitido al Parlamento para que este le dé el visto bueno.

Lo habitual es que el objetivo perseguido por el proyecto deba ser cumplido en un cierto periodo temporal definido con anterioridad y respetando un presupuesto: de lo contrario, se dirá que el proyecto ha fracasado.⁶

Receta estándar:

Es una lista detallada de todos los ingredientes necesarios para la preparación de un alimento, la cual además de comentar los ingredientes, también, debe incluir cantidades, la unidad que se utiliza para medir la cantidad (kilogramos, litros, etc.) el costo unitario y el costo total.⁷

Restaurante

Vamos a definirlo en principio como un establecimiento donde se sirven alimentos y bebidas. Los llamados como tal, funcionan generalmente en las horas de almuerzo y cena, mientras que los que se especializan en el servicio del desayuno se les califican como cafeterías.

Los precios de los alimentos son de acuerdo a la categoría del establecimiento, que varía según el lugar donde se halle situado, la comodidad de sus instalaciones y la calidad de su servicio.

⁶ <http://definicion.de/proyecto/>

⁷ <http://www.slideshare.net/rusbel/explicacion-receta-estandar>

El clásico restaurante está atendido por un equipo de mozos o camareros, a las órdenes de un Maître, que es el oficial o jefe. Este recibe a los clientes, está atento a todo lo que pasa en las mesas, dirige el servicio y en ocasiones especiales sirve él mismo. A diferencia de éste restaurante veremos más adelante las diferentes modalidades y categorías.⁸

Restaurantes temáticos:

El restaurante temático se define en base a la ofrecida, sobre todo si se trata de alguna cocina del mundo en particular. Un complemento muy importante para encerrar una temática es la decoración interior y exterior del mismo restaurante. Por supuesto, tanto el menú como la decoración deben coincidir.⁹ Establecimiento en el cual la decoración y demás complementos del local están en sintonía con el producto ofertado, como atracción principal de los clientes¹⁰

Sub chef:

Releva al Chef en su día de descanso. Es la mano derecha del Chef y su labor principal es el supervisar en funcionamiento de la cocina para que funcione de acuerdo a las instrucciones del Chef.

Tabú:

Designa a una conducta, actividad o costumbre prohibida, moralmente inaceptable, impuesta por una sociedad, grupo humano o religión. Es la prohibición de algo natural, de contenido religioso, económico, político, social o cultural por una razón no justificada basada en prejuicios infundados.

Temático:

Se ejecuta o dispone según un tema.

Tendencia sexual:

Refiere a un patrón de atracción sexual, erótica, emocional o amorosa ha determinado grupo de personas definidas por su género. La orientación sexual y su estudio, pueden ser divididos en tres principales, siendo la heterosexualidad, la homosexualidad y la bisexualidad.

Transexuales:

Persona que requiere o ha realizado una “reasignación” genérica completa para participar del género con el que se siente identificada (diferente a su sexo

⁸ <http://www.islascanarias-restaurante.com/islascanarias/es/islascanarias/que-es-un-restaurante.html>

⁹ <http://www.mundorestaurantes.mx/tag/restaurantes-tematicos-2/>

¹⁰ <http://www.boletin-turistico.com/diccionarioturismo/Diccionario-1/R/RESTAURANTE-TEM%C3%81TICO-1301/>

biológico). Incluye una intervención quirúrgica en sus órganos genitales. No debe confundirse con la homosexualidad ni con el lesbianismo.

Turismo:

Comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período consecutivo inferior a un año y mayor a un día, con fines de ocio, por negocios o por otros motivos.

2.3 Marco Legal.

La investigación se realizará en el Distrito Metropolitano de Quito.

Se ve factible realizarlo en el centro norte del Distrito Metropolitano de Quito, concretamente en la zona de la Mariscal

En lo legal el proyecto se basará en algunos derechos contemplados en la Constitución de la República del Ecuador como también en algunas ordenanzas Municipales, entre esas se encuentra la ordenanza 240 de inclusión de la diversidad sexual GLBTI en las políticas del Distrito Metropolitano de Quito: art. 2. La Municipalidad del Distrito Metropolitano de Quito, garantizará la aplicación de los derechos humanos fundamentales, la inclusión de políticas positivas en todas sus instancias, y la lucha en contra del estigma, discriminación por orientación sexual o expresiones de homofobia.¹¹

La legislación de este País demuestra y permite la inclusión de este mercado meta en la que se enfoca este proyecto.

2.4 Marco Espacial.

Para el desarrollo del presente proyecto se llevara un registro de variables que oscilarán entre los años 2006 al 2013, factor que permitirá tener referencias actualizadas y optimizará la consecución del proyecto.

¹¹ Guía de GLBTI de Quito

CAPÍTULO III

3.1 Proceso de Investigación.

3.1.1 Unidad de Análisis.

Estudio de factibilidad para la implementación de un restaurante en el Distrito Metropolitano de Quito, para la comunidad GLBTI que según datos estadísticos es el 11% de la población que nos cuenta el representante de la Fundación Ecuatoriana Equidad pero para una información mayor se ha aumentado al 22%.

3.1.2 Tipo de Investigación.

Se realizó una Investigación de Caso: investigación de Caso o también llamada investigación en Encuestas.

3.1.3 Métodos.

Serán fundamentalmente de investigación científica que facilita cada una de las etapas de la investigación en obtener los resultado deseados a continuación se adjunta una tabla donde podemos observar los métodos y técnicas que se utilizaran en cada una de las etapas
Métodos de investigación.

Etapa	Métodos	Técnicas	Resultados
Fundamentación teórica	<ul style="list-style-type: none"> • Analítico - sintético • Inductivo- deductivo • Sistémico 	<ul style="list-style-type: none"> • Fichaje • Revisión documental 	<p>Bases teóricas de la investigación</p> <p>Bases técnicas del diseño</p>
Diagnóstico	<ul style="list-style-type: none"> • Histórico-lógico • Recolección de información • Triangulación 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevistas • Encuestas 	<p>Información sobre el estado actual del problema</p>
Propuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Analítico-sintético • Inductivo-deductivo • Sistémico • Modelación 	<p>Fichas bibliográficas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisión documental 	<p>Propuesta para el proyecto de factibilidad para la creación de un restaurante temático GLBTI en el Distrito Metropolitano de Quito.</p>

Fuente: Trabajo de investigación Creado: José Padilla

3.1.4 Técnicas para el diagnóstico.

- Encuestas
- Entrevistas

Las encuestas se realizaron en los diversos establecimientos de diversión que el Distrito Metropolitano de Quito cuenta para la comunidad GLBTI, como son: bares, discotecas, videos y saunas. También se realizó en la Fundación Ecuatoriana Equidad.

Las entrevistas se realizaron a los dueños y representantes de los locales y fundaciones, que son los principales contactos con el mercado meta.

3.1.5 Formula de investigación

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

Siendo N: población
p: probabilidad de éxito
q: probabilidad de fracaso
E: error admisible
Z: nivel de confianza”¹²

3.1.6 Resultado de formula

$$n = 492611 * 0.5 * 0.5 / (0.0025 / 3.8416) * (492611 - 1) + 0.5 * 0.5$$
$$n = 492611 * 0.25 / 0.000650770512286 * 492610 + 0.25$$
$$n = 123152.75 / 320.576224750104$$
$$n = 384.16$$

3.1.7 Instrumentos.

Encuestas:

Encuesta

Proyecto de factibilidad para la creación de un restaurante GLBTI en el Distrito Metropolitano de Quito

Edad: _____

Tendencia: _____

1. ¿A qué tipo de establecimientos de entretenimiento GLBTI usted asiste frecuentemente?

2. ¿Conoce usted un restaurante que este dirigido para la comunidad GLBTI?

Si

No

Cual _____

¹² Friedrich Gauss, Carl

3. ¿Conoce usted un establecimiento de alimentos y bebidas en el que la comunidad GLBTI pueda estar a gusto con su pareja o amigos?

Sí No

4. ¿Le gustaría que existiera un restaurante temático para la comunidad GLBTI?

Sí No

5. ¿Conoce usted el significado de la palabra temático dentro del área de alimentos y bebidas?

Sí No

6. En qué lugar de la Ciudad de Quito le gustaría que esté ubicado dicho restaurante

Norte Centro Sur

7. ¿Qué tipo de comida le gustaría que el establecimiento ofrezca a sus clientes?

Gourmet Internacional Nacional

8. Cuanto estaría dispuesto a pagar por una preparación en el restaurante:

\$5-10 \$15-20 Más

9. Estaría de acuerdo que el servicio que brinde el restaurante sea realizado por solo:

Hombres Mujeres Ambos

10. ¿Le gustaría que el establecimiento este abierto al público en general?

Sí No

Cuadro de análisis de preguntas.

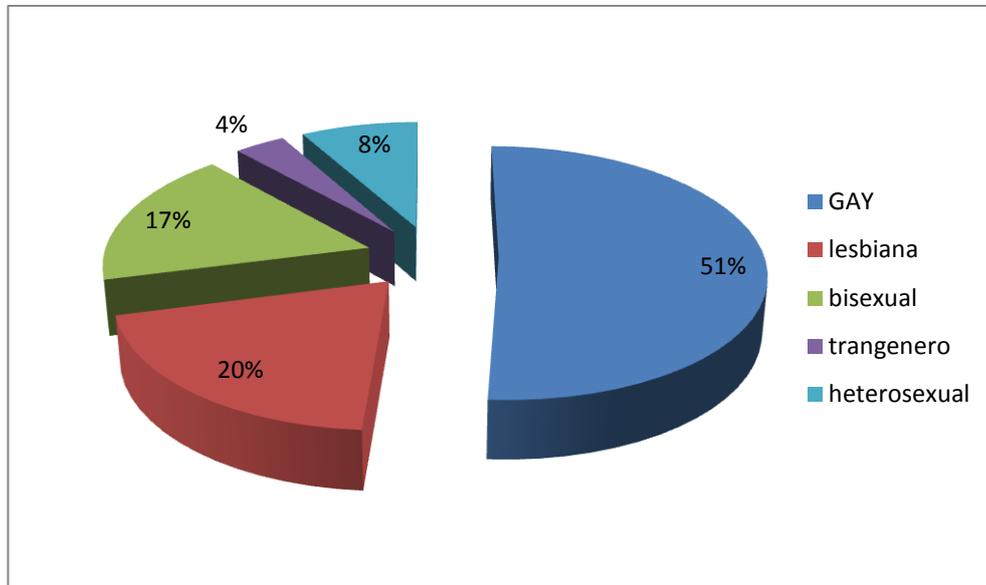
N°	Pregunta	Objetivo	Metodología	Técnica	Instrumento	Producto
1	¿A qué tipo de establecimientos de entretenimiento GLBTI usted asiste frecuentemente?	Establecer los establecimientos de entretenimiento que más son frecuentados por la comunidad GLBT	Investigación aplicada	Encuesta	Cuestionario	Proyecto de factibilidad para la creación de un restaurante temático GLBTI en el Distrito Metropolitano de Quito
2	¿Conoce usted un restaurante que este dirigido para la comunidad GLBTI?	Establecer la existencia de restaurantes dirigidos exclusivos para esta comunidad	Investigación aplicada	Encuesta	Cuestionario	Proyecto de factibilidad para la creación de un restaurante temático GLBTI en el Distrito Metropolitano de Quito
3	¿Conoce usted un establecimiento de alimentos y bebidas en el que la comunidad GLBTI pueda estar a gusto con su pareja o amigos?	Analizar si los futuros clientes se encuentran satisfechos con el ambiente de otros restaurantes	Investigación aplicada	Encuesta	Cuestionario	Proyecto de factibilidad para la creación de un restaurante temático GLBTI en el Distrito Metropolitano de Quito
4	¿Le gustaría que existiera un restaurante temático para la comunidad GLBTI?	Identificar si el grupo objetivo está interesado a un espacio como el que se propone	Investigación aplicada	Encuesta	Cuestionario	Proyecto de factibilidad para la creación de un restaurante temático GLBTI en el Distrito Metropolitano de Quito
5	¿Conoce usted el significado de la palabra temático dentro del área de alimentos y bebidas?	Definir si los clientes conocen el significado de la palabra temático dentro del área de alimentos y bebidas	Investigación aplicada	Encuesta	Cuestionario	Proyecto de factibilidad para la creación de un restaurante temático GLBTI en el Distrito Metropolitano de Quito
6	En qué lugar de la Ciudad de Quito le gustaría que esté ubicado dicho restaurante	Averiguar en donde les gustaría a los futuros clientes que se encuentre el local	Investigación aplicada	Encuesta	Cuestionario	Proyecto de factibilidad para la creación de un restaurante temático GLBTI en el Distrito Metropolitano de Quito
7	¿Qué tipo de comida le gustaría que el establecimiento ofrezca a sus clientes?	Conocer los gustos en cuanto a alimentos	Investigación aplicada	Encuesta	Cuestionario	Proyecto de factibilidad para la creación de un restaurante temático GLBTI en el Distrito Metropolitano de Quito
8	Cuanto estaría dispuesto a pagar por una preparación en el restaurante:	Investigar el poder adquisitivo del grupo objetivo	Investigación aplicada	Encuesta	Cuestionario	Proyecto de factibilidad para la creación de un restaurante temático GLBTI en el Distrito Metropolitano de Quito
9	Estaría de acuerdo que el servicio que brinde el restaurante sea realizado por solo:	Indagar por quien quieren recibir el servicio	Investigación aplicada	Encuesta	Cuestionario	Proyecto de factibilidad para la creación de un restaurante temático GLBTI en el Distrito Metropolitano de Quito
10	¿Le gustaría que el establecimiento este abierto al público en general?	Diagnosticar si la comunidad está abierta al respeto y tolerancia	Investigación aplicada	Encuesta	Cuestionario	Proyecto de factibilidad para la creación de un restaurante temático GLBTI en el Distrito Metropolitano de Quito

Autor: José Padilla

Tabulación

Edad: 18 - 40

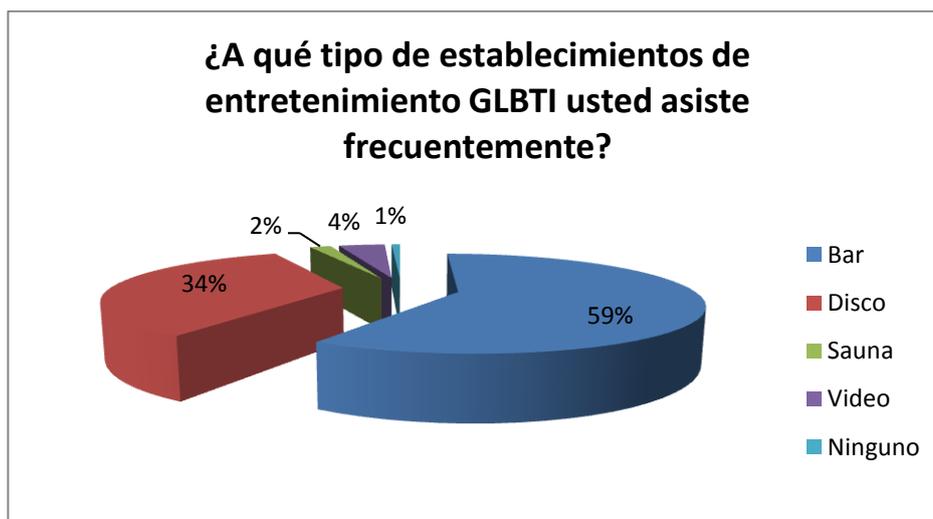
Tendencia:



Fuente: Encuesta Elaborado: José Padilla

En este grafico podemos ver que la comunidad GLBTI es extensa, siendo los gays los que más asisten a los establecimientos

1. ¿A qué tipo de establecimientos de entretenimiento GLBTI usted asiste frecuentemente?



Fuente: Encuesta Elaborado: José Padilla

La comunidad GLBTI asiste más a los bares ya que sin contar con un establecimiento de alimentos y bebidas para ellos no encuentran otro lugar.

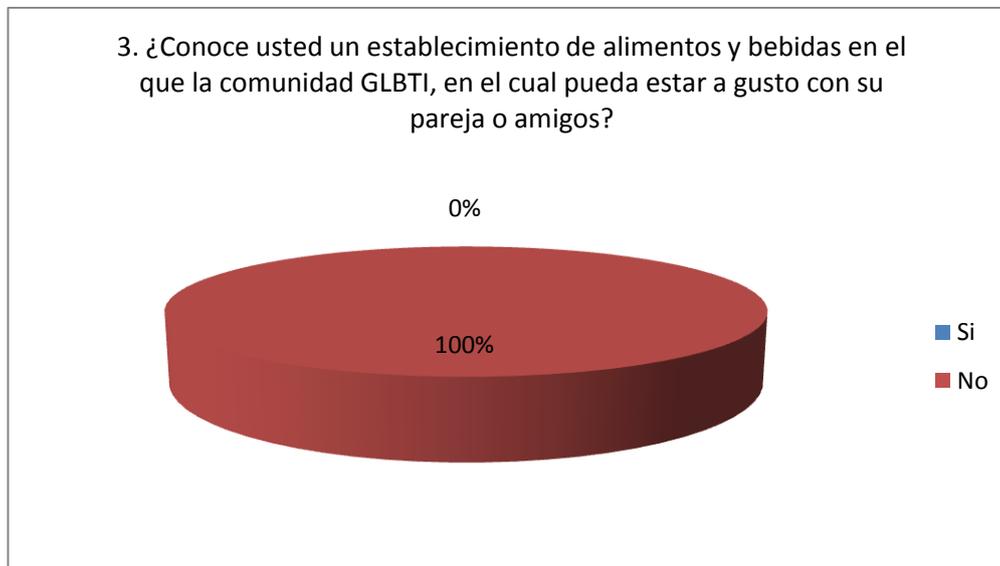
2. ¿Conoce usted un restaurante que este dirigido para la comunidad GLBTI?



Fuente: Encuesta Elaborado: José Padilla

En este grafico podemos observar que no se cuenta con un establecimiento por ello este proyecto ayudara a que este mercado tenga donde asistir.

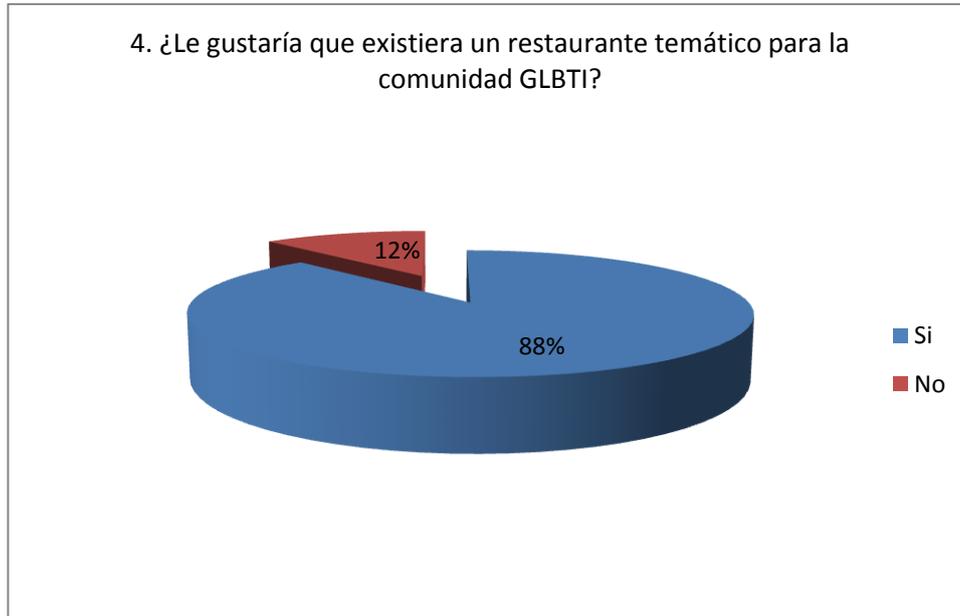
3. ¿Conoce usted un establecimiento de alimentos y bebidas en el que la comunidad GLBTI pueda estar a gusto con su pareja o amigos?



Fuente: Encuesta Elaborado: José Padilla

La comunidad GLBTI no se encuentra conforme con la actitud de los diversos establecimientos de alimentos donde pueden asistir con sus parejas y amigos, por eso este proyecto integraría a la este mercado.

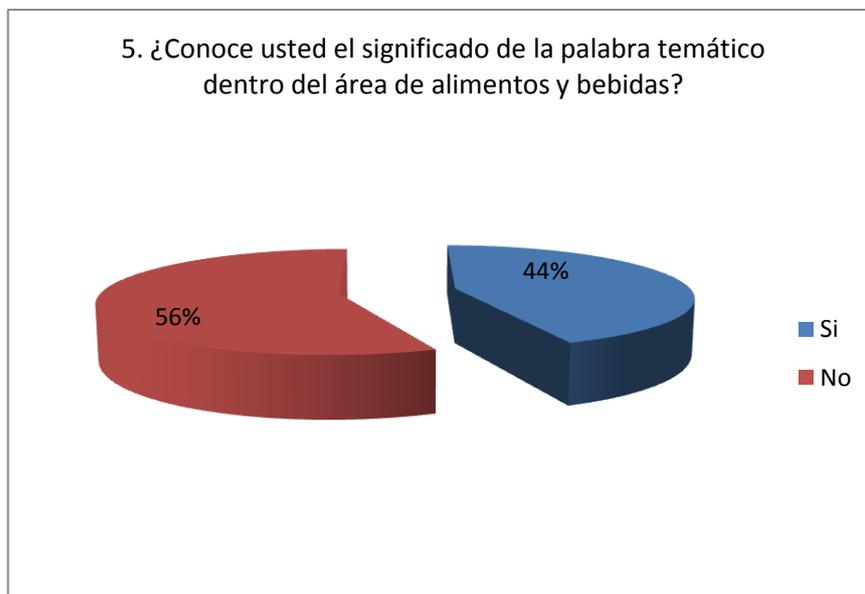
4. ¿Le gustaría que existiera un restaurante temático para la comunidad GLBTI?



Fuente: Encuesta Elaborado: José Padilla

La población tiene una gran aceptación para la creación de este proyecto, esto quiere decir que tendría una acogida muy satisfactoria.

