

**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA EL MONTAJE DE UN
RESTAURANTE EN ELBARRIO PANDIACO
DE LA CIUDAD DE SAN JUAN DE PASTO**

IBETH ADRIANA VILLARREAL ZUÑIGA

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA "UNAD"
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA GESTIÓN COMERCIAL Y DE NEGOCIOS
SAN JUAN DE PASTO
2004**

**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA EL MONTAJE DE UN
RESTAURANTE EN ELBARRIO PANDIACO
DE LA CIUDAD DE SAN JUAN DE PASTO**

IBETH ADRIANA VILLARREAL ZUÑIGA

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar el título de
Tecnóloga en Gestión Comercial y de Negocios**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA "UNAD"
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA GESTIÓN COMERCIAL Y DE NEGOCIOS
SAN JUAN DE PASTO
2004**

NOTA DE ACEPTACION

JURADO

JURADO

ASESOR DE PROYECTO

San Juan de Pasto, Octubre de 2004

AGRADECIMIENTOS

Normalmente uno como persona común y corriente, cree que todo lo que logramos se debe exclusivamente a nuestro propio esfuerzo.

No se repara en que en realidad se está apoyado para ello en una pirámide infinita de seres humanos.

Gracias a Dios por permitirme llegar hasta este momento tan importante en mi vida.

Gracias a cada uno de los tutores de la UNAD Pasto, por sus consejos, paciencia y por participar en mi desarrollo académico.

DEDICATORIA

A mis hijas Mildred Nathalia y Mayra Alejandra quienes son la razón de mi vida y el motivo de mi crecimiento personal.

CONTENIDO

	PÁG.
INTRODUCCION	
1. RESUMEN DEL PROYECTO	13
2. JUSTIFICACION Y TERMINOS DE REFERENCIA	14
2.1 REFERENTES CONTEXTUALES	14
2.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
2.3 REFERENTES CONCEPTUALES	19
2.3.1 Gastronomía	19
2.3.2 La figura del cocinero	19
2.3.3 Dietas alimenticias	20
2.3.4 Recetario de cocina	23
2.3.5 Administración	24
2.4 OBJETIVO	24
2.4.1 Objetivos generales	24
2.4.2 Objetivos específicos	24
2.5 PROCEDIMIENTOS METODOLOGICOS EMPLEADOS	24
2.5.1 Tipo de investigación	24
2.5.2 Fuentes de información	25
3. ESTUDIO DE MERCADO	26
3.1 EL SERVICIO	26
3.1.1 CARACTERIZACION DEL SERVICIO	26
3.1.2 Presentación del servicio	26
3.2 EL USUARIO O CONSUMIDOR	27
3.3 DELIMITACION Y DESCRIPCION DEL MERCADO	27
3.4 COMPORTAMIENTO DE LA DEMANDA DEL PRODUCTO	29
3.5 COMPORTAMIENTO DE LA OFERTA DEL SERVICIO	33
3.6 ANALISIS DE PRECIOS	37
3.7 LA COMERCIALIZACION DEL SERVICIO	38
3.8 MERCADO DE INSUMOS DEL PROYECTO	39
4. ESTUDIO TÉCNICO	40
4.1 LOCALIZACIÓN	40
4.2 MICROLOCALIZACION	40
4.3 TAMAÑO	41
4.4 JUSTIFICACION DE LA UBICACIÓN	41
4.5 PROCESO DE PRODUCCION O PRESTACION DEL SERVICIO	41
4.5.1 Especificación de insumos	41

4.5.2	Equipos de producción	42	
4.5.3	Análisis del proceso	44	
4.6	DISTRIBUCION EN PLANTA	45	
4.7	ESTUDIO ADMINISTRATIVO		48
4.7.1	Consideraciones de carácter general	48	
4.7.2	Constitución jurídica de la empresa	48	
4.7.3	Estructura organizacional	49	
4.7.4	Aspecto organizacional	49	
4.7.5	Organización administrativa	50	
4.7.6	Reglamento interno	54	
5	ESTUDIO FINANCIERO	55	
5.5	INVERSIONES Y COSTOS DEL PROYECTO	55	
5.5.1	Inversiones	55	
5.5.2	Costos operacionales	59	
5.6	PUNTO DE EQUILIBRIO	63	
5.6.1	Costos fijos y costos variables	64	
5.6.2	Presupuesto de ingresos	64	
5.7	PROYECCIONES FINANCIERAS	66	
5.7.1	Monto de recursos necesarios para la inversión	66	
5.7.2	Presupuesto de ingresos	68	
5.7.3	Presupuesto de costos operacionales	69	
5.7.4	Flujo de fondos	69	
5.8	FINANCIAMIENTO DEL PROYECTO	71	
5.9	ESTADOS FINANCIEROS	73	
5.9.1	Balance general inicial	73	
5.9.2	Estado de ganancias y pérdidas	75	
6	EVALUACION DEL PROYECTO	76	
	CONCLUSIONES		
	RECOMENDACIONES		
	ANEXOS		

LISTA DE FIGURAS

	Pag
Figura 1. Calidad del servicio	27
Figura 2. Clientes más habituales del servicio	31
Figura 3. Tiempo que funciona el negocio de restaurante	34
Figura 4. Servicios que vende o despacha en promedio diario	36
Figura 5. Precios del servicio de restaurante	38
Figura 6. Tamaño inicial del proyecto	41
Figura 7. Distribución en planta	46
Figura 8. Diagrama de flujo del proceso de producción	47
Figura 9. Organigrama	49
Figura 10. Punto de equilibrio	66
Figura 11. Flujo de fondos del proyecto	71
Figura 12. Flujo de fondos del proyecto	81

