

**UNIVERSIDAD DE LOS HEMISFERIOS**  
**FACULTAD DE ARTES Y HUMANIDADES**

PROYECTO DE FIN DE CARRERA PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
LICENCIATURA EN ARTES CULINARIAS

RESTAURANTE DE COCINA ECUATORIANA GOURMET DISEÑADO PARA LA  
INCLUSIÓN DE TRABAJADORES DISCAPACITADOS QUE USEN SILLAS DE  
RUEDAS.

**SARAH MORALES MORTENSEN**

QUITO, SEPTIEMBRE 2013

Dedico este proyecto a mis padres Roberto e Ivonne,  
por su apoyo y amor incondicional durante toda mi vida.

Me han enseñado que con esfuerzo y dedicación  
se pueden alcanzar muchos sueños.

## **AGRADECIMIENTO**

Dios te agradezco por todas las oportunidades que me das día a día que me permiten crecer y valorar todo a mí alrededor.

Agradezco a mis papás por enseñarme a vivir y apoyarme en la elección de mi camino y mis metas; a mis hermanos por su cariño y complicidad de siempre.

Gracias a todos mis profesores por la ayuda y las enseñanzas que día a día hicieron de mi una mejor profesional; pero mil gracias, especialmente, a Ana María López, Andrés Dávila, Xavier Echeverría y David Ramos que creyeron en mí desde un comienzo.

A ti Xavier gracias por la confianza, la paciencia y la entrega en este proyecto, con los cuales dirigiste mis ideas y lograste que sean claras y precisas.

En este caminar descubrí que

## ÍNDICE

<b>Capítulo I.....</b>	<b>6</b>
1.1 Qué es la discapacidad? .....	6
1.2 Tipos de discapacidad.....	6
1.3 Evolución de la discapacidad.....	7
1.4 Ley de discapacidad Ecuatoriana.....	8
1.5 Instituto de Seguridad Social.....	13
<b>Capítulo II.....</b>	<b>16</b>
2.1 Trámites y permisos legales para la apertura de un local de alimentos y bebidas.....	16
2.2 Cláusulas específicas para discapacidad.....	22
<b>Capítulo III.....</b>	<b>24</b>
3.1 Instalaciones y diseños de cocina.....	24
3.2 Modificaciones necesarias para el proyecto.....	29
3.3 Sillas de ruedas se usarán dentro del trabajo.....	33
<b>Capítulo IV.....</b>	<b>35</b>
4.1 Capacitación que recibirán los empleados.....	35
4.2 Capacitación al personal de cocina.....	36
4.3 Capacitación al personal de servicio.....	40
4.4 Sanitación e higiene para los meseros del restaurante.....	41
4.5 Motivación: talleres del Talento Humano.....	41
4.6 Capacitación para saber actuar en caso de emergencia.....	43
4.7 Funciones y descripción de trabajo (Job descriptions) .....	43
<b>Capítulo V.....</b>	<b>45</b>
5.1 Clientología.....	45
5.2 Comportamiento del consumidor.....	47

<b>Capítulo VI.....</b>	<b>50</b>
6.1 Administración de Alimentos y Bebidas.....	50
6.2 Presupuesto del proyecto.....	53
<b>Capítulo VII.....</b>	<b>61</b>
7.1 Análisis de menús.....	61
7.2 Plan comercial.....	63
7.3 Encuestas.....	67
7.4 Tabulaciones.....	70
<b>Capítulo VIII.....</b>	<b>78</b>
8.1 Conclusiones.....	78
8.2 Recomendaciones.....	80

## **ANEXOS**

### **Anexo 1:**

- Formulario de uso de suelo..... 16

### **Anexo 2:**

- Solicitud de patente..... 17

### **Anexo 3:**

- Formulario de Permiso de Funcionamiento..... 18

### **Anexo 4:**

- Formulario del IEPI..... 21

### **Anexo 5:**

- Sillas de ruedas especiales..... 32

## **TABLAS**

### **Tabla 1:**

- Tabla de severidad de la discapacidad..... 12

### **Tabla 2:**

- Personas discapacitadas registradas en el CONADIS..... 14

### **Tabla 3:**

- Porcentaje de personas discapacitadas físicamente..... 15

### **Tabla 4:**

- Costeo mano de obra..... 55

### **Tabla 5:**

- Presupuesto de ventas..... 57

### **Tabla 6:**

- Presupuesto anual..... 59

## **DATOS ADJUNTOS**

- Recetas estándares..... 81

**TEMA:**

RESTAURANTE DE COCINA ECUATORIANA GOURMET DISEÑADO PARA LA  
INCLUSIÓN DE TRABAJADORES DISCAPACITADOS QUE USEN SILLAS DE  
RUEDAS.

## **FORMULACIÓN DEL TEMA**

### **Descripción de la situación:**

Crear un restaurante de Cocina Ecuatoriana en donde se trabaje junto a personas con discapacidad física, la cuales participen en el área de servicio. Las instalaciones del restaurante serán distintas a cualquier otro lugar, ya que la infraestructura tiene que ser modificada de acuerdo al espacio que se necesita para la cómoda movilización de los meseros, que tendrán unas sillas de ruedas diferenciadas para el trabajo. Los clientes podrán ver cómo las personas con discapacidad física pueden trabajar dentro de un restaurante de la mejor forma y con habilidades que no todos tenemos.

### **Literatura relacionada con el tema que se quiere investigar:**

El proyecto tomará en cuenta los estatutos y leyes del CONADIS, institución gubernamental encargada de velar por las personas con capacidades distintas en el país. También se trabajará con la actual ley de discapacidad del Ecuador. Se realizarán entrevistas a especialistas en este tema como doctores y empleadores que han trabajado con personas con discapacidad física, los cuales podrán hablar acerca del trato necesario dentro del área de trabajo. Se tendrán testimonios de personas discapacitadas que han sacado su vida adelante, demostrando que con un poco de esfuerzo se pueden sobrellevar los problemas físicos y obtener ventajas a pesar de sus limitaciones.

### **Pregunta del problema de investigación**

¿Será posible, en la sociedad Quiteña, involucrar a personas con discapacidad física al área de la restauración, para que sean aceptadas sus distintas capacidades y se les de oportunidad de salir adelante trabajando en un restaurante?

## **OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION**

### **Objetivos Generales:**

Dar un espacio productivo a la gente en silla de ruedas que generalmente es discriminada en el sector de restauración, y de esta forma dar paso a una nueva visión de las instalaciones de cocina y restaurante. También ser parte de una influencia positiva en la sociedad para que sea aceptada una forma distinta de servicio.

### **Objetivos Específicos:**

- Lograr encontrar la mano de obra necesaria para este trabajo y capacitarla.
- Evaluar la modificación que necesita la cocina y el salón y adecuarlo junto con el presupuesto que se debe establecer.
- Involucrar productos ecuatorianos en platos únicos y novedosos.
- Involucrar a la gente con silla de ruedas dentro del área de restauración.
- Ayudar al desarrollo del país, para la acogida de personas con discapacidades en los distintos puestos de trabajo y en especial en el área de restauración y servicio.

## JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN:

Se realizará el análisis de este proyecto con el fin de buscar una opción diferente de trabajo para gente discapacitada que esté dispuesta a aprender sobre cocina y servicio, y a la vez concientizar a la gente Quiteña para lograr que se involucre más con personas con capacidades distintas y aprender con ellas. Académicamente se escogió este tema, ya que se abarcan todos los temas aprendidos durante la carrera: instalaciones de cocina, técnicas de servicio, administración de alimentos y bebidas, análisis de menús, sanitación, higiene, técnica de bares, entre otros, que serán necesarios para el análisis del proyecto y la creación del restaurante.

El nombre del restaurante es “Allin Mikhuy”, -Buena Comida- en quechua. Se escogió este nombre porque se desea marcar una identidad empresarial, demostrando ser un restaurante de comida ecuatoriana novedosa, respetando recetas tradicionales pero también disfrutando de la variedad de productos que se pueden encontrar en el país, que cocinados de la mejor manera crean una mezcla de sabores y texturas únicos.

*-Decidí empezar este proyecto, ya que quería enfocarme en algo personal. Mi papá tiene silla de ruedas y es un claro ejemplo de que todo es posible en esta vida si es que alguien se lo propone. Por esta razón quise unir mis estudios y las discapacidades, enfocándome en un restaurante de cocina Ecuatoriana Gourmet-*

Se tendrán como principales métodos de investigación la recolección de información, a través de entrevistas a personas con experiencia, testimonio de gente discapacitada que ha sobresalido en su vida y con encuestas a los habitantes de Quito. La investigación se delimitará en la Parte Norte del Distrito Metropolitano de Quito desde la calle Occidental hasta la 12 de Octubre y desde la Carvajal hasta la Patria, que es la zona que se desea abarcar por el tipo de mercado que se busca cubrir, un mercado medio-alto y alto.

## CAPÍTULO I

### 1.1 ¿QUÉ ES LA DISCAPACIDAD?

La discapacidad se define como la limitación de realizar una actividad rutinaria, que se podría considerar “normal” para un ser humano. Esta discapacidad impide el desempeño funcional físico o mental de la persona. En algunos casos podría ser temporal como consecuencia de una deficiencia, pero en otros casos la discapacidad es permanente y aparece desde el nacimiento. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) “la discapacidad es la *objetivación* de la deficiencia en el sujeto y con una repercusión directa en su capacidad de realizar actividades en los términos considerados normales para cualquier sujeto de sus características (edad, género,...)” (OMS: 2000: 16). Es importante conocer la diferencia con una deficiencia, ya que ésta es el cambio o pérdida completa de una función psicológica, fisiológica o anatómica del ser humano. Como consecuencia de la discapacidad y la deficiencia tenemos la minusvalía que “se define por la desventaja que tiene una persona con discapacidad a la hora de participar en la igualdad de condiciones en la vida económica y social de la comunidad de pertenencia” (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales: 2000: 14).

### 1.2 TIPOS DE DISCAPACIDAD

La clasificación de la discapacidad se divide en cuatro grupos: la discapacidad física, discapacidad psíquica, discapacidad intelectual y discapacidad sensorial.

- La discapacidad física, se entiende por la falta de funcionalidad o inexistencia de uno o varios miembros del cuerpo humano.
- La discapacidad psíquica se define por los trastornos mentales o neurológicos que puede sufrir una persona.

- La discapacidad intelectual es la disminución de las funciones intelectuales superiores del ser humano como la inteligencia, el lenguaje y el aprendizaje.
- La discapacidad sensorial abarca a las personas con problemas auditivos, visuales y de comunicación.

### **1.3 LA EVOLUCIÓN DE LA DISCAPACIDAD**

La discapacidad no es una tema que afecte a la sociedad recientemente, por el contrario, se podría nombrar a la discapacidad desde la aparición del hombre en el Tierra. Es por esta razón, que de la misma forma que el ser humano ha ido conociendo, mejorando y aprendiendo, la discapacidad se ha ido adaptando junto a él.

En la prehistoria, es decir desde la aparición del hombre hace 60000 años hasta la invención de la escritura, se conoce que las tribus o las distintas comunidades que existían en ese momento, las cuáles eran nómadas y vivían recorriendo lugares en predeterminado momento en búsqueda de alimento y vivienda, pensaban que las personas con algún tipo de discapacidad iban a obstaculizar el movimiento rápido y continuo al momento de desplazarle de un lugar a otro, es por eso que dejaban a estas personas solas y nadie mostraba ningún tipo de interés en querer ayudarlas. Por otro lado, a finales del siglo V (A.C) cuando empezó el desarrollo del mundo occidental, se creía que las discapacidades eran males enviados por dios en forma de castigo por algo realizado anteriormente y que la persona no era digna de ser tratada como tal, de esta manera a la gente con las distintas discapacidades de la época se los llamaba monstruos o animales y vivían alejados de la sociedad para evitar enfrentamientos y burlas. Con el paso del tiempo, en la Edad Media, la cual termina con el descubrimiento de América, aumentó la tasa de natalidad de personas con discapacidades y se tomó la decisión de construir ciudades con grandes muros y fortalezas para que la gente “anormal”, como así los llamaban, viva y se esconda de las demás personas. También se debe mencionar que el entretenimiento se volvió muy importante para la sociedad y el circo era una de las formas más famosas de hacerlo. El circo era un espectáculo en dónde la gente que asistía admiraba acrobacias de hombres y mujerea, animales grandes y feroces, payasos que hacían reír a la gente y de algunas otra

cosas que hacían que la mente de los espectadores salga de la rutina. Es por eso que se pensó en una estrategia para atraer más personas al lugar; ésta consistía en que gente con discapacidades físicas, sensoriales o mentales fueran expuestas como parte del espectáculo. El fin de incluir a personas con discapacidades en el espectáculo causaba asombro y burla, ya que las personas que los veían, no hacían más que reírse de ellos. Desde ese entonces se ha percibido a las personas con discapacidades como personas *distintas* a lo que toda la sociedad está acostumbrada a ver.

En la actualidad el panorama ha cambiado notablemente para beneficio de personas con discapacidades. Se han implementado leyes a favor de ellas y se ha logrado que poco a poco la sociedad acepte y se relacione más con este tema. Las personas con discapacidades se han permitido a ellas mismas proponerse metas y objetivos positivos para salir adelante. Se ha trabajado incansablemente por la aceptación de personas con discapacidades en trabajos, escuelas, universidades y en la sociedad en general; organizaciones internacionales como UNICEF, UNESCO, OPS, OMS, el Banco Mundial, entre otros, han logrado que mundialmente se aplique con un plan gubernamental para la inserción de estas personas en cada país y el mundo.

#### **1.4 LEY DE DISCAPACIDAD ECUATORIANA**

Desde hace varios años atrás, el gobierno ecuatoriano ha ido implementando normas y leyes que beneficien a las personas con cualquier tipo de discapacidad sin discriminación alguna. Le ha costado a la sociedad, en especial a las empresas, tener que adquirir conocimiento y capacitación para laborar con personas discapacitadas, ya que muchos empresarios piensan que son una carga para el movimiento de trabajo al que están acostumbrados a tener dentro de sus empresas. Si bien es cierto que una persona con discapacidad se demora más en realizar las tareas asignadas, es importante reconocer las habilidades y distintas capacidades que estas personas pueden ofrecer para su desempeño laboral.

La Ley de Discapacidad Ecuatoriana fue creada el 10 de agosto de 1992, 162 años después de haber sido dictadas las primeras leyes ecuatorianas por la Asamblea Constituyente, conformada antes y durante la presidencia de Juan José Flores. La Ley de Discapacidad se redactó con el fin de velar por los derechos de personas discapacitadas y garantizar la continuidad de las mismas a través del gobierno, con el fin de amparar la ley y crear normativas y propuestas justas no discriminatorias. La creadora de la ley fue la Comisión Interinstitucional de Análisis de la Situación de los Discapacitados en el Ecuador "CIASDE", la cual recibió ayuda internacional con el fin de obtener recomendaciones de tales organismos que se han preocupado por los discapacitados mucho tiempo atrás. Seis años después, en 1998, esta ley recibió el reconocimiento necesario gracias a la Comisión Nacional de Discapacidades (CONADIS), a través de un consenso y días después la Asamblea Nacional Constituyente promulgó la ley. Su declaración quedó en conocimiento de todo el pueblo y fue en el Artículo 53 de la Carta Magna (1998) dónde se dio énfasis a la nueva ley constitucional.

"Art. 53.- El Estado garantizará la prevención de las discapacidades y la atención y rehabilitación integral de las personas con discapacidad, en especial en casos de indigencia. Conjuntamente con la sociedad y la familia, asumirá la responsabilidad de su integración social y equiparación de oportunidades. El Estado establecerá medidas que garanticen a las personas con discapacidad, la utilización de bienes y servicios, especialmente en las áreas de salud, educación, capacitación, inserción laboral y recreación; y medidas que eliminen las barreras de comunicación, así como las urbanísticas, arquitectónicas y de accesibilidad al transporte que dificulte su movilización. Los municipios tendrán la obligación de adoptar estas medidas en el ámbito de sus atribuciones y circunscripciones. Las personas con discapacidad tendrán tratamiento preferente en la obtención de créditos, extensiones y rebajas tributarias, de conformidad con la ley. Se reconoce el derecho de las personas con discapacidad, a la comunicación por medios de formas alternativas, como la lengua de señas ecuatoriana para sordos, oralismo, el sistema Braille y otras" (Constitución Ecuatoriana: 1998).

La Ley de Discapacidad Ecuatoriana tiene objetivos claros y puntuales, los cuales deben ser abarcados por toda la sociedad para lograr la integración de personas discapacitadas tan deseada desde hace mucho tiempo.

La Ley de Discapacidades establece en su Artículo 3, sus objetivos:

“Art. 3. - OBJETIVOS. - Son objetivos de esta ley:

- a) Reconocimiento pleno de los derechos que corresponden a las personas con discapacidad;
- b) Eliminar toda forma de discriminación por razones de discapacidad y sancionar a quienes incurrieren en esta prohibición;
- c) Establecer un sistema de prevención de discapacidades;
- d) Crear mecanismos para la atención e integración social de las personas con discapacidad atendiendo las necesidades particulares de cada sexo; y,
- e) Garantizar la igualdad de oportunidades para desempeñar un rol equivalente al que ejercen las demás personas y la participación equitativa de hombres y mujeres en las instancias de decisión y dirección” (Ley de Discapacidad Ecuatoriana: 1998: 1).

Al ya existir leyes que amparen a las personas discapacitadas, las empresas públicas y privadas tuvieron que comenzar a trabajar en un plan para que sus instalaciones fueran accesibles, sus directivos debieron implementar nuevos puestos de trabajo y la empresa en sí tuviera que ser capacitada para dar la bienvenida a trabajadores discapacitados. Actualmente toda empresa tiene la obligación de tener un 4% de personas discapacitadas dentro de su nómina, y esto ha beneficiado a una gran cantidad de personas que han logrado mejorar su calidad de vida y han superado varios obstáculos.

La Ley de Discapacidades fue pensada para beneficiar a ecuatorianos y ecuatorianas que por algún motivo físico, mental o motriz eran discriminados sin tener acceso a los derechos y respeto que se merecen por ser seres humanos, a la vez que se crearon otras normas e instituciones como el Consejo Nacional de Discapacidades o CONADIS, institución a la cual las personas con discapacidad pueden acudir para su respectiva afiliación, en donde reciben un

carnet de discapacidad después de una revisión médica. Con este carnet tiene gran variedad de descuentos y beneficios tanto nacionales como internacionales. Además se trabaja en conjunto con las empresas del Ecuador buscando puestos de trabajos accesibles para personas que lo necesiten (Bolsa de trabajo). Es importante recalcar que el Consejo ayuda y capacita a las personas discapacitadas para que se integren de la mejor manera a la sociedad, y sobre todo les da el apoyo que necesitan para superar sus grandes necesidades. Las funciones del CONADIS son las siguientes:

“Art. 6. - FUNCIONES DEL CONADIS. - Compete al CONADIS:

- a) Formular las políticas nacionales relacionadas con las discapacidades y someterlas para la aprobación del Presidente de la República;
- b) Planificar acciones que permitan el fortalecimiento de los programas de prevención de discapacidades, atención e integración de las personas con discapacidad,
- c) Defender jurídicamente los derechos de las personas con discapacidad;
- d) Realizar investigaciones y coordinar las acciones que, en relación con las discapacidades, realicen organismos y entidades de los sectores público y privado; y,
- e) Vigilar por el eficaz cumplimiento de esta ley y exigir la aplicación de la sanción a quienes la incumplan” (Ley de Discapacidad: 1998: 3).

Para recibir el carnet de discapacidad que ofrece el CONADIS es necesaria la revisión y evaluación médica. Con esta revisión se determina qué tipo de discapacidad tiene la persona, y en qué porcentaje. Con la siguiente tabla se puede explicar mejor el porcentaje de discapacidad de una persona.

<b>VALOR</b>	<b>DEFINICION</b>	<b>CARACTERISTICAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
0	<b>Ninguna discapacidad</b>	El funcionamiento del paciente se adecúa a las normas de su grupo de referencia o contexto sociocultural: no existe discapacidad en ningún momento	0%
1	<b>Discapacidad mínima</b>	Existe desviación de la norma en una o más de las actividades o funciones: paciente ligeramente discapacitado algún tiempo	20%
2	<b>Discapacidad obvia</b>	Existe desviación llamativa de la norma, interfiriendo con la adaptación social: paciente ligeramente discapacitado, bastante tiempo o moderadamente discapacitado durante un corto tiempo	40%
3	<b>Discapacidad seria</b>	Existe desviación muy marcada de la norma en la mayoría de las actividades y de las funciones: paciente moderadamente discapacitado bastante tiempo o severamente discapacitado algún tiempo	60%
4	<b>Discapacidad muy seria</b>	Existe desviación muy marcada de la norma en todas las actividades y las funciones: paciente gravemente discapacitado la mayoría del tiempo o moderadamente discapacitado todo el tiempo	80%
5	<b>Discapacidad obvia</b>	La desviación de la norma ha alcanzado un punto crítico: paciente gravemente discapacitado todo el tiempo	100%

**Tabla 1:** Tabla de Severidad de discapacidad (Francisco Vazleal, M. Ángeles Cano: 2002: 6)

## 1.5 INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL (IESS)

Por otra parte, el momento en que personas discapacitadas entran a trabajar a empresas públicas o privadas, deben gozar de los beneficios del Seguro Social sin recibir ningún tipo de exclusión. El IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social) decreta que *toda persona* tiene derecho al Seguro Social y que es deber y responsabilidad del gobierno que esto se cumpla, por esta razón las empresas o personas que no cumplan con esta obligación recibirán la sanción establecida por las leyes ecuatorianas. La persona discapacitada será tratada de igual forma y tendrá las mismas obligaciones con el IESS, que cualquier otro ecuatoriano en relación laboral con su empleador para poder beneficiarse de sus actividades y obras. La relación que tiene la Ley de Discapacidades con las Instituciones de Seguridad Social es muy importante, porque logra que se cumplan los siguientes estatutos:

- “1.- Los Institutos de Seguridad Social, existentes (IESS, ISSFA e ISSPOL) y los que se crearen deberán observar la Ley de Discapacidades, su reglamento general y las políticas del CONADIS, en la ejecución de programas y acciones de prevención de discapacidades, atención e integración de personas con discapacidad y de aquellas que adquieren esta condición durante su actividad laboral.
- 2.- Las instituciones de seguridad social del sector público y privado implementarán un sistema de seguridad social no contributivo para personas con discapacidad de escasos recursos económicos.
- 3.- Organizarán los servicios de calificación y evaluación de la discapacidad conforme la ley y las disposiciones del CONADIS” (Ley de Discapacidades: 1998: 30).