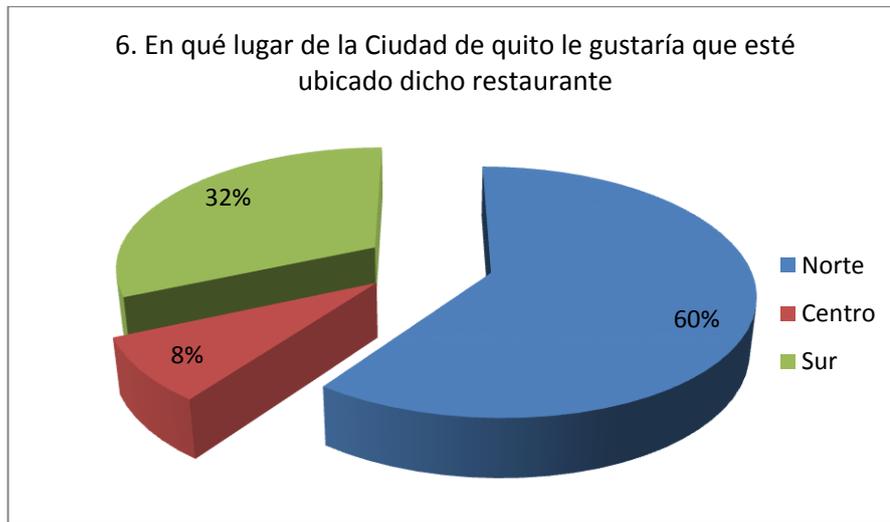
5. ¿Conoce usted el significado de la palabra temático dentro del área de alimentos y bebidas?



Fuente: Encuesta Elaborado: José Padilla

Los consumidores no conocen la palabra temático en alimentos y bebidas pero lo importante es que están dispuestos a conocer un establecimiento

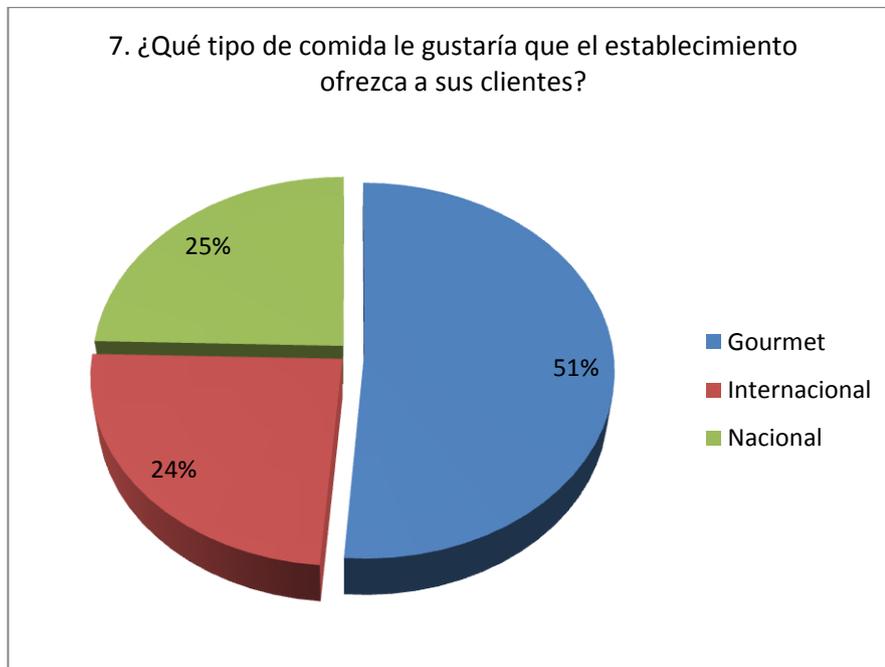
6. En qué lugar de la Ciudad de Quito le gustaría que esté ubicado dicho restaurante



Fuente: Encuesta Elaborado: José Padilla

Los futuros clientes en su mayoría están de acuerdo que el establecimiento sea al norte del Quito y en una consulta mínima a ellos dijeron que sea en el sector de la Mariscal.

7. ¿Qué tipo de comida le gustaría que el establecimiento ofrezca a sus clientes?



Fuente: Encuesta Elaborado: José Padilla

Se encuentra que los comensales desean comida gourmet que puede ser internacional o gourmet.

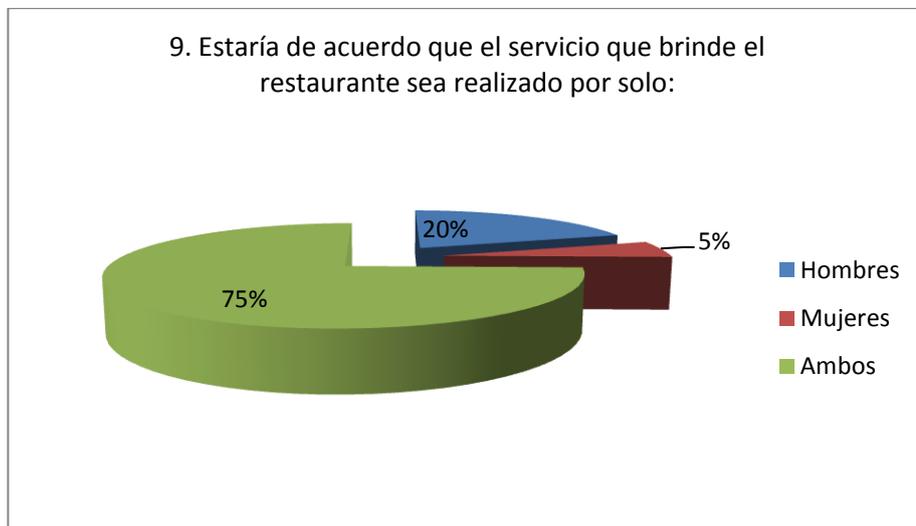
8. Cuanto estaría dispuesto a pagar por una preparación en el restaurante:



Fuente: Encuesta Elaborado: José Padilla

Los comensales están dispuestos a pagar un monto medio para las diversas preparaciones del restaurante, lo cual nos permite dar un producto fresco y de calidad.

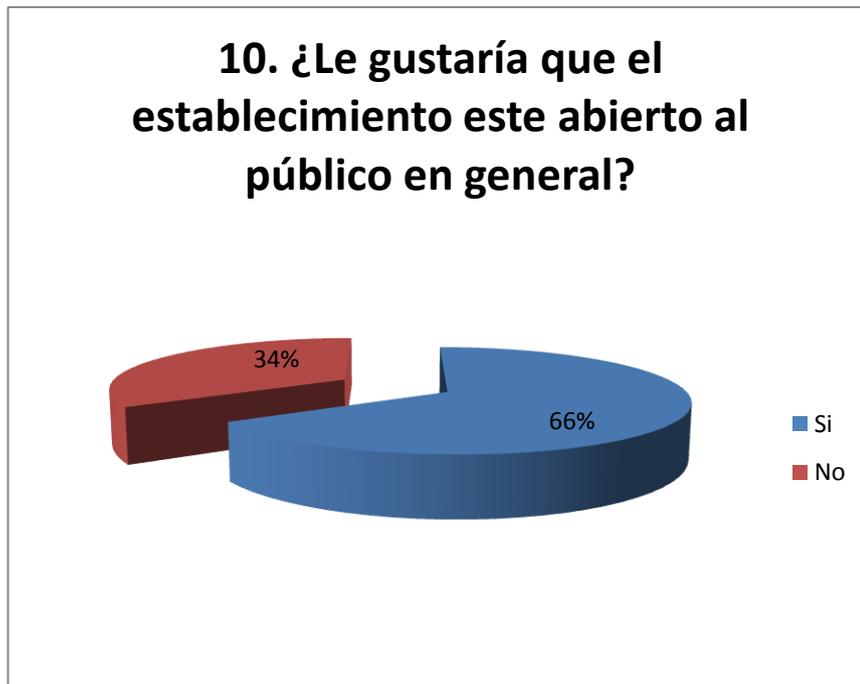
9. Estaría de acuerdo que el servicio que brinde el restaurante sea realizado por solo:



Fuente: Encuesta Elaborado: José Padilla

Aquí vemos que los clientes desean una atención mixta donde todos pueden estar tranquilos.

10. ¿Le gustaría que el establecimiento este abierto al público en general?



Fuente: Encuesta Elaborado: José Padilla

Podemos ver que los clientes quieren que sea un lugar sin discriminación donde se pueda recibir a la comunidad GLBTI y los Heterosexuales.

Entrevistas

Los empresarios son los dueños de diversos lugares de entrenamientos que son:

- Buddha
- Black Out
- Magenta

Se les entrevisto ya que están en contacto con nuestros futuros clientes y sabes cuales son las diversas necesidades de ellos.

Empresarios

1. ¿Usted cree que la comunidad GLBTI necesita un establecimiento de Alimentos en la Ciudad?

- Los empresarios de algunas discotecas y bares de la ciudad de Quito respondieron que los clientes no solo necesitan un lugar de diversión, que también necesitan donde alimentarse saludablemente.

2. ¿Usted cree que al crear un restaurante la comunidad se sentiría más incluida en la sociedad?

- Ahora que la comunidad está creciendo los clientes necesitan ser visibles y estar a salvo en un lugar hecho para ellos en donde puedan estar tranquilos y sin sentir persecución y creando este espacio ellos se sentirán mejor e incluidos

3. ¿Cómo cree que influyera la creación de un restaurante temático GLBTI en la ciudadanía quiteña?

- Pues se darían cuenta que la comunidad GLBTI no es solo diversión y sexo sino que son seres humanos como todos y que tienen necesidades igual que ellos

4. ¿Usted como empresario apoyaría la creación de un establecimiento de alimentos para la comunidad?

- Claro, haciendo publicidad de este espacio y recomendándoles.

Fundación.

Se le entrevisto a Efraín Soria, presidente de la Fundación Ecuatoriana Equidad.

1. ¿Usted como representante de la Fundación Ecuatoriana Equidad piensa que a comunidad requiere o tiene la necesidad de un restaurante?

- En términos generales todos los servicios deberían ser incluyentes, sin embargo es necesario un espacio para ellos.

2. ¿Cómo cree usted que la comunidad se sentiría al contar con un establecimiento de alimentos?

- Algunos tendría una reacción muy buena ya que es un sitio para ellos, pero existirá algunos que tengan un poco de resistencia

3. ¿Cree usted que la comunidad sentiría una inclusión al tener un establecimiento de alimentos?

- Si, se sentirían más incluidos y tranquilos otros sentirían el estigma que siempre está presente

4. Dígame que piensa que la sociedad Quiteña sentiría al crear un restaurante para la Comunidad GLBTI

- Pues este punto es muy difícil ya que la sociedad quiteña está muy arraigada al machismo y pues algunos no apoyarían pero otros que han superado esto apoyarían.

Triangulación de resultados

- Al realizar un análisis de los resultados expuestos a través de las encuestas y las entrevistas, se puede argumentar que es necesario que en el escenario actual que plantean los mercados, se hace altamente necesario el establecer un análisis alrededor de las propuestas gastronómicas vinculadas a los planteamientos de innovación, que como investigadores se pueden realizar con proyectos como el presente.
- El grado de aceleración alcanzado por la vida moderna ha invadido todas las áreas del actuar humano, creando situaciones sociales cada vez más complejas que imponen exigencias, por momentos extremas, sobre los individuos
- Iniciar un recorrido lleva implícito, siempre, la inquietante curiosidad de conocer lo que vamos a transitar, este caso no es la excepción, el presente estudio tiene su punto de partida en un encuentro con los rasgos económicos y psicológicos del ser humano y más íntimamente ligado con las aprehensiones que tiene la persona en su entorno, económico, social y natural, es así como en muchas de las preguntas se buscó conocer el criterio de las personas que serán a futuro el nicho de mercado. Las principales inquietudes giran en torno a conocer su punto de vista sobre la implementación de un restaurante temático para el grupo GLBT de ahí, que a través de varias preguntas se evidenciaron las sensaciones y percepciones que el grupo tiene como respuesta ante lo que se propone.
- Como podemos observar en las preguntas 1 de la entrevista y 2 y 3 de la encuesta los empresarios y los futuros clientes están de acuerdo de que debe existir un establecimiento de alimentos y bebidas para la comunidad GLBTI ya que los clientes no tienen a donde asistir y no están incluidos en estos servicios.
- También podemos observar en la pregunta 3 de la entrevista y las preguntas 3 y 4 de la encuesta que por la falta de investigación, espacio no se ha realizado un establecimiento para este público
- Lo que podemos observar en la pregunta 4 de la encuesta y la pregunta 3 de la entrevista al representante de la fundación equidad, que los clientes están esperando que los empresarios pongan un establecimiento como este para que ellos puedan asistir y estar cómodos y lejos de miradas acusadoras
- La globalización económica, la instantaneidad de la información, la especialización en las profesiones, la masificación de la vida cotidiana se entrelazan con el creciente y acelerado desarrollo social, afectivo lo que en

las últimas décadas, ha creado un profundo desfase entre los adelantos e innovaciones y la capacidad de las personas a enfrentar nuevas realidades. De ahí como se ha manifestado radica la relevancia de realizar estudios como el presente, que a través de la búsqueda de inclusión de la comunidad GLBT se presenta una propuesta de implementación de un restaurante, focalizado para este sector que está ansioso de disfrutar sus propios espacios, afirmación que se la puede constatar a través de lo que mencionaron los encuestados a través de sus respuestas. La percepción general que se puede abstraer del estudio de investigación aplicada es que la propuesta fue aceptada de forma positiva por los participantes, sin embargo, el resultado busca ser alentador debido a que los prejuicios sociales, son unos de los principales escollos que tendrá que enfrentar la propuesta.

- Las empresas que entregan ya sea bienes o servicios a la sociedad trabajan en un ambiente altamente competitivo en donde se busca complacer las necesidades insatisfechas de los consumidores, en sus manos está hacerlo de forma acertada y antes que la competencia, estos son rasgos que el cliente percibe y en el momento preciso opta por la empresa que mejor satisfaga sus necesidades.

CAPÍTULO IV

4.1 Propuesta

4.1.1 Macro y micro ubicación de proyecto

4.1.1.1 Macro ubicación

PAIS: Ecuador

REGION: Sierra

PROVINCIA: Pichincha

CANTON: Distrito Metropolitano de Quito

SECTOR: La Mariscal

4.1.1.2 Micro ubicación

El restaurante estará ubicado en la Calle Reina Victoria y Lizardo García, donde actualmente funciona el Achiote

La Av. Reina Victoria es un sector netamente comercial, en este encontramos locales de diversión y de alimentos y bebidas, lo cual favorece.

4.1.1.3 Nombre y logotipo del restaurante

El nombre que se eligió para este Restaurante “Maten Mystick” que significa Misteriosamente tu comida, debido a que el mercado meta busca algo llamativo y este nombre es una buena manera de que el público se sienta identificado. Los colores elegidos para el logotipo fueron negro y naranja, para mostrar seriedad y tranquilidad, es un punto a favor, por como la comunidad es conocida, de fiestera. Es un restaurante temático que se basa en la utilización de decoración dirigida a la comunidad GLBTI y adaptación de instalaciones.¹³



Autor: Jorge Guerrero

¹³ Padilla José

4.1.1.4 Misión

Maten Mystisk es un restaurante comprometido con la innovación la creatividad no dejando a un lado sobrepasar las expectativas de nuestros clientes con una gama amplia de comida y buen ambiente. Ofrecer un espacio apto para todos donde exista tolerancia y respeto.¹⁴

4.1.1.5 Visión

La visión de Maten Mystisk es ser reconocidos como un restaurante original, sólido y profesional, con calidad humana y principios éticos, que ofrece servicios y productos de excelencia. Lograr una empresa altamente productiva, innovadora, competitiva y dedicada para la satisfacción plena de nuestros clientes.

4.1.2 Categoría

Será de 4 tenedores o Restaurantes de primera categoría. Para que un establecimiento de Alimentos y bebidas sea considerado de cuatro tenedores, es decir de primera categoría, según las Leyes y Normas del Ministerio de Turismo debe cumplir con las siguientes disposiciones generales:

4.1.2.1 Condiciones generales

- a) La temática será GLBTI como se explica en el literal 4.1.4.1
- b) Las instalaciones y acabados de todos los ambientes de uso general serán con materiales de primera calidad.
- c) El mobiliario, elementos decorativos y menaje deben ser de óptima calidad.
- d) Los medios de acceso, escaleras, pasadizos, así como los elementos de prevención y protección contra incendios, accidentes y siniestros, deben regirse a las normas de seguridad.
- e) El área de comedores debe ser ventilada, climatizada e iluminada.
- f) Las mesas contarán con manteles y servilletas de tela, los cuales deberán ser cambiados cuando cada cliente haya terminado y retirado.
- g) La vajilla, la cristalería y cubiertos deben ser de buena calidad y deben estar en perfecto estado.
- h) La carta de platos debe ser lo suficientemente variada.

4.1.2.2 Dependencias e instalaciones

- a) Ingreso.- Una puerta de uso principal para los clientes y una de uso para los empleados.
- b) Recepción.- Debe contar con teléfono y servicios higiénicos.

¹⁴ Padilla José

- c) Servicios higiénicos Generales.- Independientes uno para damas y otro para caballeros.
- d) Bar.- Área mínima equivalente al 25% del área del comedor e independiente de los ambientes de este.
- e) Comedor.- La distribución de mesas y mobiliario será funcional, permitiendo la circulación de las personas. Las mesas deben estar separadas una de la otra por 50cm.
- f) Vajilla debe ser de buena calidad, contar con un stock mínimo de cubiertos, juegos de vasos y copas de vidrio tipo cristal.
- g) Ventilación.- Contar con el equipo necesario en todas las instalaciones del establecimiento o en su defecto con aire acondicionado.

4.1.2.3 Instalaciones de servicio

- a) Cocina.- Equivalente al 20%¹⁵ de los ambientes de los comedores, dicha instalaciones deben ser particularmente limpiadas y cuidadas. Los muros y pisos estarán revestidos con mayólica blanca o material similar que permita una limpieza fácil y rápida. Los techos deben ser revestidos con el mismo material. Cuando la cocina esté ubicada en un nivel diferente al de los comedores, se deberá establecer una comunicación rápida y funcional.
- b) Distribución interna del edificio, almacén, bodega en general y cámaras frías para verduras, carnes, lácteos y pescado. Se contará con agua fría y caliente.
- c) La extracción de humos deberá ser garantizada en todo momento con las campanas extractoras.
- d) Comedor, vestuario y servicios higiénicos para el personal deben contar con agua caliente y fría.

4.1.2.4 Personal

- a) Recepción.- Los clientes deberán ser atendidos por personal permanente, uniformado y calificado.
 - b) Servicio de comedor.- Atendido por personal uniformado y calificado, debiendo contar con un capitán de meseros.
 - c) El Jefe de cocina debe ser altamente calificado, además contará con personal subalterno en proporción adecuada.
- Estos serán los parámetros que registrarán al proyecto, es por eso que el restaurante sea considerado de primera categoría, ya que se acogerá a este reglamento.

4.1.3 Descripción física

En el espacio físico en el que se propone la realización de este proyecto actualmente funciona el ACHIOTE, por lo tanto la infraestructura del local es la de un restaurante, es decir el área de cocina, servicio y bodega están

¹⁵ Valdés, Marcos

separados. Se harán cambios en la decoración y distribución del lugar, pero es muy conveniente mantener estas áreas separadas, tal como están.

El ambiente será el valor agregado del restaurante, el efecto visual, que basado en técnicas arquitectónicas y decorativas permita calidez.

La adaptación de las instalaciones, la decoración, el efecto de las luces, la pintura serán los ingredientes para obtener un lugar diferente.

Disponemos de 5 puestos en la barra, y de 9 mesas distribuidas de la siguiente forma:

4 mesas para 4 paxs cada una, lo que nos da un total de 16 puestos.

3 mesas de 2 paxs cada una, lo que nos da un total de 6 puestos.

2 mesas de 6 paxs cada una, lo que nos da un total de 12 puestos.

Sumando todos los puestos tenemos capacidad para 39 personas.

4.1.3.1 Áreas exteriores

Consta del área de entrada al establecimiento, en el cual la puerta principal se encuentra ubicada en la Av. Lizardo García.

4.1.3.2 Área de restaurante

Avanzando por la entrada principal encontramos el salón comedor, el mismo que consta de 9 mesas con capacidad para 34 personas, al frente de la puerta de entrada encontramos la barra con cinco puestos.

4.1.3.3 Área de cocina

Es el lugar donde se preparan y almacenan los alimentos. Consta de un área de Bodega en la cual se almacenan vegetales, frutas, verduras y alimentos no perecibles. Un cuarto frío para lácteos, carnes, pescados y mariscos. Un área para almacenar menaje, cristalería y loza.

4.1.3.4 Área administrativa

Es una oficina pequeña, la cual es ocupada por el Chef, Cajera y asistente financiero y RRHH, en ella se lleva la contabilidad, control de facturas y demás trámites administrativos.

4.1.3.5 Áreas complementarias

Consta de la oficina para el Gerente General, las baterías sanitarias para clientes, Vestidores y baño de personal.

En la calle Lizardo García se encuentra la puerta para entrada de empleados y recepción de mercadería.

4.1.4 Descripción de la decoración

4.1.4.1 Descripción física

El establecimiento estará dividido en 5 partes: Operativa, Salón, Servicios higiénicos, administrativa y área de empleados.

El área operativa es en donde se encuentra la cocina, que cuenta con mesones, hornillas, horno, mesones y posillera. Las paredes serán blancas y el piso será blanco de cerámica. La iluminación será desde arriba donde y continúa para la mejor iluminación.

El salón contara de las mesas y sillas, bar y la entrada donde se encontrara el Hostess, en la entrada habrán telas de los colores representativos de la comunidad GLBTI que son los del arcoíris (rojo, naranja, amarillo, verde, celeste y morado). Las paredes estarán de color naranja suave y el piso de cerámica será café oscuro. La iluminación será en la entrada desde el piso para que las telas se vean y hagan juego de luces, en el área de mesas será desde las paredes y el techo para que los clientes puedan ver sus platos de una manera adecuada, la barra tendrá iluminación en el mesón en la parte de abajo y desde las estanterías donde se encuentran la cristalería y los licores.

Los Servicios higiénicos, serán urinarios y lavamanos, las paredes serán de color naranja suave y el piso de cerámica café oscuro como el salón. Para que no exista discordancia.

El área Administrativa contara con oficina, cuarto frio y bodega para realizar los inventarios muy seguidamente, será de color blanco y piso de cerámica blanco.

Los vestuarios contarán con baño y área de lockers y vestidores, las paredes serán blancas y piso de cerámica blanca. Véase Anexo 1

4.1.5 Marco legal

De acuerdo al Folleto Quito Libre de Homofobia que es una recopilación de la Constitución del Ecuador y a las Ordenanzas del Municipio de Quito contra todo tipo de discriminación

En la Constitución del Ecuador en el Título II, Capítulo segundo, Sección cuarta- Cultura y ciencia Art. 23 “las personas tienen derecho a acceder y participar del espacio público como ámbito de deliberación, intercambio cultural, cohesión social y promoción de la igualdad en la diversidad. El derecho a difundir en el espacio público las propias expresiones culturales se ejercerá sin más limitaciones que las que establezca la ley, con sujeción a los principios constitucionales”, en el Capítulo sexto, Art. 66 “Se reconoce y garantiza a las personas:

3. El derecho a la integridad personal, que incluye:

a) La integridad física, psíquica, moral y sexual.

b) Una vida libre de violencia en el ámbito público y privado. El estado adoptara las medidas necesarias para prevenir, eliminar y sancionar toda forma de violencia, en especial la ejercida contra mujeres, niñas, niños y adolescentes, personas adultas mayores, personas con discapacidad y contra toda persona en situaciones de desventaja o vulnerabilidad; idénticas se tomaran contra la violencia, esclavitud y la explotación sexual.