LISTA DE TABLAS

	Pag
Tabla 1 Población potencial del proyecto	28
Tabla 2 Sitio de contemplación familiar	28
Tabla 3..Población potencial del proyecto	30
Tabla 4..Comportamiento histórico de la demanda del servicio	31
Tabla 5 Comportamiento futuro de la demanda del servicio	32
Tabla 6 Pasto, establecimientos alimenticios según su higiene y servicio	33
Tabla.7 Comportamiento histórico de la oferta del servicio	34
Tabla 8 Comportamiento futuro de la oferta del servicio	35
Tabla 9. Demanda existente en el mercado	36
Tabla.10 Evolución histórica de los precios	37
Tabla 11 Equipo y utensilios utilizados en el proceso	44
Tabla 12 División de las instalaciones	45
Tabla 13 Inversión fija	56
Tabla 14 Inversión preoperativa o diferida	57
Tabla.15 Capital de trabajo	58
Tabla 16 Resumen de inversiones	58
Tabla 17 Costos de mano de obra	59
Tabla.18 Costo de materiales anuales	60
Tabla 19 Producción de costos de servicio anual	60
Tabla 20 Depreciaciones	61
Tabla 21 Remuneración al personal administrativo-ventas	62
Tabla 22 Otros gastos administrativos-ventas	63
Tabla.23 Distribución de costos fijos y variables primer año	64
Tabla 24 Presupuesto ingresos del proyecto	65
Tabla 25 Programa de inversiones del proyecto	67
Tabla 26 Valor residual de activos al finalizar el periodo de evaluación	68
Tabla 27 Programa de ingresos	68
Tabla 28 Presupuesto de costos operacionales	69
Tabla 29 Flujo de fondos del proyecto	70
Tabla 30 Amortización de la deuda	72
Tabla 31 Flujo neto del proyecto ante un incremento del 10% de los costos directos e indirectos de producción	80

ANEXOS

	Pag
ANEXO 1. Encuestas	86
ANEXO 2. Tabulación de encuestas	90
ANEXO 3. Tamaño de la muestra	92
ANEXO 4. Calculo de la demanda y la oferta	93
ANEXO 5. Presupuesto ingresos del proyecto	94

INTRODUCCION

El presente estudio de factibilidad, pretende conocer la viabilidad de mercado y financiera para implementar y poner en marcha un restaurante en la Ciudad de San Juan de Pasto (N), en el barrio Pandiaco con el fin de satisfacer en parte el déficit de la demanda de alimentos (comidas comerciales) que se presenta en este sector de la ciudad.

El estudio es importante porque determina los lineamientos generales y establece los parámetros específicos para implementar y poner en marcha un restaurante en la Ciudad de San Juan de Pasto, además esta actividad a desarrollar con el proyecto se enmarca dentro del sector comercial y este sector es considerado la base de la actividad económica de nuestro municipio al constituirse en importante fuente de ingresos y empleo. Según la Cámara de Comercio para el año 2003 de las unidades económicas inscritas incluyendo, sucursales y agencias, un 64,58% corresponden a unidades empresariales de los sectores comunales, sociales y personales, industria manufacturera, establecimientos financieros y otros. Esto permite asegurar que en la Ciudad de San Juan de Pasto, el sector que dinamiza la economía es el comercio.

En la realización del presente estudio de investigación se encontraron algunas dificultades en la obtención de información pero con la aplicación de diferentes técnicas (observación, encuestas, entrevistas) y con el apoyo de material bibliográfico (libros, revistas, documentos, estudio del municipio) del tema fueron superadas.

El estudio se inicia con el reconocimiento del entorno, destacando el aspecto económico del Departamento de Nariño y del Municipio de Pasto, como base a establecer las pautas que permitan el montaje de empresas productivas con perspectivas de desarrollo necesarias en la región. Se continúa con los estudios de mercado, técnico, financiero y se termina con la evaluación financiera del proyecto. Estos factores permitieron saber con claridad la facultad del montaje de un Restaurante en el Municipio de Pasto.

El estudio de mercado pretende conocer si existe una cantidad de consumidores que justifiquen la producción y comercialización del producto, por lo cual se determina el producto o el servicio a producir o prestar, si analizara la oferta, la demanda, los precios, canales de comercialización e insumos de producción

El estudio financiero es de especial importancia porque abarca variables económicas y financieras que permiten determinar que tan atractivo es el proyecto, si la inversión a realizar no presenta altos riesgos y cuál es el monto económico al invertir. Las principales variables a estudiar (inversiones, costos operacionales,

punto de equilibrio, financiamiento, estados financieros) permiten conocer y precisar ingresos, gastos, inversiones iniciales, fuentes de financiamiento del proyecto y los estados de pérdidas y ganancias.

La metodología utilizada para adelantar el presente estudio tuvo en cuenta los diferentes módulos de proyectos y lineamientos metodológicos de la UNAD para la elaboración de trabajos de grado. Además se aprovechó la información primaria existente del tema, como estudio realizados; y la colaboración de entidades como DANE, Cámara de Comercio, Banco de la Republica, Alcaldía Municipal de Pasto.

1. RESUMEN DE FACTIBILIDAD

Nombre: estudio de factibilidad para el montaje de un restaurante en el barrio Pandiaco de la Ciudad de San Juan de Pasto (N).

Localización: el proyecto se ubicara en al República de Colombia, Departamento de Nariño, Municipio de Pasto, en el sector urbano, específicamente en el barrio Pandiaco en la calle 18 No. 41-95.

Planteamiento del problema: en el Municipio de Pasto, según el estudio de mercado realizado por esta investigación, en el sector noroccidental que comprende la comuna dos sector del Barrio Pandiaco, presenta una alta demanda de alimentos preparados (comida comercial) y una baja calidad y cubrimiento en la presentación del servicio de restaurante.

Objetivo general: realizar un estudio de factibilidad para la puesta en marcha y operación de un restaurante en la Ciudad de San Juan de Pasto, sector de Pandiaco.

Caracterización del servicio: el servicio a ofrecer es de restaurante y el producto a producir son comidas. El servicio de restaurante comprende: desayunos, almuerzos y comidas en la modalidad de corriente y especial. Para el servicio especial se realiza en modalidad a la carta, donde el cliente ordena qué comer y para el servicio corriente se tiene otras especificaciones.

El mercado: aunque el mercado referencial del servicio a prestar abarca a todo el Municipio de Pasto, el proyecto centra su estudio en una pequeña parte del área urbana de la ciudad en el sector conocido como el Barrio Pandiaco y sus alrededores.