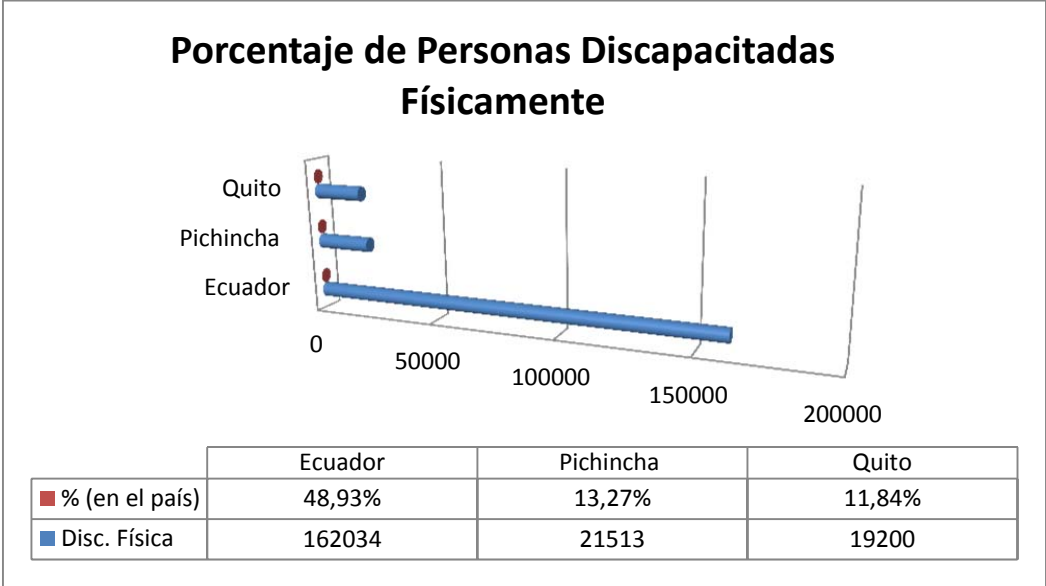
El Ecuador tiene una población de 14.483.499 habitantes, divididos en 24 provincias. La población discapacitada que se registra en el CONADIS desde 1994 hasta la actualidad es de

331,106. Con el siguiente cuadro, extraído de la página web del CONADIS, se puede ver la división precisa de las personas discapacitadas dentro del país.

PROVINCIA	AUDITIVA	FISICA	INTELLECTUAL	LENGUAJE	PSICOLOGICO	VISUAL	TOTAL
AZUAY	2259	12737	4361	340	529	2420	<b>22646</b>
BOLIVAR	832	2129	1164	150	121	734	<b>5130</b>
CARCHI	973	2272	864	79	240	519	<b>4947</b>
CAÑAR	774	2854	1397	179	242	669	<b>6115</b>
CHIMBORAZO	2156	4903	2778	153	136	1104	<b>11230</b>
COTOPAXI	1162	3651	1943	268	172	1028	<b>8224</b>
EL ORO	1424	7293	4821	160	747	1562	<b>16007</b>
ESMERALDAS	909	5405	3248	248	261	1411	<b>11482</b>
GALAPAGOS	27	106	94	3	12	31	<b>273</b>
GUAYAS	7594	35949	18619	897	2512	8306	<b>73877</b>
IMBABURA	2016	3774	1600	137	290	905	<b>8722</b>
LOJA	1449	4795	3930	142	552	1384	<b>12252</b>
LOS RIOS	1129	9527	3456	232	345	1642	<b>16331</b>
MANABI	3344	22799	5321	294	3658	5174	<b>40590</b>
MORONA SANTIAGO	318	1695	833	110	155	558	<b>3669</b>
NAPO	466	1635	802	123	69	466	<b>3561</b>
ORELLANA	393	1936	664	115	172	848	<b>4128</b>
PASTAZA	299	983	505	31	71	290	<b>2179</b>
PICHINCHA	7108	21513	10150	698	1916	5237	<b>46622</b>
SANTA ELENA	867	3971	1739	72	159	745	<b>7553</b>
SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS	809	4543	1777	95	390	907	<b>8521</b>
SUCUMBIOS	463	2194	1043	75	177	697	<b>4649</b>
TUNGURAHUA	1869	3989	2360	173	287	833	<b>9511</b>
ZAMORA CHINCHIPE	322	1381	746	57	92	289	<b>2887</b>
<b>TOTAL</b>	<b>38962</b>	<b>162034</b>	<b>74215</b>	<b>4831</b>	<b>13305</b>	<b>37759</b>	<b>331106</b>

**Tabla 2.** Personas discapacitadas registradas en el CONADIS

Solo en la provincia de Pichincha existen 46.622 personas discapacitadas de las cuales 21.513 tienen discapacidad física. Esta cantidad representaría el 46,14% de personas discapacitadas físicamente en Pichincha y el 13,27% del total en el país. Y en Quito se encuentran 19.200 personas con discapacidades físicas las cuales se representan en 11,84 % del total del país. Con estos porcentajes se observa la alta cantidad de personas discapacitadas físicamente que podrían potencialmente trabajar en un restaurante.



De esta manera se pretende demostrar, que la población de personas discapacitadas en Quito es una parte importante dentro del sector laboral, que se debe tener en cuenta para posibles empleos. Por otra parte, las personas discapacitadas interesadas en integrarse al rol laboral, tendrán una opción más al escoger un posible trabajo. Se espera que este proyecto tenga la acogida necesaria para lograr llegar a la mente del consumidor y poder involucrar la gastronomía y restauración, con gente que necesita oportunidades de trabajo como todo ser humano.

## CAPÍTULO II

### 2.1 TRÁMITES Y PERMISOS LEGALES PARA LA APERTURA DE UN LOCAL DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

Dentro de toda municipalidad, existen varias normas y requisitos que se deben seguir para el funcionamiento de un establecimiento de alimentos y bebidas. El Municipio de Rumiñahui; de dónde serán obtenidos los requisitos de funcionamientos, ya que el restaurante estará ubicado en Sangolquí en la Avenida Leopoldo Mercado y Atuntaqui; exige algunos documentos para obtener el Permiso de Funcionamiento.

Lo primero que se debe realizar es el Informe de Uso de Suelo:

- “Oficio dirigido al señor Director de Planificación (Arq. Jorge Salas) solicitando el Informe de uso y compatibilidad de actividad del negocio y Clave Catastral.
- Certificado de vigencia de Normas Particulares (adquirir en tesorería Municipal, Ventanilla B y tramitarlo en la Dirección de agua Potable)” (Municipio de Rumiñahui, Servicios Ciudadanos)

El Formulario a llenar es el siguiente:

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN RUMIÑAHUI  
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN  
CERTIFICADO DE NORMAS PARTICULARES

ESPECIE VALORADA  
USD 1.00  
Nº 034297

Señor  
Director de Planificación  
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN RUMIÑAHUI  
Presente.

NOMBRE Y APELLIDOS O RAZÓN SOCIAL: \_\_\_\_\_ C.C. O R.C.C.: \_\_\_\_\_  
Teléfono: \_\_\_\_\_

Solicito se digno conferirme el informe CNP del predio de mi propiedad

Nº CLAVE CATASTRAL: \_\_\_\_\_ UBICACIÓN EN EL SECTOR DE: \_\_\_\_\_  
Calle: \_\_\_\_\_ Lote No. \_\_\_\_\_ el mismo que tiene una superficie de \_\_\_\_\_  
m². Has. \_\_\_\_\_

OBJETO DE SOLICITUD

Vender <input type="checkbox"/>	Edificar <input type="checkbox"/>	Afectación <input type="checkbox"/>	Conjunto habit. <input type="checkbox"/>	Cerramiento <input type="checkbox"/>
Comprar <input type="checkbox"/>	Subdividir <input type="checkbox"/>	Urbanizar <input type="checkbox"/>	Proyecto Industrial <input type="checkbox"/>	Patente <input type="checkbox"/>
Trabajo varios <input type="checkbox"/>				

CROQUIS DE UBICACION  
En el croquis deben constar los matices, ubicado calles, parques o edificios importantes que sirvan de referencia.  
El croquis puede ser realizado a mano alzada, no es necesario un escala.

\_\_\_\_\_  
Firma del Solicitante Sangolquí, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 201\_\_\_\_

NOTA: Al presente formulario debe adjuntar la carta del impuesto predial actualizado.

Después de realizado el informe de Uso de Suelo, se tiene que llenar la solicitud de Patentes y adjuntar la copia de la Cédula de la persona encargada o representante legal, la copia del RUC y una copia del Informe de Uso de Suelo.

La Solicitud de Patentes es la siguiente:

**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL  
DEL CANTÓN RUMINAHUI  
DIRECCIÓN FINANCIERA**

**ESPECIE VALORADA  
USD 1.00**

**SOLICITUD DE PATENTES**

**Nº 004186**

**REQUISITOS PARA EL PAGO DEL IMPUESTO DE LA PATENTE**

Señor Sangolquí, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2011

Director Financiero  
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN RUMINAHUI  
Presente.-

Copia de la Cédula de Identificación

De conformidad con las disposiciones del Art. 546 del COOTAD y Ordenanza Municipal, publicado en el R.O. No. 361 del 12-01-2011 que regulan el IMPUESTO DE PATENTES MUNICIPALES, presento información para inscribir mi actividad económica en el registro de Contribuyentes del Impuesto de Patentes, para lo cual presento la siguiente declaración:

Nombre o Razón Social \_\_\_\_\_

Tipo de Actividad Económica \_\_\_\_\_ Patrimonio \_\_\_\_\_

Dirección \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

Clave Catastral \_\_\_\_\_

R.U.C. \_\_\_\_\_

Fecha Inicio de la Actividad Año \_\_\_\_\_ Mes \_\_\_\_\_ Día \_\_\_\_\_

Propietario o Representante \_\_\_\_\_

Domicilio del Representante \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

Cédula de Identidad \_\_\_\_\_

Está obligado a llevar Contabilidad SI  NO

**DECLARACIÓN**

1) Esta información es real y verdadera, sin embargo faculto a la Ilustre Municipalidad para que pueda verificar mi declaración y actuar conforme a la Ley.

**COMPROMETIMIENTO**

2) De conformidad al Art. 99 del Código Tributario, me comprometo a notificar y brindar la información necesaria sobre los cambios referentes a la presente información, así como el cierre del local.

FIRMA DEL SOLICITANTE \_\_\_\_\_

C.I. \_\_\_\_\_

FORMA 01 - 2011

Y por último, cuando los anteriores requisitos estén aprobados, se realiza la Solicitud de Permiso de Funcionamiento, en donde también se debe incluir la copia de la Cédula, del RUC,

del Informe de Uso de Suelo, Copia del permiso del Cuerpo de Bomberos y Copia de la Patente.

El Formulario de Permiso de Funcionamiento es el siguiente:

**Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal  
DEL CANTÓN RUMINAHUI  
DIRECCIÓN FINANCIERA**

**ESPECIE VALORADA  
USD 6.60**

**SOLICITUD DE PERMISO DE FUNCIONAMIENTO**      **Nº 003400**

Sangolquí, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2011

Señor  
Director de Planificación  
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN RUMINAHUI  
Presente.-

De conformidad con las disposiciones del Art. 6 de la Ordenanza Municipal para otorgamientos del Permiso de Funcionamiento para establecimientos y locales comerciales que operen dentro de la Jurisdicción del Cantón Ruminahui, publicado en el Registro Oficial No. 372 del 27 Enero del 2011.

Solicito el Permiso con la siguiente información:

Nombre o Razón Social	_____
Tipo de Actividad Económica	_____
Dirección	_____
Teléfono:	_____
Clave Catastral	_____
R.U.C.	_____
Fecha Inicio de la Actividad	AÑO <input type="text"/> MES <input type="text"/> DÍA <input type="text"/>
Propietario o Representante	_____
Domicilio del Representante	_____
Teléfono:	_____
Cédula de Identidad	_____
Está obligado a llevar contabilidad	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

1) Esta información es real y verdadera, sin embargo faculto a la Ilustre Municipalidad para que pueda verificar mi declaración y actuar conforme a la Ley.

2) De conformidad al Art. 96 del Código Tributario, me comprometo a notificar y brindar la información necesaria sobre los cambios referentes a la presente información, así como el cierre del local.

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL SOLICITANTE

C.I. \_\_\_\_\_

Emisión: 01 - 2011

Por otra parte, los requisitos para obtener el Certificado Ambiental que deben ser entregados a la Secretaría Municipal son:

1. El formulario de registro
2. RUC
3. Pago de impuesto predial
4. La guía de prácticas ambientales
5. La orden de pago por inspección y certificación

El proceso para obtener la certificación ambiental se logra después de haberse solicitado el registro del negocio, en dónde se programa una inspección por parte de una Entidad de Seguimiento que es delegada por la Secretaría. En el momento de la visita se verifica el cumplimiento de la Guía de Prácticas Ambientales (GPA) la cual se enfoca en la reducción de los efectos causados por la emisión de gases a la atmosfera, el ruido, los residuos y los vertidos de las industrias. Si el local cumple con todas las especificaciones necesarias, inmediatamente la entidad de Seguimiento realiza un informe técnico favorable y de esta manera se podrá obtener el certificado dentro de los 5 días siguientes. En caso de que exista alguna falla y no se apruebe exitosamente la inspección, los dueños del establecimiento tienen 90 días para corregir las fallas o incumplimientos para las GPA y después de eso volver a solicitar una inspección, si todo está a su favor obtendrán el certificado en el tiempo establecido por una duración de 2 años.

El Registro Único de Contribuyente o RUC, es la forma de realizar Actividades Económicas que implican y generan obligaciones tributarias. Para la apertura de un local de alimentos y bebidas es necesario el RUC. Éste puede ser de la persona natural dueña del establecimiento o puede también obtenerse el RUC de la empresa con el nombre de la misma. Para obtener el RUC como persona natural se deben tener los siguientes documentos:

1. Formulario Ruc-01-A (se obtiene en la ventanilla del SRI)

2. Copia de Cédula de Identidad
3. Papeleta de Votación
4. Planilla de agua o teléfono
5. Título (en caso de ser afiliado algún gremio)
6. Formulario 106-A (por el pago de multa de inscripción tardía si es el caso.)  
(Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Servicios Ciudadanos)

Encontraste, de ser necesario el RUC de la empresa, los requisitos que se deben llenar son:

- Formularios Principio del formulario
  1. Formulario 01- A
  2. Formulario 01 - B

j\_id1:j\_id2

- 
- Final del formulario
  - Formatos y Solicitudes
  - Principio del formulario
    1.  Suspensión y cancelación de sociedades
    2. Solicitud para la suspensión y cancelación de sociedades
    3. Carta de Autorización Simple
    4. Formato para la Carta de Autorización Simple
    5. Ficha Técnica de Carga de Accionistas
    6. Ficha Técnica de Carga de Accionistas
    7. Suspensión y cancelación de personas naturales
    8. Solicitud para la suspensión y cancelación de personas naturales.  
(Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Servicios Ciudadanos)

Todos los requisitos que se impongan por el Municipio o el Gobierno deben ser realizados a cabalidad y antes de la apertura del restaurante, porque si se lo hiciera de algún otro modo, el local sería clausurado por el SRI y los problemas que conllevan esta clausura son aún más severos y costosos que los trámites.

Otro permiso importante que se volvió obligatorio para el funcionamiento de un local gastronómico, es el permiso del SAYCE (Sociedad de Autores y Compositores del Ecuador), por utilizar su música en el establecimiento, y a su vez la obligatoriedad de poner música de autores ecuatorianos en la misma proporción que autores internacionales.

Por último se debe patentar el nombre o marca del local, el cual sirve para que ninguna otra persona fabrique, reproduzca, o comercialice el mismo producto por los próximos 20 años. Esto se lo debe realizar en el IEPI, Instituto Ecuatoriano de la Propiedad Intelectual, con el proceso de Generación de una Patente, en el cual se debe llenar el formulario y esperar la respuesta favorable o no favorable por parte de la Institución.

El formulario a llenar es el siguiente:

**Instituto Ecuatoriano de la Propiedad Intelectual -IEPI-**  
Solicitud a la Dirección de Patentes

(12) Datos de la solicitud

Patente de invención	Patente de invención	Patente de invención	Patente de invención	Patente de invención	Patente de invención
Fecha de depósito	Fecha de depósito	Fecha de depósito	Fecha de depósito	Fecha de depósito	Fecha de depósito
Clasificación	Clasificación	Clasificación	Clasificación	Clasificación	Clasificación
Fecha de publicación	Fecha de publicación	Fecha de publicación	Fecha de publicación	Fecha de publicación	Fecha de publicación

(50) Título de la patente

(51) Clasificación Internacional de patentes

(73) Solicitantes

Nombre	Nacionalidad	País-Ciudad	Dirección

(74) Inventores / Diseñadores

Nombre	Nacionalidad	País - ciudad	Dirección

Invencción referente a procedimiento biológico

Lugar de depósito	Fecha

(31) Declaraciones de prioridad

País	Numero	Fecha

(75) Representante legal (R) o apoderado (A)

Nombre(s)	Casillero IEPI	Casillero Judicial	Dirección

(81) Resumen

Gráfico (imagen en formato jpg)

Documentos que se acompañan a la solicitud

Componente tipo: N°	Cesión
Componente tipo: N°	Poder
N° hojas memoria	Clase prioridad
N° indicaciones	Otros documentos
N° dibujos	

Observaciones

FIRMA DEL SOLICITANTE

FIRMA DEL ABOGADO

- **DOCUMENTACIÓN NECESARIA:**

La solicitud para obtener una patente de invención deberá presentarse en el formulario preparado, y puesto a disposición por la Dirección Nacional de Propiedad Industrial y deberá especificar:

- a) Identificación del solicitante(s) con sus datos generales, e indicando el modo de obtención del derecho en caso de no ser él mismo el inventor.
- b) Identificación del inventor(es) con sus datos generales.

- c) Título o nombre de la invención
- d) Identificación del lugar y fecha de depósito del material biológico vivo, cuando la invención se refiera a procedimiento microbiológico.
- e) Identificación de la prioridad reivindicada, si fuere del caso o la declaración expresa de que no existe solicitud previa.
- f) Identificación del representante o apoderado, con sus datos generales.
- g) Identificación de los documentos que acompañan la solicitud. (IEPI, [www.iepi.gob.ec](http://www.iepi.gob.ec), Guía de Solicitantes de Patentes).

Después de aprobados los trámites legales, se puede proceder con la organización interna, es decir, con la elección de presidente o gerente del restaurante, la promulgación de las políticas internas y a la vez la misión y visión. Y en última instancia, la elección del personal y equipo de trabajo, para cocina y para el servicio.

## **2.2 CLÁUSULAS ESPECÍFICAS PARA DISCAPACIDAD**

Todos los locales con cualquier tipo de servicio al público tienen la obligación de contar con instalaciones de acceso para discapacitados, por ejemplo interruptores a la altura necesaria para una persona en silla de ruedas, las chapas de las puertas a un nivel adecuado, mesas para el Petit Menage más bajas junto con sus cajones a nivel medio, rampas de acceso si el suelo está a desnivel, suficiente espacio entre mesas para el cómodo desplazamiento, ascensores si existe más de un solo piso, baños para personas en silla de ruedas, bodegas con estanterías bajas, instalaciones como lavamanos o dispensador de jabón con menor altura para que sea accesible, parqueaderos amplios, exclusivos y cerca de la puerta de entrada. Estos puntos que se deben tomar en cuenta son muy importantes cuando de clientes se trata, porque gracias a estos beneficios y servicios especiales se logra abarcar mayor clientela, que a su vez se sienta

cómoda en establecimientos ajenos a su hogar y desee regresar en un futuro cercano. También es muy importante tener presente a los trabajadores de la empresa que padezcan de algún tipo de discapacidad, ya que para ellos también debe existir todas las facilidades necesarias para el desenvolvimiento correcto de sus actividades dentro del lugar de trabajo.

En el caso de este proyecto, la prioridad se la dará a los empleados con discapacidad física, quienes serán los meseros del restaurante, por esta razón las instalaciones del salón y del Runner (Office) se las realizará de acuerdo a su comodidad y espacio.

## CAPÍTULO III

### 3.1 INSTALACIONES Y DISEÑO DE UNA COCINA

El diseño de una cocina tiene como fin la implementación de equipos y espacios necesarios para el buen funcionamiento dentro de la misma. Lo primero que se debe tomar en cuenta es la proyección de los equipos, las zonas de desplazamiento y ubicación de las instalaciones, que se realiza mediante un plano arquitectónico, teniendo en cuenta la dimensión o terreno que se vaya a utilizar.

Realizar el plano desde un comienzo es de gran ayuda, ya que se puede establecer el lugar de equipos y la distribución del espacio no solo de la cocina, sino también del salón, de las instalaciones higiénicas y del área del personal. Es mejor cambiar y modificar muchas veces el plano, lo cual es más fácil que realizar alteraciones una vez construidas las instalaciones.

Ha sido muy frecuente la falta de higiene que se encuentra en las instalaciones de las cocinas de los restaurantes, razón por la cual el enfoque que se dará al diseño junto con la higiene será prioritario con el fin de evitar problemas de salubridad posterior. Lo que se quiere lograr, es tomar en cuenta hasta el más mínimo detalle para que el trabajador pueda desarrollar su trabajo con actividades cómodas y dando fáciles respuestas a los requerimientos presentados por parte de la higiene de una cocina. A continuación se enumerarán algunos parámetros que se debe conocer para el buen funcionamiento de cocina – higiene:

1. “El desarrollo del diseño por medio de un plano.
2. El cálculo de las dimensiones de las diferentes zonas de cocina.
3. La aplicación de los principios generales de higiene al diseño.