4. Derecho a la igualdad formal, igualdad material y no discriminación.

9. El derecho a tomar decisiones libres, informadas voluntarias y responsables sobre su sexualidad, y su vida y orientación sexual. El Estado promoverá el acceso a los medios necesarios para que estas decisiones se den en condiciones seguras.”

También en el Título VII, Capítulo primero Art. 340 “... El sistema se compone de los ámbitos de la educación, salud, seguridad social, gestión de riesgos, cultura física y deporte, hábitat y vivienda, cultura, comunicación e información, disfrute del tiempo libre, ciencia y

tecnología, población, seguridad humana y transporte...” y el Art. 341. “El Estado Generara las condiciones para la protección integral de sus habitantes a lo largo de sus vidas, que aseguren los derechos y principios reconocidos en la Constitución, en particular la igualdad en la diversidad y la no discriminación, y prioriza su acción hacia aquellos grupos que requieran consideración especial por la persistencia de desigualdades, exclusión, discriminación o violencia, o en virtud de su condición etaria, de salud o de discapacidad...”

También en la Ordenanza 240 de inclusión de la diversidad sexual GLBTI (gays, lesbianas, bisexuales, transgéneros e intersex) en las políticas del distrito metropolitano de Quito en el Art. 1 “La municipalidad del Distrito metropolitano de Quito, declara a la discriminación por orientación sexual como una violación a los derechos humanos fundamentales, que se contraponen a la Constitución Política de la República del Ecuador, los derechos humanos, y la política municipal”¹⁶, (Ver anexos del 3 al 9.)

4.1.6 Gestión del talento humano

Normas de ministerio de trabajo y turismo.

Gerente general.- Don de mando, responsabilidad, respeto y equidad. Ser licenciado en gastronomía o en hotelería y turismo

Maître.- Don de mando, responsabilidad, respeto y equidad.

Mesero.- Tranquilidad, responsabilidad, equidad y proactivo

Ayudante.- Tranquilidad, responsable, respetuoso y equidad.

Chef ejecutivo.- Limpio, responsable, proactivo, ágil y don de mando

Sub chef.- Limpio, responsable, proactivo, ágil y don de mando

Chef cocina caliente.- Limpio, responsable, proactivo, ágil y don de mando.

Chef cocina fría.- Limpio, responsable, proactivo, ágil y don de mando

Chef pastelero.- Limpio, responsable, proactivo, ágil y don de mando.

Ayudante de cocina.- Limpio, responsable, proactivo y ágil

Caja.- Ordenado, responsable, proactivo, y equidad.

Asistentes.- ordenado, responsable, proactivo.

Posillero.- Responsable, proactivo y limpio.

4.1.7 Proceso productivo

El proceso que se va a realizar depende del área, que son: Cocina, Servicio, bar y Caja.

Cocina: se realizara el mise in place de los ingredientes para la preparación de los platos del restaurante, también realizaran el menú de empleados.

Servicio: realizaran la limpieza del piso y mesas, colocaran platos, cubiertos y cristalería en las mesas y en las estaciones. Limpiarán los vidrios y baños para el servicio.

Bar: se encargara de pulir la cristalería, de hacer los jugos y preparar las bebidas para el servicio.

¹⁶ Equidad, Folleto Quito Libre de Homofobia, Quito, 2010

Caja: Se encargara de contar caja chica y de tener todo lo necesario para la apertura del establecimiento

4.1.8 Proceso de mejoramiento continuo

Se realizaran encuesta a uno de cada diez clientes para revisar la satisfacción y los defectos que el establecimiento tiene. Se realizaran capacitaciones trimestrales a cada área del establecimiento, se realizaran revisiones a los empleados mensuales para saber las fallas y puntos débiles.

4.1.9 Políticas de la empresa

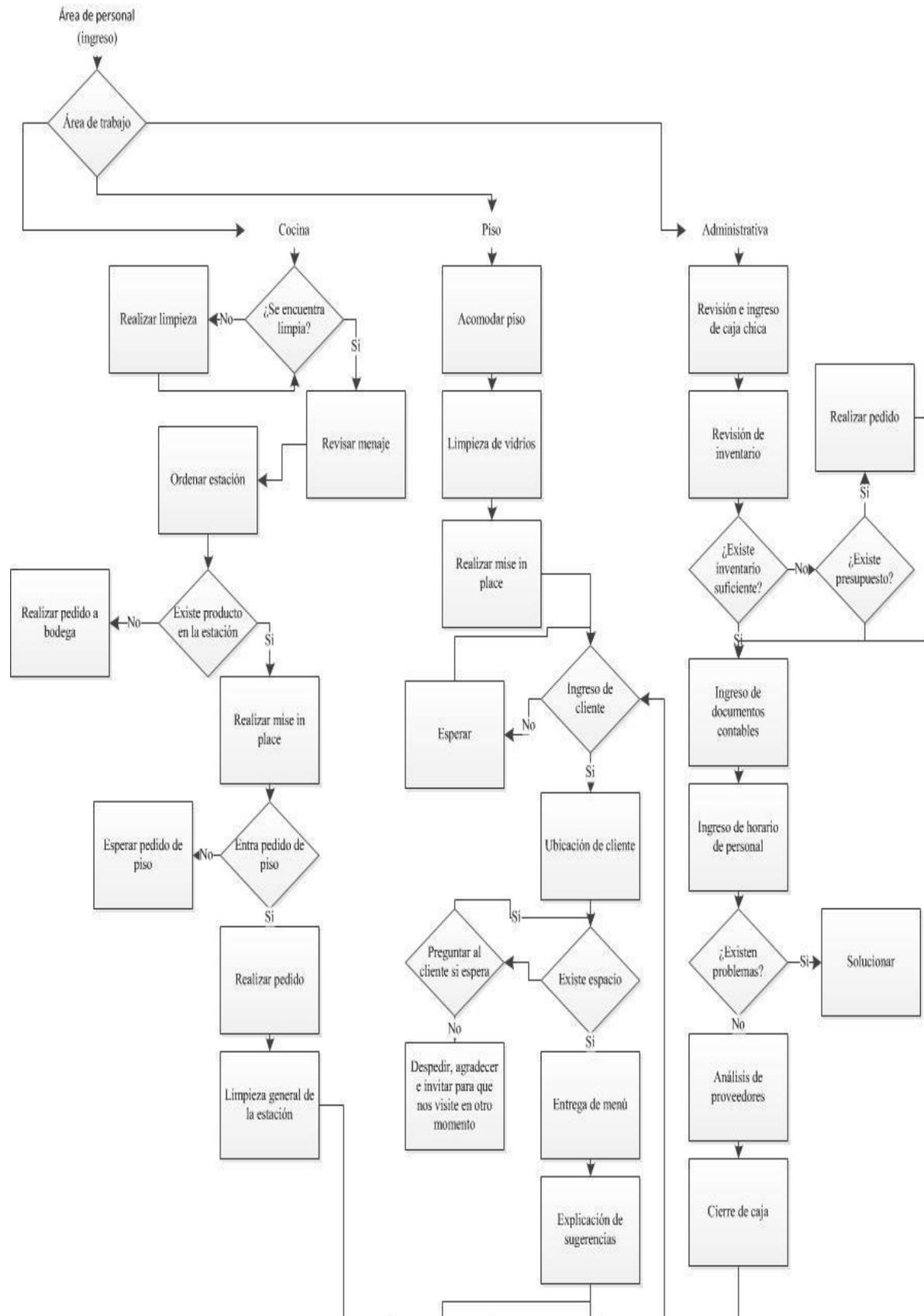
- Llegar 15 minutos antes de la hora de entrada.
- Respetar a sus compañeros de trabajo.
- No hablar de política, religión y sexo con los clientes.
- No está permitido el uso de celular en el horario de trabajo.
- Firmar la entrada y salida del trabajo.
- El uniforme siempre limpio y planchado.
- No hacer negocio entre los empleados.
- Presentarse bañado, en los hombres con cabello corto y afeitado y las mujeres recogido el cabello, brillo en las uñas no con colores y sin maquillaje.
- Informar en caso de enfermedad o calamidad doméstica.
- Acatar al superior en las órdenes que le den sin que su integridad física se vea en peligro.
- Siempre estar en comunicación con los jefes de área.

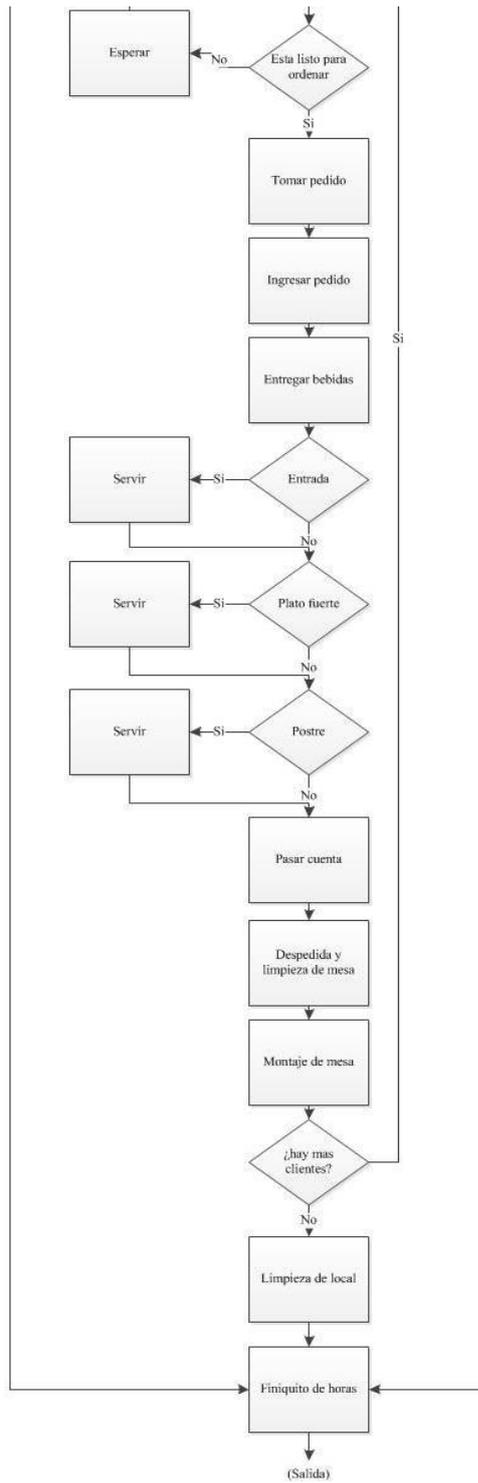
4.1.10 Descripción del servicio

El servicio americano: significa un servicio desempeñado por un mesero, con los platos y los entremeses servidos en la cocina según órdenes individuales. Los platos se disponen y llevan en bandejas hasta la mesa auxiliar de servicio. Generalmente, aunque esta tendencia puede estar cambiando, las comidas y las bebidas se sirven por la derecha, teniendo en cuenta que la pieza principal del plato debe quedar frente al cliente en la parte de abajo del plato y el logotipo o decoración también al frente del cliente pero en la parte superior.

Los platos se levantan por la derecha. Las mesas que estén contra la pared se sirven en la forma más conveniente para el cliente.

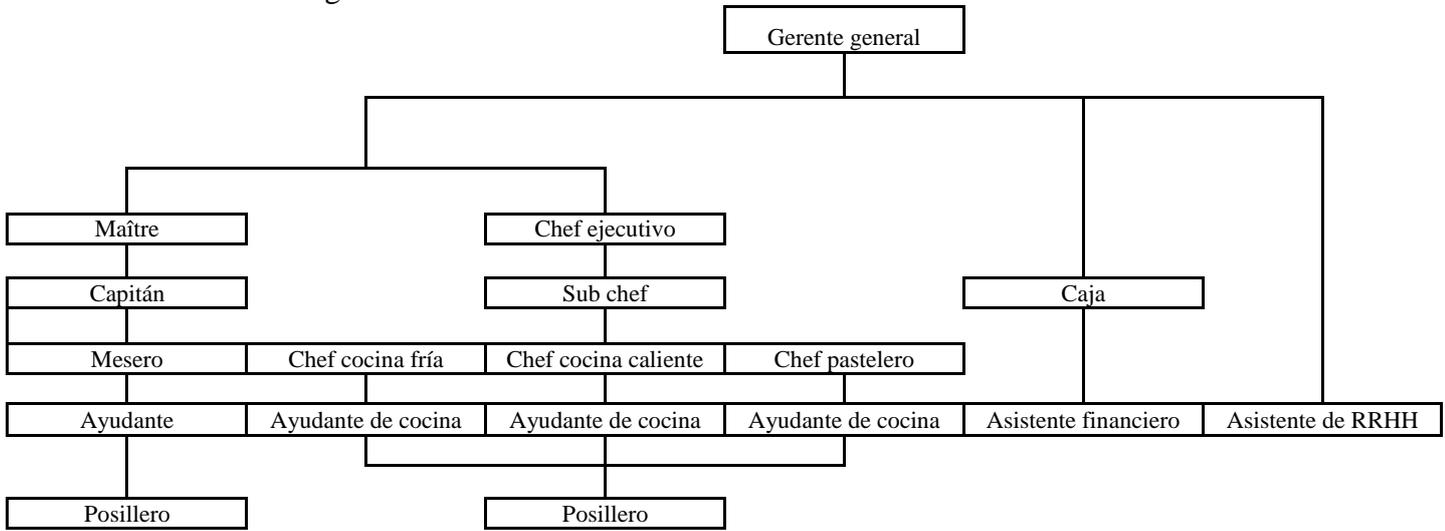
4.1.11 Diagrama de flujo 1





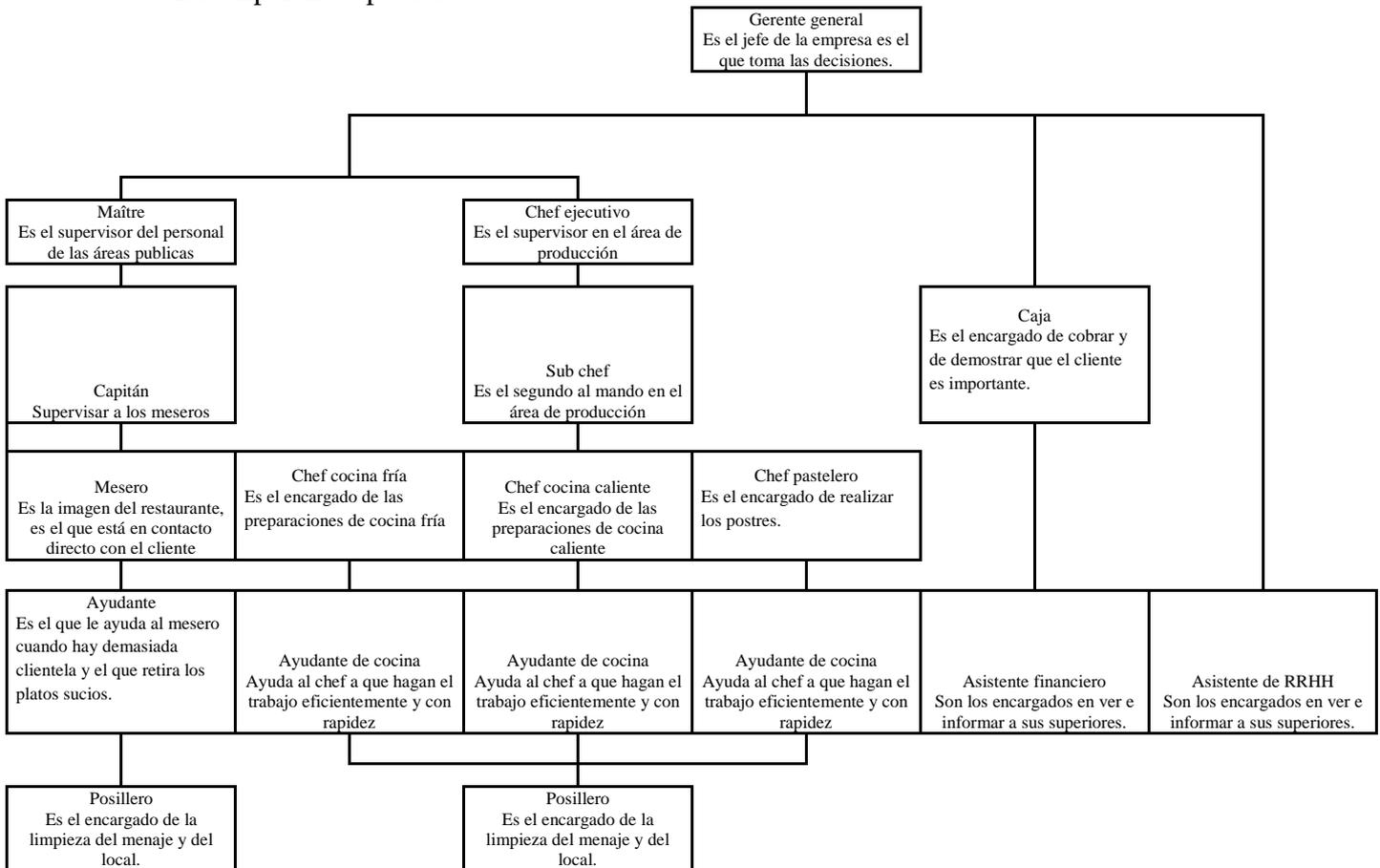
Elaborado: José Padilla

4.1.12 Cálculo de personal
Organigrama
Diagrama estructural



Elaborado: José Padilla

Descripción de puestos



Elaborado: José Padilla

Perfil de empleados

Administrador de local				
DISPOSICIONES DE LA OCUPACIÓN				
El administrador de restaurante se ocupa principalmente, de administrar el servicio de un restaurante o de un área de alimentos y bebidas, incluyendo la planificación y la administración de personal, compra, almacenaje y venta de productos y servicios, control contable financiero; apoyar a la dirección y asegurar la satisfacción del cliente.				
REQUISITOS				
Planificar el trabajo:	Participar en la composición del menú:	Coordinar el servicio:	Atender o supervisar la atención al cliente:	Liderar al equipo:
a) Desarrollar estrategias competitivas	a) Realizar investigación de mercado, tipos de clientes, producto y proveedor;	a) Efectuar compras de alimentos y bebidas;	a) Revisar los datos de la reserva;	a) Definir directrices para reclutamiento, selección y promoción de personal;
b) establecer prioridades en la asignación de recursos;	b) elaborar ficha técnica de los platos;	b) controlar existencias (stock);	b) acoger y recibir al cliente;	b) establecer política de remuneración y beneficios;
c) prever problemas;	c) establecer directrices de planificación y producción del menú;	c) efectuar control financiero y contable de costos y personal;	c) investigar preferencias y necesidades;	c) promover la capacitación;
f) analizar resultados y rentabilidad;	d) establecer costo y precio de venta final.	d) operar sistema gerencial computarizado;	d) supervisar la seguridad y la recepción de clientes especiales;	d) administrar al equipo;
g) elaborar planes, presupuestos y sistemas de control;		e) elaborar reporte gerencial para la toma de decisión sobre el negocio;	e) esclarecer duda sobre el gasto efectuado;	e) incentivar la cooperación;
k) definir tendencias y modas en la gastronomía;		f) asegurar el cumplimiento de la legislación y reglamentación;	f) explicar y acordar la forma de pago;	f) desarrollar acciones motivadoras.
i) apoyar la planificación y organización desarrollada por la dirección;		g) establecer procesos y estándares en manuales de trabajo y aplicación de procesos.	g) despedir al cliente e incentivar su retorno.	
Promover ventas:	Velar por la seguridad empresarial y patrimonial:	Apoyar al cliente:	Asegurar la satisfacción del cliente:	Apoyar al equipo:

a) Promocionar campañas publicitarias;	a) Definir y hacer cumplir el plan de seguridad del establecimiento y del cliente;	a) Brindar información sobre el establecimiento y los servicios que ofrece;	a) Solucionar problemas;	a) Ayudar al equipo en la atención al cliente;
b) contratar atracciones artísticas;	b) contratar servicios de seguridad.	b) aclarar dudas sobre reserva, precio, productos y servicios;	b) supervisar el servicio de atención al cliente;	b) supervisar y orientar el arreglo del salón, mesas y utensilios;
c) realizar festivales gastronómicos y almuerzos conmemorativos;		c) recibir visitas y clientes especiales;	c) investigar satisfacción del cliente sobre productos y servicios;	c) reemplazar al capitán de meseros.
d) autorizar descuentos;		d) solucionar problemas.	d) verificar el cumplimiento con estándares de calidad de productos y servicios;	
e) negociar contratos y acuerdos comerciales.			e) brindar servicio personalizado;	
			f) cuidar de la privacidad y seguridad del cliente;	
			g) efectuar la evaluación final junto al cliente;	
			h) atender quejas y verificar eficacia de las acciones tomadas.	
Competencia				
El administrador de restaurante, para alcanzar los resultados esperados debe ser competente con base en los siguientes conocimientos, habilidades y actitudes.				
Conocimientos:		Habilidades:	Actitudes:	
a) Procesos básicos de liderazgo y gestión de personal;	k) términos técnicos relativos al servicio de alimentos y bebidas;	a) Comunicación verbal clara, articulada y expresiva con empleo de gramática y vocabulario adecuados;	a) Detallista. Metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio.	
b) técnicas de manejo de crisis;	l) diversos servicios de un restaurante;	b) planificación de corto, mediano y largo plazo;	b) Confiable. Establece relaciones fácilmente, sabe cómo actuar y qué decir, hace que otros se sientan cómodos.	

c) métodos básicos de control contable y gestión financiera;	m) normas de etiqueta en la mesa y en el salón;	c) toma de decisiones en situaciones críticas con clientes;	c) Atento. Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido.	
d) indicadores económicos para toma de decisiones	n) procedimientos en casos de emergencia;	d) raciocinio lógico y verbal;	d) Equilibrado emocionalmente. No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.	
e) herramientas de control gerencial, financiero y contable;	o) enología, espirituosos, bebidas alcohólicas y su servicio;	e) raciocinio numérico aplicado a negocios;	e) Controlador. Asume el control, se responsabiliza, dirige, organiza, supervisa a otros.	
f) sistemas básicos de administración de la producción y de administración de las existencias (stock);	p) herramientas de gestión especializadas para el manejo de alimentos y bebidas;	f) análisis del comportamiento humano e interpretación del lenguaje corporal, en particular, gestual;		
g) ingredientes de platos en venta;	q) leyes y regulaciones especiales que aplican al sector de alimentos y bebidas.	g) actuar de forma independiente para acelerar decisiones;		
h) NTE INEN 2 458;		h) relacionarse públicamente con clientes potenciales y reales;		
i) principios de almacenamiento y conservación de alimentos y bebidas;		i) capacidad para solucionar conflictos internos;		
j) ingredientes de platos y bebidas nacionales;		j) capacidad para evaluar ideas.		