Demanda del servicio: en la Zona del Barrio Pandiaco donde se ejecutará el proyecto, la demanda del servicio está representada por un potencial estimado de unas 19.000 personas, de las cuales un 39.23% son transitorias (pasan por este sector con bastante frecuencia), el resto está representada por estudiantes de las diferentes universidades del área, trabajadores de las diferentes empresas, fábricas o personas que realizan actividades o visitan lugares, amigos y familiares.

La oferta del servicio: lo conforman 52 establecimientos dedicados a la producción y venta de alimentos en la zona objeto de estudio.

Tipo de demanda existente en el mercado: la demanda existente en el mercado se la considera insatisfecha, es decir que no ha sido cubierta o satisfecha con el servicio, y para el año 2003 representa el 21.63% de la demanda total que

significa unas 428.750 ordenes (desayunos, almuerzos y comidas) de servicio. Si se tiene en cuenta que el proyecto entrara a prestar unas 29.000 órdenes de servicio para el primer año, significa cubrir tan sólo un 7.02 % de la demanda insatisfecha.

Inversiones del proyecto: la inversión total del proyecto asciende a \$13.023.610, de los cuales la inversión fija corresponde a un 64,69% y el capital de trabajo está representado en un 25,72%, mientras que en la inversión diferida o preoperativa sólo alcanza el 9.59%.

Costos de producción: los costos de producción son los que debe incurrir el proyecto para la producción del bien y se han dividido en: costos de mano de obra, costos de materiales, costos de servicios y costos de depreciación, se han estimado en \$35.571.000.00

Costos de operación: se refiere a los costos en que incurre el proyecto en el área administrativa – ventas, o sea en la administración de la empresa y en la realización del producto en el mercado. Se han calculado en \$15.353.700.

Punto de equilibrio: el punto de equilibrio se alcanza con una producción de 16.435 unidades producidas de comida para el primer año de operación del proyecto. El punto de equilibrio en ventas se alcanza con unos \$40.480.735 en el primer año de operación del proyecto, con una capacidad instalada del 62.5%.

El valor presente neto (VPN): para el periodo de evaluación del proyecto (cinco años), indica una riqueza de \$18.975.503 con una tasa de oportunidad del 32% anual. Además el valor presente neto al ser mayor a cero indica que el proyecto es tractivo, rinde una tasa de rentabilidad superior a la de oportunidad.

Tasa interna de retorno TIR: es aproximadamente igual al 62.01%, esto significa que los dineros que se mantienen invertidos en el proyecto tienen una rentabilidad del 62% anual, aproximadamente; además, la Tasa Interna de Retorno TIR es mayor a la Tasa de Oportunidad que es de 32% anual. El proyecto es factible financieramente.

Relación beneficio costo (R): la relación beneficio/costo indica que el proyecto es atractivo; además, cada peso invertido genera un valor presente \$0.72519 de riqueza adicional en relación con otra inversión que produzca una rentabilidad igual a la tasa de oportunidades del 32% anual.

2. JUSTIFICACION Y TERMINOS DE REFERENCIA

El presente estudio empresarial y tecnológico, busca por medio de la aplicación de la teoría y conceptos básicos de las materias estudiadas en la Tecnología en Administración de Empresas, implantar un restaurante en la Ciudad de San Juan de Pasto, Municipio de Pasto, Departamento de Nariño.

Según indica el estudio de factibilidad existe gran demanda de clientes de comida comercial, porque en el sector confluyen gran número de personas entre las cuales el mayor porcentaje lo ocupan los estudiantes de las universidades de Nariño y Mariana y como unidades Descentralizadas las Universidades Cooperativa de Colombia y la San Martín, también contamos con varias Empresas como la de Nariño, Postobon, Almacafe, Instituciones como la del CEHANI y un terminal de transportes de los habitantes de viajan a las poblaciones de Nariño, La Florida, El Tambo, Sandona entre otros.

El Municipio de Pasto se ha propuesto a generar procesos encaminados a encontrar soluciones a problemas principalmente de empleo para mejorar el ingreso de sus habitantes. Es por eso que el montaje de un restaurante de comida surge como la necesidad para aprovechar el factor humano y el gran potencial de materias primas de la región. Por otra parte el montaje de un restaurante de ese tipo contribuirá al mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios del servicio, porque contribuirá a una mejor nutrición con alimentos técnicamente bien preparados y con estrictas reglas de higiene y servicio.

Según lo proyectado en este estudio, en los restaurantes o negocios que venden comidas en el sector los precios no son coherentes con la calidad de la comida por lo cual pretendo superar estas diferencias compitiendo en calidad, atención y sobre todo en precio.

2.1 REFERENTES CONTEXTUALES

Tradicionalmente el Departamento de Nariño ha sido una región de bajo nivel de desarrollo del País. Desde 1970 ha sido lento el proceso de inversión pública y privada en sus sectores productivos. No obstante en los últimos años, se ha generado un dinámico flujo de inversiones. El estancamiento del sector primario de la economía ha permitido el auge del sector terciario, en especial el del comercio, el transporte y la banca que junto a las actividades artesanales, pesqueras y minerales se constituyen en los sectores básicos de la economía.

Las actividades terciarias han incrementado su participación desde 1960 en la generación del producto interno bruto departamental (PIB), llegando a representar hacia 1999 según Planeación Departamental, más del 60%, mientras que las actividades agropecuarias e industriales experimentan una pérdida permanente de su participación, alcanzada en ese año en el 33% del PIB.

Nariño sigue jugando el papel del proveedor de materia prima (oro, madera, entre otros) y alimentos que se gastan en estructuras productivas de subsistencia con altos grados de informalidad, siendo además en los últimos 10 años un captador de recursos para ser transferidos a los polos de desarrollo nacional a través del sistema bancario.

El florecimiento de actividades comerciales de servicios fue producto de la localización geográfica del departamento, el dinamismo experimentado por la economía ecuatoriana (especialmente durante los años 70) y también de la intermediación de bienes del interior del país ante ausencia de un proceso productivo propio.