4. La descripción de las distintas zonas y sus dotaciones básicas.
5. La elección de los materiales utilizados en los parámetros y otras estructuras que los acompañan.
6. El estudio de las instalaciones de ventilación, iluminación y suministros de agua.
7. La selección de mobiliario, máquinas, el diseño de forma de los utensilios sea higiénica.
8. El cálculo de capacidades de las instalaciones” (Montes, Lloret, López, 2009: 62).

Es necesario tener presentes estos parámetros desde el momento en el que se comienza a realizar la distribución y diseño de la cocina. La higiene es uno de los temas más importantes, ya que, si se hace una perfecta instalación de todo lo necesario para la sanitación de los alimentos y de los mismos trabajadores, no llegarán problemas graves posteriores que impidan el buen funcionamiento del trabajo. Si no se pone énfasis en el buen diseño junto con la higiene podrán venir dificultades relacionadas con la mala ventilación que pueden provocar condiciones ambientales incómodas para el cocinero o posillero. La mala distribución de las instalaciones harán que los espacios de la cocina no sean utilizados de la forma adecuada y se conviertan en lugares de posicionamiento y cúmulo de suciedad, también, se debe tener suficientes lavamanos y ser instalados en lugares claves para que los trabajadores los utilicen sin mayor esfuerzo y se acostumbren a hacerlo continuamente para evitar la contaminación cruzada. Y por último los cuartos fríos deben ser distintos para el tipo de comida que se quiera refrigerar, como por ejemplo, la comida pre cocida, la materia prima en su estado de llegada o la comida congelada que se la prepara en el “mise en place” del día anterior. Por lo tanto, toda esta distribución ayuda a que el plato final llegue al comensal en perfecto estado. “En cierto modo, se puede afirmar que el diseño moldea la actitud de las personas” (Montes, Lloret, López, 2009: 63).

Ninguna cocina en el mundo es igual a otra, ya que todas tienen necesidades distintas, distribuciones diferentes e instalaciones con mayor o menor tecnología. Para la organización y

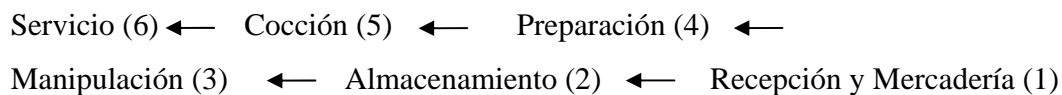
diseño de la cocina se debe planificar como primer paso el menú que se servirá; se debe elegir las líneas de elaboración y las operaciones culinarias a realizarse, los tipos de materia prima que se utilizarán y el tipo de servicio que se implementará en el salón. Las especificaciones de todos estos temas son indispensables para diseñar de forma más adecuada la distribución de implementos, menaje, bodegas, cuartos fríos, cocina caliente y cocina fría, cuarto de producción, la línea o área de cocción, la recepción de materia prima, el cuarto de desechos y el área de servicios higiénicos y de aseo para empelados. También el área de estanterías para la vajilla limpia, para los productos en stock y para los distintos utensilios que se utilizan durante el trabajo. La buena distribución de estos espacios hará que todo el personal se acomode y realice su trabajo en orden e higiénicamente.

Lo óptimo a realizar dentro de una cocina es la definición de circuitos y zonas que constituyen la esencia del diseño, ya que todo espacio debe tener bien definido el significado de su utilización, como por ejemplo: la recepción de materia prima, la entrada del personal, hasta los más pequeños detalles como las claraboyas del techo, los pilares o cualquier elemento que implique la construcción. Se recomienda que el plano inicial se represente en una escala de 1:50, en dónde, un centímetro de plano hace referencia a cincuenta metros en la cocina real, y es por lo cual es muy necesario el trabajo en conjunto de los arquitectos, los ingenieros y el encargado de la cocina o Chef Ejecutivo porque es la única manera de que los arquitectos diseñen e instalen de la forma adecuada y precisa que el Chef requiere.

En primer lugar, en el plano se determinarán los puntos importantes de ingresos y de salidas, estos son la entrada o recepción de la materia prima y todos los suplementos que vienen de los proveedores, la entrada y salida del personal a la cocina, la entrada de la vajilla sucia que regresa del comedor hacia la posillería, la salida de los platos fríos o calientes desde la cocina hacia el salón y la salida de los desechos. En segundo lugar, se implementarán las trayectorias de circulación que habrá entre cada uno de estos puntos de entrada o salida. El más importante es el circuito entre la recepción de la materia prima hasta el momento de pasar la comida al comensal, ya que esta incluye la recepción, el almacenamiento, la preparación, la cocción, el montaje y el servicio; es más, se puede afirmar que sin el buen funcionamiento de éste circuito ninguno de los demás saldrán en perfecta condición.

Después del circuito principal, viene el circuito de entrada y salida del personal a la cocina y todo lo que esto implica como la higiene personal, el uniforme en perfecto estado y las herramientas necesarias antes de empezar a trabajar. El circuito referente a la entrada de vajilla sucia desde el comedor hacia la cocina no tiene menor importancia, ya que no se puede confundir con la vajilla limpia en ningún momento; debe estar ubicado de tal forma que todo el proceso sea en línea recta desde el enjuague y la desinfección hasta el almacenamiento de la vajilla en el puesto establecido para la reutilización. El último circuito que implica todos los desechos de la cocina está destinado exclusivamente al cuarto de desechos para evitar así suciedad innecesaria en otras partes de la cocina o provocar alguna infección de la materia prima o comida cocida. En tercer lugar, se realizará lo que se conoce como <<layout>> que es la “operación de distribuir o disponer de forma secuencial un croquis dentro de los circuitos” (Montes, Lloret, López, 2009: 71). Este croquis se refiere a la relación que existe entre las distintas zonas de la cocina y cuál es la debida forma de circular a través de éstas. Por ejemplo, el circuito de recepción de materia prima tiene una relación directa con el circuito de almacenamiento, preparación, cocción y pase, y todo tiene un orden lógico de trayectoria. Tiene que tener una circulación en línea recta para que los alimentos no “retrocedan”, es decir, que no pasen de almacenamiento a preparación y regresen a recepción, porque esto sería acabar con el producto y se realizaría una mala práctica de manufactura alimenticia provocando contaminación cruzada.

**Ejemplo Circuito 1:**



**Ejemplo Circuito 2:**



**Ejemplo Circuito 3:**



## Office de Camareros (1)

Todos los circuitos deben tener en común algunos principios básicos en el momento de realizarlos, como por ejemplo:

- la marcha siempre hacia adelante
- la separación entre zonas
- la diferencia entre ambientes fríos y calientes
- una facilidad de limpieza
- la división de alimentos con químicos de limpieza, entre otros.

Con un buen manejo de estas reglas y principios, los circuitos no deberían tener ningún problema al momento de trabajar.

El diseño de la cocina dependerá indiscutiblemente del terreno y el espacio físico que se tenga para la construcción o la remodelación del lugar. Los espacios entre zonas, bodegas, pasillos, cuartos fríos y todas las divisiones que se hagan, deberán ser analizados para definir cuánto espacio necesitará cada una, teniendo en cuenta la necesidad de la cocina y del menú establecido. Es importante tener en cuenta todos los parámetros mencionados previamente, ya que se puede decir que es lo más cercano a una cocina “perfecta”.

Con respecto al Salón y al Runner de los meseros, también existe un estándar básico de lo que se necesita para cada servicio. En el Runner, que es el lugar establecido para que los meseros tengan todo lo necesario para el servicio, debe existir una mesa o estación donde estén determinados los cubiertos y la distinta cristalería que sea requerida para la reposición de mesas, se necesita tener un “mise en place” (puesta a punto) adecuado para que el mesero sepa dónde obtener lo necesario para su trabajo, como por ejemplo, tener listo lo que se conoce como un *Petite Menage*; se entiende como el conjunto de salsas, de menaje, de objetos extras como sillas de niños, entre otros, que los meseros podrían necesitar en cualquier momento, al momento del servicio. En el Runner se debe tener todo tipo de bebida que el restaurante

ofrezca que no sean alcohólicas, pueden ser frías o calientes, se debe tener un espacio destinado para hielo, pan y mantequilla, si es que es el caso, y todos los productos que los meseros tal los puedan alcanzar si mayor dificultad.

En la parte de Salón cada mesero tiene destinado un rango, el cuál es otorgado por el Capitán de meseros, y es el conjunto de mesas que le tocará atender en su turno. Las mesas deben estar limpias y preparadas antes de que los comensales lleguen al restaurante. Por otra parte, también es necesaria la presencia de un puesto cerca de la puerta para que el Host, la persona que da la bienvenida a los clientes, los ubique en las mesas y les entregue la carta del menú. Los meseros deben tener muy presente el circuito o el trayecto que deben realizar, para no tener problemas al transportar los platos o causar accidentes con los demás meseros. De igual manera, el reglamento de higiene debe ser impuesto desde un comienzo, para que los meseros se acostumbren a seguirlo en su totalidad. La autoridad de los meseros, en este caso, es el Capitán del Salón, encargado de que todo lo necesario esté a tiempo y listo, quien ayuda a los meseros en caso de ser necesario y se encarga de los problemas que puedan ocasionarse con los clientes; tiene un liderazgo marcado, lo cual facilita el trato con sus trabajadores y presta atención a los mínimos detalles que los meseros puedan pasar por alto. Es importante mencionar que la relación que debe existir entre los meseros y los cocineros debe ser de preferencia la mejor, ya que los meseros ayudarán a los cocineros en determinado tiempo del servicio, y viceversa. Todo el trabajo interno de la empresa debe ser en equipo y de esta manera se cubre la exigente expectativa del cliente, que es objetivo de todos.

De igual forma, el salón debe ser diseñado para la comodidad del comensal, como prioridad, pero también para la comodidad del personal de servicio, lo que logrará un trabajo realizado a la perfección.

### **3.2 MODIFICACIONES NECESARIAS PARA EL PROYECTO.**

Las modificaciones que se realizarán para el proyecto serán en la parte del Salón y el Runner de los meseros. La Cocina no tendrá ningún cambio, ya que los cocineros que trabajen para el restaurante no estarán dentro del personal con capacidades diferentes.

Para empezar, se debe tener presente que la altura de una mesa para que una persona en silla de ruedas esté cómoda y pueda manejarse sin problema es de 70 a 72 cm. Por esta razón, las mesas o estanterías con las cuales trabajen los meseros, serán de esta altura. En el Runner, el lugar en donde los meseros tendrán su 'mise en place' en las mesas de apoyo, tendrán niveles extras hacia abajo para que los meseros tengan la posibilidad de almacenar o guardar cualquier cosa que necesiten a alturas en la cuales pueda estar todo a su alcance. Por otro lado, cuando los platos están listos para ser servidos, los cocineros los ponen en la Línea o lugar en donde descansa el plato a una temperatura alta para ser llevado por el mesero al comensal; ésta deberá ser de igual manera de 70 cm de altura.

La puerta de separación entre el comedor y Runner será corrediza y automática, de tal forma que cuando los meseros se acerquen a ella sean detectados por sensores de movimiento o cámaras y las puertas se abran automáticamente sin causar demoras.

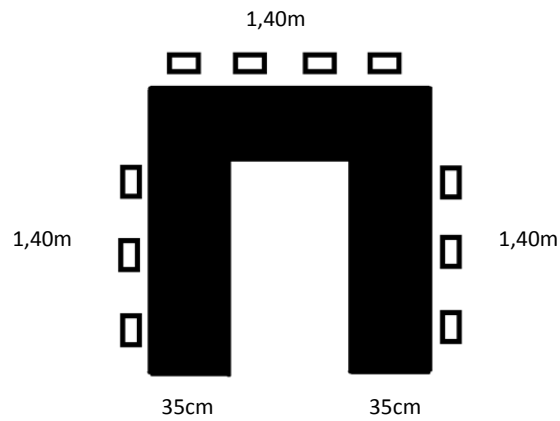
Lo más importante es la forma con la cual los meseros van a realizar el servicio. Ellos tendrán su propia silla de ruedas, que podrá ser modificada para un mejor funcionamiento.

Las mesas que van a diseñarse serán modificadas de tal manera que el mesero pueda alcanzar a todos los comensales para mantener un servicio de primera categoría. Cada comensal tendrá un espacio de 35 cm cuadrados en la mesa, ya que para facilitar la movilización del mesero, en la mitad de la mesa existirá un espacio de 75 cm de ancho para que la silla de ruedas, pueda pasar hasta el final, es decir, alcanzar a los comensales de la cabecera, y salir de retro sin ningún problema.

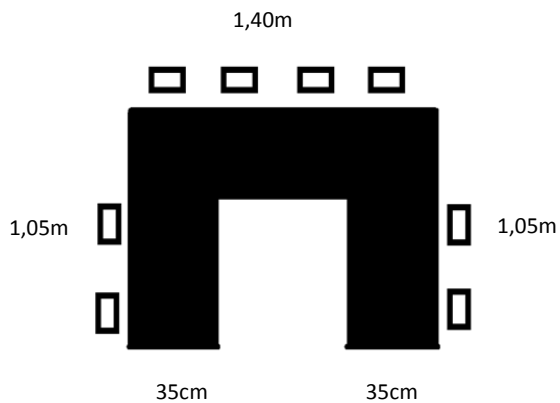
De igual forma, el área de aseo del personal tendrá todas las facilidades para que los meseros puedan utilizar las instalaciones de la forma adecuada. Habrá baños y duchas con el estándar para discapacidad y lavamanos a la altura de 70 cm para facilitar a los meseros el uso de los mismos.

Boceto de una mesa para diez personas:

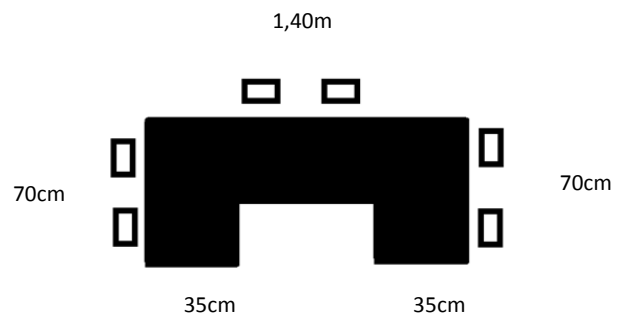
- El ancho de la mesa es de 1,40 m, sin contar el espacio de 35 cm que se necesita para que el comensal este cómodamente sentado.
- El largo de la mesa es de 1,40 m sin contar el espacio de 35 cm que se necesita para que el comensal este cómodamente sentado.



Mesa para ocho personas:



Mesa para seis personas:



Mesa para cuatro personas:

Mesa para dos personas (división en la mitad):



Puede ser que el diseño de las mesas no sea del total agrado de los comensales, pero es la única forma de que el servicio del mesero sea de manera perfecta, revisando que el cliente se sienta cómodo.

Los espacios entre las mesas deben ser de 1.80 m, ya que cada persona tiene un espacio de 35cm para sentarse cómodamente y el resto de espacio será para que los meseros puedan trasladarse de un lado a otro sin interrumpir a los comensales.

Es importante mencionar que van a haber mesas para diez, ocho, seis, cuatro y dos personas. Es por esta razón que si se llegara a necesitar una mesa para más de 10 personas, se juntarán las mesas que existen para 2 personas que están separadas por la mitad y podrán juntarse a la de 10.

Para todo este movimiento de artículos pesados se tendrá la ayuda del Capitán de meseros y del Host, ya que estas personas no estarán en el grupo de personas con capacidades diferentes. El diseño de las mesas es distinto a cualquier servicio gastronómico que se tiene en el país, de esta manera se debe enseñar a los clientes que esta nueva metodología no elimina el fin de compartir todos en una mesa y tampoco difiere en el momento de conversar, simplemente es una nueva modalidad para que el proyecto sea realizable.

Por otro lado, la vajilla que se va a utilizar será especial. Tendrá medidas específicas para que sean cómodas de transportar en las sillas y también tendrán el tamaño adecuado para tener el espacio suficiente en las mesas. La vajilla para el plato fuerte será de 20 cm y los demás platos para el postre y la entrada serán de 15 cm. Será una vajilla lisa redonda, cuadrada o

rectangular dependiendo del menú que se escoja. El Host y el Capitán de meseros estarán encargados de llevar las bebidas a las mesas.

Las instalaciones del restaurante serán distintas a las de los demás locales, ya que es necesario un espacio mayor para la movilidad de los meseros.

### **3.3 LAS SILLAS DE RUEDAS QUE SE USARÁN DENTRO DEL TRABAJO**

Las sillas de ruedas son aparatos mecánicos que se utilizan para la movilización de personas con capacidades diferentes. A lo largo del tiempo ha habido un cambio significativo para una mejora, con el fin de brindar mayor comodidad a las personas que las utilizan. Las primeras que se construyeron eran de madera y debían ser empujadas por una persona desde la parte posterior. Con el tiempo se logra diseñar las de pedales para maniobrar con los brazos, tenían cadena de bicicleta en la parte delantera, lo cual ayudaba a que la persona tenga mayor independencia. Después de varios años aparecen sillas de ruedas más sofisticadas, más livianas y con mejores materiales como aluminio; e incluso se comenzaron a comercializar sillas de ruedas eléctricas que funcionan con baterías recargables. En la actualidad se utilizan sillas de ruedas eléctricas o manuales, y la elección ya depende de cada persona, ya que una u otra le ofrecerá mayor o menor comodidad. Para complementar la utilización de la silla de ruedas, existen aparatos pequeños que se adaptan a la silla para distintas funciones como apoyador de manos y de pies, asientos más pequeños o con altura para mejorar la posición de la persona y cabeceras. Estos aparatos no son necesarios si la persona no la desea; la silla puede ser manejada de forma más fácil sin estas herramientas extras. Las sillas de ruedas eléctricas tienen distintos modelos, en donde difiere el tamaño, el peso, la altura y el ancho. El restaurante necesita sillas de ruedas eléctricas que midan 70 cm de ancho que tengan la palanca para manejar en el apoya brazos derecho y tengan una batería que dure de 12 a 14 horas. Como extras para la silla de ruedas habrá los apoya pies, los apoya brazos, y una mesa incluida en la silla que se levante el rato que la persona se suba, pero después la mesa se baja sobre los apoya brazos, de esta forma el mesero realizará su trabajo sin complicaciones.

La siguiente silla es de marca Hoveround, diseñada y fabricada en Estados Unidos. El ancho de la silla es de 70 cm y tiene la mesa como accesorio aparte, la cual mide 40 cm cuadrados, en donde alcanzarán dos platos a la vez en el momento del servicio. El filo tiene un tope de caucho que bordea la mesa, lo cual impedirá que los platos se resbalen. El costo de cada silla de ruedas es de \$ 2.900.



Las sillas de ruedas que se utilizarán para trabajar tendrán revisiones técnicas periódicamente y todos los días, acabado el turno, se realizará una limpieza y sanitación de las mismas para evitar cualquier contaminación, ya que las ruedas están en constante contacto con el suelo y podrían ser peligroso en algún punto del servicio. Este trabajo será realizado por el Grupo de Limpieza o Stewards. De igual manera, los meseros estrictamente tendrán la obligación de lavarse las manos cada 30 minutos, para evitar cualquier contaminación.

## **CAPÍTULO IV**

### **4.1 CAPACITACIÓN QUE RECIBIRÁN LOS EMPLEADOS**

Dentro de toda empresa es necesaria la presencia de capacitaciones periódicamente, ya que éstas ayudan a que los empleados y administrativos estén al día con nuevas formas sobre el manejo de la empresa y a su vez tener la oportunidad de aprender técnicas, o mejorar las ya establecidas, para que exista una interrelación cada vez mejor. Es muy importante que la relación que exista entre las personas internas de la empresa esté basada en respeto, aceptación mutua y trabajo en equipo. De esta manera, las políticas de la empresa se verán reflejadas en el exterior de la misma y en las evaluaciones constantes que irán en pos de la búsqueda de la alta calidad del servicio y cocina.

Lo que se necesita para que una capacitación empresarial tenga éxito, es lograr que el personal entienda el por qué existe la empresa, saber cuáles son las metas y los objetivos que ésta tiene y así obtener un grupo de personas que trabajen para el mismo fin, que en este caso sería sacar adelante el restaurante, pero sin dejar de lado la parte humana que consistiría en conseguir que la comunicación interna sea la mejor, para no tener obstáculos empresariales en el camino que impidan obtener éxito en un futuro.

El personal de una empresa es el motor que impulsa los triunfos y el desarrollo en el mercado. Sin un personal contento, trabajador y capacitado, una empresa no tiene grandes oportunidades para salir adelante. Por esta razón, las capacitaciones que se realicen serán para establecer

relaciones laborales fuertes, de ayuda y trabajo en equipo. Se manejarán estándares mundiales de sanitación e higiene en cocina y servicio, y lo más importante será que todo el personal trabaje para garantizar el cumplimiento de las políticas internas de la empresa para que de esta manera el comensal o cliente sea nuestro principal benefactor.

#### **4.2 CAPACITACIÓN AL PERSONAL DE COCINA**

La capacitación de sanitación e higiene será realizada por el Chef Ejecutivo de la institución que tiene total capacidad de asesorar y enseñar a su equipo de trabajo sobre la limpieza. Se tratarán temas como la identificación de peligros, las normas HACCP y BPM, el control y determinación de la contaminación cruzada, el conocimiento de plagas y químicos, el manejo adecuado de la higiene personal y la manipulación de alimentos. La norma HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) o APPCC que en español significa Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control que “permite identificar riesgos específicos y medidas preventivas para su control con el fin de garantizar la inocuidad de los alimentos. Es un instrumento para evaluar los riesgos y establecer sistemas de control que se orienten hacia medidas preventivas en lugar de basarse principalmente en el análisis del producto final” (Carlos Felipe Tablado, Jesús Felipe Gallego, 2004: 139). Todas las organizaciones que utilicen este sistema correctamente, tienen garantizada la eliminación de riesgos físicos, químicos y biológicos que pueden aparecer durante un proceso de producción, almacenamiento, descongelamiento, enfriamiento o cocción.