Elaborado: José Padilla

Chef Ejecutivo				
DISPOSICIONES GENERALES				
Descripción de la ocupación. El chef de partida se ocupa principalmente, de ejecutar recetas; preparar y finalizar platos calientes y fríos más comunes y la especialidad del establecimiento. Utiliza los productos preparados por los demás profesionales del equipo; responsable por la elaboración de ensaladas y embutidos, salsas, guarniciones, entre otros.				
REQUISITOS				
Apoyar al chef de cocina en la administración de existencias (stock) y control de consumo de productos;	Orientar a los ayudantes en la realización de cortes y preparación de carnes, aves, caza, mariscos, pescado y vegetales;	Cocinar, asar, freír, rehogar, saltear, guisar y gratinar alimentos;	Preparar, montar y presentar platos calientes y fríos de la cocina nacional e internacional;	Supervisar el montaje de servicio;
a) Tener el conocimiento de la producción de platillos de la carta o el menú;	a) Orientar sobre limpieza, corte, deshuesamiento y conservación de carne, ave, caza, mariscos, pescado y vegetales;	a) Utilizar técnicas de cocción;	a) Montar y presentar plato en recipiente apropiado de acuerdo con el tipo de servicio;	a) Supervisar el montaje de servicio de banquete;
b) ayudar en la definición de la calificación y cuantificación de producto;	b) condimentar y marinar alimentos;	b) observar punto, textura, sabor, color y conservación de las propiedades del alimento;	b) ejecutar flambeo de alimento y dar información sobre la composición del plato, en el salón o en la cocina.	b) preparar, confeccionar y presentar diferentes platos; asociar guarnición;
c) recibir, verificar y almacenar la cantidad de la mercadería comprada o solicitada;	c) utilizar técnicas de congelamiento y deshielo, manipulación, corte, almacenamiento y conservación de alimentos;	c) controlar tiempo y temperatura de acuerdo con el equipo y el producto alimenticio.		c) supervisar el montaje de platos en recipiente apropiado de acuerdo con el tipo de servicio.
d) verificar calidad y fecha de caducidad de producto perecible;	d) utilizar técnicas de aprovechamiento, porcionamiento y sustitución de ingredientes, que resulten en pérdidas mínimas.			
e) organizar y rotar el producto de la cámara fría;				
f) realizar el inventario físico de bodegas y frigoríficos;				

g) apoyar el control diario de consumo de ingredientes, productos y material, evitando desperdicio.				
Cuidar del área de trabajo, planificar y organizar el propio trabajo:	Operar equipos y maquinaria:	Cuidar de la higiene, seguridad alimentaria y presentación personal:	Apoyar al equipo:	
a) Preparar y arreglar el área de trabajo para la puesta a punto (mise en place);	a) Operar cocina, horno, plancha, parrilla, horno de microondas, cámara frigorífica, refrigeradora, batidora, freidora, mezcladora, licuadora, picadora, moledora, cortador de embutidos, peladora, multiprocesador y otros equipos destinados a la preparación del alimento.	a) Aplicar los procedimientos de higiene y seguridad alimentaria en la manipulación de alimentos, limpieza de máquinas, instrumentos y utensilios;	a) Asistir, supervisar y entrenar ayudantes durante el trabajo;	e) planificar, distribuir y coordinar tareas junto al ayudante;
b) cerrar el servicio de la cocina;		b) aplicar técnica de control de contaminación; mantener el ambiente limpio, seguro y saludable;	b) acompañar la ejecución del trabajo; reorientar el proceso;	f) interactuar con los otros profesionales del equipo, responsables por la preparación de ensaladas, embutidos, salsas, guarniciones y postres;
c) coordinar o realizar la limpieza; mantener higiene y seguridad permanente en el área de trabajo.		c) cuidar de la higiene del uniforme y accesorios que influyen en la seguridad alimentaria y en la presentación personal.	c) transmitir nuevos conocimientos;	g) atender a reclamos del salón;
			d) observar la adhesión del ayudante al estándar de servicio;	h) desarrollar acciones motivadoras, de cooperación y espíritu de equipo.
Competencia				
El chef de partida, para alcanzar los resultados esperados debe ser competente con base en los siguientes conocimientos, habilidades y actitudes.				
Conocimientos:		Habilidades:	Actitudes:	

a) Procedimientos de inventario y rotación de existencias (stock);	i) datos históricos y recetas básicas de platos calientes y fríos, guarniciones y postres de la cocina nacional e internacional, para los varios tipos de servicios;	a) Cálculo de las cuatro operaciones aritméticas;	a) Detallista. Metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio.
b) técnicas de manipulación, conservación y almacenamiento de alimentos;	j) técnicas de descongelación, cocción, con observación de punto, tiempo, textura, sabor, color y conservación de las propiedades de los alimentos;	b) lectura y escritura para anotación de pedidos y llenado de formularios con caligrafía legible;	b) Confiable. Establece relaciones fácilmente, sabe cómo actuar y qué decir, hace que otros se sientan cómodos.
c) NTE INEN 2 458;	k) técnicas de combinación de alimentos de acuerdo con color, textura, aroma, paladar y aspecto visual;	c) lectura e identificación de hora, temperatura y peso, estimación de tiempo, dimensión, cantidad, rendimiento y costo de los alimentos;	c) Atento. Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido.
d) procedimientos de limpieza e higienización de ambientes, utensilios y maquinaria;	l) principales tipos de servicios y presentación de platos;	d) identificación de sabor, aroma y apariencia de los alimentos a través de los sentidos;	d) Equilibrado emocionalmente. No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.
e) procedimientos de emergencia;	m) maquinaria, equipos y utensilios básicos de la cocina;	e) capacidad para transportar peso moderado, permanecer de pie o andando durante la jornada de trabajo y en ambiente con temperatura elevada.	e) Controlador. Asume el control, se responsabiliza, dirige, organiza, supervisa a otros.
f) procedimientos de apertura y cierre del área de trabajo;	n) vocabulario técnico relativo a la cocina nacional e internacional;		
g) técnicas de corte, moldeado, aprovechamiento y porcionamiento de alimentos;	o) requisitos de higiene y presentación personal adecuados a la ocupación.		

Elaborado: José Padilla

Sub Chef				
DISPOSICIONES GENERALES				
Descripción de la ocupación. El chef de cocina se ocupa principalmente, de crear, coordinar y realizar recetas y platos; de supervisar el equipo de trabajo de la cocina; de asegurar la calidad de los productos y servicios y la rentabilidad para el establecimiento.				
REQUISITOS				
Planificar y controlar la cocina:	Elaborar programación de la cocina:	Elaborar menú o carta:	Crear recetas y preparar platos:	Administrar existencia (stock) y consumo:
a) Efectuar investigación de mercado y evaluar nuevos productos y proveedores;	a) Mantener al día información sobre la demanda del servicio para la planificación de la producción;	a) Definir el menú considerando la opinión de los integrantes del equipo de la cocina y del salón;	a) Crear y adaptar receta y sustituir ingredientes;	a) Analizar el consumo frente al menú;
b) definir metas de productividad;	b) programar y distribuir el trabajo y el personal necesario para la realización del servicio de la cocina;	b) equilibrar el menú según la apariencia, sabor, textura, temperatura, temporada, variedad y propiedad nutricional y dietética de los alimentos;	b) efectuar levantamiento de material necesario y costos;	b) definir nivel de existencia (stock) con el cocinero;
c) realizar control de aprovechamiento y desperdicio, controlar manipulación, acondicionamiento y desecho de la basura;	c) elaborar horarios de trabajo normal y en situación especial o emergente;	c) analizar costos y rentabilidad del menú;	c) definir y establecer estándar de porción y acompañamiento, preparación, tipo de presentación, costo y precio del plato;	c) solicitar compra de mercadería;
d) analizar reportes, estadísticas y desempeño de la cocina;	d) verificar la disponibilidad de recursos y tiempo para la realización del trabajo;	d) definir estilo y especialización del establecimiento, capacidad de producción y de organización, recursos y equipos disponibles, clientela y política de precio.	d) elaborar ficha técnica;	d) recibir y verificar calidad de la mercadería;
e) buscar la mayor rentabilidad para el negocio;	e) emitir instrucción verbal o escrita y horario de trabajo.		e) realizar prueba de degustación;	e) presentar reporte de no-conformidad de la mercadería recibida o devuelta;

f) cuidar equipos, maquinaria e instalaciones;			f) realizar preparación, cocción, montaje y presentación de plato.	f) coordinar la realización de inventario y control de equipos, maquinaria, utensilios, herramientas y productos perecibles;
g) solicitar servicios de mantenimiento.				g) solicitar reposición de material de producción que se encuentre en mal estado.
Coordinar el trabajo de la cocina para banquete y servicio especial:	Administrar al equipo:		Supervisar cuidados de higiene personal y seguridad de los alimentos:	Representar a la organización:
a) Recibir y analizar la orden de servicio;	a) Seleccionar, entrenar y supervisar colaboradores;	g) estudiar nuevos métodos y procedimientos de trabajo;	a) Supervisar al equipo y aplicar los cuidados de higiene, presentación personal, uniforme y accesorios que afectan la seguridad personal;	a) Participar de eventos, festivales gastronómicos, charlas, cursos y seminarios;
b) presentar sugerencia de menú y precio;	b) verificar el cumplimiento del personal con los estándares de servicio y el uso correcto de técnicas de trabajo;	h) definir colaboradores para la realización de las actividades de acuerdo con las habilidades;	b) supervisar la aplicación de procedimientos de higiene y seguridad de los alimentos;	b) dar entrevistas relacionadas a cocina, administración culinaria y cultura gastronómica.
c) planificar y determinar el personal necesario y disponible para el servicio;	c) analizar el desempeño y comportamiento de los integrantes del equipo;	i) gestionar reclamos del cliente;	c) supervisar la limpieza de máquinas, instrumentos y utensilios;	
d) coordinar la actividad de la cocina e interactuar con otras áreas involucradas;	d) mantener la disciplina y solucionar conflictos;	j) planificar y autorizar reasignación y vacaciones;	d) supervisar el uso de técnicas de control de contaminación;	
e) participar en la definición de la preparación y en la disposición de montaje del banquete.	e) efectuar inspección en la cocina;	k) desarrollar acciones motivadoras, de cooperación y espíritu de equipo;	e) supervisar el mantenimiento, seguridad y limpieza del lugar de trabajo;	
	f) verificar la evolución y ejecución de los servicios;	l) coordinar la integración de nuevos colaboradores.	f) supervisar el cumplimiento de estándares de acondicionamiento y desecho de basura y el cumplimiento de la legislación específica.	
Competencia				
El chef de cocina, para alcanzar los resultados esperados debe ser competente con base en los siguientes conocimientos, habilidades y actitudes.				

Conocimientos:		Habilidades:	Actitudes:
a) Prácticas administrativas de planificación;	m) términos técnicos operacionales de alimentos y bebidas;	a) Leer e identificar hora, temperatura y peso;	a) Detallista. Metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio.
b) elaboración de presupuesto;	n) primeros auxilios básicos;	b) cálculo estimativo de tiempo, peso, dimensión, cantidad y costo de los alimentos;	b) Confiable. Establece relaciones fácilmente, sabe cómo actuar y qué decir, hace que otros se sientan cómodos.
c) análisis y control de costos y resultados;	o) seguridad industrial;	c) calcular operaciones aritméticas básicas, porcentajes y fracciones;	c) Atento. Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido.
d) administración de la producción;	p) ingredientes, variedad, sazón de productos e insumos básicos de la cocina;	d) memoria de corto y largo plazo;	d) Equilibrado emocionalmente. No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.
e) principios básicos de gestión de procesos en la producción de alimentos y bebidas;	q) técnicas de preparación, técnicas de cocción, disposición, montaje y presentación de platos, técnicas de servicio;	e) comunicación clara y articulada, en forma oral y escrita;	e) Controlador. Asume el control, se responsabiliza, dirige, organiza, supervisa a otros.
f) principios de administración de alimentos y bebidas;	r) técnicas de aprovechamiento, porcionamiento de alimentos y sustitución de ingredientes, que resulten en pérdidas mínimas;	f) capaz de escuchar, orientar, supervisar, motivar y relacionarse con el equipo de trabajo;	
g) técnicas de administración del recurso humano, herramientas de gestión;	s) técnicas de combinación de alimentos de acuerdo con color, textura, aroma, paladar y aspecto visual;	g) capacidad para transportar peso moderado, permanecer de pie o andando durante el período de trabajo y con temperatura elevada;	
h) manejo de indicadores de gestión y cumplimiento de metas;	t) aspectos básicos de nutrición y dietas alimenticias;	h) iniciativa para prevenir y solucionar problemas;	

i) procesos para selección, entrenamiento y evaluación de personal;	u) principales tipos, estructura y funcionamiento de establecimientos de alimentación y tipos de servicio y presentación de platos;	i) juzgar sabor, aroma y apariencia de los alimentos a través de los sentidos;		
j) creación de planes de capacitación para los integrantes del grupo;	v) maquinaria, equipos y utensilios de cocina;	j) reflejos rápidos, coordinación motriz fina.		
k) recetas básicas de la cocina nacional e internacional para los varios tipos de servicio;	w) términos técnicos nacionales e internacionales de gastronomía;			
l) NTE INEN 2 458;	x) requisitos de higiene y presentación personal adecuados a la ocupación.			

Elaborado: José Padilla

Cajero				
DISPOSICIONES GENERALES				
Descripción de la ocupación. El cajero se ocupa principalmente, de calcular, recibir y registrar los diversos tipos de pago de valores; verificar documentos y firmas; asegurar la regularidad de la transacción financiera; emitir el comprobante fiscal y realizar el cierre del movimiento financiero.				
REQUISITOS				
Organizar caja:	Abrir y cerrar caja:	Recibir pagos:	Emitir documentos:	Apoyar al equipo:
a) Preparar el fondo fijo;	a) Verificar el cierre del turno anterior;	a) Recibir y registrar pagos sea en efectivo, cheque, cheque de viajero, tarjeta de crédito, crédito a la habitación, comprobante de consumo;	a) Emitir factura o comprobante de consumo;	a) Ayudar en la recepción de los clientes;
b) arreglar dinero, cheque o comprobante de tarjeta de crédito por lote;	b) calcular el valor total de entrada y salida de dinero en efectivo, cheque y tarjeta de crédito;	b) verificar autenticidad de moneda extranjera y otras;	b) verificar cálculo de servicios, de impuestos e incluir en la factura;	b) informar sobre servicios ofertados por el establecimiento;

c) anotar cantidad, número de cheque y otros datos en formulario específico;	c) comparar valores con el registro;	c) solicitar autorización de tarjeta de crédito;	c) controlar emisión y rectificación de factura o comprobante de consumo;	c) tomar reservaciones y resolver dudas del cliente por teléfono;
d) gestionar depósito bancario;	d) verificar datos del reporte diario de caja;	d) verificar tarjeta de banco, firma, identidad, entre otros documentos, para chequear veracidad y validez;	d) emitir reporte de cierre de caja.	d) ayudar al mesero a resolver dudas del cliente sobre la cuenta;
e) organizar formularios, materiales y equipamientos necesarios para el trabajo;	e) enviar documentación para contraloría o contabilidad;	e) sellar cheque, anotar dirección y teléfono del cliente.		e) realizar actividades de ingreso de datos, completar informes, llevar estadísticas de satisfacción de los clientes;
f) cambiar billetes por monedas para facilitar el vuelto;	f) verificar cantidad existente en caja.			f) aplicar las técnicas de atención y servicio al cliente.
g) mantener existencia (stock) de rollo de papel y de formulario de tarjeta para las máquinas de tarjeta de crédito;				
h) verificar ingresos y egresos de dinero en caja chica para gastos menores.				
Asegurar la satisfacción del cliente:	Cuidar de su presentación personal:	Operar equipos:		
a) Presentar la cuenta cuando sea solicitada;	a) Cuidar de la higiene personal, uniforme y accesorios que influyen en la apariencia.	a) Operar calculadora, máquina de tarjeta de crédito manual o en línea, máquina registradora, computadora, sistema de punto de venta integrado, sistema de punto de venta inalámbrico, teléfono y otros equipamientos utilizados en el servicio de caja.		
b) asegurar que el valor cobrado está de acuerdo con el pedido;				
c) tener siempre moneda fraccionaria para los vueltos generados por pagos en relación a las transacciones;				

d) aplicar descuentos según política de la empresa.				
Competencia				
El cajero, para alcanzar los resultados esperados debe ser competente con base en los siguientes conocimientos, habilidades y actitudes.				
Conocimientos:		Habilidades:	Actitudes:	
a) Procedimientos de recepción y pago de valores;	f) principios de contabilidad;	a) Cálculo de las cuatro operaciones aritméticas y cálculo porcentual, sin calculadora;	a) Detallista. Metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio.	
b) Ley de Régimen Tributario Interno y su reglamento;	g) terminología aplicada al sector de alimentos y bebidas;	b) lectura y escritura para anotación de pedidos y llenado de formularios;	b) Confiable. Establece relaciones fácilmente, sabe cómo actuar y qué decir, hace que otros se sientan cómodos.	
c) métodos específicos de control de caja;	h) técnicas de atención al cliente;	c) comunicación oral clara y articulada, con empleo de vocabulario adecuado;	c) Atento. Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido.	
d) procedimientos de control de procesos de cobro y cierre de caja;	i) estructura o composición de la carta, tipos de producto y sus precios correspondientes	d) buena memoria para acordarse de códigos, precios y pedidos;	d) Equilibrado emocionalmente. No transparente emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.	
e) programas informáticos y equipos especializados para punto de venta;		e) capacidad de estimar cantidad y valor.		

Elaborado: José Padilla

Capitán				
DISPOSICIONES GENERALES				
Descripción de la ocupación. El capitán de meseros se ocupa, principalmente, de planificar y supervisar el servicio; elaborar el menú; liderar y capacitar el equipo; recibir, acomodar y ayudar al cliente; solicitar el pedido; finalizar y servir platos y bebidas especiales; cuidar de la calidad del servicio y asegurar la satisfacción del cliente.				
REQUISITOS				
Acoger al cliente:	Supervisar la finalización de la atención:	Representar y vender:	Participar de la composición del menú:	Asegurar la satisfacción del cliente:
a) Controlar reserva de mesas;	a) Aclarar dudas sobre el consumo del cliente;	a) Planificar y organizar eventos gastronómicos;	a) Investigar los ingredientes del menú;	a) Aproximarse al cliente sin necesidad de ser llamado;
b) recibir y ayudar en la acomodación del cliente;	b) explicar y acordar la forma de pago;	b) apoyar la gestión de venta en la toma de reservaciones, en la venta de eventos especiales;	b) considerar costo de ingredientes, características de la clientela, capacidad de producción y organización, recursos y equipos disponibles, facilidades y dificultades de suministro y renovación.	b) recibir solicitudes, quejas, reclamos y dar solución;
c) investigar preferencias y necesidades;	c) hacer evaluación final del servicio junto al cliente;	c) incentivar al cliente a consumir otros productos y servicios;		c) supervisar el despacho de platillos, acompañar al equipo y verificar la calidad del servicio;
d) aplicar procedimientos de seguridad o privacidad en la recepción de clientes;	d) verificar que el cliente desea mantener el servicio a la mesa post consumo;	d) realizar cambios en el menú para atender a nuevas demandas;		d) ofrecer información sobre el establecimiento;
e) aplicar procedimientos de llegada y acomodación de clientes especiales;	e) despedirse de manera que lo incentive a retornar al establecimiento.	e) prestar atención personalizada al cliente frecuente o recomendado;		e) aclarar dudas sobre reservaciones, precios, productos y servicios.
f) ayudar a recibir y guardar cartera y objetos;		f) evaluar los resultados de eventos ejecutados.		
g) ofrecer bebidas y menú;				
h) presentar al mesero;				
i) sugerir, recomendar y vender productos;				
j) tomar comandas;				

k) coordinar la producción de la demanda en la cocina;				
l) servir o encargar el servicio a un mesero;				
m) dar información al cliente sobre actividades turísticas.				
Coordinar y administrar al equipo:	Supervisar la presentación personal:	Apoyar al equipo:	Apoyar a la administración:	
a) Seleccionar y capacitar colaboradores;	a) Cumplir y hacer cumplir los cuidados de higiene personal, uniforme y accesorios que influyen en la apariencia;	a) Ayudar y orientar al equipo en el arreglo, limpieza y aseo del salón, mesas, utensilios y equipos;	a) Investigar la satisfacción del cliente;	
b) incentivar la cooperación y el espíritu de equipo;	b) controlar la buena presentación de su equipo de trabajo.	b) ayudar en la toma y entrega de pedidos;	b) elaborar control e inventario de existencias (stock), utensilios y equipos;	
c) desarrollar acción motivadora;		c) preparar comidas y bebidas en el bar o frente a la mesa del cliente;	c) elaborar presupuesto y control financiero;	
d) elaborar horarios de trabajo, turno y día libre;		d) preparar comidas y bebidas especiales;	d) reemplazar al mesero;	
e) mantener la disciplina y la buena presentación de los miembros del equipo;		e) flambeo, trincar, preparar alimentos calientes en la mesa frente al cliente;	e) sugerir cambios y determinar necesidades de personal.	
f) administrar remuneración y propinas;		f) finalizar platos en el salón;		
g) evaluar desempeño de los colaboradores;		g) servir vino y licor;		
h) gestionar conflictos;		h) auxiliar en el cierre de cuentas;		
i) supervisar personalmente el progreso del servicio y coordinar la integración de nuevos colaboradores.		i) realizar los servicios especiales que pueden incluir etiqueta a la francesa, a la inglesa, servicio europeo, servicio americano.		