Se estima el PIB municipal en \$170.479.00 (millones de pesos en 1996), de los cuales el sector terciario aporta el 81,87%, seguido por el secundario con el 15.18% y el primario con el 2.95%.

Esta primicia se ha ido consolidando debido principalmente a la estructura productiva de la región, caracterizada por la ausencia de industrias generadoras de valor agregado y deterioro del sector primario en cuanto a la producción agropecuaria resultando en gran medida de las políticas macroeconómicas implantadas y al nuevo modelo de desarrollo iniciado desde finales de la década de los años 80, al enfrentar a las economías a los mercados externos, frente a unas condiciones en las cuales nuestros mercados no resultaban competitivos aún no se habían consolidado internamente.

Según información del DANE de trabajo regional su área de influencia, el Municipio debido a su estructura económica no ofrece la posibilidad de incrementar el número de empleos en proporción al crecimiento de la población, convirtiéndola a la ciudad como una de las que presenta más alto índice de desempleo del país.

Lo anterior se explica porque Pasto carece por un lado, de un sector moderno competitivo debido a la falta de recursos físicos, humanos, financieros y de cultura empresarial y por otro, a una deficiente demanda efectiva, bajo nivel de ingresos de una gran parte de la población que no les permite adquirir sino un escaso número de bienes; esto agudiza paulatinamente y significativamente el desempleo en la ciudad especialmente, pero también se observa esta situación en el conjunto del municipio.

Los niveles de empleo por ramas de la actividad son el reflejo de las características y estructura de la economía local. Dentro de la zona urbana el mayor jalonador de empleo es el sector servicios, comunales, sociales y personales que generó entre 2000,2001 y 2002 el 37.5%, el 36,3% y el 34,7% respectivamente, de la oferta de trabajo.

Dentro del sector servicios se destaca el papel de las entidades gubernamentales dentro de la actividad laboral. En los últimos años, la nómina de trabajadores del gobierno ha presentado una participación considerable, si se tiene en cuenta que en 1996 representó el 13,2%, en 1997, el 13,1% y en 1998 el 122.8%. A pesar del modelo neoliberal de reducción de nómina, bajo el supuesto de la búsqueda de eficiencia.

El sector comercio tuvo una marcada participación de empleo con el 27.6% en 2000, 25.5% en 2001 y 28,3% en el 2002. Lo que significa que el proyecto generará más fuentes de empleo.

El tercer renglón en la generación de empleo lo ocupa el sector de industria manufacturera en el periodo de 2000 – 2002 alcanzo indicadores del 16%, 17,4% y 15,6% respectivamente. Se destaca que en el sector, para 2002 el 7.3% son obreros o empleados particulares, el 6,2% trabajadores por cuenta propia, mientras que el 2% corresponden a patronos o empleadores. La industria manufacturera que se desarrolla es más de tipo microempresaria y artesanal que de gran empresa, de allí el tipo de empleo que genera.

2.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el Municipio de Pasto, en el sector noroccidental, que comprende la comuna dos en el sector del Barrio Pandiaco presenta una alta demanda de alimentos preparados (comida comercial) y una baja calidad y cubrimiento en la prestación del servicio de restaurante, tal situación obedece a factores como: un alto consumo de este bien y a que los restaurantes existentes no presentan adecuadas normas de higiene por lo que el producto no es bien acogido en los usuarios de este servicio. El proyecto presenta una alternativa de solución, con la implementación y puesta en marcha de un restaurante que cumplirá estrictas normas de higiene y calidad en la prestación de este tipo de servicios de comida.

Seguridad es la del cliente, que está seguro de que en el establecimiento se sirve comidas y de que se atiende al cliente con esmero. Cuidado, es la obligación de cuidar de todos y cada uno de los mínimos detalles que implica el servicio al cliente, y que va desde la selección cuidadosa de la materia prima, hasta la forma profesional de servir un platillo, pasando por los aspectos de higiene y seguridad. Por último, servicio es la obligación de servir al cliente de acuerdo a sus expectativas. Además es necesario analizar lo que el servicio en si representa en

cualquier establecimiento dedicado a servir alimentos y bebidas, y encontramos que el servicio es el eslabón intangible que une a la empresa con sus clientes. Servicio es el fenómeno que diferencia a una empresa con éxito de otra que carece de él, ya que un cliente insatisfecho por un mal servicio es un cliente que no regresa.

Material de trabajo: un profesional de esta actividad deberá desarrollarla contando con los elementos materiales indispensables, es decir, con el equipo adecuado, como vajillas, cristalería, etc., que le ayude a servir y satisfacer las necesidades del cliente correctamente. Igualmente ha de tenerse especial cuidado en la selección de las materias primas, que sean de la mejor calidad, productos frescos y de buen aspecto, ya que no debemos olvidar que el primer impacto en un cliente es la presentación de los platillos que se le ofrecen.

Habilidad: todo el personal debe manejar con habilidad todos los elementos que le ayuden a la restauración, desde poner la mesa y servir los alimentos hasta la forma de despedirlo y agradecerle su visita. La habilidad para el servicio se ira adquiriendo con el tiempo; es la rapidez y la eficiencia con que se atiende al cliente con los elementos de que se dispone.

Condiciones físicas: por las condiciones del trabajo en un restaurante, el personal está obligado a permanecer caminando varias horas y trasladando varios kilos de vajilla de manera constante, por tal razón debe tener una buena dosis de resistencia y voluntad. Igualmente debe tener ligereza de gestos, evitar los movimientos bruscos, por el contrario, suaves y delicados sin caer en el amaneramiento. Es recomendable que el prestador del servicio no tenga defectos físicos ni malas posturas en el trabajo, que tenga buena presencia y, sobre todo, una buena salud.

Organización: la organización en el trabajo es fundamental, ya que la atención al cliente debe ser ágil, y esta va desde la cocina hasta el comedor. No deben tropezar unos con otros, se debe tomar en cuenta que de la agilidad y profesionalidad del personal depende la calidad del servicio. Dentro de la organización habrá disciplina y subordinación, tener la capacidad de entender y cumplir las órdenes así como para darlas. Severa haber un principio de orden, en el que se asigne a cada cosa un lugar y a cada lugar una cosa; no deberá dejarse elementos sucios a la vista del cliente, ni nada que le estorbe.