En un sistema de HACCP se incluye las formas adecuadas de limpieza de las cámaras de fríos, de los pozos de lavado y desinfección, de los pisos, y las temperaturas en cada uno de los lugares de frío o calor. Estos parámetros deben estar a la vista de todo el personal, ya que todos deben tener conocimiento de las normas de sanitación de la institución.

Además recibirán un instructivo sobre la higiene personal que tiene como fin “por una parte ofrecer al empleado la capacitación necesaria para realizar su trabajo con las máximas garantías y, por otra parte, impregnar la mentalización y concienciación necesaria en cuanto a la importancia de las actividades que realiza” (Carlos Felipe Tablado, Jesús Felipe Gallego, 2004: 190). Parte de la higiene personal de los empleados que trabajan para una cocina esta la

limitación a utilizar prendas decorativas como aretes, pulseras, anillos, esmalte, colgantes, brazaletes, ya que se vuelven un riesgo para la manipulación de alimentos, lo único permitido es el anillo de compromiso. También forma parte del reglamento de higiene mantener el pelo recogido todo el tiempo, no tener barba en caso de los hombres y permanecer con gorros adecuados durante la jornada laboral.

La buena práctica de la higiene personal hará que los riesgos de contaminación con los alimentos disminuyan casi en su totalidad y por esto la Dirección debe encargarse de investigar y estar seguros de que todo el personal está cumpliendo con las normas establecidas.

El curso durará 12 horas las cuales serán distribuidas en tres días. Se realizará antes de la apertura del local. El curso será dictado en las instalaciones del restaurante por temas de espacio y movilización de los empleados y por último, asistirá a esta capacitación todo el personal y el equipo administrativo. Es muy importante saber que la sanitación e higiene son factores que deben ser prioritarios cuando de alimentos se habla, es por esta razón que cada año se dará una capacitación sobre este tema. Además se optará por publicar todo documento necesario para recordar al personal las buenas prácticas de limpieza y manufactura: la forma adecuada de lavarse las manos, las tablas de cortar que se utilizan de acuerdo al género alimenticio, la manera de manipular cuchillos o elementos corta punzantes, entre otras cosas. Se obtiene una mejor acogida de estas normas cuando existe material visual que ayude al personal a no olvidar los temas de higiene importantes. Es por esta razón que a todo el personal de cocina se le entregará una cartilla con las temperaturas importantes que se deben utilizar correctamente, como la temperatura de la cámara de congelamiento que es de  $-18^{\circ}\text{C}$ , la cámara de frutas y verduras es de  $5^{\circ}\text{C}$ , la cámara de lácteos y panes es  $4^{\circ}\text{C}$ . En la línea los productos frescos deben mantenerse a una temperatura de  $4^{\circ}\text{C}$  y las salsas o fondos a  $3^{\circ}\text{C}$ . Además, las temperaturas de cocción de los alimentos varía de acuerdo al producto que se está elaborando:

- Pollo:  $74^{\circ}\text{C}$ ,
- Cerdo:  $68^{\circ}\text{C}$ ,
- El término de la carne puede ser :
  - Blue (sellado) a  $46^{\circ}\text{C}$ ,
  - Rare (un cuarto) a  $49^{\circ}\text{C}$ ,

- Medium Rare a 63° C,  
(medio) a 54°C,
- Medium (tres cuartos) a 75°C
- Well Done (bien cocido) a 75°C
- Los pescados y mariscos deben pasar los 57° C.

El tema del lavado de manos debe estar notificado en todas las áreas de la cocina para que todos sepan cuándo deben hacerlo. Lavarse las manos debe estar dentro de la mente de los empleados siempre, especialmente:

- Cuando se tose o se estornuda
- Antes de iniciar las tareas
- Al manipular alimentos crudos o de residuo
- El momento de pasar de una zona limpia a una sucia
- Al cambiar de géneros alimenticios
- Antes y después de ir al baño

Ejemplo de gráficas:



Imágenes: AyB Masters, [www.aybmasters.com.do](http://www.aybmasters.com.do).

La higiene en restauración exige atención y control constante, especialmente para mantener márgenes de calidad altos y nunca faltar al respeto a nuestros comensales con prácticas que generan riesgo de infección o intoxicación de los mismos. Cada empresa tiene sus propias normas, pero éstas deben estar basadas en un estándar internacional para que las personas que visiten el lugar no se preocupen por la sanitación y la higiene.

Para poder mantener las normas dentro de la cocina es necesario que todo empleado esté consciente de su trabajo y sepa sobre el Código de Prácticas y Políticas de la empresa en la que está trabajando. El empleado debe estar involucrado con la empresa y esto implica:

- “Cumplir la política y los Códigos de Práctica de la empresa con respeto a:
  - Prácticas de trabajo
  - Salud e higiene personal
  - Ropa de trabajo
- Cualquier instalación, planta o equipo que utilice en el curso de su trabajo
- Participar en los curso y ejercicios sobre formación higiénica dispuestos por la Dirección.
- Notificar a la Dirección cualquier procedimiento para eliminar riesgos y peligros para la sanidad de los alimentos.
- Cooperar con la Dirección y solicitar información en caso de surgir dudas”. (Carlos Felipe Tablado, Jesús Felipe Gallego, 2004: 192-193)

En complemento con lo anterior mencionado, también es indispensable que dentro del Código de normas de la empresa esté la prohibición de fumar en cualquier área de trabajo y de la cocina especialmente; tampoco se permite ingerir ningún tipo de estupefaciente o sustancia que altere las condiciones físicas o síquicas. De igual forma, saber que antes de empezar la

jornada laboral debe lavarse las manos, vestir el uniforme completo y limpio de la institución y estar aseado como es debido.

Al terminar la capacitación recibirán información sobre los distintos procesos que se manejan en una cocina como el proceso de producción, cocción, descongelamiento, desinfección, almacenamiento, entre otros. Además se analizarán temas como las salsas madres y la terminología de cortes para que todo el personal se familiarice con los distintos menús se que prepararán.

### **4.3 CAPACITACIÓN AL PERSONAL DE SERVICIO**

El servicio en un restaurante es primordial para llegar a los clientes de la manera que se desea hacerlo. Las técnicas de servicio de alguna manera llegan a ser parte de la actitud, actuación de una persona y que ayudan en el procedimiento de conocer lo que verdaderamente un mesero es y debe hacer el momento de trabajar para lograr una competencia profesional.

Toda persona que trabaje en servicio debe tener la mejor predisposición para facilitar las decisiones del cliente y siempre estar preparado para ayudarlo en todo momento. Para lograr esto, es importante que se sepa que la sonrisa es parte del uniforme (JW Marriot Internacional) de toda persona que trabaje para la institución. Además su presencia y manera de actuar y hablar deben ser normales y claras, ya que se debe lograr total comodidad con el cliente.

Al hablar de uniforme, éste siempre debe estar en perfecto estado, sin rasgaduras, planchado y bien acomodado, ya que la impresión que se cause al cliente la primera vez que vean a la persona, será la impresión que el cliente mantendrá para siempre del lugar. Por otra parte, al comunicarse con el cliente se debe tener un tono de voz normal, sin gritar pero a la vez, que el consumidor entienda claramente lo que se desea transmitir; también la velocidad con la que se hable debe ser moderada y tranquila. El cliente es la razón por la cual todo local de servicios existe y como tal debe ser tratado de la mejor forma, haciéndolo sentir como si estuviera en su propia casa.

El transportar las cosas necesarias que abarca el servicio de un restaurante como pasar los platos montados desde la cocina, o recogerlos de la mesa, la forma de reponer la cubertería o

cristalería, entre otras, tienen una técnica que se basa en un estándar de protocolo que se debe seguir a la perfección para que el comensal no sienta incomodidades. Un mesero debe llevar máximo tres platos a la vez, repartir a los comensales fijándose quien tiene prioridad, es decir por género y edad, memorizar que plato pidió cada persona y estar pendiente de los detalles que son importantes durante un servicio como la reposición de agua, del petite menage y lograr cumplir con las expectativas del cliente. Además debe permanecer con una postura erguida con las manos para delante o para atrás pero juntas, el momento de llevar vajilla debe estar consciente de sus capacidades para llevar platos, ya que, si excede en su capacidad puede causar accidentes para él y los demás. Los meseros deben conocer la carta y los platillos que se servirán, tener listo su rango para el servicio, tener habilidad de comunicarse fácilmente con los clientes, sugerir platos y entablar una conversación adecuada, de igual manera tiene que estar atento al progreso de consumo de los clientes para saber cuándo acercarse a la mesa e interactuar con los comensales

Es necesaria la capacitación de los meseros, ya que es la persona encargada de relacionarse directamente con el comensal. De esta manera, la Empresa ADS Services, se encargará de la capacitación de los meseros para lograr que sus habilidades, actitudes y conocimientos sean los adecuados para un servicio de lujo.

ADS Services es una empresa conformada por un grupo de profesionales con gran experiencia en el área de servicios, que se dedica a crear empresas sólidas, trabajando fundamentalmente en la tecnificación de las mismas y basándose en la calidad de sus colaboradores y productos.

#### **4.4 SANITACIÓN E HIGIENE PARA LOS MESEROS DEL RESTAURANTE**

Las personas con capacidades distintas que trabajan para empresas de alimentos y bebidas deben seguir exactamente las mismas reglas de limpieza y sanitación que cualquier otro empleado, pero también deberán implementar a su higiene las normas que incluyan a las personas en silla de ruedas, ya que, la silla forma parte de las herramientas básicas de trabajo de la persona, por lo cual deberá ser limpiada y sanitizada como es debido y cada día después del turno. Además estas personas deberán cuidar la limpieza de sus manos con más frecuencia y teniendo en cuenta que manejan aparatos de la silla como el control. El control de la silla

deberá ser sanitizado cada media hora para evitar contaminación con la comida o los utensilios que se utilicen durante el servicio.

#### **4.5 MOTIVACIÓN: TALLERES DEL TALENTO HUMANO**

Los talleres sobre el Talento Humano tienen como fin la motivación de los empleados para lograr un ambiente acogedor de trabajo, saber cuál es la adecuada relación laboral interna que debe existir entre todo el grupo de personal y la estimulación requerida para desear trabajar en equipo.

El primer taller lo realizará la Cámara de Comercio de Quito que estará encargada del Curso de “Talento Humano” que se dictará al personal de cocina, de servicio y de limpieza, el cuál durará un día. El fin de este curso es incentivar a la gente que trabaja para el restaurante, para que haga siempre su trabajo con todo el empeño requerido, pensando en que todos tienen potenciales y habilidades distintas que fusionándolas unas con otras, se puede lograr grandes cosas dentro y fuera de la empresa. También se desea crear un ambiente agradable de trabajo entre el personal, con el fin de que todos puedan apoyarse en momentos requeridos.

Por otro lado, la empresa CEFE (Centro de Formación Empresarial), dictará un taller cada año dentro de la empresa. Este taller de “Gestión del Talento Humano” tiene como objetivos adquirir las destrezas necesarias para la interacción con otras personas, lograr un rol adecuado de la supervisión, conformar equipos de trabajo eficaces, ejercer un liderazgo fuerte, establecer ambientes motivadores entre el equipo de trabajo, entre otros. Con este taller se logrará una mejor comunicación interna del personal para siempre estar pendiente de los más mínimos detalles sobre un perfecto servicio y de esta forma demostrar al mercado que la empresa, aparte de dar un servicio a los demás, se preocupa por el bienestar de sus colaboradores.

La tercera capacitación será exclusivamente para los meseros, ya que tendrán charlas y talleres con personas profesionales en el tema de tratar con clientes, como son personas de Recursos Humanos, Capitanes de Salón con más de diez años de experiencia y el Chef ejecutivo del restaurante. Estos talleres se realizarán con las personas que sean aceptadas para el trabajo de meseros en la empresa. El fin de la charlas es capacitar a las personas en la manera correcta de hablar, expresarse y acercarse a los clientes.

Las capacitaciones están previstas para generar confianza en el personal, dándole a conocer la preocupación que tiene la empresa por ellos y en especial el agradecimiento por toda su ardua labor para que la empresa obtenga éxito. Es importante mantener al personal contento, siempre con límites y reglas, porque al final del día, el personal trabaja para que la empresa salga adelante.

#### **4.6 CAPACITACIÓN PARA SABER ACTUAR EN CASO DE EMERGENCIA**

La capacitación sobre las distintas emergencias que existen, como por ejemplo quemaduras, cortes, el uso adecuado del botiquín, la manera de realizar primeros auxilios, los materiales médicos que deben ir en el botiquín, entre otras cosas, será dada por el Cuerpo de Bomberos Ecuatoriano y la Cruz Roja, los cuales también se encargarán de revisar el botiquín de emergencia. Esta capacitación ayuda a que el personal se sienta preparado para cualquier percance que ocurra tanto a sus compañeros como a los clientes del restaurante.

De igual manera, esta capacitación se realizará anualmente para el beneficio de todo el grupo de trabajo del local.

#### **4.7 JOB DESCRIPTIONS**

Sería importante para la empresa tener personal con un perfil que demuestre sus deseos de trabajar poniendo su mayor esfuerzo en lo que hace.

Job Description de Cocineros:

- Manejar conocimientos básicos de cocina.
- Establecer una planificación y orden lógico para realizar su trabajo.
- Saber manejarse dentro de una cocina.
- Ser una persona honesta, trabajadora, ordenada y limpia.

Job Description de Meseros:

- No se necesita experiencia anterior, ya que recibirán la capacitación necesaria.
- Deseo de aprender sobre el servicio de un restaurante.
- Fácil desenvolvimiento al entablar conversación con las demás personas.
- Persona honesta, honrada, trabajadora, ordenada, limpia y de buena presencia.

Job Description de Capitán de meseros:

- Experiencia anterior como Capitán.
- Conocimiento en Servicio en Alimentos y Bebidas.
- Liderazgo para conducir al grupo de meseros.
- Conocimiento para controlar un grupo a cargo.
- Persona honesta, trabajadora, de buena presencia y limpia.

Job Description de Host:

- Experiencia anterior.
- Fácil desenvolvimiento en público.
- Buena presencia.
- Persona honesta, trabajadores, y limpia.

## **CAPÍTULO V**

### **5.1 CLIENTOLOGÍA**

La clientología es la ciencia que estudia el comportamiento del consumidor. Se logra evaluar las reacciones de la persona antes, durante y después de adquirir un producto y servicio, para poder tomar decisiones que posteriormente convengan a la empresa y a su desarrollo dentro del mercado.

Saber qué tipo de clientes se quiere tener en el restaurante es muy importante, porque de esta manera se podrían estudiar mejor las distintas formas que existen para acercarse y solucionar posibles problemas del cliente que se presenten durante el servicio. Existen varios tipos de clientes, y se tiene que estar consciente de que en cualquier momento pueden llegar al restaurante. Saber cuáles son los tipos de clientes que existen ayudará para que los meseros y los capitanes puedan estar adelantados a las circunstancias que puede provocar la actuación del consumidor.

Los tipos de clientes son los siguientes:

- El cliente difícil, es muy exigente y no queda satisfecho con el producto o servicio recibido.
- El cliente amigable, es el cliente amable, cortés y conversador, que no hace escándalos ni causa problemas graves.
- El cliente tímido, es introvertido, inseguro e indeciso y necesita ayuda el momento de realizar una compra.
- El cliente agresivo, este tipo de persona desea un servicio a su manera, y si su idea predeterminada del negocio no concuerda con la realidad de la tienda, puede irritarse y cometer imprudencias tanto físicas como psicológicas con los miembros de servicio.
- El cliente impulsivo, es aquel que realiza una compra según los beneficios del momento, no necesita mucho tiempo para realizar la compra.
- El cliente errante, este es el tipo de cliente que prefiere visitar más de un local para encontrar el producto ideal o que esté de acuerdo a su necesidad.

Estos 6 tipos de clientes son las divisiones dentro del mercado que ayudan a una mejor comprensión de las reacciones de las personas frente a la adquisición de un producto y servicio.

Después de conocer los tipos de clientes, se debe saber que existen formas de mantener y atraer clientes al negocio. A final de cuentas, los clientes son la razón por la cual la empresa existe y de esta forma se debe estudiar sus necesidades y ofertar productos que vayan acordes a sus requerimientos.

Atraer clientes puede ser un proceso que conlleve tiempo y dinero, pero al momento de lograr un primer acercamiento es muy importante tener en cuenta algunos puntos:

- Ofrecer un producto de calidad:
  - Ofrecer un producto o servicio de buena calidad para conseguir clientes. Debe ser un producto atractivo, hecho con material de primera y que satisfaga necesidades, gustos y preferencias de una target específico.
- Tener un local atractivo:
  - Un local atractivo que incite al consumidor a ingresar y luego a comprar. Contar con una fachada atractiva, buenas decoración, iluminación y limpieza.

- Dar a conocer la empresa:
  - Existen varias formas de dar a conocer una empresa como la publicidad, repartición de volantes, la publicidad en Internet.
- Brindar un excelente servicio al cliente:
  - Se logra con un buen recibimiento, un trato amable y personalizado, una rápida atención, un ambiente agradable y todas las comodidades posibles.
- Superar las expectativas del cliente:
  - Finalmente se deben superar las expectativas del consumidor, es decir, darles algo más de lo que esperaban de la empresa.

Tan importante como atraer clientes es mantenerlos, es decir, que los clientes que alguna vez visitaron el restaurante vuelvan cada cierto tiempo y se vuelvan clientes fijos. Los clientes fijos son los amigos del restaurante, ya que recomiendan el lugar y favorecen a su crecimiento. La mejor forma de retener a los consumidores es siempre cumplir con las promesas realizadas en el pasado, consultarles sobre el grado de satisfacción del servicio y producto, lo cual ayudará a la empresa a tener información actualizada sobre su mercado.

## **5.2 COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR**

El consumidor es todo aquel que adquiere un producto o servicio a cambio de un monto de dinero. El consumidor de servicios suele ser individualista por naturaleza y exige soluciones rápidas a sus necesidades, por lo tanto esto implica que la empresa o negocio debe adoptar una estrategia para adaptarse a los requerimientos del cliente y así lograr complacerlo.

El proceso de compra de un consumidor consta de algunas etapas que debe atravesar la persona para llegar a una decisión final: “alternativas de decisión previas a la compra,

reacciones durante la compra y evaluación de la satisfacción después de la compra y del empleo del servicio” (Marcos Cobra, 2000: 88).

1. La etapa previa a la compra es cuando una persona tiene necesidades y busca satisfacerla. Generalmente la persona escogerá una empresa de confianza ya que tiene conocimiento de la misma. En esta etapa es donde los negocios y empresas deben estar atentos para atraer y ganarse estos clientes “nuevos” que buscan algo en específico.
2. La etapa del consumo es muy importante, ya que es aquí donde el consumidor decidirá qué servicio escoger. Se conoce que un servicio es intangible y por esta razón solo pueden experimentarse sensaciones y gustos después de ser utilizado. En este caso el servicio viene acompañado de un producto. En un restaurante el servicio y el producto dominan la empresa y deben ser de la mejor calidad posible, por que lograrán satisfacer al cliente, no solo por comprar algo físico sino por pagar un servicio distinto y especial. Según la PARP (Instituto de Investigación orientado a la satisfacción del consumidor en el Brasil) un cliente insatisfecho hablará mal de la empresa a once personas mientras que un consumidor satisfecho solamente hablará bien de la empresa a seis personas.
3. En la etapa de la evaluación posventa existen dos opciones, la primera que el cliente quede satisfecho y vuelva o la segunda, que el cliente termine desilusionado y no regrese. Esta evaluación sirve para corregir los errores y saber que no se deben cometer más. La evaluación se debe realizar al comparar la expectativa del consumidor con su satisfacción o insatisfacción. La expectativa que un cliente tiene de un servicio está completamente ligado a la percepción que él tiene del servicio. “El desencanto con la expectativa es lo peor que puede ocurrir a una empresa de servicios” (Marcos Cobra, 2000: 89).

La expectativa del consumidor se da por varios factores relacionados a la publicidad, la ubicación del negocio, las palabras del vendedor, la comunicación general de la empresa, entre otras. Todas estas maneras de llegar al consumidor hacen que éste cree una idea de lo que la empresa es. Existe la posibilidad de que cuando el cliente visite el local, no salga satisfecho porque pensaba que su experiencia iba a ser mejor.

Muchas veces los consumidores no están seguros de qué es lo que desean satisfacer, se sienten desubicados y actúan en contra de su propio interés, es en estos momentos donde se debe orientar al cliente para que sienta que el personal de la empresa pone énfasis en sus preocupaciones, necesidades y trata de ayudarlo. Cuando esto sucede la empresa trabaja como una institución educadora, ya que orienta a su consumidor a elegir lo mejor para él. Se reconoce que el consumidor debe ser educado por las empresas para que todos sepan en realidad qué productos les conviene, dependiendo de factores culturales, económicos, psicológicos y sociales de cada persona. Al educar al consumidor se logra que tanto los clientes como las empresas satisfagan necesidades.

“La elección de un servicio no es al azar, pues la mente del consumidor está llena de información que utiliza en el momento de tomar la decisión de compra” (Marcos Cobra, 2000: 95)

La satisfacción del cliente es la razón de ser de una empresa. Los consumidores son la fuente económica del negocio, el cual es eje fundamental para la empresa. Se debe entender que el consumidor “siempre tiene la razón”, aun así esté equivocado. En un restaurante nunca se logrará tener a todos los comensales felices, por lo tanto se deben aprender maneras de llegar al paladar del cliente.

## **CAPÍTULO VI**

### **6.1 ADMINISTRACIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS**

Abrir un restaurante implica mucho más que una buena carta de platos y vinos. Por lo tanto la función del Área de Administración debe ser la supervisión de las tareas implementadas en un principio y su buen funcionamiento. Con esto se lograrán tener beneficios económicos a corto y largo plazo, y a la vez un desarrollo y crecimiento en el mercado, para llegar a ser una competencia fuerte y estable.