Competencia			
El capitán de mesero, para alcanzar los resultados esperados debe ser competente con base en los siguientes conocimientos, habilidades y actitudes.			
Conocimientos:		Habilidades:	Actitudes:
a) Normas de etiqueta y protocolo en la mesa y en el salón;	i) requisitos de higiene personal adecuados a la ocupación;	a) Cálculos, con empleo de fórmula simple;	a) Detallista. Metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio.
b) normas de servicio de eventos especiales;	j) operación de los equipos de salón, cocina y bar, con los respectivos procedimientos de seguridad;	b) lectura y escritura clara para anotación de pedidos y llenado de formularios;	b) Confiable. Establece relaciones fácilmente, sabe cómo actuar y qué decir, hace que otros se sientan cómodos.
c) historia y principios de combinación y preparación de platos y salsas tradicionales y montaje final de platos;	k) técnicas de servicios especiales como flambeo, técnicas de trinchado;	c) comunicación oral clara y articulada, con empleo de gramática y vocabulario adecuado;	c) Atento. Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido.
d) principios básicos de enología, servicio de vinos y técnicas para servir bebidas;	l) diferentes tipos de puesta a punto (mise en place), desbarazar y limpiar mesas;	d) análisis del comportamiento humano e interpretación de lenguaje corporal, en particular, gestual;	d) Equilibrado emocionalmente. No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.
e) NTE INEN 2 458;	m) procedimientos y técnicas de primeros auxilios básicos;	e) manejo de crisis en situaciones especiales con clientes;	e) Controlador. Asume el control, se responsabiliza, dirige, organiza, supervisa a otros.
f) términos técnicos relativos al servicio de alimentos y bebidas;	n) técnicas de preparación de bebidas y coctelera;	f) raciocinio lógico y habilidad verbal;	
g) principios de administración de personal y de existencias (stock), con énfasis en liderazgo y optimización de uso del material disponible;	o) técnicas de ventas.	g) agudeza auditiva para identificar pedido y llamado;	

h) procedimientos de emergencia;		h) agudeza visual para distinguir graduación de color;		
		i) percepción espacial para facilitar la localización del cliente.		

Elaborado: José Padilla

Mesero				
DISPOSICIONES GENERALES				
Descripción de la ocupación. El mesero polivalente se ocupa, principalmente, de recibir y acoger al cliente; servir alimentos y bebidas y cuidar del arreglo del punto de venta o servicio.				
REQUISITOS				
Atender al cliente:	Presentar el menú o carta:	Servir al cliente:	Actuar como nexo entre el cliente y las otras áreas del establecimiento:	Finalizar la atención y recibir el pago:
a) Recibir, guiar y acomodar al cliente en la mesa o en un área de realización de evento, como almuerzo, cóctel o fiesta;	a) Esclarecer el contenido y disponibilidad del menú;	a) Atender pedidos y solicitudes simultáneas;	a) Levantar y retirar pedidos en la cocina, comedor, cafetería, lugar dónde se preparan alimentos ligeros o bar;	a) Solicitar la cuenta al cajero;
b) asistir al cliente especial.	b) recibir pedidos;	b) servir bebidas, platillos, postres, café, refrigerios, canapés, bocaditos de dulce y de sal;	b) reponer bandejas de bocaditos de dulce, sal, pan, mantequilla y bebidas en el área de apoyo a un evento, banquete y similar;	b) presentar la cuenta al cliente;
	c) anular pedidos;	c) aplicar técnicas de servicio avanzadas como son el servicio a la inglesa, a la francesa, entre otros.	c) resolver problemas;	c) esclarecer o encaminar dudas para el supervisor;
	d) entregar las demandas en la barra o en la cocina.		d) establecer prioridades.	d) recoger pago y llevarlo a la caja.

Cuidar de la seguridad de los alimentos:	Cuidar del arreglo del punto de venta:	Representar y vender:	Asegurar la satisfacción del cliente:	Apoyar al equipo:
a) Aplicar los procedimientos de higiene y seguridad en la manipulación de alimentos y bebidas;	a) Limpiar, higienizar, arreglar y hacer la puesta a punto (mise en place) del punto de venta donde actúa;	a) Informar sobre el punto de venta donde esté actuando;	a) Aproximarse sin necesidad de ser llamado;	a) Alertar sobre solicitud de cliente de otra mesa;
b) aplicar los procedimientos de higiene en la limpieza de utensilios manipulados.	b) velar por la imagen del local de trabajo.	b) esclarecer dudas sobre reservación, precio, productos y servicios;	b) recibir y atender solicitudes;	b) atender la mesa de otro mesero en la preparación de platos o bebidas;
		c) apoyar al cliente en la toma de decisión.	c) reponer productos sin que el cliente solicite;	c) atender solicitudes bajo presión de tiempo.
			d) retirar utensilios que no estén en uso;	
			e) limpiar mesa y muebles de servicio;	
			f) constatar satisfacción sobre productos y servicios ofertados.	
Competencia				
El mesero polivalente, para alcanzar los resultados esperados debe ser competente con base en los siguientes conocimientos, habilidades y actitudes.				
Conocimientos:		Habilidades:	Actitudes:	
a) Tipos de servicio a la mesa y al cliente según puntos de venta;	g) NTE INEN 2 458;	a) Cálculo de las cuatro operaciones aritméticas;	a) Detallista. Metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio.	
b) normas de etiqueta a la mesa y en el salón;	h) operación de los equipos de salón y comedor, cafetería, lugar donde se preparan alimentos ligeros y procedimientos de seguridad;	b) lectura y escritura para anotación de pedidos y llenado de formularios con caligrafía legible;	b) Confiable. Establece relaciones fácilmente, sabe cómo actuar y qué decir, hace que otros se sientan cómodos.	

c) preparación básica de alimentos y bebidas;	i) técnicas de comunicación en el servicio;	c) comunicación oral clara y articulada, con empleo de gramática y vocabulario adecuados;	c) Equilibrado emocionalmente. No transparente emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.	
d) técnicas para servir bebidas, licores, bajativos, digestivos y vino;	j) técnicas de trabajo en equipo;	d) trabajo en equipo;		
e) procedimientos de emergencia;	k) técnicas de servicio.	e) interpretación de lenguaje corporal, en particular, gestual;		
f) requisitos de higiene personal adecuados a la ocupación;		f) capacidad para transportar pequeños pesos y permanecer de pie o andando durante la jornada de trabajo;		

Elaborado: José Padilla

Cocinero				
DISPOSICIONES GENERALES				
Descripción de la ocupación. El cocinero polivalente se ocupa, principalmente, de ejecutar recetas; comprender los procesos de elaboración, preparación, montaje y presentación de ensaladas, platos calientes y fríos, guarniciones, fondos, salsas y postres.				
REQUISITOS				
Apoyar al jefe de cocina en la administración de existencias (stock) y control de consumo de la cocina:	Orientar ayudantes:	Realizar corte y preparación de comestibles variados:	Realizar cocción:	Preparar, diseñar, montar y presentar platos diversos:
a) Conocer la carta o menú y ayudar en la definición de la calificación y cuantificación de producto;	a) Orientar, asistir, supervisar y entrenar a los ayudantes durante el trabajo;	a) Cortar, tornear, picar, moler, rallar y licuar el producto alimenticio;	a) Cocinar, asar, freír, rehogar, estofar, saltear, guisar y gratinar alimento;	a) Preparar ensalada, plato caliente y frío de carne, ave, caza, pescado y mariscos, guarnición, fondo, salsa, sopa, sánduche, canapé, rellenos, gelatina y postre caliente o frío de la cocina nacional e internacional;

b) recibir, verificar y almacenar mercadería comprada o solicitada;	b) controlar y aplicar procedimientos de operación;	b) moldear verduras y legumbres;	b) utilizar técnicas de cocción;	b) montar y presentar plato;
c) inspeccionar cantidad de acuerdo con la solicitud;	c) reorientar el proceso;	c) limpiar, cortar, deshuesar y conservar ave, carne, caza, pescados y mariscos;	c) observar punto, textura, sabor, color y conservación de las propiedades del alimento;	c) acondicionar el plato en recipiente propio de acuerdo con el tipo de servicio;
d) verificar calidad y controlar tiempo máximo de consumo;	d) transmitir nuevos conocimientos;	d) condimentar y marinar alimento;	d) controlar tiempo y temperatura del producto alimenticio.	d) flambear el alimento;
e) organizar y hacer rotación de producto de la cámara fría;	e) planificar, distribuir y coordinar tareas junto al ayudante;	e) aplicar técnica de congelamiento, deshielo, manipulación, corte, almacenamiento y conservación de alimento;		e) dar información sobre composición de plato, en el salón o en la cocina;
f) participar en la ejecución del inventario de la cocina;	f) cuidar de los pedidos en la cocina;	f) utilizar técnica de aprovechamiento, porcionamiento y sustitución de ingrediente con pérdida mínima;		f) montar servicio de banquete, autoservicio (self-service) y similar;
g) apoyar en el control diario de consumo de ingrediente, producto y material;	g) obtener la colaboración constante del ayudante para atender reclamos y pedidos especiales del cliente.	g) cortar comestibles fríos, frescos, preparados, listos para cocinar, listos para servir y otros.		g) Utilizar vocabulario técnico de la cocina internacional.
h) evitar desperdicio.				
Cuidar de la higiene y seguridad alimentaria:	Cuidar del área de trabajo:	Operar equipos y maquinaria:	Apoyar al jefe de cocina en la elaboración de menú o carta:	Mantener al equipo de trabajo motivado:
a) Aplicar los procedimientos de higiene y seguridad en la manipulación de alimentos, limpieza de máquinas, instrumentos y utensilios;	a) Planificar y organizar el propio trabajo;	a) Operar cocina, horno, plancha, parrilla, horno de microondas, cámara frigorífica, refrigeradora, batidora, sartén, mezcladora, licuadora, picador, molino, cortadora de embutidos, descascarador, multiprocesador y	a) equilibrar la carta según el color, sabor, textura, tamaño, temporada o estación, conservación, método y tiempo de cocción, rendimiento de los alimentos, rentabilidad y economía para el	a) Planear el logro de metas y la ejecución de tareas repetitivas, desagradables y cansadas;

b) aplicar técnica de control de contaminación;	b) preparar y arreglar el área de trabajo para el inicio de la puesta a punto (mise en place);	otros equipos destinados a la confección de alimentos.	establecimiento;	b) asumir o acompañar el trabajo de otro colaborador;	
c) mantener el área limpia, segura y saludable.	c) realizar el cierre del servicio de la cocina;			b) mantener registro en fichas técnicas.	c) desarrollar cooperación y espíritu de trabajo en equipo.
	d) coordinar o realizar la limpieza;			c) Sugerir platos;	
	e) mantener higiene y seguridad permanentes en el área de trabajo.				
Competencia					
El cocinero polivalente, para alcanzar los resultados esperados debe ser competente con base en los siguientes conocimientos, habilidades y actitudes.					
Conocimientos:		Habilidades:	Actitudes:		
a) Procedimientos básicos de inventario y de rotación de existencia (stock);	l) principales tipos de servicio y presentación de platos;	a) Cálculo de las cuatro operaciones aritméticas;	a) Detallista. Metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio.		
b) técnicas de manipulación, conservación y almacenamiento de alimentos;	m) maquinaria, equipos y utensilios básicos de la cocina;	b) lectura y escritura para anotación de pedidos y llenado de formularios;	b) Confiable. Establece relaciones fácilmente, sabe cómo actuar y qué decir, hace que otros se sientan cómodos.		
c) NTE INEN 2 458;	n) vocabulario técnico de la cocina internacional;	c) lectura e identificación de hora, temperatura y peso;	c) Equilibrado emocionalmente. No transparente emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.		
d) procedimientos de emergencia;	o) requisitos de higiene y presentación personal adecuados a la ocupación;	d) cálculos de estimativa de tiempo, peso, dimensión, cantidad, rendimiento y costo de los alimentos;			
e) procedimientos de apertura y cierre del área de trabajo;	p) primeros auxilios básicos;	e) identificación de sabor, aroma y apariencia de los alimentos a través de los sentidos;			

f) técnicas de corte y moldeado;	q) programas informáticos para manejo de inventarios;	f) memoria de corto y largo plazo;		
g) aprovechamiento y porcionamiento de alimentos;	r) técnicas de decoración de platos;	g) reflejo rápido, coordinación motriz, mano firme y destreza manual para transportar y utilizar objeto, instrumento y equipo leve;		
h) ingredientes e insumos básicos de la cocina, alternativas de sustitución, temporada y formas de temperar y marinar alimentos;	s) principios de repostería, panadería y pastelería;	h) motricidad fina;		
i) datos históricos y recetas básicas de ensaladas, platos calientes y fríos, guarniciones, fondos, salsas y postres calientes y fríos de la cocina nacional e internacional, para los varios tipos de servicios;	t) principios de garnish;	i) capacidad para resistir largas jornadas de trabajo y gran espíritu de adaptación;		
j) técnicas de descongelación, cocción y flambeo, con observación de punto, tiempo, textura, sabor, color y conservación de las propiedades de los alimentos;	u) elaboración de presupuestos.	j) capacidad para transportar peso moderado, permanecer de pie o andando durante la jornada de trabajo y en ambiente con temperatura elevada.		
k) técnicas de combinación de alimentos de acuerdo con color, textura, aroma, paladar y aspecto visual;				

Elaborado: José Padilla

Barman				
DISPOSICIONES GENERALES				
Descripción de la ocupación. El barman se ocupa, principalmente, de atender los pedidos del cliente o mesero en barra de bar, hotel, restaurante y piscina, y de preparar y servir los cócteles, jugos, bebidas con hielo picado finamente (frapés), cafés, refrigerios, bocaditos y canapés.				
REQUISITOS				
Recibir al cliente:	Atender los pedidos del cliente y de los meseros:	Preparar y crear bebidas:	Finalizar la atención:	Cuidar del área de trabajo:
a) Recibir al cliente en el bar;	a) Aclarar la disponibilidad y los ingredientes de preparación de bebidas y bocaditos;	a) Preparar cócteles, jugos, bebidas con hielo picado finamente (frapés), cafés, aperitivos, bajativos y digestivos, refrigerios, bocaditos y canapés;	a) Asegurar que el cliente desea terminar el servicio;	a) Mantener limpio y organizado el local de trabajo;
b) presentar y explicar la carta de bebidas;	b) sugerir pedidos;	b) decorar bebidas de manera creativa;	b) solicitar la cuenta al cajero;	b) limpiar los utensilios utilizados;
c) investigar preferencias y necesidades.	c) recibir, preparar o encaminar los pedidos para comedor, cafetería, cualquier punto de venta, cocina o lugar donde se preparan alimentos ligeros;	c) crear nuevas bebidas y cócteles.	c) presentar la cuenta al cliente;	c) limpiar los equipamientos del bar;
	d) entregar los pedidos al cliente o al mesero.		d) recibir pagos;	d) hacer puesta a punto (mise en place) del bar;
			e) encaminar el pago para el cajero;	e) organizar bebidas, cristales, utensilios y materiales utilizados en el bar;
			f) despedir al cliente;	f) limpiar y organizar el ambiente de trabajo para el día siguiente;
			g) incentivar su regreso.	g) dar mantenimiento correcto a los equipos e

				instalaciones usadas en el bar.
Cuidar de la seguridad de los alimentos:	Controlar existencias (stock):	Operar equipos:	Cuidar de la presentación personal:	Coordinar y apoyar al equipo:
a) Aplicar los procedimientos de higiene y seguridad en el manejo de alimentos, bebidas, hielo, y en la limpieza de los utensilios.	a) Controlar la cantidad de alimentos y bebidas en existencia (stock) del bar;	a) Operar máquina de café, refrigeradora, equipo de servicio de bebidas gaseosas, triturador de hielo, congelador, licuadora, coctelera.	a) Cuidar de la higiene personal, uniforme y accesorios que influyen en la apariencia.	a) Supervisar y orientar el trabajo de los ayudantes de bar;
	b) controlar la existencia de los utensilios, cristalería, tazas, mezclador de bebidas;			b) ayudar en el arreglo, limpieza y aseo del bar;
	c) controlar puesta a punto (mise en place).			c) sustituir al mesero.
Competencia				
El barman, para alcanzar los resultados esperados debe ser competente con base en los siguientes conocimientos, habilidades y actitudes.				
Conocimientos:		Habilidades:		Actitudes:
a) Normas de etiqueta para servir bebidas;	g) NTE INEN 2 458;	a) Lectura y escritura rápida para anotación de pedidos y llenado de formularios;	g) agudeza auditiva para identificar pedido y llamado;	a) Detallista. Metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio.
b) servicios de un bar y restaurante;	h) vocabulario técnico relativo al servicio de alimentos y bebidas;	b) comunicación oral clara, articulada y expresiva, con empleo de gramática y vocabulario adecuados;	h) agudeza visual para distinguir graduación de color;	b) Confiable. Establece relaciones fácilmente, sabe cómo actuar y qué decir, hace que otros se sientan cómodos.
c) tipos de bar;	i) procedimientos de emergencia;	c) trabajo en equipo;	i) coordinación motriz para transportar y manipular objetos con manos y dedos;	c) Atento. Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido.

d) principios básicos de enología y del servicio de vinos;	j) requisitos de higiene personal adecuados a la ocupación;	d) análisis del comportamiento humano e interpretación de lenguaje corporal, en particular, gestual;	j) capacidad para transportar pequeños pesos, permanecer de pie o andando durante la jornada de trabajo;	d) Emocionalmente. No transparente en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.
e) tipos, clasificación y técnicas de preparación y servicio de bebidas alcohólicas;	k) uso de utensilios y operación de los equipos de bar.	e) manejo situaciones críticas con los clientes;	k) memoria de corto plazo para recordar detalles de pedido específico.	
f) normas de seguridad y manipulación de los alimentos y de bebidas frescas, embotelladas, en cartón u otro recipiente, y según su tipología;		f) raciocinio numérico para hacer cálculo simple de proporción y dosificación;		

Elaborado: José Padilla

Ayudante de mesero				
DISPOSICIONES GENERALES				
Descripción de la ocupación. El ayudante de mesero se ocupa, principalmente, de esterilizar platos, cubiertos y vasos; limpiar y arreglar salón y espacio para comida, antes y después de la atención; ayudar al mesero en la atención al cliente, en las existencias (stock) y en el reabastecimiento de alimentos, bebidas, platos, cubiertos, vasos y utensilios del salón.				
REQUISITOS				
Arreglar, organizar y limpiar el salón y espacio de servicio de comidas:	Preparar el menaje de servicio:	Limpiar el salón después del servicio:	Esterilizar, pulir y arreglar:	Cuidar de la seguridad de los alimentos:
a) Arreglar mesa para comida;	a) Abastecer y reabastecer el pimentero, salero, palillero, vinagrera, quesera, azucarero y similares.	a) Retirar platos vacíos, cubiertos, servilletas y otros utensilios usados por el cliente;	a) Esterilizar los utensilios, la vajilla, la cubertería, la cristalería;	a) Aplicar procedimientos de higiene y seguridad en la manipulación de los alimentos y en la limpieza de utensilios

b) arreglar aparador, mesa auxiliar de servicio y las estaciones de apoyo de los meseros;		b) recoger y guardar vajilla, cristalería, cubertería y otros utensilios;	b) arreglar el menaje en el aparador;	manipulados.
c) alinear mesas y sillas;		c) clasificar uniformes y mantelería sucia y llevar a la lavandería.	c) hacer la reposición de utensilios, vajilla, cubertería, cristalería cuando fuere necesario.	
d) ayudar en la puesta a punto (mise en place) del salón de comida.				
Actuar como nexo entre el cliente y la cocina:	Apoyar la atención y el servicio al cliente:	Cuidar de la presentación personal:	Apoyar al equipo:	
a) Recibir del mesero los pedidos del cliente;	a) Utilizar las mesas de apoyo o servir directamente al cliente platillos montados, postres y bebidas en general;	a) Mantener limpio el uniforme;	a) Alertar sobre la solicitud del cliente;	
b) entregar los pedidos a la cocina;	b) auxiliar al mesero en la atención al cliente.	b) velar por los accesorios que influyen en la buena apariencia y el servicio, como esfero, sacacorchos, encendedor, libretín de notas o comandas y servilleta de servicio.	b) auxiliar en tareas generales.	
c) llevar los pedidos de la cocina al salón.				
Competencia				
El ayudante de mesero, para alcanzar los resultados esperados debe ser competente con base en los siguientes conocimientos, habilidades y actitudes.				
Conocimientos:	Habilidades:	Actitudes:		
a) Técnicas básicas para servir alimentos y bebidas;	a) Cálculo de las cuatro operaciones aritméticas;	a) Detallista. Metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio.		

b) normas básicas de etiqueta en la mesa y en el salón;	b) lectura de pedidos e instrucciones simples;	b) Confiable. Establece relaciones fácilmente, sabe cómo actuar y qué decir, hace que otros se sientan cómodos.		
c) requisitos de higiene y presentación personal adecuados a la ocupación;	c) comunicación oral clara y articulada, con empleo de gramática y vocabulario adecuados;	c) Atento. Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido.		
d) NTE INEN 2 458;	d) trabajo en equipo;	d) Equilibrado emocionalmente. No transparente emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.		
e) la oferta de productos, ingredientes, la carta, alimentos y bebidas en general;	e) coordinación motriz para transportar y manipular objetos.			
f) coctelería;				
g) preparaciones básicas de platillos.				

Elaborado: José Padilla

Posillero
DISPOSICIONES GENERALES
Descripción de la ocupación. El posillero se ocupa, principalmente, de higienizar, limpiar, lavar y arreglar la loza, cubiertos, cristales, ollas, utensilios y equipos de cocina, de acuerdo con los estándares de higiene y seguridad alimentaria.
REQUISITOS

Limpiar, lavar e higienizar utensilios y equipos:	Almacenar y organizar utensilios:	Apoyar en los inventarios de utensilios:	Cuidar de la seguridad alimentaria:	Cuidar del área de trabajo:
a) Lavar y lustrar ollas, sartenes y otros utensilios usados en la cocina;	a) Almacenar loza, cubiertos, cristales y platería;	a) Ayudar en los inventarios de utensilios y menaje menor;	a) Aplicar los procedimientos de seguridad alimentaria;	a) Mantener limpio y organizado el local de trabajo;
b) lavar e higienizar loza, cubiertos, cristales y platería;	b) arreglar todos los utensilios en bodega o local apropiado;	b) proveer a las diferentes áreas de sus requerimientos de utensilios y menaje menor.	b) evitar la contaminación de utensilios, lozas, superficies y elementos que entran en contacto con los alimentos;	b) limpiar, lavar y conservar piso, paredes, corredores, ventanas, lavabos, locales de basura, vidrios, rejillas, desagües y locales de almacenamiento.
c) limpiar e higienizar estufas, hornos, congeladora, refrigeradora, mesones, campanas, filtros, entre otros equipos.	c) controlar los utensilios utilizados en el salón;		c) evitar la contaminación cruzada, la intoxicación por el uso indebido de productos químicos y problemas similares.	
	d) notificar la pérdida de material por quiebra.			
Cuidar de la presentación personal:	Apoyar al equipo:			
a) Usar uniforme completo;	a) Auxiliar en la limpieza de área externa a la cocina como bar y restaurante;	d) ayudar en el montaje de mesas, equipos, estaciones de trabajo en áreas públicas según política de la empresa;		
b) asegurar la higiene del uniforme, de los accesorios y utensilios que entran en contacto con el alimento.	b) pasar plato de la cocina al mesero;	e) colaborar con el departamento de servicio y cocina en el montaje de material, mobiliario, equipos y utensilios para eventos especiales.		
	c) afilar cuchillos,			
Competencia				
El posillero para alcanzar los resultados esperados debe ser competente con base en los siguientes conocimientos, habilidades y actitudes.				
Conocimientos:	Habilidades:	Actitudes:		

a) NTE INEN 2 458;	a) Lectura de instrucciones simples e identificación de placas, señales de advertencia y símbolos más usuales del sector;	a) Detallista. Metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio.		
b) técnicas básicas de limpieza e higienización de ambientes, utensilios y equipos;	b) manipular correctamente los utensilios, equipos menores y equipos mayores;			
c) prácticas de arreglo y localización de menaje, utensilios y equipos;	c) manipular y transportar objetos, instrumentos y equipos de tamaño pequeño y mediano;	b) Atento. Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido.		
d) seguridad industrial;	d) coordinación motriz;			
e) primeros auxilios básicos;	e) arreglar o reparar daños menores de equipos y utensilios;			
f) manipulación de químicos y productos especiales;	f) almacenar y organizar utensilios;			
g) técnicas de manejo de inventarios.	g) administrar inventarios de utensilios.			