Profesionalismo: es imprescindible para un buen servicio un personal que conozca perfectamente las tareas a desarrollar, que tenga vocación de servicio, que sepa la importancia del trato al cliente y que tenga bien aprendidos los sistemas de trabajo del establecimiento. Por otra parte, el convencimiento de la profesión que se desarrolla es primordial para el prestador del servicio; este convencimiento va desde saber que el servicio es un trabajo agotador que requiere una gran dosis de voluntad y que las actitudes de los clientes no deben

influir de manera negativa en el resultado del trabajo. Un profesional de esta actividad deberá intentar una superación personal diaria a fin lograr mayor capacidad y rapidez en su trabajo, observando con cortesía y educación todas las normas y políticas de la empresa sin que esto le haga llegar a desempeñarse con servilismo.

Considero que estos elementos son básicos y que caracterizan la prestación de un buen servicio; y deben ser la preocupación de la mayoría de las empresas de servicio y marcan el por que de la predilección de un establecimiento, producto o establecimiento sobre otro por parte del cliente.

2.3 REFERENTES CONCEPTUALES

2.3.1 Gastronomía.

Según Sánchez Sanz (2001), el hombre, a diferencia de los animales, sabe manipular los alimentos para hacerlos más sabrosos. De hecho, la búsqueda de nuevas materias primas supone la aparición de un nuevo estado en la hominización que separa y cierra el ciclo en el que los hombres se limitaban a conseguir, como cualquier otra especie, las proteínas, lípidos y glúcidos necesarios para su subsistencia y su reproducción.

La adquisición de las técnicas culinarias mínimas para realzar el sabor de los alimentos no ha sido trivial. Durante milenios, la humanidad se limitó a utilizar el fuego como único elemento capaz de variar positivamente el sabor de la comida, logrando, al mismo tiempo hacerla más fácilmente asimilable. Paralelamente, la acción del calor, sea directamente sobre el fuego, a través de la cocción, en una vasija que contuviera agua, representaba la adquisición de un hábito que liberaba a los distintos ingredientes de bacterias contaminantes. Gracias a la temperatura se neutralizaban también una larga serie de compuestos químicos tóxicos en estado natural.

A la brasa, algunas setas dejan de ser venenosas, para transformarse en sabrosísimos manjares, hasta el punto de que muchos antropólogos ven en este proceso, junto con el de cocción de carnes y verduras en una misma olla, en una sopa primigenia, el origen de la gastronomía.

2.3.2. La figura del cocinero.

Según ACODRES (2000), lo que si es evidente es que, en cualquier circunstancia histórica, aquel que ha probado un manjar exquisito, desecha todos aquellos que considere menos sabrosos. Surge así la figura del cocinero, individuo que conoce

las técnicas básicas culinarias, ya sea por haberlas aprendido de otro, o a través de la lectura de textos culinarios; y la del gastrónomo, que hace de la mesa y del rigor con que se elabora la comida; objeto de conocimiento.

El hecho de que la humanidad alcanzara lentamente unas técnicas culinarias mínimas, capaces de crear una base gastronómica, se obtiene estudiando el arte y la literatura. En las culturas primitivas la materia a cocinar suele aparecer como un todo. Son piezas cazadas o recolectadas, de las que no se sugiere cómo serán cortadas o preparadas. En los jeroglíficos sirios y egipcios no aparecen recetarios, si bien se especifican normas para conseguir una buena cerveza, la bebida más antigua de la humanidad.

Las primeras, y escasas citas gastronómicas, se deben a Ateneo, que en su festín de los sabios cuenta anécdotas graciosas de los grandes banquetes. Con el esplendor de los días de Pericles, la gastronomía ocupó un lugar fundamental en la vida social griega, haciendo de Gastera una diosa de frecuente invocación. De la importancia de la buena cocina de esta época da idea el proverbio ático que dice “cuando el cocinero comete una falla, el flautista recibe los palos”.

Herederos de la cultura gastronómica griega, el imperio romano sigue la tradición helénica, complicando el recetario hasta extremos que ahora parecen contra natura, dado que la máxima que imponían cocineros y patricios gastronómicos consistía en que ningún ingrediente conservara su forma y sabor propio. La descripción que hace Petronio en el Satiricón, da idea del lujo y refinamiento a que habían llegado la clase social en el poder. Paralelamente, el pueblo mataba el hambre con pan, higos secos y tripas (callos).

La caída del imperio romano favoreció la entrada de nuevas modas gastronómicas. El mundo civilizado deja de comer acostado para sentarse a unas mesas en las que, por primera vez en la historia, se incorporan las damas como comensales. La caza, la proteína roja, es objeto de culto gastronómico, llegándose a hacer de esta actividad una fiesta.

2.3.3 Dietas alimenticias

Los cambios impuestos por la moda, que implicaban el culto al cuerpo y la necesidad de compaginar los banquetes con largas sesiones de trabajo, trajeron un cambio total en la cocina imperante en Europa y América hasta bien adentrada la década de los 60. La búsqueda de una silueta que nada tuviera que ver con las figuras definitorias del perfil de la burguesía de entre guerras, el deseo de liberar las salsas de excesos grasos y el de recuperar la textura de la materia prima arrasada por cocciones excesivas, llevó a la creación de la Nouvelle Cuisine (nueva cocina), que tiene su máximo exponente en Paul Bocuse. Dentro de esta tendencia gastronómica, que hizo furor entre los gourmet de Europa, América y

Japón, otros muchos cocineros, troisgros, Pic, Sanderens en Francia, Grirardet en Suiza y Juan María Arzak en España, se esforzaron en la creación de nuevos platos, siempre dentro del respeto por el sabor y la reducción en la proporción de materia grasa.

La nueva cocina fue una moda que hizo que la gastronomía ocupa un lugar privilegiado en los medios audiovisuales. El cocinero había dejado de ser un desconocido para alcanzar las más altas condecoraciones. Paralelamente, los conocimientos gastronómicos, que habían, sido un costo cerrado, despertaban el interés de una amplia mayoría de la población. Las publicaciones donde se explicaban recetas que aportaban nuevos sabores a una sociedad que había decidido comer de una manera tan exquisita como ligera, se convirtieron en bestsellers.