El Chef ejecutivo junto con el Gerente del Restaurante y el personal encargado de Recursos Humanos deben tener listos todos los requisitos para el funcionamiento del restaurante. Estos requisitos implican los permisos municipales, los requerimientos de perfiles de personal, todos los costos de herramientas necesarias para cocina, salón e higiene, costos de materia prima, proveedores y los estándares que se tienen que aplicar para que puedan proveer los alimentos, procesos de producción y limpieza de la cocina y salón, y todos los procedimientos de cocción. Además es importante tener claro el target y el perfil del cliente que se necesita para el local, y el marketing que se va a utilizar para dar a conocerse en el mercado.

La autoridad del restaurante, que en este caso sería el Gerente General, es el encargado de supervisar y delegar las funciones de los demás trabajadores, en especial la del Chef Ejecutivo. Delegar funciones no quiere decir que se eliminen las responsabilidades de las tareas que otros deben realizar, sino que la persona que delega debe estar atenta a los productos finales, al proceso y mantener una continua supervisión de lo que se realiza. El Chef Ejecutivo es el encargado de armar el grupo de trabajo tanto para la cocina como para el salón. Es importante repetir que el personal debe trabajar en equipo y ayudarse entre ellos, de ser necesario. Cada uno tendrá una función específica que deberá cumplir en determinado tiempo y con estándares concretos.

Al momento de consolidar un equipo de trabajo se comenzará con el aprendizaje de las distintas recetas del menú para mantener el sabor y calidad en todo momento. A la vez, se elaborarán las tareas y la forma de servicio que implementarán los meseros al atender a los clientes.

Por otro lado, la administración está encargada de realizar otros análisis como:

- La ubicación del lugar
  - Valle de los Chillos a la altura de la ESPE, un lugar campestre con todas las adecuaciones necesarias para la gente discapacitada que trabaja en el restaurante y para la gente que desee visitarnos.
  
- El target en el cual se enfocará el restaurante:
  - El target está destinado a un mercado medio y medio alto que desee tener una experiencia distinta en el servicio y con platos exóticos que transmitan la pasión por la cocina.
  - El target es para gente entre los 25 y 40 años y para familias que quieran recibir un servicio distinto.
  
- El análisis de mercado:
  - La situación actual dentro del mercado de gastronomía es muy variada, todas las personas buscan brindar un servicio distinto a los demás, con algún aporte extra o algo novedoso.

- Las distintas técnicas utilizadas en los restaurantes es el plus en la parte gastronómica y servicio, la forma de atender a los clientes, que puede ser a través de meseros, con algo novedoso como disfraces o temas que atraigan la atención del cliente.
- Con el servicio distinto que se podría ofrecer, además de atraer la atención del cliente, y que se sienta a gusto con esta nueva forma, la meta principal es comenzar la integración de las personas en silla de ruedas en el área de restauración y servicio.
- El análisis de la competencia directa e indirecta.
  - No existen restaurantes de este tipo en Ecuador, la única que se podría asemejar a este tipo de servicio es el restaurante de Cumbaya llamado La Cueva, en donde sirven personas no videntes y todo el restaurante es oscuro.
  - Por otra parte la competencia no directa, serían todos los restaurantes de cocina de Autor que existen en Quito o en el Valle de los Chillos.
- El día de apertura.
  - Después de realizar un análisis de mercado y comprobar que la sociedad está dispuesta a un cambio en el servicio del restaurante, la apertura podría ser en Julio del 2014.
  - El día de la apertura se realizará una cena con invitación a gente específica interesada en el tema, para comenzar con el desarrollo del proyecto.
- El tipo de servicio.
  - Será gourmet con el total profesionalismo de los meseros con capacidades distintas.
- La capacidad del lugar.
  - La capacidad va a ser de 30 pax con un espacio de 320m cuadrados, ya que las instalaciones serán realizadas con distintas medidas a lo usual, con más espacio

entre mesas y las puertas de 90 cm de ancho para que las sillas de ruedas de los meseros logren pasar.

- Los horarios de trabajo.
  - El restaurante estará abierto de miércoles a domingo de 11:30 a 22:00 horas.
  - El personal tendrá horarios establecidos por el Chef Ejecutivo.

Después de tener todos estos procesos realizados en conjunto con los procesos del área financiera, de Recursos Humanos y con los permisos legales de apertura, el negocio estará listo para salir al mercado.

## **6.2 PRESUPUESTO PARA EL PROYECTO.**

El presupuesto necesario para el proyecto abarca todos los gastos que se hacen antes y después de la apertura del restaurante. Estos gastos se pueden dividir de la siguiente manera:

1. Gastos primarios.
  - Investigación del proyecto, análisis de mercado, productos prototipos, salario de los empleados mientras son entrenados, contratos proveedores, implementos de oficina como papelería, etc.
2. Gastos de organización.
  - Gastos de inscripción de la empresa con el reglamento legal necesario, las licencias, permisos y otros gastos legales, incluyendo consultas con abogados, contadores, los sueldos de las personas que están trabajando en estas actividades y un sueldo para la persona planificadora del proyecto.
3. Sueldos de empleados.
  - Remuneraciones del personal del futuro negocio y sus respectivos impuestos y contribuciones: seguro social, salud, décimos horas extras, etc.

**4. Capital de inversión.**

- Se refiere al dinero con el que se va a obtener el inventario inicial de la empresa, las máquinas y el equipo de producción, equipos de oficina, contratos de servicios como teléfono, luz, agua, internet, seguridad, contratos de arrendamiento o de compra de un local, entre otros.

**5. Gastos operativos.**

- Los gastos operativos son todos aquellos gastos fijos o variables de la empresa que se necesitan cubrir, aunque no hayan entradas de ningún tipo

**6. Flujo de caja.**

- Se necesita estimar de forma realista cuáles serán los ingresos en un período de un año desde la apertura del restaurante.

## Costeo Mano Obra

### COSTEO DE MANO DE OBRA

TOTAL LABOR COST																				
UNIDAD	REMUN.	SUB	DECIMO	DECIMO	VACACION	FONDOS DE RESERVA	IES PATRO. 11,15%	TOTAL ANNUAL	TOTAL MENSUAL	BONOS	PREVISION ANUAL DE HORAS EXTRA			TOTAL						
											TERCERO	CUARTO	ES		25,00%	50,00%	100,00%	EXTRA	EXTRA	EXTRA
TOTALES	7.080,00	84.960,00	7.080,00	5.724,00	3.540,00	0,00	789,42	102.093,42	8.507,79	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00						
PERSONAL OPERATIVO																				
NOMBRE	CARGO	No.	MESES	TOTAL MESES	SUELDO NOMINAL	TOTAL	DECIMO	TERCERO	CUARTO	VACACION ES	FONDOS DE RESERVA	IES PATRO. 11,15%	TOTAL ANNUAL	TOTAL MENSUAL	BONOS	PREVISION ANUAL DE HORAS EXTRA			TOTAL	
																DECIMO	TERCERO	CUARTO		ES
1	Pedro	Chief	1	12	750,00	9.000,00	750,00	318,00	375,00	375,00	83,625	10.526,63	877,22							
2	Felipe	Sous Chef	1	12	500,00	6.000,00	500,00	318,00	250,00	250,00	55,75	7.123,75	593,65							
3	Julio	cocinero 1	1	12	400,00	4.800,00	400,00	318,00	200,00	200,00	44,6	5.762,60	480,22							
5	Luis	cocinero 2	1	12	350,00	4.200,00	350,00	318,00	175,00	175,00	39,025	5.082,03	423,50							
6	Nelson	cocinero 2	1	12	350,00	4.200,00	350,00	318,00	175,00	175,00	39,025	5.082,03	423,50							
7	Pepita	Ayudante	1	12	318,00	3.816,00	318,00	318,00	159,00	159,00	35,457	4.646,46	387,20							
9	Sarah	Steward	1	12	318,00	3.816,00	318,00	318,00	159,00	159,00	35,457	4.646,46	387,20							
10	Daniela	Steward	1	12	318,00	3.816,00	318,00	318,00	159,00	159,00	35,457	4.646,46	387,20							
11	Cristian	Steward	1	12	318,00	3.816,00	318,00	318,00	159,00	159,00	35,457	4.646,46	387,20							
12	Cristina	Capitan	1	12	400,00	4.800,00	400,00	318,00	200,00	200,00	44,6	5.762,60	480,22							
14	Carla	Host	1	12	318,00	3.816,00	318,00	318,00	159,00	159,00	35,457	4.646,46	387,20							
15	Paul	Mesero	1	12	318,00	3.816,00	318,00	318,00	159,00	159,00	35,457	4.646,46	387,20							
16	Mónica	Mesero	1	12	318,00	3.816,00	318,00	318,00	159,00	159,00	35,457	4.646,46	387,20							
17	Silvia	Mesero	1	12	318,00	3.816,00	318,00	318,00	159,00	159,00	35,457	4.646,46	387,20							
18	Julian	Mesero	1	12	318,00	3.816,00	318,00	318,00	159,00	159,00	35,457	4.646,46	387,20							
19	Santiago	limpieza	1	12	318,00	3.816,00	318,00	318,00	159,00	159,00	35,457	4.646,46	387,20							
TOTALES					5.930,00	71.160,00	5.930,00	5.088,00	2.965,00	2.965,00	0,00	661,20	85.804,20	7.150,35						
PERSONAL ADMINISTRATIVO																				
NOMBRE	CARGO	No.	MESES	TOTAL MESES	SUELDO NOMINAL	TOTAL	DECIMO	TERCERO	CUARTO	VACACION ES	FONDOS DE RESERVA	IES PATRO. 11,15%	TOTAL ANNUAL	TOTAL MENSUAL	BONOS	PREVISION ANUAL DE HORAS EXTRA			TOTAL	
																DECIMO	TERCERO	CUARTO		ES
1	Juan	Gerente	1	12	750,00	9.000,00	750,00	318,00	375,00	375,00	83,625	10.526,63	877,22							
4	Joaquin	Botega	1	12	400,00	4.800,00	400,00	318,00	200,00	200,00	44,6	5.762,60	480,22							
TOTALES					1.150,00	13.800,00	1.150,00	636,00	575,00	575,00	0,00	128,23	16.289,23	1.357,44						

La nómina del restaurante está compuesta por un Chef Ejecutivo encargado de la cocina, el Sous Chef, un Cocinero de partida o cocinero 1, dos Cocineros 2 y un Ayudante de cocina, además de tres Stewards. Por otra parte, en el servicio se cuenta con la ayuda de un Capitán, una Hostess, cuatro Meseros y aparte una persona encargada de la limpieza del lugar. En la parte administrativa está la persona encargada de la Bodega y el Gerente General que en este caso será el mismo Chef Ejecutivo.

Se cuenta con esta cantidad de personas para poder tener un horario justo para todos, evitando acumulación de horas extras y permitiendo a todos tener sus días libres.

# Presupuesto de Ventas

RESTAURANTE VIVAR													
AÑO 2013													
PRESUPUESTO DE INGRESOS													
CIENTAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
<b>TOTAL VENTAS ALIMENTOS Y BEBIDAS</b>	13,500.00	34,800.00	13,800.00	14,300.00	36,800.00	33,400.00	16,400.00	15,700.00	15,820.00	15,740.00	13,900.00	41,100.00	298,180.00
	<b>EXPLICACIONES</b>												
Nº Cobiertos asaurante (Almuerzo)	300	540	320	380	540	540	400	380	380	380	320	600	5,200.00
la mes * precio de cubierto promedio de almuerzo	23.00	30.00	23.00	23.00	30.00	30.00	23.00	23.00	23.00	23.00	23.00	30.00	30.400
Nº Cobiertos asaurante (Cena)	400	540	380	400	600	540	380	440	400	400	380	600	3,400.00
la mes * precio de cubierto promedio de cena	6.00	12.00	6.00	6.00	12.00	12.00	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00	12.00	9.600
<b>TOTAL ALIMENTOS RESTAURANTE</b>	9,300.00	27,800.00	9,520.00	10,800.00	23,400.00	22,800.00	11,380.00	10,920.00	11,140.00	10,680.00	9,520.00	25,200.00	204,480.00
	<b>EXPLICACIONES</b>												
Nº Cobiertos asaurante (Almuerzo)	300	540	320	280	540	540	400	380	380	380	320	600	4,920.00
la mes * precio de bebida promedio de almuerzo	6.00	10.00	6.00	6.00	10.00	10.00	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00	12.00	9.000
Nº Cobiertos asaurante (Cena)	400	540	380	280	600	540	380	440	400	400	380	600	3,280.00
la mes * precio de bebida promedio de cena	6.00	10.00	6.00	6.00	10.00	10.00	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00	12.00	9.000
<b>TOTAL BEBIDAS</b>	4,200.00	10,800.00	4,880.00	3,120.00	11,400.00	10,800.00	4,900.00	4,800.00	4,680.00	4,560.00	4,080.00	14,400.00	93,700.00
<b>OTROS INGRESOS</b>													
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
<b>INGRESOS Y RENDOS MISCELANEOS</b>	0.00	1,200.00	0.00	500.00	2,000.00	0.00	2,500.00	0.00	0.00	500.00	300.00	1,500.00	8,900.00
Catering	0.00	1,200.00	0.00	500.00	2,000.00	0.00	2,500.00	0.00	0.00	500.00	300.00	1,500.00	8,900
													0

El presupuesto de ventas ayuda en la parte administrativa y contable del restaurante, ya que estima la cantidad de ventas por mes dependiendo del movimiento y fechas especiales del año. Con este presupuesto también es posible organizar el restaurante de acuerdo a los ingresos que posiblemente puede haber cada mes, para que de esta forma no existan déficits, problemas o falta de dinero en meses críticos.

El restaurante también se dispone a dar servicio de Catering y se espera tener aceptación en el mercado.

# Presupuesto Anual

RESTAURANTE WARANI													
AÑO 2013													
PRESUPUESTO DE APERTURA INGRESOS Y GASTOS													
CUENTAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL ACUM 2013
TOTAL INGRESOS ALIMENTOS Y BEBIDAS	13.500,00	33.480,00	13.600,00	13.800,00	34.800,00	33.480,00	15.920,00	15.720,00	15.820,00	15.240,00	13.600,00	39.600,00	253.500,00
Alimentos Almuerzo	6.900,00	16.200,00	7.360,00	8.280,00	16.200,00	16.200,00	9.200,00	8.280,00	8.740,00	8.280,00	7.360,00	18.000,00	131.000,00
Alimentos Cena	2.400,00	6.480,00	2.160,00	2.400,00	7.200,00	6.480,00	3.600,00	2.160,00	2.400,00	2.400,00	2.160,00	7.200,00	46.000,00
TOTAL ALIMENTOS	9.300,00	22.680,00	9.520,00	10.680,00	23.400,00	22.680,00	11.360,00	10.920,00	11.140,00	10.680,00	9.520,00	25.200,00	177.000,00
Bebidas Almuerzo	1.800,00	5.400,00	1.800,00	1.560,00	5.400,00	5.400,00	2.400,00	2.160,00	2.280,00	2.160,00	1.800,00	7.200,00	39.600,00
Bebidas Cena	2.400,00	5.400,00	2.160,00	1.560,00	6.000,00	5.400,00	2.160,00	2.160,00	2.400,00	2.400,00	2.160,00	7.200,00	41.800,00
TOTAL BEBIDAS	4.200,00	10.800,00	4.080,00	3.120,00	11.400,00	10.800,00	4.560,00	4.320,00	4.680,00	4.560,00	4.080,00	14.400,00	81.400,00
INGRESOS MISCELANEOS	0,00	85,80	115,20	125,70	100,80	97,80	158,70	150,00	83,70	115,20	125,70	158,70	1.317,30
<b>TOTAL INGRESOS DE LA EMPRESA</b>	<b>13.500,00</b>	<b>33.565,80</b>	<b>13.715,20</b>	<b>13.925,70</b>	<b>34.900,80</b>	<b>33.577,80</b>	<b>16.078,70</b>	<b>15.870,70</b>	<b>15.903,70</b>	<b>15.355,20</b>	<b>13.725,70</b>	<b>39.758,70</b>	<b>258.817,30</b>
Costo de alimentos al 33%	3.660,00	7.484,40	3.141,60	3.524,40	7.722,00	7.484,40	3.748,80	3.603,60	3.676,20	3.524,40	3.141,60	8.316,00	58.436,40
Costo de bebidas al 40%	1.680,00	4.320,00	1.632,00	1.248,00	4.560,00	4.320,00	1.824,00	1.632,00	1.728,00	1.632,00	1.440,00	5.760,00	32.592,00
TOTAL COSTOS DE MATERIA PRIMA	4.749,00	11.804,40	4.773,60	4.772,40	12.282,00	11.804,40	5.572,80	5.236,00	5.384,20	5.184,00	4.581,60	14.076,00	91.028,40
GASTOS													
SUELDOS Y SALARIOS	4.172,00	4.172,00	4.172,00	4.172,00	4.172,00	4.172,00	4.172,00	4.172,00	4.172,00	4.172,00	4.172,00	4.172,00	50.064,00
Remuneración unificada	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Horas extras	465,18	465,18	465,18	465,18	465,18	465,18	465,18	465,18	465,18	465,18	465,18	465,18	5.592,14
Aportes IESS	347,66	347,66	347,66	347,66	347,66	347,66	347,66	347,66	347,66	347,66	347,66	347,66	4.171,92
Decimo Tercero	265,00	265,00	265,00	265,00	265,00	265,00	265,00	265,00	265,00	265,00	265,00	265,00	3.180,00
Decimo Cuarto	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Fondo reserva	173,83	173,83	173,83	173,83	173,83	173,83	173,83	173,83	173,83	173,83	173,83	173,83	2.065,96
Vacaciones	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Otros pagos personal	5.423,67	5.423,67	5.423,67	5.423,67	5.423,67	5.423,67	5.423,67	5.423,67	5.423,67	5.423,67	5.423,67	5.423,67	65.084,02
TOTAL GASTOS PERSONAL	5.423,67	5.423,67	5.423,67	5.423,67	5.423,67	5.423,67	5.423,67	5.423,67	5.423,67	5.423,67	5.423,67	5.423,67	65.084,02
Mantelaria	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	300,00
Cristalería	12,50	12,50	12,50	12,50	12,50	12,50	12,50	12,50	12,50	12,50	12,50	12,50	150,00
vajilla, cubertería	20,83	20,83	20,83	20,83	20,83	20,83	20,83	20,83	20,83	20,83	20,83	20,83	249,96
Reposicion accesorios cocina	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	300,00
Suministros de limpieza y aseo	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00	1.080,00
Suministros de papelería	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00	960,00
Suministros de cocina y clientes	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	600,00
Fumigacion	78,00	78,00	78,00	78,00	78,00	78,00	78,00	78,00	78,00	78,00	78,00	78,00	936,00
Cortinas Clientes	40,00	40,00	40,00	40,00	40,00	40,00	40,00	40,00	40,00	40,00	40,00	40,00	480,00
Gastos decoración AYB	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	300,00
Lavandería AY B	40,00	40,00	40,00	40,00	40,00	40,00	40,00	40,00	40,00	40,00	40,00	40,00	480,00
Alquileres de equipos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Consumo gas AY B	360,00	360,00	360,00	360,00	360,00	360,00	360,00	360,00	360,00	360,00	360,00	360,00	4.320,00
Gasto telefonos e internet	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	600,00
Uniformes personal	36,00	36,00	36,00	36,00	36,00	36,00	36,00	36,00	36,00	36,00	36,00	36,00	432,00
Alimentacion personal	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	4.800,00
Exámenes Microbiologicos	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	200,00	2.400,00
TOTAL OTROS GASTOS	1.532,33	1.532,33	1.532,33	1.532,33	1.532,33	1.532,33	1.532,33	1.532,33	1.532,33	1.532,33	1.532,33	1.532,33	18.112,96
<b>TOTAL GASTOS MAS COSTO</b>	<b>11.705,00</b>	<b>18.760,40</b>	<b>11.729,60</b>	<b>11.728,40</b>	<b>19.238,00</b>	<b>18.760,40</b>	<b>12.528,40</b>	<b>12.594,20</b>	<b>12.594,20</b>	<b>12.594,40</b>	<b>11.729,60</b>	<b>21.032,00</b>	<b>174.253,38</b>
<b>UTILIDAD ALIM Y BEBIDAS</b>	<b>1.795,00</b>	<b>14.805,40</b>	<b>1.985,60</b>	<b>2.197,30</b>	<b>15.662,80</b>	<b>14.817,40</b>	<b>3.549,30</b>	<b>3.390,40</b>	<b>3.390,40</b>	<b>3.390,40</b>	<b>1.985,60</b>	<b>18.726,70</b>	<b>85.651,92</b>
% de utilidad	13%	44%	14%	16%	45%	44%	22%	21%	21%	21%	15%	47%	33%
TOTAL NOMINA	5.423,67	5.423,67	5.423,67	5.423,67	5.423,67	5.423,67	5.423,67	5.423,67	5.423,67	5.423,67	5.423,67	5.423,67	65.084,02
% NOMINA vs VENTAS	40,18%	16,16%	39,54%	38,95%	15,54%	16,15%	33,73%	34,19%	34,10%	35,32%	39,51%	13,64%	25,04%

El presupuesto anual está compuesto de todos los gastos que un local de alimentos y bebidas requiere, desde gastos administrativos hasta gastos de materia prima. Este análisis ayuda al contador y a la administración del local a saber cuánta mínima cantidad de plata se necesita todos los meses para cubrir los gastos, porque de cualquier modo haya o no ventas en el mes, existes gastos fijos que no se pueden dejar pasar por alto. Es importante tener un control sobre el posible dinero que existirá en el transcurso de los meses, ya que de esta manera se evitará que el negocio tenga problemas económicos o laborales.

Por otro lado, la inversión inicial para comenzar el proyecto estará formada por un préstamo bancario, donaciones e inversionistas interesados. La siguiente tabla trata sobre las divisiones en las cuales estará destinado el dinero de inversión:

<b>Proveniente de:</b>	<b>Inversión</b>
Préstamo bancario	140.000
Donación empresarial	15.000
Donación gubernamental	15.000
Inversionistas	40.000
<b>TOTAL</b>	<b>210.000</b>

\*empresas interesadas en el restaurante y en la nueva visión de servicio en el área gastronómico.