Elaborado: José Padilla

4.1.13 Menú

Gráfico N 1



Autor: David Zurita

Entradas

Bocado de Apolo

Exquisita entrada hecha a base de mejillones, palmito, alcaparras pimienta roja y cangrejo.

9,88

Pesca de Poseidon

Entrada elaborada con cangrejo, mejillones y aguacate

8,08

Faro de Alejandria

Platillo de chocitos con cangrejo, tomate, lechuga y nuez moscada

8,71

Los precios no incluyen 12% de I.V.A. y 10% de servicio

Entrada

Monumento a Hector

Entrada compuesta por camarón, palmito, chocitos, pimiento rojo y albahaca.

8,38

Platos Fuertes

Muralla de Troya

Fino plato de pescado con camarón, papa, lechuga y maracuyá.

8,71

Gracia de las musas

Plato de spaghetti, pan y salsa al pesto.

8,58

Los precios no incluyen 12% de I.V.A. y 10% de servicio

Platos Fuertes

Nectar de Orfeo

Fino plato de pescado, salsa golf, tomate, lechuga y maduro.

8,98

Veulo de Icaro

Plato fuerte de papa, cerdo, salsa maracuyá, vainitas, zuquini y zanahoria.

6,43

Dote de Teseo

Plato de carne, salsa de albahaca y brócoli gratinado

9,65

Los precios no incluyen 12% de I.V.A. y 10% de servicio

Platos Fuertes

Canto de las sirenas

Fino plato de pollo, salsa de champiñones, vainitas, zucchini, zanahoria y puré de papa.

7,50

Delirio de Narciso

Fino cordon bleu con tomate, lechuga y papas gratinadas

8,87

Placer de Pandora

Plato de pollo, pescado, pimiento rojo, verde y cebolla

6,32

Los precios no incluyen 12% de I.V.A. y 10% de servicio

Platos Fuertes

Brazo de Atlas

Plato de carne, tocino, jamón y col

7,65

Postres

Manjar de Dionisio

Pastre de mango y frutilla con chocolate

7,85

Beso de Era

Bizcochuelo de chocolate con crema de menta y mousse de mango

7,39

Los precios no incluyen 12% de I.V.A. y 10% de servicio

Postres

Forja de Hefesto

Pastel de chocolate con una decoración de caramelo

6,30

Susurro de Afrodita

Dulce de frutos rojos

7,40

Sueño de Eolo

Mousse de chocolate con galletas

5,54

Los precios no incluyen 12% de I.V.A. y 10% de servicio

Maten Mystisk

Sushi

7,86

Maki Sushi

Cangrejo
Kani kama
Atún
Anguila
Salmón fresco
Salmón ahumado
Caviar
Pepinillo
Queso crema
Aguacate

Decoraciones

Tempura
Ajonjolí negro
Ajonjolí blanco
Arcañís

Sashimi

Surimi/cangrejo
Atún
Salmón Fresco

Los precios no incluyen 12% de I.V.A. y 10% de servicio

Autor: David Zurita

4.1.14 Aspecto Financiero

Balance inicial

ACTIVOS		PASIVOS Y PATRIMONIO		
Bancos	\$ 44,493.92	Capital	\$ 130,000.00	\$ 130,000.00
Equipos	\$ 61,008.67			
Herramientas e implementación	\$ 7,847.40			
Muebles y equipos de oficina	\$ 16,650.00			
ACTIVOS	\$ 130,000.00	PASIVOS Y PATRIMONIO		\$ 130,000.00

Elaborado: José Padilla

CEDULA DE COSTOS Y GASTOS MENSUALES

Concepto	Valor	COSTOS	GASTOS
Agua y luz	\$ 300.00		\$ 300.00
Sueldos y salarios	\$ 6,469.39	\$ 5,112.52	\$ 1,356.87
Teléfono	\$ 100.00		\$ 100.00
Papelería	\$ 25.00	\$ 25.00	
Arriendos	\$ 1,200.00	\$ 1,200.00	
Mantenimiento	\$ 100.00	\$ 100.00	
TOTAL	\$ 8,194.39	\$ 6,437.52	\$ 1,756.87

Elaborado: José Padilla

CEDULA DE COSTOS INDIRECTOS DEL SERVICIOS MENSUALES

CONCEPTO	VALOR
Papelería	\$ 30.00
Dep.	\$ 573.80
TOTAL	\$ 603.80

Elaborado: José Padilla

COSTOS FIJOS

RUBRO	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Agua y luz	300.00	3,600.00
Sueldos y salarios	6,469.39	77,632.68
Teléfono	100.00	1,200.00
Papelería	50.00	600.00
Mantenimiento	100.00	1,200.00
Arriendo	1,200.00	14,400.00
TOTAL GASTOS	8,219.39	98,632.68

Elaborado: José Padilla

CEDULA SUELDOS Y SALARIOS

Concepto	Sueldo	Sueldo anual	Aporte patronal	13 sueldo	14 sueldo	vacaciones	fondo de reserva	total
Gerente general	\$ 400.00	\$ 4,800.00	\$ 44.60	\$ 33.33	\$ 16.67	\$ 16.67	\$ 33.33	\$ 4,944.60
Maître	\$ 319.91	\$ 3,838.92	\$ 35.67	\$ 26.66	\$ 16.67	\$ 13.33	\$ 26.66	\$ 3,957.90
Capitán	\$ 319.27	\$ 3,831.24	\$ 35.60	\$ 26.61	\$ 16.67	\$ 13.30	\$ 26.61	\$ 3,950.02
Mesero	\$ 319.27	\$ 3,831.24	\$ 35.60	\$ 26.61	\$ 16.67	\$ 13.30	\$ 26.61	\$ 3,950.02
Mesero	\$ 319.27	\$ 3,831.24	\$ 35.60	\$ 26.61	\$ 16.67	\$ 13.30	\$ 26.61	\$ 3,950.02
Mesero	\$ 319.27	\$ 3,831.24	\$ 35.60	\$ 26.61	\$ 16.67	\$ 13.30	\$ 26.61	\$ 3,950.02
Ayudante de mesero	\$ 318.64	\$ 3,823.68	\$ 35.53	\$ 26.55	\$ 16.67	\$ 13.28	\$ 26.55	\$ 3,942.26
Posillero	\$ 318.64	\$ 3,823.68	\$ 35.53	\$ 26.55	\$ 16.67	\$ 13.28	\$ 26.55	\$ 3,942.26
Chef Ejecutivo	\$ 321.50	\$ 3,858.00	\$ 35.85	\$ 26.79	\$ 16.67	\$ 13.40	\$ 26.79	\$ 3,977.49
Sub-Chef	\$ 321.18	\$ 3,854.16	\$ 35.81	\$ 26.77	\$ 16.67	\$ 13.38	\$ 26.77	\$ 3,973.55
Chef cocina fría	\$ 320.23	\$ 3,842.76	\$ 35.71	\$ 26.69	\$ 16.67	\$ 13.34	\$ 26.69	\$ 3,961.85
Chef cocina caliente	\$ 320.23	\$ 3,842.76	\$ 35.71	\$ 26.69	\$ 16.67	\$ 13.34	\$ 26.69	\$ 3,961.85
Chef pastelero	\$ 320.55	\$ 3,846.60	\$ 35.74	\$ 26.71	\$ 16.67	\$ 13.36	\$ 26.71	\$ 3,965.79
Ayudante de cocina	\$ 318.64	\$ 3,823.68	\$ 35.53	\$ 26.55	\$ 16.67	\$ 13.28	\$ 26.55	\$ 3,942.26
Ayudante de cocina	\$ 318.64	\$ 3,823.68	\$ 35.53	\$ 26.55	\$ 16.67	\$ 13.28	\$ 26.55	\$ 3,942.26
Ayudante de cocina	\$ 318.64	\$ 3,823.68	\$ 35.53	\$ 26.55	\$ 16.67	\$ 13.28	\$ 26.55	\$ 3,942.26
Posillero	\$ 318.64	\$ 3,823.68	\$ 35.53	\$ 26.55	\$ 16.67	\$ 13.28	\$ 26.55	\$ 3,942.26
Caja	\$ 319.59	\$ 3,835.08	\$ 35.63	\$ 26.63	\$ 16.67	\$ 13.32	\$ 26.63	\$ 3,953.96
Asistente de RR HH	\$ 318.64	\$ 3,823.68	\$ 35.53	\$ 26.55	\$ 16.67	\$ 13.28	\$ 26.55	\$ 3,942.26
Asistente financiero	\$ 318.64	\$ 3,823.68	\$ 35.53	\$ 26.55	\$ 16.67	\$ 13.28	\$ 26.55	\$ 3,942.26
TOTAL	\$ 6,469.39	\$ 77,632.68	\$ 721.34	\$ 539.12	\$ 250.00	\$ 269.56	\$ 539.12	\$ 80,035.14

Elaborado: José Padilla

PRESUPUESTO DE EQUIPOS

ITEM	ESPECIFICACION	CANTIDAD	COSTO	VALOR
1	Cocina 4 quemadores	1	2,518.48	2,518.48
2	Lavadora de platos	1	7,477.37	7,477.37
3	Refrigerador	2	5,638.90	11,277.80
4	Batidor	1	367.20	367.20
5	Fregadero de 3	2	970.39	1,940.78
6	Mesón	4	3,485.22	13,940.88
7	Procesador	1	747.37	747.37
8	Mixer	1	763.22	763.22
9	Hielera	1	2,956.44	2,956.44
10	Licuada	1	1,283.19	1,283.19
11	Plancha	1	4,523.83	4,523.83
12	Salamandra	1	2,778.84	2,778.84
13	Estanterías	4	425.90	1,703.60
14	Freidora	1	2,193.03	2,193.03
Sub Total				54,472.03
IVA				12% 6,536.64
TOTAL				61,008.67

Elaborado: José Padilla

PRESUPUESTO DE HERRAMIENTAS/IMPLEMENTOS

ITEM	ESPECIFICACION	CANTIDAD	COSTO	VALOR
1	Cortador de papas	1	247.14	247.14
2	Contenedor platos	2	27.50	55.00
3	Contenedor vasos	2	57.98	115.96
4	Contenedor plano	1	45.61	45.61
5	Grifería	1	454.08	454.08
6	Olla	2	49.78	99.56
7	Olla	2	57.11	114.22
8	Cacerola	2	19.92	39.84
9	Cacerola	2	22.60	45.20
10	Sartén	2	16.62	33.24
11	Sartén	2	19.40	38.80
12	Colador	2	13.03	26.06
13	Chino	3	50.10	150.30
14	Cernidor	1	7.35	7.35
15	Cernidor	1	29.39	29.39
16	Cucharas	3	2.89	8.67
17	Cucharas	3	2.89	8.67
18	Bolws	2	2.79	5.58
19	Bolws	2	4.98	9.96
20	Bolws	2	6.77	13.54
21	Tapas	2	13.80	27.60
22	Tapas	2	15.20	30.40
23	Rallador	1	11.00	11.00
24	Espátulas	2	14.63	29.26
25	Espátulas	3	5.77	17.31
26	Espátulas	1	6.84	6.84
27	Espátulas	2	10.54	21.08
28	Pinzas	2	3.28	6.56

29	Pinzas	3	4.58	13.74
30	Batidor	2	14.65	29.30
31	Batidor	2	16.10	32.20
32	Cucharon	1	5.27	5.27
33	Cucharon	1	4.88	4.88
34	Cucharon	1	3.86	3.86
35	Cucharon	1	3.20	3.20
36	Cucharon	1	3.31	3.31
37	Salero	2	4.15	8.30
38	Ablandador	1	27.47	27.47
39	Cuchara de medida	1	6.89	6.89
40	Tablas	3	54.45	163.35
41	Tablas	1	42.99	42.99
42	Tablas	1	39.61	39.61
43	Tablas	1	39.61	39.61
44	Tablas	3	39.26	117.78
45	Cuchillo	5	9.55	47.75
46	Bandejas	3	37.00	111.00
47	Bandejas	2	17.92	35.84
48	Bandejas	3	13.01	39.03
49	Charol	5	23.77	118.85
50	Cubiertos	50	2.10	105.00
51	Cubiertos	50	2.95	147.50
52	Cubiertos	50	1.91	95.50
53	Cubiertos	50	4.09	204.50
54	Cubiertos	50	2.54	127.00
55	Portacubiertos	2	8.68	17.36
56	Copas	50	5.53	276.50
57	Copas	50	7.93	396.50
58	Copas	50	8.36	418.00
59	Copas	50	5.03	251.50
60	Vaso	75	1.39	104.25
61	Vaso	50	2.52	126.00
62	Plato	50	5.27	263.50
63	Plato	50	16.99	849.50
64	Plato	50	14.53	726.50
65	Plato	50	3.18	159.00
66	Charol	3	12.27	36.81
67	Boquillas	1	40.88	40.88
68	Hielera	2	12.87	25.74
69	Mangas	3	7.21	21.63
70	Jarras	1	20.99	20.99
SUBTOTAL				7,006.61
IVA				12% 840.79
TOTAL				7,847.40

Elaborado: José Padilla

PRESUPUESTO DE MUEBLES Y EQUIPOS DE OFICINA

ITEM	ESPECIFICACION	CANTIDAD	COSTO	VALOR
1	Mesas	9	350	3,750
2	Sillas	45	150	9,000
3	Sillas de oficina	4	200	800
4	Mesas de oficina	4	400	1,600
5	Mesa de caja	1	350	350
6	Teléfonos	5	50	250
7	Impresora	3	300	900
TOTAL				16,650

Elaborado: José Padilla

CEDULA DE COSTOS TOTALES MENSUALES

Concepto	Valor unitario	# unidades	Valor total	Costo unitario
Entrada 1	\$ 9.88	300	\$ 2,964.00	\$ 6.59
Entrada 2	\$ 8.08	325	\$ 2,626.00	\$ 5.39
Entrada 3	\$ 4.71	340	\$ 1,601.40	\$ 3.14
Entrada 4	\$ 8.38	250	\$ 2,095.00	\$ 5.59
Fuerte 1	\$ 8.71	300	\$ 2,613.00	\$ 5.81
Fuerte 2	\$ 8.58	325	\$ 2,788.50	\$ 5.72
Fuerte 3	\$ 8.98	350	\$ 3,143.00	\$ 5.99
Fuerte 4	\$ 6.43	300	\$ 1,929.00	\$ 4.29
Fuerte 5	\$ 9.65	250	\$ 2,412.50	\$ 6.43
Fuerte 6	\$ 7.50	300	\$ 2,250.00	\$ 5.00
Fuerte 7	\$ 8.87	350	\$ 3,104.50	\$ 5.91
Fuerte 8	\$ 6.32	375	\$ 2,370.00	\$ 4.21
Fuerte 9	\$ 7.65	250	\$ 1,912.50	\$ 5.10
Postre 1	\$ 7.85	375	\$ 2,943.75	\$ 5.23
Postre 2	\$ 7.39	300	\$ 2,217.00	\$ 4.93
Postre 3	\$ 6.30	450	\$ 2,835.00	\$ 4.20
Postre 4	\$ 7.40	300	\$ 2,220.00	\$ 4.93
Postre 5	\$ 5.54	500	\$ 2,770.00	\$ 3.69
Sushi	\$ 7.86	500	\$ 3,930.00	\$ 5.24
SUBTOTAL	\$ 7.69	6440	\$ 48,725.15	
Mano obra directa	\$ 9.82		\$ 63,252.06	
Costos indirectos de S	\$ 1.13		\$ 7,245.61	
TOTAL	\$ 18.64		\$ 119,222.82	
IVA	\$ 2.24		\$ 14,306.74	
Servicio	\$ 1.86		\$ 11,922.28	
Utilidad	\$ 13.04		\$ 83,455.97	70%
TOTAL PVP	\$ 27.58		\$ 228,907.81	

Elaborado: José Padilla

UNIDADES VENDIDAS MENSUALES	VALOR UNITARIO	VENTAS MENSUALES	VENTAS ANUALES
6440	\$ 27.58	177,616.43	2,131,397.14

Elaborado: José Padilla

ESTADO DE RESULTADOS ANUALES

RUBRO		VALOR ANUAL	año 2	año 3	año 4	año 5
Ventas anuales		2,131,397.14	2,451,106.71	2,818,772.72	3,241,588.63	3,727,826.92
Costo de prod total	-1,430,673.82	-1,430,673.82	- 1,645,274.90	- 1,892,066.13	- 2,175,876.05	- 2,502,257.46
Margen bruto		700,723.32	805,831.81	926,706.59	1,065,712.57	1,225,569.46
Gastos total		- 268,501.24	- 295,351.36	- 324,886.50	- 357,375.15	- 393,112.66
Impuestos	-					
	245,253.16					
Depreciación act.	-1,665.00					
Sueldos	-16,783.08					
Teléfono	-1,200.00					
Agua y luz	-3,600.00					
Utilidad		432,222.08	1,316,312.26	1,528,526.67	1,774,050.00	2,058,026.25

Elaborado: José Padilla

DEPRECIACION DE ACTIVOS FIJOS

ACTIVO	Valor de act	Vida útil	DEP. MENSUAL	DEP. ANUAL	costos	gastos	costos dep men	gastos anuales
Eq. Cocina	68,856.08	10	573.80	6885.61	68856.0768		573.80	
Muebles y eq de oficina	16,650.00	10	138.75	1665.00		16650		1665.00
total	85506.08				68856.0768	16650	573.80	1665.00

Elaborado: José Padilla

Hemos colocado un formato con dos ejemplos de cómo se realizara las recetas en el establecimiento

CANGREJO Y MEJILLONES						
RESPONSABLE : Maten Mystisk						
PESO DE LA PREPARACIÓN:			260,00	Tiempo elaboración: 25 min		
NÚMERO DE PORCIONES:			1	TEMPERATURA: 10°		
ÁREA DE PRODUCCIÓN			ÁREA ADMINISTRACIÓN			
			PRECIO UNITARIO		COSTO	
INGREDIENTES	U.med	Cantidad	U.med	Cantidad	P.V.P	MAT. PRIMA
1 Cangrejo	Gr	50	gr	250	\$ 3,00	\$ 0,60
2 Mejillones	Gr	100	gr	250	\$ 4,50	\$ 1,80
3 Alcaparras	Gr	40	gr	100	\$ 3,00	\$ 1,20
4 Pimiento rojo	Gr	40	gr	100	\$ 0,40	\$ 0,16
5 Palmito	Gr	30	gr	250	\$ 4,00	\$ 0,48
		260	Costo Materia Prima			\$ 4,24
			5% Varios			\$ 1,48
			Total c. Materia prima			\$ 5,72
			Utilidad			\$ 4,01
			Total			\$ 9,73

Cangrejo y chochitos						
RESPONSABLE : Maten Mystisk						
PESO DE LA PREPARACIÓN:			325,00	Tiempo elaboración:25min		
NÚMERO DE PORCIONES:			1	Temperatura: 10°		
ÁREA DE PRODUCCIÓN			ÁREA ADMINISTRACIÓN			
			PRECIO UNITARIO		COSTO	
INGREDIENTES	U.med	Cantidad	U.med	Cantidad	P.V.P	MAT. PRIMA
1 Cangrejo	gr	100	gr	250	\$ 3,00	\$ 1,20
2 Lechuga	gr	75	gr	300	\$ 0,75	\$ 0,25
3 Nuez moscada	gr	20	gr	100	\$ 2,50	\$ 0,50
4 Chochitos	gr	100	gr	250	\$ 3,50	\$ 1,40
5 Aceitunas	gr	30	gr	250	\$ 4,50	\$ 0,54
		325	Costo Materia Prima			\$ 3,89
			3% Varios			\$ 0,97
			Total c. Materia prima			\$ 4,86
			Utilidad			\$ 3,40
			Total			\$ 8,27

4.1.15 Impactos

Desde siempre en todo país o ciudad la actividad gastronómica genera impactos positivos o negativos sobre un destino, región, sitio, país donde se implementa un restaurante, un local de alimentos y bebidas. De ahí que cuando se emprende con un proyecto productivo como el restaurante que se propone, el gran desafío que tiene es como evitar o minimizar los impactos o factores negativos que de por sí la cultura de nuestro pueblo tiene con respecto a la homosexualidad y maximizar los impactos positivos, que un local de estas características puede otorgar

De esta manera los impactos pueden ser analizados desde distintas dimensiones: Impactos Económicos, Impactos Sociales e Impactos Ambientales

4.1.15.1 Social

Positivos

- Apertura para generar espacios para la tolerancia y la convivencia con respeto y libertad.
- Impulso para el reconocimiento y visibilización de grupos GLBTI
- Existe un mercado (GLBTI) que espera y necesita propuestas como esta
- Conocer más la cultura gastronómica
- Influir en otros empresarios para crear propuestas similares

Negativos

- En la actualidad la sociedad quiteña aún no se encuentra apta para aceptar con total apertura espacios como este.
- Discriminación sexual, homofobia, violencia.
- Rechazo hacia la temática del restaurante por parte de algunos sectores

4.1.15.2 Económico

Si bien lo que aquí se presenta se podría considerar como una propuesta altamente alternativa y por ello sujeta a ciertos parámetros de corte cultural o social, también cabe dimensionar las bondades que este restaurante podría producir en cuanto a los factores económicos como:

- Generación de divisas por prestación de nuevos servicios.
- Generación de nuevas fuentes de trabajo
- Implementación de una oferta gastronómica de calidad

- Impulso a la economía local en la utilización de productos de nuestro propio país.
- Generación de rentas al Estado y servicios básicos.
- Generación de rentas por concepto de pago de impuestos al municipios, bomberos, Sayce
- Generación de una nueva clase de Turismo emisor de divisas
- Posible generación de inversiones privadas.