Cocina occidental: cocina que se practica en los países de Europa y de América del Norte. La cocina moldeó al hombre europeo hasta el extremo de que son muchos los autores que opinan en la historia general de la cristiandad, junto al derecho y la economía, debieran estudiarse esas fórmulas culinarias que parecen resumir el paisaje de cada país, de cada comarca europea.

Las recetas más antiguas de Europa son las de sopas y cocidos. Todas las naciones tienen un cocido diferenciado, sea el bollito italiano, en el que aparece la lengua de ternera, el pota u feu francés son su pieza de buey definitiva. El broch ruso, con su crema agria, el cocido madrileño, en que los garbanzos dan señas de identidad, la escudilla carn dolla catalana, rica en cuatro carnes, de gallina, ternera, cerdo y cordero, y en la que los garbanzos disminuyen en número sustituidos por alubias blancas. Dentro de este tronco común figura el pote gallego y asturiano, definido por el cerdo salado.

La gran variedad que caracteriza la cocina occidental tiene como origen, al margen de la riqueza agropecuaria del continente europeo, las escasas prohibiciones religiosas que afectan a sus ingredientes. El Cristianismo, tanto en su visión católica como protestante, tiene escasos tabú gastronómicos, al contrario el Islam y del Judaísmo, que prohíben el consumo de cerdo y sus derivados. La gran intervención católica en los hábitos alimentarios europeos se realizó en el Concilio de Trento, en el que se declaró obligatorio no comer carne los viernes. Esta decisión generó el aumento espectacular del consumo de pescado en salazón y con él riquísimo y complejo recetario del bacalao.

Gracias al intercambio comercial y cultural, recetas como los canelones, de origen claramente italiano, se han convertido, por ejemplo, en platos definitivos de la cocina catalana. Más complejo es aún el origen del fricandó que, como fricandeu se cocinaba en Francia en el siglo XVI. Con toda seguridad, este guiso tiene un origen oriental. También los macarrones, que los historiadores suponían originarios de las cocinas principescas del reino de Sicilia en el siglo XIII, tienen un

origen oriental, alcanzando los fogones cristianos de occidente a través de Palermo. De hecho, la cocina de la pasta, uno de los ingredientes comunes a toda la cocina de Medicis, en el siglo XVI. De allí, a cauda de las guerras en suelo francés e italiano, llegaría a España, donde ya se sabía cocinar los macarrones por influencia de los árabes.

Los fastuosos banquetes de las cortes europeas perdieron su esplendor con la revolución francesa que aportó, como detalle culinario, el concepto de restaurante y el tenedor de cuatro púas. Tras el triunfo de la. Burguesía como clase social se impuso la gastronomía de los grandes restaurantes. El recetario de Escoffier es el referente de todas las cocinas públicas o privadas, de Europa. Es una oferta riquísima, variada, al extremo de que para un solo pescado, el lenguaje, el de fuera célebres cocineros de Calton Hotel de Londres describe 64 recetas diferentes.

Con los filetes del mismo pescado se ofrecen otras tantas recetas, todas ellas distintas. La influencia de esta cocina se dejó sentir en otra Europa y en aquellas ciudades americanas que gustaban comer a la francesa. Paralelamente a la realización de recetas complejas, los platos se enriquecían con guarniciones de las más variadas verduras con purés y salsas.

Los modernos medios de comunicación ayudaron a crear una cierta uniformidad en alta cocina europea. Paralelamente a ésta existía un recetario popular, regional, sabroso, pero de prestigio menor, con la excepción de algunos platos y salsas que habían alcanzado las más nobles mesas. Con las bases técnicas de la gran cocina y a partir de la recetas de la cocina regional, se ha conseguido en la actualidad un nivel gastronómico muy alto, fundamentado también unas materias primas concretas, el aceite de oliva, la mantequilla, la crema de leche, las aves y en aquellas técnicas, como el horno, el salteado, el estofado que diferencian la cocina occidental de la oriental, perfumada por otras especies y con un tratamiento culinario diferente.

Carentes de una gastronomía tan ricas como las citadas, pero con platos de notable interés, los recetarios de los países nórdicos, desde Rusia a Suecia y Noruega, se fundamentan en los pescados ahumados arenques, anguilas y salmones. Con estos últimos se consiguen platos de gran calidad, puntualizados por el sabor de distintas salsas, como la de rábano picante. Los estofados de cordero irlandeses bañados en cerveza negra, son también de notable interés gastronómico.

Cocina dietética: ciencia que regula la aportación de alimentos al organismo humano tanto enfermo como sano. En este último caso se trata de dietética preventiva, que es tan útil como la curativa. La dietética se estudia en función de la aportación química y bioquímica de los alimentos, de su absorción y asimilación por el organismo. En los últimos años, la dietética se ha ido enriqueciendo con

una serie de conocimientos referidos al valor energético de los alimentos y a las vitaminas que contienen, factores indispensables en la nutrición.

La dietética tiende a utilizar los alimentos tal como nos los proporciona la naturaleza es decir, sin alterarlos por medio de procedimientos químicos, industriales, cocciones o esterilizaciones prolongadas. Su finalidad es eliminar los excesos en la nutrición que provocan el engrosamiento de los tejidos adiposos y los trastornos de tipo circulatorio. Rechaza por tanto cualquier preparado artificial, así como todo tipo de sucedaneos.

Cocina vegetariana: la cocina vegetariana se asimila, en occidente, a una dieta salutífera; tras los excesos de una cocina muy rica en calorías, interesa un régimen vegetariano. Ambas ideas son falsas, una cocina clásica no tiene por qué arruinar la salud, ni la cocina vegetariana es, obligatoriamente la tabla de salvación del obeso. La cocina fundamentada en el reino vegetal es una forma de entender la naturaleza, de ser respetuoso con el mundo animal que puede llevarnos a agradables sorpresas, como la salsa bechamel al tamari, con verduras; a los estofados vegetarianos, nexos entre la cocina vegetariana y las recetas de cocina tradicional; y al muy sabroso soufflé de maíz. En su realización intervienen todo tipo de verduras, que la vegetariana procura sean no tratadas y que sazona con las especias habituales y las hierbas definitorias de la botánica mediterránea: laurel, tomillo y romero. En ningún caso, en los recetarios vegetarianos, aparecen grasas animales y sí aceites vegetales y margarinas de germen de maíz.