<b>Remodelación</b>	<b>Publicidad</b>	<b>Muebles</b>	<b>Permisos funcionamiento</b>	<b>Equipos cocina/servicio</b>	<b>Costos fijos por 6 meses</b>	<b>Total</b>
60.000	1.500	25.000	800	60.000	62.000	209.300

Se deben presupuestar los primeros seis meses de nómina y costos fijos, ya que de esta forma no se presentará un problema económico por si no existen suficientes ventas que equilibren la cantidad de dinero necesario para cubrir estos costos.

Es importante entender que el primer año del negocio existirán temporadas o momentos en los cuales no existan ventas, por falta de conocimiento del público o cualquier otra amenaza que perjudique al local.

## CAPÍTULO VII

### 7.1 ANÁLISIS DE MENÚS

El análisis de menús trata sobre la estandarización de los distintos platos que se realizarán en el restaurante con el fin de mantener la calidad deseada en todo momento y a la vez conocer el costo y la ganancia por cada plato.

Las recetas son las siguientes:

#### **Entradas:**

- Cebiche de langostinos al estilo esmeraldeño acompañado de chulpi y patacones.
- Empanaditas tradicionales: empanadas de yuca rellenas de cerdo, empanadas de verde rellenas de camarón y empanadas de viento.
- Calamares apanados al coco con mayonesa de maracuyá.
- Canapés de verde rellenas de atún rojo y pimientos.
- Ceviche costeño de camarones y mango.
- Ensalada de la casa: mezcla de lechugas con queso fresco, aguacate, crocante de tomate y vinagreta de taxo.

#### **Sopas:**

- Locro de papa tradicional.
- Locro de oca al cardamomo con vegetales al dente.
- Sopa de quinua a los 3 quesos.
- Biche Manaba de camarón.
- Sancocho Costeño.

**Platos fuertes:**

- Pernil asado en salsa de naranjilla acompañado con ensalada fresca.
- Arroz marinero: mezcla de 5 variedades de mariscos frescos acompañados de maduro frito.
- Típica fritada quiteña.
- Pollo relleno de queso y espinaca en salsa de mango acompañado de puré de yuca y vegetales salteados.
- Lomo Fino en salsa de frutillas al balsámico, acompañado de raviolis rellenos de ricota y vegetales de temporada.
- Camotillo apanado al maíz acompañado de encebollado y croquetas de yuca.

**Opciones vegetarianas**

- Rissoto de quinua y vegetales con champiñones asados
- Tartaletas de espinaca y achogcha en salsa de pimiento morrón
- Ensalada de la casa: mezclum de lechugas con queso fresco, aguacate, crocante de tomate y vinagreta de taxo.
- Locro de papa tradicional.
- Locro de oca al cardamomo con vegetales al dente.
- Sopa de quinua a los 3 quesos.

**Postres:**

- Creme Brulée de ishpingo con canela.
- Maduro al horno con queso.
- Compota de zapallo gratinada.
- Panacotta de coco en salsa de malibú.
- Milhojas de dulce de leche.

**Bebidas:**

- Jugos de frutas.
- Gaseosas.

- Vino blanco y tinto.
- Cervezas
- Agua aromática.
- Café.
- Chocolate.

**Recetas estándar:**

- Archivos adjuntos.

**7.2 PLAN COMERCIAL PARA COMUNICARLO AL MERCADO.**

“Allin Mikhuy” (Buena Comida) es un restaurante de cocina de autor, que desea resaltar la cocina Ecuatoriana en su totalidad, con recetas tradicionales y a la vez con ingredientes originarios del país. Es un restaurante con un servicio distinto, ya que la atención es brindada por personas en silla de ruedas. Se desea ayudar a la inclusión de estas personas con capacidades distintas a la sociedad para que sean aceptadas en cualquier tipo de trabajo.

**Misión:**

“Allin Mikhuy” pretende ser la primera opción en cuanto a restaurante de Cocina Ecuatoriana Gourmet. Procura marcar una tendencia a nivel nacional, para que la gente aprenda y sea parte de un nuevo servicio y a su vez disfrute de la deliciosa comida que el Ecuador tiene para ofrecer.

**Visión:**

En el 2014, “Allin Mikhuy” desea ser la primera opción para ecuatorianos y extranjeros en Restaurante de comida Ecuatoriana y su vez ser los pioneros de un nuevo servicio de excelencia.

**Objetivos:**

- La integración de gente en silla de ruedas al área de restauración.
- La producción de comida ecuatoriana exquisita, novedosa y rentable.
- La implementación un servicio único, nuevo y que sea aceptado por la sociedad.
- La concientización en la sociedad ecuatoriana para lograr una inclusión de personas en silla de ruedas en el servicio gastronómico y a la vez la aceptación de una modalidad distinta en el diseño de las mesas.

**Segmentación de mercado:**

La segmentación de mercado es la división de un mercado en grupos más pequeños con necesidades, características o conductas específicas que pueden requerir productos o servicios independientes.

Existen dos tipos de segmentos de mercado que podrían ser los adecuados para este tipo de restaurante:

- Segmento de mercado de familias, ya que el restaurante pretendería ser un restaurante familiar, donde haya opciones de distracción y menú para niños. A su vez, el presupuesto requerido para una comida familiar no es alto y es accesible para personas de un estatus medio.
- Segmento de mercado de personas profesionales, que desean salir a degustar de una comida novedosa junto con un servicio distinto y al mismo tiempo compartir con amistades o con su pareja de un lugar tradicional ecuatoriano.

**Promociones:**

Las promociones de los distintos restaurantes sirven para atraer y mantener clientes. El fin de las promociones es diferenciarse de la competencia y que las personas piensen como primera

opción en un restaurante, por su servicio, sabor en la comida y promociones, antes que en cualquier otro.

Las posibles promociones podrían ser:

- El costo de menú de niños.
- Menú de degustación a elección del Chef por un costo de \$45c/u para dos personas.
- Cortesía del postre del día para personas cumpleaños.
- Una entrada gratis la tercera vez que visite el restaurante.
- Promoción del restaurante por medio de redes sociales.
- Promociones especiales el días festivos nacionales.

Como parte de la promoción y marketing del restaurante, el logo estará impreso en lugares visibles a los clientes, como servilletas, menú, cartas, baños, etc.

## **Análisis FODA**

### **Fortalezas:**

- Servicio innovador.
- Sabores distintos y novedosos en platos creativos.
- Espacios amplios para comodidad de los comensales y de los meseros.
- Personal capacitado y de alto nivel profesional.

### **Oportunidades:**

- Influencia en la sociedad Ecuatoriana para incluir a personas en silla de ruedas en el área de restauración.
- Acceso a un crecimiento y desarrollo empresarial gracias al servicio innovador que se ofrece.

- Representación de la tradición alimenticia ecuatoriana en platos creativos y de vanguardia.
- Satisfacción de las necesidades de un específico sector de personas que busca trabajo en servicios gastronómicos.

**Debilidades:**

- La falta de concientización en la sociedad ecuatoriana que impida el desarrollo del proyecto.
- Dificultad de adaptación de los clientes con la modalidad distinta en el diseño de las mesas.
- No obtención de personal de servicio.

**Amenazas:**

- La falta de aprendizaje de los meseros para trabajar en Servicio.
- El carecimiento de apoyo por parte de la sociedad ecuatoriana, ya sea por el diseño de las mesas o el servicio gastronómico distinto.
- No obtener la mano de obra necesaria para el proyecto.

### 7.3 ENCUESTAS.

Las encuestas son la base fundamental de todo proyecto de investigación, ya que permiten analizar la opinión del público y desarrollar un proyecto que satisfaga las necesidades de los posibles clientes y colaboradores.

En este caso se realizaron dos tipos de encuestas: una para los posibles clientes y otra para los posibles colaboradores en silla de ruedas.

Las encuestas para clientes se realizaron a personas entre 20 y 50 años en la Ciudad de Quito, en distintos días. El rango de edad da variedad de opiniones para los distintos targets que tiene la empresa y así analizar la aceptación del público. En total fueron 26 personas encuestas para posibles clientes, y 20 personas encuestadas para posibles colaboradores de la empresa.

Por otro lado, las encuestas a los posibles colaboradores se realizaron en dos ocasiones específicas, una en la carrera 50K organizada por el Municipio de Quito, en donde las personas con discapacidades también tuvieron un espacio para participar, ahí se logró obtener la opinión de once personas, y las otras nueve respuestas se obtuvieron en el Club Municipal de Tenis, donde entrenan atletas en silla de ruedas.

#### Encuesta para clientes:

##### Fecha:

SEXO	Masculino			Femenino
EDAD	18 A 24	25 A 31	32 A 40	40 o más

**Tema:** Restaurante de Cocina Ecuatoriana Gourmet diseñado para la inclusión de trabajadores discapacitados que usen silla de ruedas

#### 1. ¿Sale usted a comer a restaurantes?

- Sí
- No

(Si su respuesta es negativa, muchas gracias por su tiempo)

#### 2. ¿Con qué frecuencia sale a comer a restaurantes?

- Una vez por semana
- Más de una vez por semana
- Cada dos semanas

- Una vez al mes

**3. ¿Qué tipo de restaurante prefiere usted cuando sale a comer?**

- Restaurante familiar (comida de casa)
- Restaurante de comida ecuatoriana tradicional
- Restaurante de comida ecuatoriana gourmet
- Restaurante de comida rápida
- Restaurante Buffet
- Restaurantes temáticos

**4. ¿Estaría dispuesto a visitar un restaurante de comida Ecuatoriana Gourmet?**

- Sí
- No

**5. ¿Conoce usted el tipo servicio de alimentos realizado por personas con discapacidad física?**

- Sí
- No

**6. ¿Usted estaría dispuesto a visitar a un restaurante con este tipo de servicio?**

- Sí
- No

**7. ¿Cuánto tiempo suele tomar cuando usted sale a comer en restaurantes?**

- 30 minutos o menos
- Una hora
- Más de una hora

**8. ¿Cuánto tiempo esperaría en un restaurante servido por una persona con discapacidad física?**

- De 15 a 25 minutos
- De 25 a 40 minutos
- De 40 a 60 minutos

**Encuesta para empleados:**

**Fecha:**

<b>SEXO</b>	<b>Masculino</b>		<b>Femenino</b>	
<b>EDAD</b>	<b>18 A 24</b>	<b>25 A 31</b>	<b>32 A 40</b>	<b>40 o más</b>

**Tema:** Restaurante de Cocina Ecuatoriana Gourmet diseñado para la inclusión de trabajadores discapacitados que usen silla de ruedas.

**1-. ¿ En qué tipo de trabajo le gustaría desempeñarse a usted dentro de un restaurante?**

- En Cocina
- En Servicio
- En Bar

**2-. ¿Conoce usted las sillas de ruedas adaptadas para el servicio en un restaurante?**

- Sí
- No

**3-. ¿Estaría dispuesto a trabajar es un restaurante en el área de servicio?**

- Sí
- No

**4-. ¿Le molestaría cambiar su silla de ruedas por nuestra silla de ruedas para el trabajo?**

- Sí
- No

**5-. ¿Estaría dispuesto a recibir la capacitación necesaria para el desenvolvimiento en el área de servicio?**

- Sí
- No

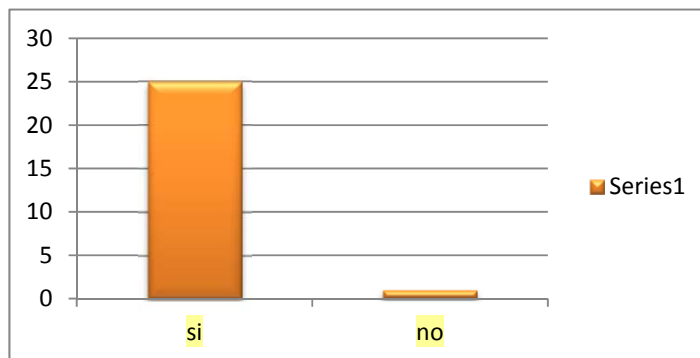
## 7.4 TABULACIONES Y RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS.

### Encuesta para clientes.

#### 1 ¿Sale usted a comer a restaurantes?

- Sí
- No

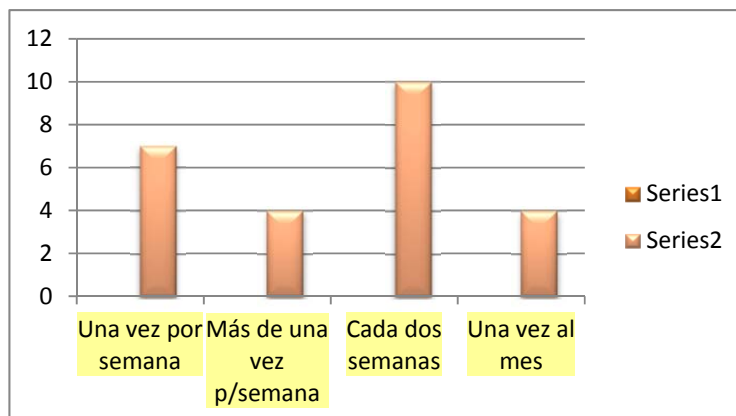
(Si su respuesta es negativa, muchas gracias por su tiempo)



Sí	25
No	1

#### 2¿Con qué frecuencia sale a comer a restaurantes?

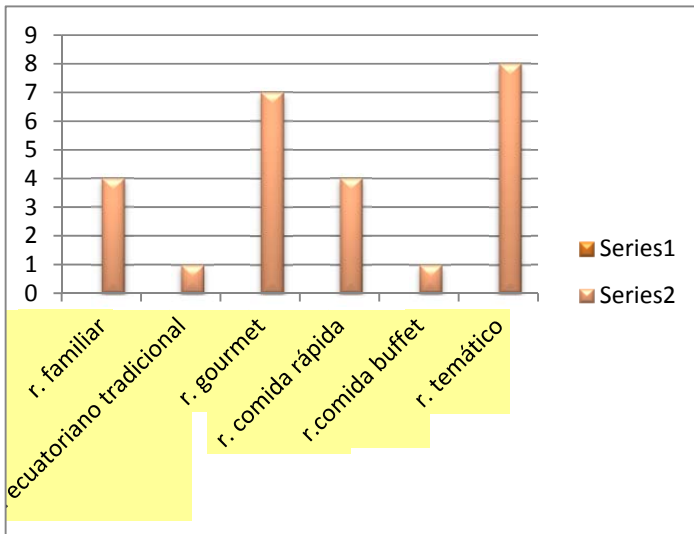
- Una vez por semana
- Más de una vez por semana
- Cada dos semanas
- Una vez al mes



Una vez por semana	7
Más de una vez p/semana	4
Cada dos semanas	10
Una vez al mes	4

**3. ¿Qué tipo de restaurante prefiere usted cuando sale a comer?**

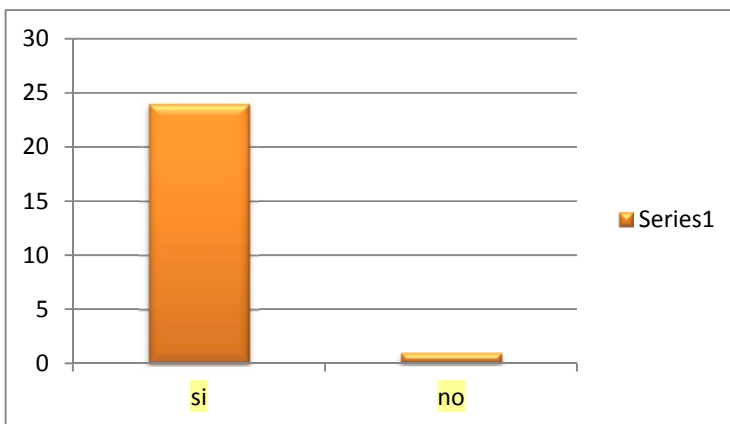
- Restaurante familiar (comida de casa)
- Restaurante de comida ecuatoriana tradicional
- Restaurante de comida ecuatoriana gourmet
- Restaurante de comida rápida
- Restaurante Buffet
- Restaurantes temáticos



r. familiar	4
r. ecuatoriano tradicional	1
r. gourmet	7
r. comida rápida	4
r. comida buffet	1
r. temático	8

**4. ¿Estaría dispuesto a visitar un restaurante de comida Ecuatoriana Gourmet?**

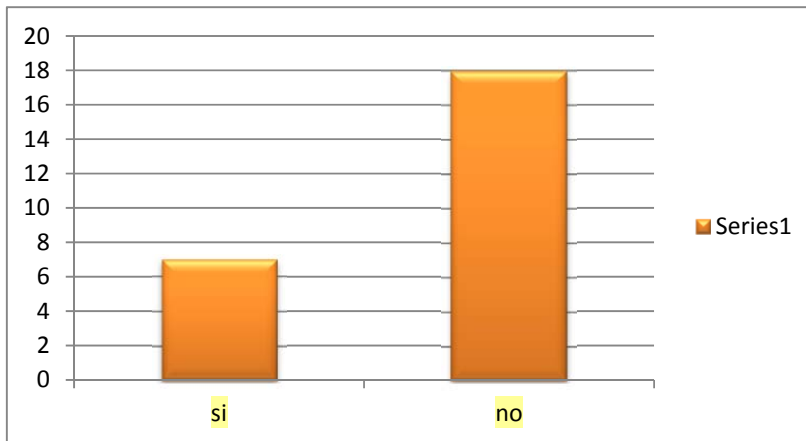
- Sí
- No



Sí	24
No	1

5-. ¿Conoce usted el tipo servicio de alimentos realizado por personas con discapacidad física?

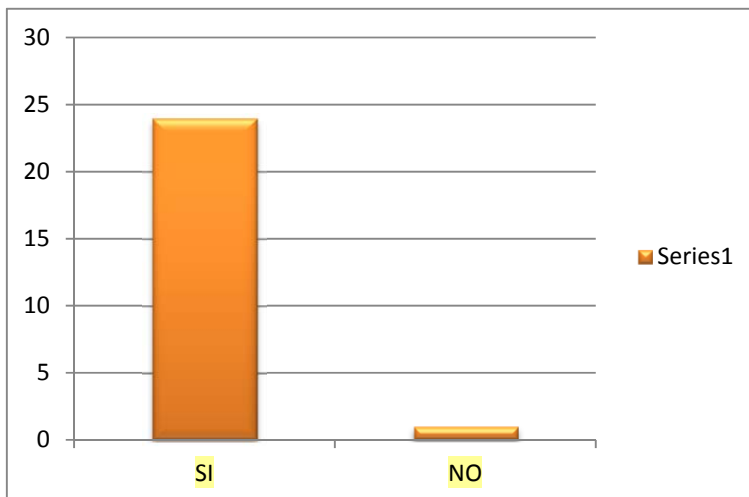
- Sí
- No



Sí	7
No	18

6¿Usted estaría dispuesto a visitar a un restaurante con este tipo de servicio?

- Sí
- No



Sí	24
No	1

**7: ¿Cuánto tiempo suele tomar cuando usted sale a comer en restaurantes?**

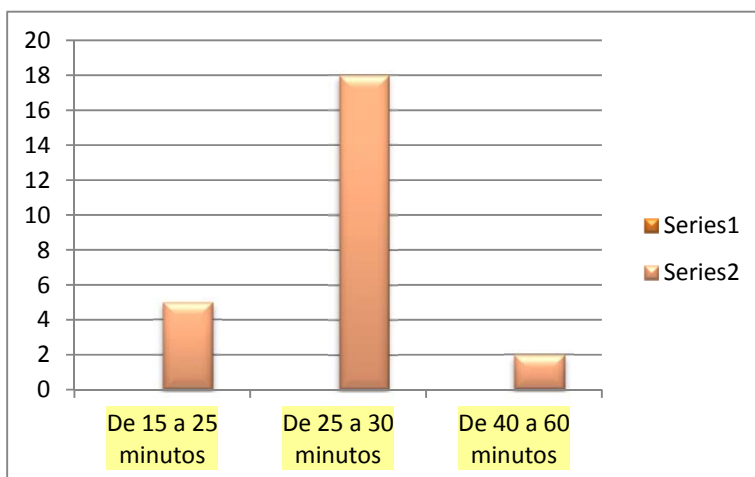
- 30 minutos o menos
- Una hora
- Más de una hora



30 minutos o menos		3
una hora		5
más de una hora		17

**8: ¿Cuánto tiempo esperaría en un restaurante servido por una persona con discapacidad física?**

- De 15 a 25 minutos
- De 25 a 40 minutos
- De 40 a 60 minutos



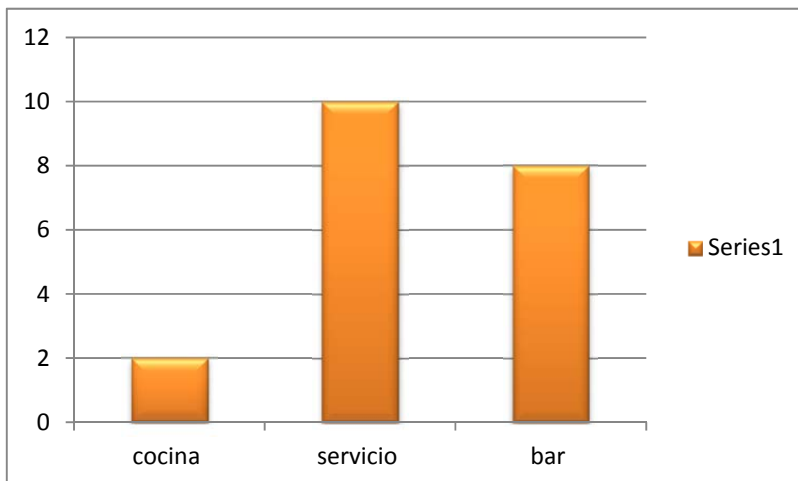
De 15 a 25 minutos		5
De 25 a 30 minutos		18
De 40 a 60 minutos		2

En la tabulación de las encuestas para clientes se puede observar que la gran mayoría de personas encuestadas estarían de acuerdo en asistir a un restaurante con un servicio distinto con personas en sillas ruedas. Por otro lado, estarían dispuestos a esperar de 25 a 40 minutos, si es que en algún momento se necesitara unos minutos más, ya que en la realidad el servicio tiene que ser rápido, preciso y perfecto, sea cual fuere la situación. Se podría decir que un restaurante de Cocina Ecuatoriana gourmet con un servicio por parte de meseros en silla de ruedas sería un opción aceptada por las personas de Quito.