4.1.15.3 Ambiental

El componente medioambiental es una constante, a la cual se le ha tomado en consideración en todo el proceso de desarrollo de la presente propuesta. Tratándose de una descripción orientada hacia los aspectos que tienen relación directa, con el manejo y el impacto ambiental que la puesta en marcha de un restaurante pueda causar, la síntesis del cuadro que se presenta a continuación abarca todos los aspectos de interés en este campo, pero destaca y se concentra en aquellos que posteriormente servirán de base para la matriz MEFE, objeto de diagnóstico planteado de manera particular en el presente estudio.

Un impacto ambiental se produce cuando producto de una determinada acción humana, se ejerce cierta influencia sobre el medio ambiente en varios aspectos. Inclusive se toma en consideración a los fenómenos naturales, aquellos que producen una transformación del medio, por eventos naturales.

El progreso de varios negocios en especial aquellos que por su forma de producción causan un gran impacto en el medio ambiente, y en este caso los de alimentos y bebidas generan un considerable impacto al medio ambiente, para ello se vuelve necesario tomar acciones preventivas y atenuantes de los mismos.

Conclusiones

De acuerdo al presente estudio se puede concluir que:

La realización de un Proyecto de Factibilidad para la creación de un Restaurante con Temática GLBTI, puede parecer una tarea, poco factible considerando las condiciones sociales de nuestro país, sin embargo, las competencias técnicas y teóricas con las que cuenta un chef gastronómico hacen que este sea un proyecto con un alto impacto que redunde en el plano económico convirtiéndose en una alternativa en la forma de socialización y convivencia social.

La fundamentación teórica sobre bases legales, gestión gastronómica, para la creación de establecimientos de alimentos y bebidas, que se presentan en el estudio, permiten establecer una serie de procesos, que no solo se aplican al presente proyecto, sino que se convierten en un referente para el establecimiento de servicios similares en nuestra ciudad y país.

El diagnóstico que fue aplicado mediante la técnica del el estudio de mercado, permitió demostrar la factibilidad para la creación de un Restaurante temático GLBTI en el Distrito Metropolitano de Quito.

Así también se puede concluir que la propuesta de un estudio técnico que permita determinar los recursos y los procesos de servicios de un Restaurante temático, ayudo sobremanera a definir las necesidades particulares que requiere un restaurante temático para una ciudad como Quito.

Recomendaciones

De acuerdo al presente estudio se recomienda.

Se recomienda a los estudiantes universitarios del país, continuar con los estudios y alcances que se presentan en esta propuesta, puesto que el trabajo que se presenta abre un camino en el área gastronómica y en el área social de nuestro país.

Se recomienda al Municipio Metropolitano de Quito poner más énfasis en la comunidad GLBTI que cada día se vuelve más amplia y deja de esconderse y necesita más espacios en donde se puedan divertirse y alimentarse.

Para que exista un impulso acelerado del mercado y la economía de nuestros pueblos, es imperativo innovar y presentar nuevas posibilidades de negocios, con nichos de mercado que aún no han sido explotados de ahí que se recomienda a los empresarios quiteños empezar a impulsar proyectos como el que se presenta puesto que ellos juegan un papel esencial en la generación de fuentes de empleos y producción en general.

Se recomienda a las universidades que apoyen a sus estudiantes para que realicen este tipo de proyectos ya que es un grupo muy extenso y de diversas mentalidades de las cuales todas son posibles de realizar y es un campo poco explotado.

Bibliografía

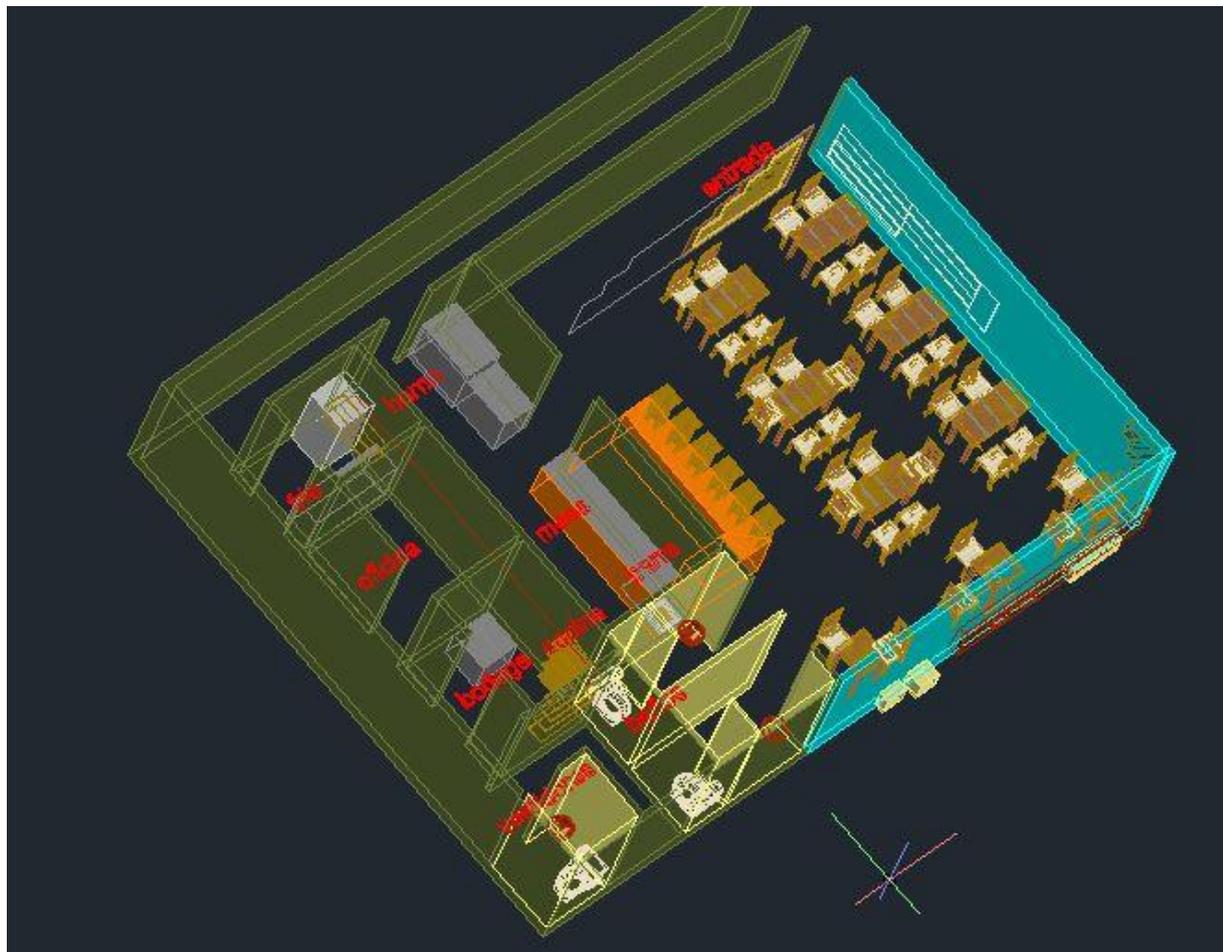
- Turismo, Hotelería y Restaurantes, LEXUS, 2007, España
- REYES, Paola, “ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE TEMÁTICO DE NATURALEZA LA CASA DEL MÁIZ EN EL VALLE DE TUMBACO”, Quito, 2009.
- VALENCIA, Erika, Estudio de factibilidad para la creación del restaurante gourmet American Site con especialización en comida norteamericana en el valle de Cumbaya, Quito, 2009
- IBID.
- FRANCO, Armando. Administración de la Empresa Restaurantera, Trillas, México, 2008
- Evaluación de proyectos, quinta edición Gabriel baca Urbina, McGraw-Hill 2008
- Equidad, Folleto Quito Libre de Homofobia, Quito, 2010
- KOTLER, Philip, ARMSTRONG, Gary, Fundamentos de Marketing, PEARSON, 8va, México, 2008.
- Sex- entérate, Fundación Ecuatoriana Equidad, 2011
- Guía de GLBTI de Quito, Fundación Ecuatoriana Equidad, 2011

Linkgrafía

- <http://definicion.de/proyecto/> 19-jun-2013, 21h19
- <http://www.alegsa.com.ar/Dic/factibilidad.php> 19-jun-2013, 21h20
- [http://www.angelfire.com/cantina/hector1/definicion de factibilidad.htm](http://www.angelfire.com/cantina/hector1/definicion_de_factibilidad.htm) 19-jun-2013, 21h20
- <http://www.mundorestaurantes.mx/tag/restaurantes-tematicos-2/> 19-jun-2013, 21h21
- <http://www.boletin-turistico.com/diccionarioturismo/Diccionario-1/R/RESTAURANTE-TEM%C3%81TICO-1301/> 19-jun-2013, 21h21
- <http://www.poraqui.net/diccionario/index.php/term/Glosario+de+turismo+y+hosteler%C3%ADa,tem%C3%A1tico.xhtml> 19-jun-2013, 21h21
- <http://www.misrespuestas.com/que-es-un-proyecto.html> 19-jun-2013, 21h14
- <http://www.islascanarias-restaurante.com/islascanarias/es/islascanarias/que-es-un-restaurante.html> 19-jun-2013, 21h16
- <http://www.espaciogastronomico.com.ar/news/283.html> 19-jun-2013, 21h17
- <http://www.slideshare.net/rusbel/explicacion-receta-estandar> 19-jun-2013, 21h17
- <http://www.tgifridays.ec/historia.html>, 16-sep-2013, 10:06

Anexos

Anexo 1



Anexo 2

SOLICITUD DE REGISTRO			
Alimentos y Bebidas / Alojamiento / Recreación diversión y esparcimiento			
			 Quito Turismo
Fecha:			
Yo, _____, en calidad de propietario o representante legal, solicito a la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico, se digne, de conformidad con las disposiciones legales vigentes, clasificar, tipificar y registrar al establecimiento turístico, cuyas características son las siguientes:			
Propietario (Persona jurídica):			
Nombre del establecimiento:			
Registro Único de Contribuyentes (RUC):		N° Patente Municipal:	
Cédula de Ciudadanía / Pasaporte:			
UBICACIÓN			
Ciudad:		Parroquia:	Sector:
Adm. Zonal:		Calle:	
No.		Transversal:	
Referencias ubicación:		Teléfono:	Fax:
Celular:		Pág. Web:	E-mail:
HORARIO DE ATENCIÓN:			
REFERENCIAS			
Contacto:		Teléfono contacto:	
ACTIVIDAD TURÍSTICA		CROQUIS	
<input type="checkbox"/> Alojamiento <input type="checkbox"/> Alimentos y bebidas <input type="checkbox"/> Recreación, diversión y esparcimiento, Parques de atracciones estables (Discotecas, peñas, salas de baile, salas de recepciones y banquetes, pistas de patinaje, boleras, termas y balnearios, centros de recreación turística) <input type="checkbox"/> Intermediación (Centros de convenciones, organizadores de eventos, congresos y convenciones)			
DECLARACIÓN JURAMENTADA			
Yo, _____, por mis propios derechos (o en representación de la persona jurídica, identificada líneas arriba) solicito que la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico y la Administración Municipal competente, procedan con las inspecciones respectivas a la normativa turística vigente. Declaro que la información aquí proporcionada es verídica y me comprometo a acatar fielmente las disposiciones correspondientes a las leyes y ordenanzas aplicables.			
f) _____ DECLARANTE Céd./ Pasaporte No. _____			
<i>Este campo debe ser llenado por la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico</i>			
Tiempo de funcionamiento: Nuevo: <input type="checkbox"/> Cambio de propietario <input type="checkbox"/> En funcionamiento años anteriores: <input type="checkbox"/>			

REQUISITOS PARA LA OBTENCIÓN DEL REGISTRO
(Alimentos y Bebidas / Alojamiento / Recreación, diversión y esparcimiento),

Requisitos generales:

- 1. Copia certificada de la escritura de la constitución de la compañía, aumento de capital o reforma de estatutos.
- 2. Nombramiento del representante legal debidamente inscrito en el registro mercantil (solo para personas jurídicas)
- 3. Copia a color de cedula de identidad y papeleta de votación o pasaporte (extranjeros);
- 4. Copia a color del RUC;
- 5. Inventario valorado de maquinaria, muebles, enseres y equipos del establecimiento a registrarse debidamente firmado por el propietario;
- 6. Dos copias del formulario de declaración de activos fijos para la cancelación del uno por mil y dos. (solicitarlo en la ventanilla Quito Turismo);
- 7. Certificado de búsqueda fonética emitido por el Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual;
- 8. Copia de Patente Municipal del año vigente a color;
- 9. Original y copia de los comprobantes de pagos por concepto de registro turístico;
- 10. Original y copia de los comprobantes de pagos por contribución uno por mil sobre los activos fijos del establecimiento

con el SUT
o pago

Requisito adicional:

- 1. Informe de compatibilidad de uso de suelo actualizado
1.1.- Los establecimientos ubicados en centros comerciales, no requieren del informe de Compatibilidad de uso del suelo; estos deberán adjuntar a los requisitos una copia del contrato de arrendamiento.

• Para el trámite en el IEPI, se recomienda primero acudir a las ventanillas de la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico, para la previa verificación del nombre en el Sistema de Catastros y Sistema Integrado de Información Turística (SIIT), y evitar la repetición con nombres de establecimientos ya registrados.

→ **Dirección IEPI: Av. República y Diego de Almagro – Edificio FORUM 1er. piso.**

• El pago por Registro se lo realiza una sola vez durante el ejercicio de la actividad económica.

Anexo 3

FORMULARIO DE DECLARACION DEL UNO POR MIL SOBRE ACTIVOS FIJOS RGNT-006					
Ministerio de Turismo		FONDO MIXTO DE PROMOCION TURISTICA		Ecuador	
FORMULARIO PARA APLICACIÓN DE LA CONTRIBUCIÓN DEL UNO POR MIL DE LOS ACTIVOS FIJOS BASE LEGAL: Art. 40 Literal "a" Ley de Turismo. Registro oficial 733-Suplemento de 27 de diciembre de 2002 Art. 78 del Reglamento de aplicación a la Ley de Turismo, Registro Oficial de 5 de enero del 2004					
IDENTIFICACIÓN DEL CONTRIBUYENTE			100 IDENTIFICACIÓN DE LA DECLARACIÓN		
		AÑO	SERIE		
201	RUC: _____	202	RAZÓN SOCIAL O DENOMINACIÓN: _____ DIRECCIÓN: _____		
ESTADO DE SITUACIÓN					
340 ACTIVO FIJO					
ACTIVO FIJO TANGIBLE			ACTIVO FIJO INTANGIBLE		
TERRENOS	341		MARCAS, PATENTES, DERECHOS DE LLAVE Y OTROS SIMILARES	361	
EDIFICIOS E INSTALACIONES	343		(-) AMORTIZACIONES ACUMULADAS	363	
MAQUINARIA, MUERLES, ENSERES Y EQUIPOS	345		TOTAL ACTIVO FIJO INTANGIBLE	365	
EQUIPO DE COMPUTACIÓN	347		TOTAL ACTIVO FIJO	369	
VEHÍCULOS	349		CONTRIBUCIÓN CAUSADA 1 X MIL		
OTROS ACTIVOS FIJOS TANGIBLES	351		RECARGOS POR MORA		
(-) DEPRECIACION ACUMULADA ACTIVOS FIJO	353		MULTAS		
(-) DEPRECIACION ACUMULADA ACELERADA ACTIVOS FIJO	355		TOTAL A PAGAR		
TOTAL ACTIVO FIJO TANGIBLE	359		ESPACIO PARA SELLOS		
<p><i>Declaro bajo juramento que los datos consignados en el presente formulario reflejan la realidad y autorizo al Ministerio de Turismo a verificar el contenido de esta declaración en cualquier momento, al tiempo que me sujeto, a las sanciones previstas en la ley en caso de falsedad o perjurio.</i></p>					
Nombre del Declarante		_____			
CI:		_____			
Firma:		_____			

Anexo 4

MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO
 Formulario de Inscripción y Actualización del Registro Actividades Económicas Tributarias
 RAET - SOCIEDADES



Fecha:

A. IDENTIFICACION DE LA SOCIEDAD			
RAZÓN O DENOMINACIÓN SOCIAL:			
RUC (En caso de poseerlo):			
NOMBRE COMERCIAL:			
TIPO DE SOCIEDAD:			
FECHA DE CONSTITUCIÓN:			
FECHA DE INICIO DE ACTIVIDADES:			
ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL:			
ACTIVIDADES ECONÓMICAS SECUNDARIAS:			
B. DATOS DEL REPRESENTANTE LEGAL			
APELLIDOS Y NOMBRES:			
NO. IDENTIFICACIÓN:			
CARGO:			
FECHA DE NOMBRAMIENTO:			
DIRECCIÓN:			
TELÉFONO:			
CORREO ELECTRÓNICO:			
C. DATOS UBICACIÓN DE LA SOCIEDAD			
PARROQUIA:			
BARRIO:			
CALLE PRINCIPAL:			
No. CASA:			
INTERSECCIÓN:			
No. PREDIO DONDE REALIZA LA ACTIVIDAD ECONÓMICA:			
CORREO ELECTRÓNICO:			
TELÉFONO 1:		TELÉFONO 2:	TELÉFONO 3:

 Firma del Representante Legal

[Imprimir](#)

Anexo 5

SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS
CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO 01.10.2004 1

DOCUMENTOS QUE DEBE PRESENTAR LA COMPAÑÍA PARA FINALIZAR EL TRAMITE DE CONSTITUCIÓN: EN EL ESCRITORIO 4, ANTES DE OBTENER EL NÚMERO DE R.U.C.

- 1.- TERCERA ESCRITURA certificada o copia protocolizada luego de cumplir con lo dispuesto en la resolución aprobatoria
- 2.- PERIÓDICO en el cual se publicó el EXTRACTO de la escritura. (Un ejemplar). O copia certificada por el periódico.
- 3.- NOMBRAMIENTOS del Gerente y Presidente inscritos en el R. Mercantil. Originales o copias certificadas (notario) 10-03-2006
- 4.- Copia legible de la CEDULA DE CIUDADANÍA o PASAPORTE del Gerente y Presidente. (Administradores)
- 5.- FORMULARIO DEL R.U.C. (01-A) original. LLENO, suscrito por el Representante Legal (dirección clara).
- 6.- Copia legible de la PAPELETA del último pago de TELÉFONO, LUZ del domicilio de la compañía

Anexo 6

6

NOMBRE

CONSULTAR

Ingrese la peculiaridad (Fantasia del nombre) de la denominación. Debe contener máximo 15 caracteres. Nota: El sistema permite consultar peculiaridad.

7

TIPO DE COMPAÑÍA

ANEXAR

Seleccione el tipo de compañía.
Seleccione si la compañía va a dedicarse a actividades de transporte o seguridad, de ser el caso.

8

ANEXAR

Si en la denominación utiliza el nombre propio de un socio, presione el botón "Anexar" y cargue al sistema el Documento Habilitante de Compromiso.

9

SOLICITAR RESERVA

OK

Seleccione el Acuerdo de Responsabilidad.
Presione el botón "Solicitar Reserva". El sistema asignará un código a la solicitud realizada. Presione el botón "OK".

10

SOLICITAR RESERVA

Cierre la página web. Recibirá un correo electrónico con la notificación del registro exitoso de la solicitud.

- Una vez aprobada o negada su solicitud, recibirá un correo electrónico con la Absolución de Denominación correspondiente.
- Para solicitar una nueva reserva de denominación, no deberá tener una solicitud en proceso de revisión.
- Podrá consultar el resultado de su solicitud en la opción "PORTAL DE INFORMACIÓN" en la web de la Superintendencia de Compañías, ingresando su código de solicitud.
- Para acceder al Manual de Usuario con el fin de SOLICITAR RESERVA DE DENOMINACIONES, ingrese a la sección Instructivos y Manuales en www.supercias.gob.ec

¿CÓMO RESERVAR DENOMINACIONES PARA LA CONSTITUCIÓN DE COMPAÑÍAS?

1

www.supercias.gob.ec

Ingrese al portal web de la Superintendencia de Compañías: www.supercias.gob.ec

2

PORTAL DE TRÁMITES

Pulse en la sección "PORTAL DE TRÁMITES".
Ingrese su usuario y clave.
Si aún no es usuario, regístrese en la sección "USUARIOS EN LÍNEA".

3

RESERVA DE NOMBRES

Pulse en el icono "Reserva de Nombres".
Lea los Conceptos Básicos para la Reserva de Denominaciones.

4

CONTINUAR

Seleccione el número de denominaciones que desea proponer.
Seleccione para qué va a utilizar la reserva.
Presione el botón "Continuar".

5

Denominación Peculiaridad Tipo de Compañía

Ingrese la(s) propuesta(s) de denominación(es) completa(s).
La propuesta debe incluir denominación, peculiaridad (Fantasia del nombre) y tipo de compañía.

101

ACUERDO DE RESPONSABILIDAD Y USO DE MEDIOS ELECTRÓNICOS



El Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, ha aprobado las condiciones generales relacionadas a la responsabilidad y uso de medios electrónicos. Con este antecedente _____, en adelante "Sujeto Pasivo" con cédula de ciudadanía No. _____ acuerda las siguientes condiciones a las que se someterá, con relación a la utilización de la "Clave de Usuario" y "Tecnología", para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias u otros deberes formales, para recibir notificaciones de actuaciones administrativas, a través de Internet en el portal institucional www.quito.gob.ec y acceso a otros servicios que el MDMQ ponga a su disposición a través de Internet.

El sujeto pasivo, a través de la suscripción de este acuerdo manifiesta estar interesado en utilizar los mecanismos virtuales habilitados en nuestro sitio Web y recibir, notificaciones de actuaciones administrativas a través de Internet, para lo cual expresa su voluntad de utilizar de manera preferente el medio de notificaciones a través de Internet, en el buzón personal que el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito pone a su disposición en el portal institucional www.quito.gob.ec expresando y otorgando su consentimiento para ello. El sujeto pasivo conoce y acepta expresamente que la suscripción de este acuerdo no impide a la Administración Tributaria - cuando las circunstancias así lo requieran - realizar la notificación al contribuyente por los otros medios establecidos en la Ley.

La notificación electrónica realizada a través del portal electrónico del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, mencionada en este Acuerdo, implica el acto por el cual la Administración Tributaria da a conocer al contribuyente el contenido de una actuación o resolución administrativa desmaterializada como un mensaje de datos. Dicho mensaje de datos se lo entiende como toda información creada, generada, procesada, enviada, recibida, comunicada o archivada por medios electrónicos, que puede ser intercambiada por cualquier medio. Los documentos desmaterializados en mensajes de datos, de conformidad con lo establecido en la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, tienen el mismo valor jurídico que los documentos escritos, por lo cual el acceso a los mismos será entendido como el acceso al documento original.