2.3.4 Recetarios de Cocina.

A partir de esta estructura, con elementos comunes, aparecen los distintos recetarios que hacen tan variado el panorama gastronómico occidental. La Política de enlaces matrimoniales entre las distintas casas nobles, que define la historia de Europa desde la Baja Edad Media, llevó las distintas costumbres culinarias a cortes y embajadas. Así la gran cocina vienesa, rica en tradiciones gastronómicas monacales, se enriquece con la presencia de reposteros italianos de Modena. Desde el norte de Europa llegan las recetas para guisar el rodaballo. De él dice Conrad Gesner, en 1670, en su libro sobre los pescados, que todos los entendidos alaban mucho su carne. < puede ser preparado de todas las maneras siendo el pescado preferido de príncipes y nobles desde Hamburgo a Finisterre.

Paralelamente, los concilios y las reuniones en las que se decidían los límites de las fronteras europeas, eran ocasión de intercambio, ya no solo de recetas sino de cocineros. La cocina de los papas en Avignon fue famosa por sus salsas verdes, los pichones, las menestras, y los pastelillos y empanadas. Su influencia en la cocina occidental manifiesta, aunque el mayor honor corresponda al Marqués de Bechamel, creador de una salsa que pronto aceptó todo occidente.

2.3.5 Administración

En cuanto a la parte técnica y administrativa de este tipo de negocios se debe contar con personal idóneo en la materia, con conocimientos gastronómicos que permitan encontrar una aplicabilidad de administración a los alimentos, porque es de anotar que los negocios existentes sobre comidas en el sector de estudio no cuentan con personal capacitado en las áreas administrativas lo que redundaría en que no se alcancen los objetivos trazados por la empresa.

2.4 OBJETIVOS

2.4.3 Objetivos General

Realizar un estudio de factibilidad de puesta en marcha de un restaurante en la Ciudad de San Juan de Pasto (N), en el sector del Barrio Pandiaco.

2.4.4 Objetivos específicos

- Realizar el estudio de factibilidad para determinar la oferta, demanda, precios, comercialización y mercado de insumo.
- Determinar la viabilidad técnica, de algunos aspectos tales como: tamaño, localización, proceso de producción, infraestructura física y distribución en planta y factores administrativos.
- Realizar el estudio financiero teniendo en cuenta los siguientes aspectos: las inversiones iniciales del proyecto, los costos operacionales, el punto de equilibrio del proyecto, las fuentes de financiamiento del proyecto, los flujos financieros del proyecto, los estados financieros de balance general y ganancias y pérdidas.
- Realizar la evaluación financiera, para determinar las bondades económicas del proyecto y determinar si se acepta o rechaza el proyecto.

2.5 PROCEDIMIENTO METODOLOGICO EMPLEADO

2.5.1 Tipo de investigación

El presente estudio es una investigación aplicada bajo la forma de proyecto de desarrollo empresarial y tecnológico, por tanto incluye una propuesta de solución concreta a la necesidad encontrada y atendida a través de los estudios de mercado, técnico, financiero y evaluación financiera.

El proyecto se enmarca dentro del tipo de estudios descriptivos, ya que delimita los hechos que conforman el problema de investigación, por esto es posible establecer las características demográficas de la población objeto de estudio (número de población, nivel de educación de las personas, etc.); identificar formas de conducta y actitudes de las personas (comportamiento social, preferencias de consumo, etc.). De esta forma identificamos las principales características de la investigación de acuerdo con los objetivos planteados.

Utilizando el método analítico ya que se inicia con una identificación de cada una de las partes que caracterizan una realidad (los aspectos conceptuales básicos, las acciones preliminares en la formulación del proyecto para continuar con cada uno de los estudios) de esta forma se establecen las relaciones causa- efecto entre los elementos que componen el objetivo de esta investigación.

2.5.2 Fuentes de información.

Al ser el proyecto de investigación teórico práctico se hizo necesario recurrir a información de tipo primaria y secundaria.

Las fuentes primarias se obtuvieron directamente, ya que recogió la información de manera personal y se seleccionó las técnicas y procedimientos más apropiados de recolección (para conocer la realidad económica, social y política de la población en estudio) y la encuesta por intermedio de formularios para conocer las opiniones y actitudes.

La consulta de fuentes secundarias fue dispendiosa, pero brindaron información básica y para obtenerla se hizo necesario acudir a bibliotecas y consultar libros, revistas especializadas, enciclopedias, anuarios, diccionarios, etc. y a instituciones como el DANE y las diferentes universidades de la ciudad.

Al tener compilada la información se procedió a tabular, ordenar, analizarla para presentarse en cuadros, tablas y gráficos, para ser sometida a técnicas matemáticas de tipo estadístico que dieron como resultado el presente estudio.

3. ESTUDIO DE MERCADO

3.1 EL SERVICIO

3.1.1 Caracterización del servicio.

El servicio se enmarca en un posicionamiento dentro de la industria como un restaurante que sirve comida con una identidad muy clara de servicio, transmitiendo la idea de que los dueños son los que sirven y atienden en el establecimiento. Lo anterior implica manejar tres variables importantes: seguridad, cuidado y servicio.