## Encuesta para empleados

1-. ¿Qué tipo de trabajo le gustaría desempeñar a usted dentro de un restaurante?

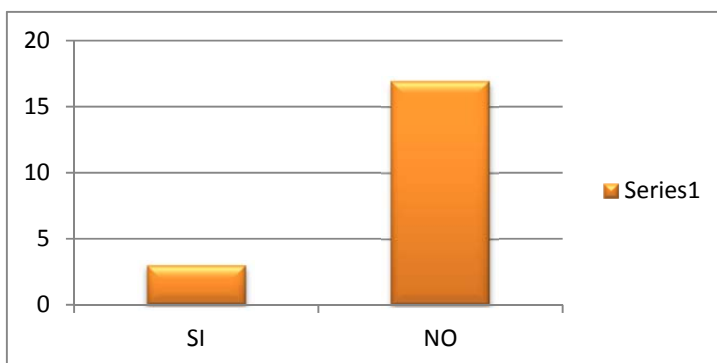
- En Cocina
- En Servicio
- En Bar



Cocina	2
Servicio	10
Bar	8

2-. ¿Conoce usted las sillas de ruedas adaptadas para el servicio en un restaurante?

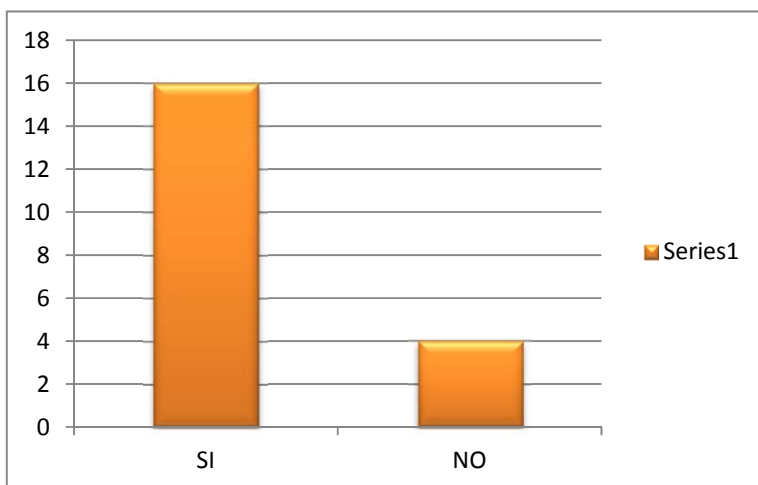
- Sí
- No



Sí	3
No	17

**3-. ¿Estaría dispuesto a trabajar es un restaurante en el área de servicio?**

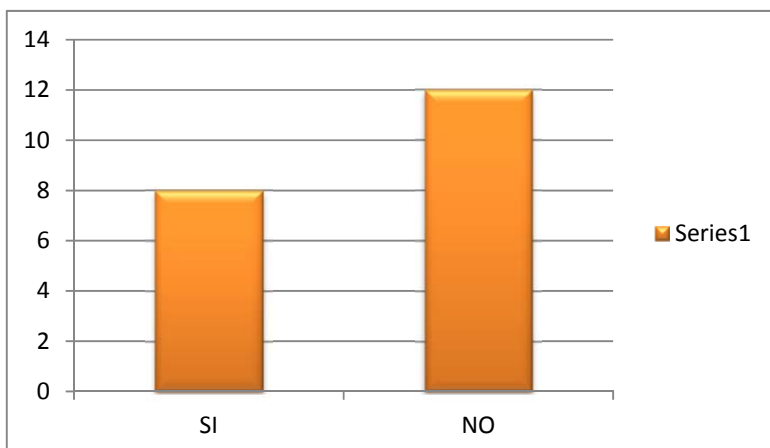
- Sí
- No



<b>Sí</b>	<b>16</b>
<b>No</b>	<b>4</b>

**4-. ¿Le molestaría cambiar su silla de ruedas por nuestra silla de ruedas para el trabajo?**

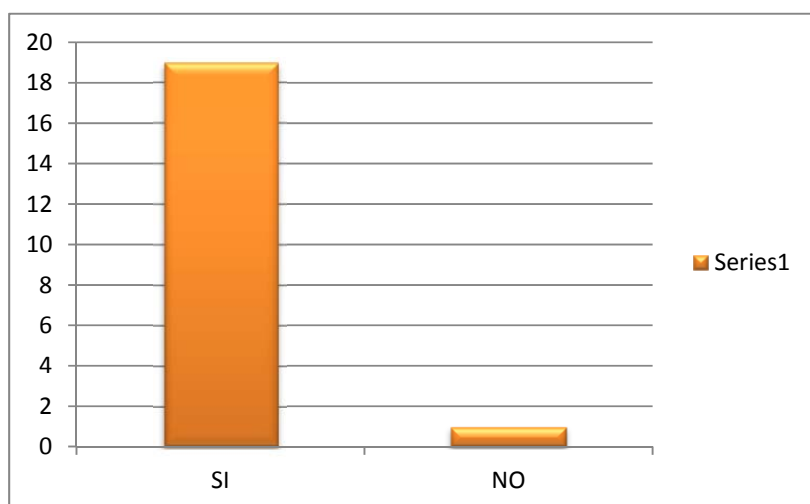
- Sí
- No



<b>Sí</b>	<b>8</b>
<b>No</b>	<b>12</b>

**5-. ¿Estaría dispuesto a recibir la capacitación necesaria para el desenvolvimiento en el área de servicio?**

- Sí
- No



<b>Sí</b>	<b>19</b>
<b>No</b>	<b>1</b>

Los resultados de las encuestas a los posibles empleados del restaurante dan respuestas favorables, ya que solamente cuatro personas de veinte no estarían dispuestas a trabajar en la parte de Servicio de un restaurante, mientras que los demás si lo harían. Además, de las veinte personas encuestadas 18 trabajarían en servicio incluyendo el bar, mientras que dos quisieran trabajar en cocina. En conclusión, de la pequeña muestra de personas encuestadas, existe gente en silla de ruedas dispuesta a trabajar para un restaurante; con la capacitación necesaria que recibirían se lograrían metas excepcionales con personas listas para trabajar con el fin de ayudar a la sociedad a comprender un nuevo concepto en el servicio.

## **CAPÍTULO VIII**

### **8.1 CONCLUSIONES**

Para finalizar, se procederá con las conclusiones de los objetivos planteados y recomendaciones sobre los tópicos positivos y negativos que se han ido dando a lo largo de la investigación y planteamiento del trabajo.

El objetivo general es dar un espacio productivo a la gente en silla de ruedas que generalmente es discriminada en el sector de la restauración o gastronómico, y de esta forma dar paso a una nueva visión de las instalaciones de cocina, influenciando positivamente en la sociedad para que sea aceptada esta manera distinta de servicio.

En el análisis de cada capítulo se puede observar como todos los cambios que se realizarían en las instalaciones de la cocina e incluso en el área de servicio son convenientes para la comodidad de colaboradores y clientes, es decir, que se realicen cambios para una ampliación del área o incluso se cambie la forma de las mesas, no resulta perjudicial en el negocio.

Esta forma distinta de organización es viable en caso de llevarse a cabo el proyecto. El único factor que podría no resultar favorable es que la sociedad no esté preparada para tales cambios y no se sienta relacionada ni incentivada con esta nueva idea.

Por otro lado, en los objetivos específicos se planteó encontrar la mano de obra necesaria para el proyecto. Esta búsqueda se realizó mediante encuestas a personas en silla de ruedas, las cuales en su gran mayoría aprobaron y aceptaron la posibilidad de trabajar en el área de servicio o bar de un restaurante. En ejemplo a lo anterior mencionado, una de las personas, muy entusiasmada, entregó su información personal para que se lo llamara en caso de realizarse el proyecto.

Uno de los grandes interrogantes que existían al empezar con la investigación, era cómo iba a reaccionar la sociedad al plantearle un idea como ésta, si estaría preparada para un cambio en el servicio de un restaurante y si estaría dispuesta a ser paciente para incluir a la personas en silla

de ruedas en el área de restauración. Gracias a las encuestas realizadas en la Ciudad de Quito, se logró obtener la información necesaria para saber que a las personas sí les gustaría probar con un servicio distinto, incorporando a las personas en silla de ruedas en el mismo.

La gente que va a un restaurante elegante espera recibir siempre el mejor servicio, que abarque hasta el más mínimo detalle de cordialidad, comprensión, comodidad y satisfacción. En este proyecto se desea obtener este nivel de satisfacción en los clientes, pero brindada por una persona en silla de ruedas, la cual tiene capacidades diferentes y en la mayoría de los casos su trato y acercamiento a las personas podría ser más sutil y delicada. Con este tipo de servicio se lograría difundir el mensaje en la sociedad de que todas las personas son capaces de hacer cualquier tipo de trabajo si hay entusiasmo, participación y ganas.

Otra razón importante del proyecto es la gastronomía Ecuatoriana, la gran diversidad y variedad que existe en el país y las maravillas que se pueden producir con tantos ingredientes. Se desea formalizar platillos con ingredientes ecuatorianos que trasciendan en el tiempo y permanezcan en la mente de los consumidores. La materia prima es la base de toda exitosa comida, de esta manera los ingredientes se mezclan hasta formar el sabor perfecto que diferencia un plato de otro. La gastronomía ecuatoriana es amplia, deliciosa y muy variada, pero aún así existen ingredientes poco utilizados que logran sabores únicos. Por esta razón, la carta del restaurante tratará de resaltar sabores y mezclas no tan comunes para que la sociedad ecuatoriana conozca los ingredientes novedosos y los sabores que se pueden crear con productos autóctonos.

El tiempo, la organización, el presupuesto y la investigación son claves para el éxito de un proyecto gastronómico. Se requiere de bastante tiempo para tener todo organizado y listo antes de la apertura, para así no tener fallas administrativas ni económicas y que el consumidor pueda ver la seriedad, profesionalismo del trabajo y veracidad en lo propuesto.

Se ha podido argumentar mediante estudio, investigación y creación de ideas, que el proyecto para la inclusión de personas en silla de ruedas en el personal de servicio puede ser factible y posiblemente real a corto plazo.

Es posible que se intente interactuar con miembros del Gobierno relacionados con el tema de personas discapacitadas, para lograr que sean parte de la iniciativa del proyecto.

## **7.5 RECOMENDACIONES.**

Se recomendaría a futuras personas interesadas en el tema, que realizaran un estudio de mercado que abarque no solo la Ciudad de Quito, sino también las demás ciudades y provincias del país.

Sería importante también mencionar que se pueden plantear distintas opciones sobre las modificaciones de las mesas.



FOTO PLATO TERMINADO:

RECETA ESTANDAR ADMINISTRATIVA

Código:

1

RECETA:

*Ceviche de Langostinos con chulpi y patacones*

# PAX:	10			
PESO POR PC	100	UNIDAD:		TIPO: entrada
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
langostinos grandes	1	kl	16	16,00
tomate	0,5	kl	3,5	1,75
cebolla paiteña	0,3	kl	2,5	0,75
limon (jugo)	0,2	lt	2	0,40
naranja (jugo)	0,2	lt	2	0,40
fondo de langostino	0,4	lt	0,4	0,16
culantro	0,05	kl	1	0,05
sal y pimienta	0,025	kl	0,2	0,01
chulpi	0,5	kl	2,8	1,40
verde	0,5	kl	3	1,50
aceite	0,4	lt	3,15	1,26
				0,00
	<b>FOOD COST TOTAL:</b>			23,68
	<b>FOOD COST DE LA PORCIÓN:</b>			2,37
	<b>10% colchón</b>			2,60
	<b>3.3 ganancia</b>			8,59
	<b>TOTAL</b>			8,59
	<b>10% servicio</b>			0,86
	<b>IVA</b>			1,03
	<b>TOTAL PVP x pax</b>			10,48

**PREPARACIÓN:**

Realizar el fondo de langostinos con la merma. Sacar jugo del limon y la naranja. Realizar tomate concasse y picar la cebolla en pluma y el culantro el brunoise.  
 Cocinar los langostinos en el fondo por 3 min y realizar choque termico para cortar la cocciónCurtir la cebolla con el limon y la naranja agregar el tomate concasse.  
 Corregir sabor y agregar los langostinos. Al final incorporar el culantro y aparte servir el chulpi junto con los patacones.



FOTO PLATO TERMINADO:

RECETA ESTANDAR ADMINISTRATIVA

Código:

2

RECETA:

*Empanadas tradicionales de yuca, verde y viento.*

# PAX:	10			
PESO POR PORCIÓN:	100	UNIDAD:		TIPO: entrada
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
yuca	1	kl	2,5	2,50
harina de yuca	0,4	kl	3,4	1,36
verde	1	kl	2,5	2,50
harina	1	kl	3,1	3,10
polvo de hornear	0,016	kl	3,4	0,05
mantequilla	0,5	kl	2,3	1,15
agua fria	c/n			
sal y pimienta	c/n			
camaron	0,2	kl	8,6	1,72
pollo	0,2	kl	5,3	1,06
arverjas	0,05	kl	1,2	0,06
queso fresco	0,2	kl	6,3	1,26
aceite	1	lt	2,9	2,90
pimiento rojo	0,05	kl	2	0,10
pimiento verde	0,05	kl	2	0,10
achiote	0,1	lt	2,9	0,29
azucar blanca	0,1	kl	2,5	0,25
cebolla perla	0,1	kl	2	0,20
<b>FOOD COST TOTAL:</b>				18,60
<b>FOOD COST DE LA PORCIÓN:</b>				1,86
<b>10% colchón</b>				2,05
<b>3.3 ganancia</b>				6,75
<b>TOTAL</b>				6,75
<b>10% servicio</b>				0,68
<b>IVA</b>				0,81
<b>TOTAL PVP x pax</b>				8,24

**PREPARACIÓN:**

Cocinar la yuca y el verde por separado y procesar hasta no tener grumos. Realizar la masa de las empanadas de viento mezclando la harina la mantequilla el polvo de hornear y el agua fria hasta obtener la masa. Realizar los ditntios rellenos, para el pollo cocinarlo y desmenuarlo hacer refrito de cebolla perla y arverjas y agregar el pollo. Para el camaron hacer refrito con achiote pimientos y cebollas y agrgar el camarón picado. Rallar el queso fresco.

para la masa de yuca agregar la harina de yuca sal y pim hasta onetmer un masa no pegajosa y la de verde de igual manera.

Realizar las empanadas con un diametro de 5cm freir en abundante aceite.

Las empanadas de viento rociar con azucar el momento de sacar del aceite.

Servir 3 empanadas de cada una por plato.



FOTO PLATO TERMINADO:

RECETA ESTANDAR ADMINISTRATIVA

Código:

3

RECETA:


*Calamares apanados al coco con mayonesa de maracuya.*


# PAX:	10			
PESO POR PORCIÓN:	100	UNIDAD:		TIPO: entrada
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
calamares	1	kl	14	14,00
coco rallado	0,5	kl	6,5	3,25
harina	0,5	kl	3,1	1,55
huevos	4	unidades	0,15	0,60
sal y pimienta	c/n			
paprika	0,07	500 gr	2,5	0,18
pulpa maracuyá	0,05	lt	0,6	0,03
huevos	2	unidades	0,15	0,30
aceite	1	lt	2,9	2,90
espinaca	0,8	kl	1,8	1,44
<b>FOOD COST TOTAL:</b>				24,25
<b>FOOD COST DE LA PORCIÓN:</b>				2,42
<b>10% colchón</b>				2,67
<b>3.3 ganancia</b>				8,80
<b>TOTAL</b>				8,80
<b>10% servicio</b>				0,88
<b>IVA</b>				1,06
<b>TOTAL PVP x pax</b>				10,74

**PREPARACIÓN:**

Lavar y cortar los calamares en trozos pequeños pero uniformes. Cortar la espinaca en chiffonade. En bowls separados poner la harina con la paprika en otr el coco y en otro los Todos estos con sal y pimeinta. Calentar una parte del aceite par afreir los calamares. Pasar los calamares primero por la harina luego por el huevo y al final por el coco y freirlos hasta que este dorados y crujientes. Para hacer la mayonesa licuar la pulpa de maracuya con los huevos y poco a poco en un chorrito agregar el aceite hasta emulsionarlos. Corregir sabores.  
Servir en una cama de espinaca encima los calamares y la mayonesa aparte.

huevos.

 <b>UNIVERSIDAD DE LOS HEMISFERIOS</b> SABER Y SABER HACER			FOTO PLATO TERMINADO:		
RECETA ESTANDAR ADMINISTRATIVA			Código: 4		
RECETA:	Canapes de verde rellenas de atún rojo y pimientos.				
# PAX:	10				
PESO POR PORCIÓN:	80	UNIDAD:	TIPO: entrada		
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL	
verde	1	kl	2,5	2,50	
atun rojo	0,5	kl	7,8	3,90	
pimiento verde	0,3	kl	2	0,60	
pimiento rojo	0,3	kl	2	0,60	
soya	0,1	lt	3,4	0,34	
sal y pimienta	c/n				
aceite	0,6		2,9	1,74	
FOOD COST TOTAL:				9,68	
FOOD COST DE LA PORCIÓN:				0,97	
10% colchón				1,06	
3.3 ganancia				3,51	
TOTAL				3,51	
10% servicio				0,35	
IVA				0,42	
TOTAL PVP x pax				4,29	
PREPARACIÓN:					
<p>Cortar el verde de 3 cm de ancho y con un sacabocados retirar un parte del centro para el relleno. Cocinarlos con sal y cuando este listos freirlos en aceite caliente hasta dorar.</p> <p>Cortar el atun rojo en bruniose y los pimientos en petite burniose, mesclar todo en un bowl y poner sal y la salsa de soya.</p> <p>rellenar los patacones y servir 4 por persona.</p>					

 <b>UNIVERSIDAD DE LOS HEMISFERIOS</b> SABER Y SABER HACER			FOTO PLATO TERMINADO:	
RECETA ESTANDAR ADMINISTRATIVA			Código: 5	
RECETA:	ceviche de camarones y mango			
# PAX:	10			
PESO POR PORCIÓN:	100	UNIDAD:	TIPO: entrada	
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
camarones	1	kl	6,2	6,20
mango	0,5	kl	3	1,50
fondo de camaron	0,5	lt	1	0,50
cebolla paiteña	0,3	kl	2,5	0,75
tomate	0,3	kl	3,5	1,05
mostaza	0,05	kl	3	0,15
aceite	0,04		2,9	0,12
sal y pimienta	c/n			
culantro	0,1	kl	0,8	
limón	0,1	lt	1,5	0,15
			<b>FOOD COST TOTAL:</b>	10,42
			<b>FOOD COST DE LA PORCIÓN:</b>	1,04
			<b>10% colchón</b>	1,15
			<b>3.3 ganancia</b>	3,78
			<b>TOTAL</b>	3,78
			<b>10% servicio</b>	0,38
			<b>IVA</b>	0,45
			<b>TOTAL PVP x pax</b>	4,61
<b>PREPARACIÓN:</b>				
<p>Limpiar los camarones y cocinarlos en agua por 3 min. Sacarlos y realizar el fondo con los caparazones.</p> <p>Cortar la cebolla en pluma y el tomate en concasse.</p> <p>Sacar el jugo del limon y picar el culantro.</p> <p>Curtir las cebolla con el limon agregar el tomate los camarones el fondo y la mostaza y corregir con sal y pimienta.</p>				



RECETA ESTANDAR ADMINISTRATIVA

Código:

6

RECETA:

*ensalada de la casa*

# PAX:	10			
PESO POR PORCIÓN:	100	UNIDAD:		TIPO: entrada
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
lechuga crespa	0,4	kl	1,5	0,60
lechuga romana	0,4	kl	1,7	0,68
radichio	0,2	kl	2,4	0,48
rucula	0,2	kl	3	0,60
baby espinaca	0,2	kl	2,8	0,56
queso fresco	0,5	kl	6,3	3,15
harina	0,2	kl	3,1	0,62
claras de huevo	3	unidades	0,15	0,45
azucar impalpable	0,15	kl	3,4	0,51
pasta de tomate	0,5	kl	2,3	1,15
mantequilla	0,6	kl	2,3	1,38
aceite	0,1	kl	2,9	0,29
sal y pimienta	c/n	lt		
taxo	0,05	kl	4,5	0,23
	<b>FOOD COST TOTAL:</b>			10,70
	<b>FOOD COST DE LA PORCIÓN:</b>			1,07
	<b>10% colchón</b>			1,18
	<b>3.3 ganancia</b>			3,88
	<b>TOTAL</b>			3,88
	<b>10% servicio</b>			0,39
	<b>IVA</b>			0,47
	<b>TOTAL PVP x pax</b>			4,74

**PREPARACIÓN:**

Lavar y desinfectar las leechugas y trozearlas en pedazos pequeños.

realizar el crocante de tomate mezclando las claras el azucar la mantequilla derretida la pasta de tomate y la harina, llevar al horno un silpat hasta que este dorado y corcnate, cortar caliente en rectángulos de 7 cm de largo y 2 de ancho.

Cortar el queso fresco en triángulos largos.

Realizar la vinagreta con la pulpa de taxo el aceite sal y pimienta.