El sujeto pasivo entiende y acepta expresamente que la notificación de actuaciones administrativas realizada a través de Internet, se entenderá practicada a todos los efectos legales en el momento de su recepción en el buzón del contribuyente dentro del portal institucional de la página web del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito www.quito.gob.ec. El Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, verificará por medio de sus herramientas informáticas, el día y hora exactos en el que se produjo dicha recepción y sentará, a través del funcionario competente, la constancia de notificación pertinente, como prueba de haberse ésta realizado.

Responsabilidad del Sujeto Pasivo

El Sujeto Pasivo asume la responsabilidad total del uso, tanto de la clave de usuario, así como de la veracidad de la información en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, otros deberes formales y la utilización de los servicios que el MDMQ ponga a su disposición a través de Internet.

Conforme a los principios de simplicidad administrativa, seguridad en el manejo de la información y neutralidad tecnológica, la seguridad de las transacciones realizadas y servicios prestados a través del portal electrónico del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito se garantizará mediante la clave de usuario del contribuyente y de su uso se derivarán todas las responsabilidades legales, de conformidad con la ley.

El Sujeto Pasivo asume la responsabilidad total del uso de la clave de usuario como titular de la misma, debiendo cumplir con las obligaciones derivadas de tal titularidad. El Municipio del Distrito Metropolitano de Quito -a través de su portal institucional www.quito.gob.ec - pone a disposición del sujeto pasivo un sistema de consulta que permita revisar las notificaciones enviadas a través de Internet.

El sujeto pasivo titular de la clave debe acceder a la página WEB del MDMQ mediante la clave que el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito le asigna al momento de suscribir el presente acuerdo, debiendo la misma ser reemplazada posteriormente por otra secreta que el mismo sujeto pasivo defina. La responsabilidad derivada de la falta de cuidado, de la indebida reserva, del mal uso o del uso por terceros autorizados o no, mediante mandato del titular de la clave, ocasionándose o no perjuicios, será exclusivamente del sujeto pasivo titular de dicha clave o en su defecto de su respectivo representante legal.

El sujeto pasivo se compromete a ingresar periódicamente al portal electrónico de la institución, así como también a la dirección electrónica que señale en este Acuerdo, a fin de revisar las notificaciones que por dicho medio le sean periódicamente realizadas de parte de la Administración Tributaria y los certificados, documentos y reportes por ésta enviados en la fecha en la que fue efectuada la respectiva notificación, así como también acceder al contenido de las mismas. La omisión en el cumplimiento de esta obligación no afectará la validez jurídica de la notificación realizada,

Restricción de responsabilidad del MDMQ

El MDMQ no será responsable por las pérdidas o daños sufridos por el Sujeto Pasivo por causa de terceros o fallas tecnológicas bajo responsabilidad del mismo o de terceros.

El MDMQ no tiene responsabilidad por la exactitud, veracidad, contenido o por cualquier error en la información proporcionada por el Sujeto Pasivo, sea que se trate de errores humanos o tecnológicos. En este sentido, el sujeto pasivo tiene la obligación de comunicar inmediatamente al Municipio del Distrito Metropolitano de Quito cualquier cambio en la dirección electrónica que señale en el presente acuerdo.

Suspensión de la Clave de Usuario

El Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, podrá suspender la Clave de Usuario, cuando se evidencie el uso incorrecto de la misma. Se entenderá como uso incorrecto, cuando el sujeto pasivo en reiteradas ocasiones declare sus obligaciones tributarias por medio de Internet y no cumpla con los pagos derivados de ellas en el plazo y la forma establecidas.

La suspensión no exime al Sujeto Pasivo del cumplimiento de obligaciones tributarias y deberes formales, siendo así, durante este período, las declaraciones se realizarán en las otras formas y procedimientos consagrados en las leyes tributarias y sus reglamentos respectivos.

El titular de la Clave de Usuario, será informado de la suspensión de la clave por medio electrónico, a la dirección de correo electrónico señalada en el presente Acuerdo y en el buzón de TU PORTAL.

Una vez que los sujetos pasivos a quienes se les suspendió la clave de usuario, hayan regularizado su situación, podrán solicitar a la Administración Tributaria, la activación de la misma, para lo cual, en caso de crearlo conveniente, el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, activará la clave del contribuyente para que pueda utilizar Internet para presentar sus declaraciones.

Aceptación

La suscripción del acuerdo implicará la aceptación de todas y cada una de las disposiciones establecidas en las Ordenanzas Metropolitanas del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, a través de las cuales, se establecieron las normas para la declaración y pago de las obligaciones tributarias a través de Internet, mismas que se entienden incorporadas a este texto. Los términos y condiciones están sujetos a las disposiciones contenidas en la Ley de Comercio Electrónico, firmas electrónicas y mensajes de datos y las normas tributarias vigentes en el Ecuador.

El Sujeto Pasivo suscribe este acuerdo por su propia iniciativa y se somete voluntariamente a lo aquí estipulado.

El Sujeto Pasivo acepta la validez de este acuerdo, de la clave de usuario que se le proporciona, las notificaciones electrónicas de actuaciones administrativas que le envíe la Administración, así como de las declaraciones u otra información que envíe a la Administración haciendo uso de los sistemas o medios electrónicos que el MDMQ ponga a su disposición, de conformidad con la normativa tributaria vigente.

Cualquier información relativa al uso de la Clave de Usuario, así como los reportes de envío de notificaciones electrónicas, el Sujeto Pasivo las recibirá en la siguiente dirección de correo Electrónico _____, o en la última dirección que haya registrado en la página Web desde la opción Cambiar Email del sistema Tu Portal.

Duración

Este acuerdo de responsabilidad y uso de medios electrónicos tendrá una duración de dos años contados desde la fecha de su suscripción por parte del sujeto pasivo, pudiendo renovarse indefinidamente, a menos que el sujeto pasivo manifieste su voluntad de poner fin al mismo, notificándola con por lo menos 30 días de anticipación. Sin perjuicio de ello, el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito podrá en cualquier momento dar por terminado este acuerdo, comunicando del particular al sujeto pasivo con por lo menos 30 días de anticipación.

Fecha (dd/mm/aaaa)

Nombre Contribuyente
/ Rep. Legal:

No. de Identificación:

Anexo 9

 SOLICITUD PARA OBTENER LA LICENCIA METROPOLITANA ÚNICA PARA EL EJERCICIO DE ACTIVIDAD ECONÓMICA	
TIPO DE PROCEDIMIENTO: Emisión LUAE <input type="checkbox"/> Cambio de Actividad Económica <input type="checkbox"/> Renovación LUAE <input type="checkbox"/> Cambio de Propietario <input type="checkbox"/> Inclusión Autorización Administrativa <input type="checkbox"/> Cambio de dirección del establecimiento <input type="checkbox"/>	
Denominación o Nombre Comercial: _____ Patente actual N°: _____ RUC N°: _____ Fecha inicio actividad económica: _____ (dd/mm/aaaa) Establecimiento N°: _____ Predio N°: _____ Licencia Única de Funcionamiento N°: _____ Establecimiento: Principal <input type="checkbox"/> Sucursal <input type="checkbox"/>	
Actividad Económica: _____	
PERSONA NATURAL	PERSONA JURÍDICA
Nombres y Apellidos: _____ C.C./Pasaporte: _____ Obligada a llevar contabilidad: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> PARA ARTESANOS CALIFICADOS: Acuerdo Ministerial N°: _____ Calificación Artesanal N°: _____ Fecha de expedición: _____ (dd/mm/aaaa)	Razón Social: _____ Nombres y Apellidos del Representante Legal: _____ N° C.I. o Pasaporte Representante Legal: _____ Fecha de nombramiento del Representante Legal: _____ N° Resolución Super Intendencia de Compañías/Bancos (si aplica): _____ Fecha Constitución _____ (dd/mm/aaaa) Fecha Resolución: _____ (dd/mm/aaaa) Capital Suscrito: _____
INFORMACIÓN PARA CATEGORIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD ECONÓMICA	
BOMBEROS (Factores riesgo)	AMBIENTE
Área del local (m²): _____ N°. Personas que trabajan: _____ N°. Personas ocasionales: _____ Material que utiliza o almacena: <input type="checkbox"/> Madera, papel, ropa, similares <input type="checkbox"/> Materias Comburentes y Peróxidos orgánicos <input type="checkbox"/> Materiales y objetos explosivos <input type="checkbox"/> Materias Tóxicas y Materias Infecciosas <input type="checkbox"/> Líquidos o gases inflamables <input type="checkbox"/> Materiales radiactivos y/o Materias corrosivas <input type="checkbox"/> Productos almacenados en paleta de madera o cartón corrugado <input type="checkbox"/> Otros artículos combustibles almacenados o utilizados en la fabricación <input type="checkbox"/> GLP (Cilindro de gas) N° de cilindros _____ 15 kg. _____ 30 kg. _____	Registro Ambiental N°: _____ RAZ: _____ <input type="checkbox"/> Agricultura: Superficie cultivada: _____ m² <input type="checkbox"/> Producción animal: Especie _____ Cantidad: _____ <input type="checkbox"/> Faenamiento de aves de corral: Especie _____ Cantidad: _____ <input type="checkbox"/> Explotación de minas y canteras <input type="checkbox"/> Manufacturas/Servicios Especializados <input type="checkbox"/> Industria <input type="checkbox"/> Servicios <input type="checkbox"/> Comercio al por mayor <input type="checkbox"/> Comercio al por menor Ingresos totales de la Declaración impositiva anual realizada al SR: <input type="checkbox"/> Menor a 520.000 USD <input type="checkbox"/> Mayor a 520.000 USD
TURISMO	SALUD (Competencias A.M. 719 / R.O. 182/06-01-2008)
<input type="checkbox"/> Agencias de viaje <input type="checkbox"/> Casinos y Salas de juego <input type="checkbox"/> Transporte Turístico <input type="checkbox"/> Intermediación <input type="checkbox"/> Alojamiento <input type="checkbox"/> Recreación, diversión y esparcimiento <input type="checkbox"/> Alimentos y bebidas Registro Turístico N°: _____ Categoría Turística: _____ Tipo: _____	<input type="checkbox"/> Salas de cine <input type="checkbox"/> Estadios o Coliseos <input type="checkbox"/> Casinos <input type="checkbox"/> Clubes deportivos privados <input type="checkbox"/> Salones de juego electrónicos <input type="checkbox"/> Plazas de toros <input type="checkbox"/> Salones de billa y billares <input type="checkbox"/> Recolección de Basura
IDENTIFICACIÓN DE ACTIVIDAD ECONÓMICA (ROTULACIÓN)	
(Cuyo fin exclusivo es la divulgación y/o promoción de la identificación o localización del establecimiento)	
LEYENDA	Ubicación del rótulo
Largo _____ Ancho _____ Altura sobre el nivel de la acera _____ Tipo de material _____	Tamaño de la fachada _____ m² Propio <input type="checkbox"/> Adosado a la fachada frontal _____ m² <input type="checkbox"/> Adosado a la pared medianera _____ m² Arrendado <input type="checkbox"/> Adosado a pared lateral _____ m² <input type="checkbox"/>
DIRECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO	
Parroquia _____ Calle Principal _____ Número _____ Calle Secundaria _____ Edificio _____ Piso _____ Oficina/Departamento _____ Sector o Referencia para ubicación _____ Teléfono 1 _____ Teléfono 2 _____ E-mail: _____ Horario de su preferencia para visita de inspecciones: _____	
*DECLARACIÓN JURADA / PETICIÓN DE INSPECCIÓN	CROQUIS DE UBICACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO
DECLARO BAJO JURAMENTO. Que la información consignada es verídica y corresponde a la realidad, que actúo de buena fe y que: (1) cumplo con la Ordenanza 30B sancionada el 31 de marzo de 2010, que establece el régimen administrativo de la LUAE; (ii) cumplo con las Reglas Técnicas aplicables a la actividad económica para la cual solicito licenciamiento; y, que constan determinadas en los Anexos siguientes de la Ordenanza: 1 (en materia de compatibilidad y uso de suelo); 2 (en materia de sanidad); 3 (en materia de seguridad y prevención de incendios); 4 (en materia de publicidad exterior "rotulo"); 5 (en materia ambiental, para los casos en que no sea necesaria la Licencia Ambiental); y 6 (en materia de turismo, para el caso de actividades económicas del sector turístico). Brindaré todas las facilidades necesarias a los órganos de control, funcionarios competentes y entidades colaboradoras, para el ejercicio de las potestades de control, INSPECCIÓN y la verificación del cumplimiento de las Reglas Técnicas y de ser el caso adjuntaré información específica.	Grafique con las mejores referencias posibles la ubicación del establecimiento. Identifique calles, avenidas, edificios, etc.
Yo, _____ portador (a) del documento de identificación N° _____, por mis propios derechos (o en legal representación de la persona jurídica identificada líneas arriba) tengo conocimiento: (1) que la LUAE se entiende otorgada dejando a salvo las potestades de la autoridad pública y los derechos de terceros; y, no podré ser invocada para excluir o disminuir la responsabilidad en que hubiere incurrido en el ejercicio de la actividad económica autorizada; y, (2) que la LUAE podrá ser extinguida en cualquier momento por la Autoridad Administrativa otorgante, cuando hubiere sido otorgada sin cumplir con los requisitos establecidos en las normas administrativas o Reglas Técnicas que le hubieren sido aplicables por lo cual, en caso de que se demuestre a través de los procedimientos de verificación y control de que ha proporcionado información no verídica, la LUAE podrá ser extinguida, de oficio o a petición de parte, independientemente de la imposición de sanciones a que hubiere lugar. Nota: La información presentada no podrá tener enmendadura o corrección alguna.	
f) _____ TITULAR LUAE / REPRESENTANTE LEGAL _____ NOMBRE Y FIRMA RESPONSABLE: _____ C.C./Pasaporte _____ FECHA: _____ (SERVIDOR MUNICIPAL)	
<small>* El presente formulario se constituye en una Declaración Jurada en el caso en que la información registrada genere el Procedimiento Administrativo Simplificado; caso contrario para los Procedimientos Administrativos Ordinario y Especial se define como una solicitud de inspección y presentación de información respectivamente.</small>	

**INSTRUCTIVO FORMULARIO DE SOLICITUD DE
LICENCIA METROPOLITANA ÚNICA PARA EL EJERCICIO DE ACTIVIDADES ECONÓMICAS (LUAE) EN EL D.M.Q.**

Por favor llenar con letra imprenta y sin borrones, cada uno de los campos de acuerdo al siguiente instructivo:

TIPO DE PROCEDIMIENTO

Este registro genera el tipo de acciones administrativas que correspondan a efecto de iniciar el trámite respectivo.

Emisión LUAE: En caso de que el administrado solicita por primera vez la LUAE.

Renovación LUAE: A partir del segundo año de haber obtenido la LUAE y ya tiene asignado un número de LUAE.

Inclusión Autorización Administrativa: En el caso en que luego de haber obtenido su LUAE, requiere que se incluya una nueva autorización administrativa de los ámbitos que contempla la LUAE.

Cambio de Actividad Económica: En caso de variación de actividad económica que implica la generación de una nueva LUAE.

Cambio de Propietario: En caso de cambio de propietario de la actividad económica, esto implica la generación de una nueva LUAE.

Cambio de dirección del establecimiento: Cambio de dirección del negocio, lo que implica la generación una nueva LUAE.

INFORMACIÓN GENERAL

Esta sección solicita información general para identificar al establecimiento y será utilizada por las diferentes instancias del municipio involucradas en el proceso de emisión o renovación de la Licencia Metropolitana Única de Funcionamiento: Patente, Inspecciones de Bomberos, Ambiente, Turismo, Salud y/o Rotulación.

Denominación o Nombre Comercial: Corresponde al nombre con el que los clientes ubican al establecimiento, que puede ser la misma razón social u otro.

Patente actual No.: En caso de que el establecimiento para el que se solicita la Licencia Metropolitana Única de Funcionamiento ya cuenta con un Registro de Patente, favor completar este campo.

RUC No.: Corresponde al número de Registro Único de Contribuyente del SRI.

Fecha inicio actividad económica: Si cuenta con el RUC, registrar la fecha ahí descrita, caso contrario la fecha en que inicio su actividad económica.

Establecimiento No.: Para el caso de tener varios establecimientos bajo el mismo RUC, favor colocar el No. de establecimiento descrito en el RUC.

Predio No.: Este campo debe ser completado con información del predio en el cual se ubica el establecimiento de la actividad económica, independientemente de tratarse de un local propio o arrendado.

Licencia Única de Funcionamiento No.: El número de la LUAE del año inmediato anterior.

Establecimiento Principal o Sucursal: Para el caso de contar con varios establecimientos, identificar claramente con una X en el casillero correspondiente si esta solicitud pertenece al local principal o a una sucursal. Recuerde que solo puede tener un local principal y varios sucursales.

Actividad Económica: Registre la descripción de la actividad económica principal que se realiza en este establecimiento, esta descripción debe ser la misma que consta en el Registro Único de Contribuyentes.

TIPO DE CONTRIBUYENTE

En esta sección se diferenciará a las personas naturales, artesanas y jurídicas u obligados a llevar contabilidad.

PERSONA NATURAL:

Nombres y Apellidos: Escribir nombres y apellidos completos del propietario del negocio.

Cédula de ciudadanía o Pasaporte: Anotar el número de cédula del propietario del negocio o en caso de ser extranjero, el número del Pasaporte.

Obligado a llevar contabilidad: Llenar este campo de acuerdo al dato que consta en el RUC.

ARTESANOS:

Acuerdo Ministerial No.: Registrar el número de acuerdo ministerial que consta en su calificación de artesano.

Calificación Artesanal No.: Registrar el número del carné de la Calificación Artesanal.

Fecha de Expedición: Indicar el día, mes y año que fue calificado como artesano calificado.

PERSONA JURÍDICA:

Razón Social: Registrar nombre de la persona jurídica, empresa o compañía.

Nombres y Apellidos Representante Legal: Indicar los nombres y apellidos completos del representante legal.

No. C.I. o Pasaporte Representante Legal: Colocar el número de cédula o pasaporte del representante legal.

Fecha nombramiento Representante Legal: Registrar el día, mes y año en el que fue nombrado el representante legal.

No. de Resolución S.I.C. S.I.B.: En el caso en que aplique, registrar el número de Resolución de la Superintendencia de Compañías o Bancos.

Fecha de Constitución: Indicar el día, mes y año de la constitución del negocio.

Fecha de Resolución: Indicar el día, mes y año de la resolución de la Superintendencia de Compañías.

Capital Suscrito: Registrar el capital que consta en las escrituras de constitución.

INFORMACIÓN PARA CATEGORIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD ECONÓMICA

Esta sección determina parámetros de categorización de los diferentes componentes de la LUAE con el fin de definir un esquema de inspecciones.

BOMBEROS:

Área del local (m²): En este campo, registre en números claros las dimensiones del establecimiento en metros cuadrados.

Número de personas que trabajan: En este campo, registre el número de trabajadores.

Número de personas ocasionales: En este campo, registre el número de personas estimadas para capacidad de aforo del local.

Materiales que utiliza: En este campo deberá completar información sobre tipo de material que utiliza o almacena para poder cumplir con su actividad económica, marcando con una X en la casilla que corresponda y completar con la información solicitada en el caso de GLP.

AMBIENTE:

Registro Ambiental No.: Ejemplo: 2500 R-AZ VC este dato debe ser tomado del certificado o autorización ambiental otorgada por la Secretaría de Ambiente.

Para la información adicional de ambiente: Señalar en el casillero que corresponda según la actividad que realiza y completar con la información solicitada, junto a las actividades que lo requieran.

Señalar de acuerdo al valor referencial (\$20.000 USD) los ingresos totales de la declaración impositiva anual realizada al SRI, del año inmediatamente anterior al momento de realizar la solicitud de la LUAE.

TURISMO:

En este campo de ser el caso, deberá registrar claramente la información solicitada, correspondiente al ámbito dentro del cual ejerce la actividad económica. En concordancia al Decreto Presidencial Nro. 873 está prohibido el funcionamiento de establecimientos dedicados a juegos de azar practicados en casinos y salas de juegos.

SALUD:

En este campo de ser el caso, deberá registrar el ámbito específico dentro del cual ejerce la actividad económica y que son de competencia del M.D.M.Q. En concordancia al Decreto Presidencial Nro. 873 está prohibido el funcionamiento de establecimientos dedicados a juegos de azar practicados en casinos y salas de juegos.

IDENTIFICACIÓN DE ACTIVIDAD ECONÓMICA (ROTULACIÓN):

En este campo deberá registrar claramente la información solicitada en metros cuadrados, siempre y cuando corresponde al rotulo que tiene por fin exclusivo la divulgación, difusión y/o promoción de la identificación o localización del establecimiento.

DIRECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO:

En estos campos se deberá completar claramente la información solicitada correspondiente a la dirección del establecimiento, es importante que registre al menos un número telefónico y correo electrónico.

CROQUIS DE UBICACIÓN:

Dibujar el croquis de ubicación del establecimiento con el fin de facilitar su localización para la fase de inspección y control.

DECLARACIÓN JURADA Y FIRMA:

El titular de la LUAE es responsable exclusivo del contenido de las declaraciones que, bajo juramento, ha efectuado en el formulario de solicitud.

CERTIFICADO

Quito, D.M. 16 de septiembre del 2013

A quien corresponda la Fundación Ecuatoriana Equidad, es una organización cuya misión es promover la salud integral, el ejercicio de los derechos humanos y el bienestar de las poblaciones GLBTI mediante la investigación, la incidencia política, la prestación de servicios y la movilización comunitaria.

La organización desde su creación ha gerado información sobre la situación de las comunidades GLBTI, tal es así que tanto en el año 2002, 2006 y 2011 y 2012 las investigaciones que hemos realizado en colaboración con el Ministerio de Salud Pública y la OPS han servido para determinar que la epidemia del VIH se encuentra concentrada en la población de hombres que tienen sexo con hombres con una prevalencia del 11%.

En la última investigación sobre el tema la organización realizó la medición de la talla poblacional determinándose que entre el 4.5 y el 7% de la población sexualmente activa y mayores de 16 años son personas que presentan un compartamiento sexual diferente al heterosexual.

Este tipo de datos son muy importantes pues permiten que para temas de planificación e intervención podamos saber que universo de persona debemos llegar.

Esperamos que esta información sea de utilidad para el portador de esta certificación

Atentamente



Lic. Efraín Soria
DIRECTOR
FUNDACION ECUATORIANA EQUIDAD