RECETA ESTANDAR ADMINISTRATIVA

Código:

7


RECETA:

*tartaleta de espinaca con achogchas*

# PAX:	10			
PESO POR PORCIÓN:	100	UNIDAD:		TIPO: entrada
<b>INGREDIENTES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>COSTO UNITARIO</b>	<b>COSTO TOTAL</b>
harina	1	kl	3,1	3,10
mantequilla	0,5	kl	2,3	1,15
agua	0,1	kl		0,00
sal	c/n			
espinaca	0,8	kl	4,3	3,44
achogchas	0,4	kl	2,3	0,92
crema leche	1	lt	3	3,00
queso mozzarella	0,5		6,3	3,15
cebolla perla	0,2		2,5	0,50
ajo	0,1		1,3	0,13
huevos	4	unidades	0,15	0,60
sal y pimienta	c/n			
curcuma	0,06	250 gr frasco	4,1	0,25
<b>FOOD COST TOTAL:</b>				16,24
<b>FOOD COST DE LA PORCIÓN:</b>				1,62
<b>10% colchón</b>				1,79
<b>3.3 ganancia</b>				5,89
<b>TOTAL</b>				5,89
<b>10% servicio</b>				0,59
<b>IVA</b>				0,71
<b>TOTAL PVP x pax</b>				7,19

**PREPARACIÓN:**

realizar la masa quebrada con la harina mantequilla agua y sal. Poner el los moldes de las tartaletas y precocer en el horno.  
Cortar la cebolla y el ajo en brunoise, la espicana en chiffonada y la achogcha en julianas. Hacer refrito con todo esto.  
mezclar la crema de leche los huevos la curcuma en un bowl y agregar el refrito.  
Poner la cantidad necesaria en cada taratleta y agregar el queso rallado por encima.  
cocinar y gratinar hasta que este dorado.

 <b>UNIVERSIDAD DE LOS HEMISFERIOS</b> SABER Y SABER HACER			FOTO PLATO TERMINADO:	
RECETA ESTANDAR ADMINISTRATIVA			Código: <b>8</b>	
RECETA:	<i>Locro de papa tradicional</i>			
# PAX:	10			
PESO POR PORCIÓN:	150	UNIDAD:	TIPO: sopas	
<b>INGREDIENTES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>COSTO UNITARIO</b>	<b>COSTO TOTAL</b>
papa chola	1	kl	5	5,00
cebolla blanca	0,5	kl	1,2	0,60
achiote	0,1	kl	2,9	0,29
comino	0,05	kl	1	0,05
queso mozzarella	0,5	kl	6,3	3,15
crema leche	0,25	kl	3	0,75
leche	0,15	lt	0,8	0,12
aguacate	5	unidades	0,5	2,50
<b>FOOD COST TOTAL:</b>				12,46
<b>FOOD COST DE LA PORCIÓN:</b>				1,25
<b>10% colchón</b>				1,37
<b>3.3 ganancia</b>				4,52
<b>TOTAL</b>				4,52
<b>10% servicio</b>				0,45
<b>IVA</b>				0,54
<b>TOTAL PVP x pax</b>				5,52
<b>PREPARACIÓN:</b>				
<p>Lavar pelar y cortar la papa en trozos irregulares, cortar la cebolla en brunoise.</p> <p>Hcer refrito de achiote comino y cebolla por 6 min agregar las papas y agua hasta cubrir las, cocinar hasta que algunas de las papas se deshagan. Espumar, Agregar la crema y la leche sal y pimienta.</p> <p>Cocinar hasta espesar y corregir sabor.</p> <p>Cortar los aguacates en cuartos y rallar el queso, servir esto aparte.</p>				


 <b>UNIVERSIDAD DE LOS HEMISFERIOS</b> SABER Y SABER HACER			FOTO PLATO TERMINADO:	
RECETA ESTANDAR ADMINISTRATIVA			Código: 9	
RECETA:		<i>locro de oca al cardamomo con vegetales al dente</i>		
# PAX:	4			
PESO POR PORCIÓN:	150	UNIDAD:	TIPO: sopa	
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
oca	1	kl	3	3,00
agua				0,00
cebolla blanca	0,06	kl	2,2	0,13
achiote	0,01	kl	4	0,04
leche	0,25	lt	0,8	0,20
arveja	0,1	kl	2	0,20
zanahoria	0,06	kl	2	0,12
apio	0,06	kl	1	0,06
cebollin	0,03	kl	1,8	0,05
Flor de caléndula o astromelia comestible.	4	unidades	1	4,00
cardamomo	0,015	kl	6,8	0,10
sal y pimienta	c/n			
comino	0,015	kl	2,5	0,04
<b>FOOD COST TOTAL:</b>				7,95
<b>FOOD COST DE LA PORCIÓN:</b>				1,99
<b>10% colchón</b>				2,19
<b>3.3 ganancia</b>				7,21
<b>TOTAL</b>				7,21
<b>10% servicio</b>				0,72
<b>IVA</b>				0,87
<b>TOTAL PVP x pax</b>				8,80
<b>PREPARACIÓN:</b>				
<p>Pelar y cortar la oca y poner a cocinar en una olla con agua y leche fría.</p> <p>Hacer un refrito con el achiote, cebolla blanca, comino, sal y pimienta</p> <p>Realizar batonetes de zanahoria y apio y amarrarlos con el cebollin</p> <p>Blanquear las arvejas y posteriormente freirlas.</p> <p>Cuando la oca este desecha incorporar el refrito y triturar las ocas que esten muy grandes todavia.</p> <p>agregar el cardamomo</p> <p>Dejar que espese.</p>				



FOTO PLATO TERMINADO:

RECETA ESTANDAR ADMINISTRATIVA

Código: 10

RECETA:

*Sopa de quinua a los 3 quesos.*

# PAX:	10			
PESO POR PORCIÓN:	150	UNIDAD:		TIPO: sopa
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
quinua	0,6	kl	1,9	1,14
cebolla blanca	0,1	kl	1,2	0,12
culantro	0,05	kl	1	0,05
agua				0,00
crema leche	0,4	lt	3	1,20
papa chola	0,25	kl	5	1,25
queso fresco	0,2	kl	6,3	1,26
queso mozzarella	0,2	kl	6,7	1,34
queso parmesano	0,2	kl	7	1,40
achiote	0,03	kl	2,9	0,09
	<b>FOOD COST TOTAL:</b>			7,85
	<b>FOOD COST DE LA PORCIÓN:</b>			0,78
	<b>10% colchón</b>			0,86
	<b>3.3 ganancia</b>			2,85
	<b>TOTAL</b>			2,85
	<b>10% servicio</b>			0,28
	<b>IVA</b>			0,34
	<b>TOTAL PVP x pax</b>			3,48

**PREPARACIÓN:**

Lavar la quinua. Pelar y cortar las papas en formas irregulares, picar en brunise la cebolla y cortar en brunoise el queso fresco y mozzarella ya que el queso parmesano va rallado.

Hacer un refrito con la cebolla y el achiote, poner la quinua, agregar gua suficiente. Dejar hervir y espumar. Agregar las papas sal y pimienta para corregir sabor. Poner la crema de leche y el culantro picado finamente.  
al fina agregar los quesos.


 <b>UNIVERSIDAD DE LOS HEMISFERIOS</b> SABER Y SABER HACER		FOTO PLATO TERMINADO:		
RECETA ESTANDAR ADMINISTRATIVA		Código: 11		
RECETA:	<i>biche de camarón.</i>			
# PAX:	10			
PESO POR PORCIÓN:	100	UNIDAD:	TIPO: sopa	
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
camarones con cabezas	1,9	kl	4,5	8,55
cebolla china	0,125		1	0,13
pimiento verde costeño	0,125		3	0,38
ajo	0,03	kl	1,25	0,04
comino	0,015	kl	4	0,06
oregano	0,015	kl	9,7	0,15
cilantro	0,045	kl	6	0,27
cebolla paiteña	0,125	kl	1,45	0,18
achiote	0,06	kl	3	0,18
verde	2	unidades	0,25	0,50
maduro	2	unidades	0,25	0,50
camote morado	0,25	kl	1,8	0,45
zapallo	0,25	lt	1,25	0,31
yuca	0,5	kl	0,75	0,38
pepinillo	0,25	kl	0,5	0,13
vainita costeña	0,25	kl	6,6	1,65
habichuelas	0,25	kl	2	0,50
choclos enteros	4	unidades	2	8,00
achogchas	3	unidades	3	9,00
mani	0,125	lt	3,4	0,43
leche	0,125	kl	0,8	0,10
sal y pimenta	c/n			
platanos verdes dominicos	4	unidades	0,25	1,00
salprietra	0,125	kl	4,4	0,10
crema leche	0,125	lt	2,5	0,31
<b>FOOD COST TOTAL:</b>				33,27
<b>FOOD COST DE LA PORCIÓN:</b>				3,33
<b>10% colchón</b>				3,66
<b>3.3 ganancia</b>				12,08
<b>TOTAL</b>				12,08
<b>10% servicio</b>				1,21
<b>IVA</b>				1,45
<b>TOTAL PVP x pax</b>				14,74
<b>PREPARACIÓN:</b>				
<p>Limpiar y cocinar los camarones por 3 min en 5lt de agua hirviendo. Refrigerar.</p> <p>licuar las cabezas en 2lts de acaldo y cernir</p> <p>hacer refrito en una olla con el ajo, cebollas, pimientos comino oregano u cilantro con achiote por 7 min.</p> <p>cortar toso el cuadrados iguales. Agregar al refrito los choclos las habichuelas el maduro y el verde, dejar cocinar tapado.</p> <p>agregar las vainitas y anadir mas caldo. Anadir el zapallo achogchas pepinillo yuca camote y cocinar 10 min mas a fuego bajo.</p> <p>cuendo esten suaves anadir el mani luciado con la leche y la crema remover y cocinar 5 min mas</p> <p>bolitas: cocinar el verde hasta que este suave aplastar y agregar aceite con achiote y salprietra sal y pim. A,masar y formar bolitas mediana</p> <p>agregar a la sopa y cocinar por 5 min mas... poner los camarones y servir.</p>				



FOTO PLATO TERMINADO:

RECETA ESTANDAR ADMINISTRATIVA

Código: 12

RECETA:

*sancocho costeño*

# PAX: 10

PESO POR PORCIÓN: 100

UNIDAD:

TIPO: sopa


INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
costilla blanca	2	kl	2	4,00
choclos tiernos	1,5	kl	1,5	2,25
platano verde	1,5	kl	0,8	1,20
yuca	1,5	kl	0,6	0,90
zanahoria	0,5	kl	0,6	0,30
ajo	0,02	kl	0,25	0,01
limon	0,04	kl	1,5	
cebolla perla	0,06	kl	1,3	
apio	0,06	kl	0,85	0,05
bouquet garni	0,01	kl		0,00
perejil	0,02	kl	0,8	0,02
		kl		0,00
		lt		0,00
		kl		0,00
		kl		0,00
		lt		0,00
		kl		0,00
		kl		0,00
<b>FOOD COST TOTAL:</b>				8,72
<b>FOOD COST DE LA PORCIÓN:</b>				0,87
<b>10% colchón</b>				0,96
<b>3.3 ganancia</b>				3,17
<b>TOTAL</b>				3,17
<b>10% servicio</b>				0,32
<b>IVA</b>				0,38
<b>TOTAL PVP x pax</b>				3,86

PREPARACIÓN:

Cocinar la costilla con agua, sal, mirepoix y bouquet garni. Espumar y cernor el caldo. Separar la carne y del hueso y guardar. Sofreir en acietye cebolla y ajo brunoise y perejil. Ahregar el platano verde picado en trozos, yuca, zabahoria y el choclo cortado en tres. Cocinar hasta que tome sabor. Espumar.  
Cervir con picadillo de perejil cebolla blanca.





 <b>UNIVERSIDAD DE LOS HEMISFERIOS</b> SABER Y SABER HACER			FOTO PLATO TERMINADO:	
RECETA ESTANDAR ADMINISTRATIVA			Código: 15	
RECETA:	<i>fritada quiteña</i>			
# PAX:	5			
PESO POR PC	150	UNIDAD:	TIPO: plato fuerte	
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
fritada	0,75	kl	6,6	4,95
cebolla paiteña	0,1	kl	0,6	0,06
manteca cerdo	0,3	kl	6	1,80
comino	0,03	kl	2,75	0,08
sal	0,02	kl	0,98	0,02
pimienta	0,015	kl	3,3	0,05
mote	0,5	kl	3,2	1,60
aguacate	0,25	kl	2,85	0,71
tomate	0,15	kl	1,2	0,18
perejil	0,05	kl	1,3	0,07
limon	0,07	lt	0,8	0,06
<b>FOOD COST TOTAL:</b>				9,58
<b>FOOD COST DE LA PORCIÓN:</b>				1,92
<b>10% colchón</b>				2,11
<b>3.3 ganancia</b>				6,95
<b>TOTAL</b>				6,95
<b>10% servicio</b>				0,70
<b>IVA</b>				0,83
<b>TOTAL PVP x pax</b>				8,48
<b>PREPARACIÓN:</b>				
<p>En una paila agregar aceite, cebolla paiteña cortada en cuartos y la carne de la fritada y dorar. Agregar agua hasta que tape la carne, cuando haya evaporado agregar la manteca y dorar.</p> <p>Aprte cocinar el mote con agua y sal.</p> <p>Hacer un agrio con tomate cebolla perejil limon agua y azucar.</p> <p>Cortar el aguacate en manitos y servir con mezclum de verdes y el agrio.</p>				







RECETA ESTANDAR ADMINISTRATIVA

Código:

18

RECETA:

*camotillo apanado al maíz con encebollado y croquetas de yuca.*

# PAX: 5

PESO POR PC 150


UNIDAD:

TIPO: entrada

INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
camotillo	0,75	kl	12,5	9,38
maiz sabrosa	0,3	kl	1,8	0,54
sal	0,04	kl	0,98	0,04
harina	0,3	kl	1,95	0,59
huevo	3	UNIDAD	0,35	1,05
pimienta	0,04	kl	3,3	0,13
tomate	0,25		1,2	0,30
cebolla	0,2		0,6	0,12
culantro	0,1	kl	1,3	0,13
limon	0,2	kl	0,8	0,16
arroz blanco	0,25	kl	1,12	0,28
yuca	0,4	kl	0,6	0,24
queso fresco	0,15	lt	5,4	0,81
almidon de yuca	0,2	kl	2,4	0,48
<b>FOOD COST TOTAL:</b>				14,24
<b>FOOD COST DE LA PORCIÓN:</b>				2,85
<b>10% colchón</b>				3,13
<b>3.3 ganancia</b>				10,34
<b>TOTAL</b>				10,34
<b>10% servicio</b>				1,03
<b>IVA</b>				1,24
<b>TOTAL PVP x pax</b>				12,61

PREPARACIÓN:

Sazonar el camotillo con limón sal y pimienta. Apanar con maizsabrosa pasando por huevo y harina.  
Cortar la cebolla y el tomate en brunoise realizar encebollado con limón culantro sal y pimienta.  
Cocinar la yuca y aplastar, rellenar con queso fresco y pasar por almidón de yuca, freír y servir.

 <b>UNIVERSIDAD DE LOS HEMISFERIOS</b> SABER Y SABER HACER			FOTO PLATO TERMINADO:	
RECETA ESTANDAR ADMINISTRATIVA			Código: 19	
RECETA:	<i>rissotto de quinua y vegetales con champiñones asados</i>			
# PAX:	5			
PESO POR PC	200	UNIDAD:	TIPO: plato fuerte/entrada	
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
quinua	1	kl	4,5	4,50
zuchinni verde	0,2	kl	1,4	0,28
choclo dulce	0,2	kl	4,6	0,92
berenjena	0,1	kl	2	0,20
zuchinni amarillo	0,2	kl	1,4	0,28
crema leche	0,5	kl	3,07	1,54
queso morarella	0,25		8,22	2,06
queso parmesano	0,15		13,5	2,03
portobello	0,4	kl	4,5	1,80
vino blanco	0,2	kl	2,34	0,47
cebolla perla	0,08	kl	0,6	0,05
ajo	0,04	kl	1,3	0,05
pimiento rojo	0,09	lt	2,5	0,23
				0,00
				0,00
				0,00
				0,00
				0,00
<b>FOOD COST TOTAL:</b>				14,39
<b>FOOD COST DE LA PORCIÓN:</b>				2,88
<b>10% colchón</b>				3,17
<b>3.3 ganancia</b>				10,45
<b>TOTAL</b>				10,45
<b>10% servicio</b>				1,04
<b>IVA</b>				1,25
<b>TOTAL PVP x pax</b>				12,74
<b>PREPARACIÓN:</b>				
<p>Cocinar la quinua al dente. Cortar todos los ingredientes en brunoise, Rallar los quesos.</p> <p>Hacer refrito de cebolla, ajo, pimiento rojo, con aceite sal y pimienta. Agregar la berenjena los zuchinis y el choclo, agregar la quinua, la crema de leche y el queso mozarella. Marcar los portobellos en la parrilla con sal y aceite.</p> <p>agregar el parmesano al final de la preparación.</p>				





RECETA ESTANDAR ADMINISTRATIVA

Código:

21

RECETA:

*maduro al horno con queso*

# PAX:	5			
PESO POR PC	100	UNIDAD:		TIPO: postre
INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
platano maduro	0,5	kl	1,6	0,80
canela	0,02	kl	9,75	0,20
panela	0,15	kl	1,3	0,20
caña manaba	0,1	kl	3	0,30
queso fresco	0,015	kl	5,4	0,08
	<b>FOOD COST TOTAL:</b>			1,57
	<b>FOOD COST DE LA PORCIÓN:</b>			0,31
	<b>10% colchón</b>			0,35
	<b>3.3 ganancia</b>			1,14
	<b>TOTAL</b>			1,14
	<b>10% servicio</b>			0,11
	<b>IVA</b>			0,14
	<b>TOTAL PVP x pax</b>			1,39

**PREPARACIÓN:**

realizar un pequeño corte en el medio del maduro.

agregar la canela, la panela y la cana manaba. Cocinar a fuego bajo en el horno.

agregar el queso fresco frío y servir.



FOTO PLATO TERMINADO:

RECETA ESTANDAR ADMINISTRATIVA

Código:

2

RECETA:

*panacotta de coco en salsa de malibu*

# PAX:	10			
PESO POR PC	100	UNIDAD:		TIPO: postre
<b>INGREDIENTES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>COSTO UNITARIO</b>	<b>COSTO TOTAL</b>
leche de coco	0,5	kl	5,2	2,60
crema de leche	0,5	kl	3,07	1,54
coco rallado	0,1	kl	5,5	0,55
azucar	0,12	kl	0,98	0,12
colapez	6	unidades	0,6	3,60
malibu	0,15	lt	23	3,45
manjar de leche	0,5		2,4	1,20
				0,00
				0,00
	<b>FOOD COST TOTAL:</b>			13,05
	<b>FOOD COST DE LA PORCIÓN:</b>			1,31
	<b>10% colchón</b>			1,44
	<b>3.3 ganancia</b>			4,74
	<b>TOTAL</b>			4,74
	<b>10% servicio</b>			0,47
	<b>IVA</b>			0,57
	<b>TOTAL PVP x pax</b>			5,78

**PREPARACIÓN:**

Cocinar en uan olla la leche de coco la crema y el azúcar, hidratar el colapez en agua y hielo. Mezclar las dos partes. Dejar enfriar un momento y poner el los respectivos moldes.

Aparte clentar el manjar de leche y aflojarlo con el malibú hasta obtener la consistencia necesaria.



**RECETA ESTANDAR ADMINISTRATIVA**

**Código:**

**22**

**RECETA:**

*compota de zapallo*

**# PAX:** 10

**PESO POR PORCIÓN:** 100

**UNIDAD:**

**TIPO:** postre

INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
zapallo	1	kl	3,2	3,20
yemas	4	unidad	0,17	0,68
canela	0,05	kl	9,75	0,49
mantequilla	0,5	kl	1,82	0,91
azucar morena	0,5	kl	0,98	0,49
ishpingo	0,04	kl	1	0,04
nuez moscada	0,02		1	0,02
leche evaporada	0,1		4,4	0,44
claras	4	unidad	0,17	0,68
azucar blanca	0,2	kl	0,98	0,20
				0,00
				0,00
<b>FOOD COST TOTAL:</b>				7,14
<b>FOOD COST DE LA PORCIÓN:</b>				0,71
<b>10% colchón</b>				0,79
<b>3.3 ganancia</b>				2,59
<b>TOTAL</b>				2,59
<b>10% servicio</b>				0,26
<b>IVA</b>				0,31
<b>TOTAL PVP x pax</b>				3,16

**PREPARACIÓN:**

Sacar las semillas del zapallo y agregar las mantequilla, azúcar morena y canela logrando que se quede impregnado en las paredes. Cocinarlo así durante un hora y media a 150 grados centígrados.

sacar la pulpa a una olla agregar las yemas, le leche evaporada, el ishpingo y la nuez moscada molidas

licuar o tritura hasta obtener una mezcla homogénea, cocinar a fuego bajo.

realizar un almíbar con el azúcar blanco hasta punto de bola suave, batir las claras a punto de nieve y agregar el almibar formando un merengue italiano.

agregar la compota en moldes y hornea por 20 minutos a 150 grados centígrados, cuando este fría decorar con el merengue italiano y quemar las puntas con un soplete.



FOTO PLATO TERMINADO:

RECETA ESTANDAR ADMINISTRATIVA

Código: **23**

RECETA: *mil hoja de manjar con helado de vainilla*

# PAX: 10

PESO POR PC 100 UNIDAD: TIPO: postre

INGREDIENTES	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
masa de hojaldre	0,5	kl	10	5,00
manjar de leche	0,25	kl	8,4	2,10
claras	2	UNIDAD	0,35	0,70
azucar impalpable	0,5	kl	3	1,50
chocolate	0,1	kl	18,54	1,85
palillos	1	unidad	0,01	0,01
<b>FOOD COST TOTAL:</b>				11,16
<b>FOOD COST DE LA PORCIÓN:</b>				1,12
<b>10% colchón</b>				1,23
<b>3.3 ganancia</b>				4,05
<b>TOTAL</b>				4,05
<b>10% servicio</b>				0,41
<b>IVA</b>				0,49
<b>TOTAL PVP x pax</b>				4,94

**PREPARACIÓN:**

estirar la masa en dos partes hasta obtener un centímetro de grosor, pasar un tenedor formando agujeritos y hornear a 150 grados centígrados por 25 minutos. Una vez fría incorporar el manjar con ayuda de una espátula y poner la otra parte de la masa encima con las claras y el azúcar realizar un glasse y untarlo encima de la masa, derretir el chocolate y ponerlo en una manga con una boquilla bien fina. Hacer rallas horizontales a lo largo y con ayuda del palillo porfar las ondulaciones de la mil hoja.  
cortar y servir