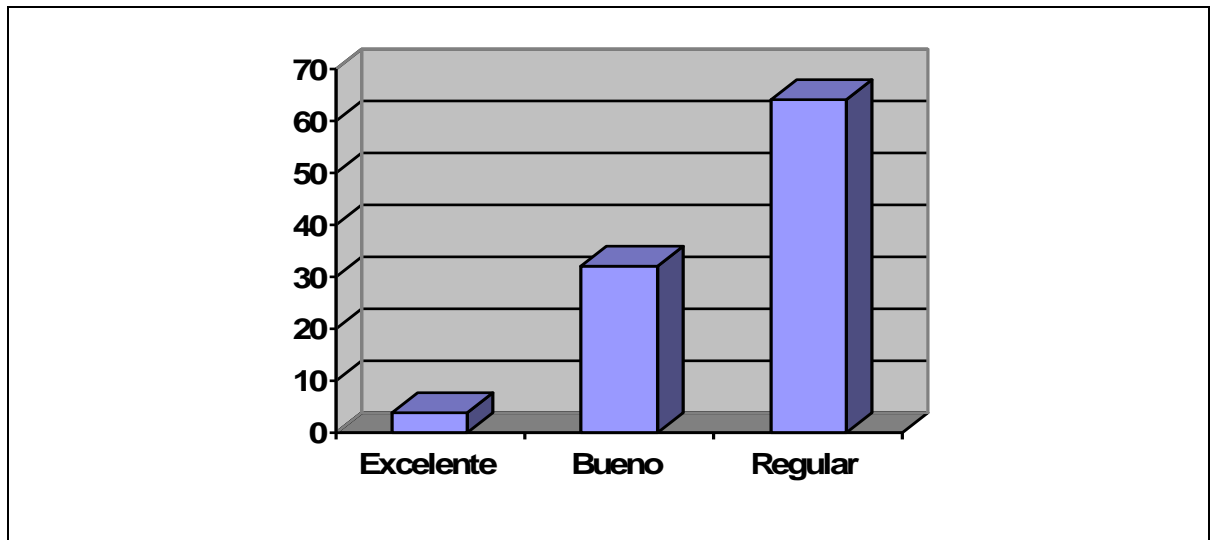
Para los que se dedican a la atención de restaurantes éste es el aspecto más importante de la actividad, es donde más atención se debe poner, ya que se considera que un cliente insatisfecho por un mal servicio es un cliente que no regresa. Obviamente el trabajo en los restaurantes cuenta con un elemento fundamental que no se da en otros, y éste es la atención personal al cliente cuando éste llega a un establecimiento a satisfacer una necesidad natural, como es la de comer.

3.1.2 Presentación del servicio

El servicio de restaurante comprende desayunos, almuerzos y comidas en la modalidad de corriente y especial. Para el servicio especial se utiliza en modo de la carta donde el cliente ordena qué comer, y para el servicio corriente se tiene las siguientes especificaciones generales:

- Desayuno consta de: arroz, carne o huevo, papa, plátano, café o chocolate, jugo o leche. En un horario de 7:30 am a 9:30 am.
- Almuerzo: sopa, crema o consomé, proteica del día (carne de res, de pollo, de cerdo, hígado), arroz, principio (legumbres), ensalada (verduras), papa cocida o frita, jugo o leche. En un horario de 11:30am a 3:00 pm.
- Comida: sopa, crema o consomé, proteica del día (carne de res, de pollo, de cerdo, hígado), arroz, ensalada (verduras), papa cocida o frita, jugo o leche. En horario de 5:00 pm a 7:00 pm.

Figura 1: Calidad del Servicio



Fuente: esta investigación 2002

De acuerdo a las 265 encuestas realizadas en el sector del Barrio Pandiaco a los consumidores o usuarios, sobre la calidad del servicio respondieron en su gran mayoría 64.19% que el servicio de restaurante es bastante regular por la falta de práctica de higiene y atención del personal, lo que significa que al mejorarse la calidad, higiene y comodidad del cliente, éste puede volver con más frecuencia a este sector para ser bien atendido.

3.2 EL USUARIO O CONSUMIDOR.

Se considera que la población total del área de estudio del Municipio de Pasto y población de municipios vecinos son personas a las cuales se les puede prestar el servicio, ya que se atiende necesidades alimenticias de personas sin importar el sexo, edad, nivel educativo, nivel de ingresos, profesión, ocupación, estado civil, tamaño de la familia, religión. Las personas consumen alimentos nutritivos para alcanzar un desarrollo integral, y lo quieren realizar a un precio cómodo que se ajuste a sus ingresos económicos.

3.3 DELIMITACIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL MERCADO

Aunque el mercado referente del servicio a ofrecer se lo puede considerar a todo el Municipio de Pasto y algunos municipios cercanos, el proyecto ha delimitado la investigación a una pequeña parte de la Ciudad de Pasto y específicamente en el sector que hace parte de la comuna 2 comprendido como el Barrio Pandiaco.

Tabla 1. Población potencial del proyecto

Comuna	Área	Habitantes
1	316.16	37.587
2	377.50	27.244
3	150.50	21.541
4	291.88	50.884
5	299.46	35.016
6	195.25	52.775
7	401.53	39.271
8	335.89	31.174
Total	2368.17	295.492

Fuente POT Municipal 2002.

Pasto es muy rico en sitios que conlleven a la contemplación, a la recreación familiar o ecológica y existen tanto en lo urbano como rural. El sector del Barrio Pandiaco es considerado uno de ellos.

Tabla 2. Sitios de contemplación familiar en la Ciudad de Pasto.

Sitios	Ubicación
Iglesia de Canchala	Comuna 6
Volcán Galeras	Mapachico
Laguna Coba Negra	Calambuco
El Encano	El Encano
El Valle de las Piedras	La Laguna
Catambuco	Catambuco
Pandiaco	Comuna 2
Chapal	Comuna 5
Aeropuerto Jongovito	Comuna 5
Buesaquillo	Buesaquillo

Fuente: Secretaria de Educación Municipal 2002

3.4 COMPORTAMIENTO DE LA DEMANDA DEL PRODUCTO

La ubicación técnica del proyecto es estratégica su ubica en el sector conocido como el Romboy de las Banderas, en la calle 18 No. 41-95 barrio Pandiaco, es un lugar vistoso con frecuencia por cientos de personas, ya que tienen excelentes características, centro comercial, gimnasio, discotecas, centros de educación superior, bibliotecas, empresas productivas industriales, a demás se ha convertido en terminal de transporte de los habitantes que viajan a las poblaciones cercanas.

La demanda del proyecto la constituyen habitantes del sector y demás personas que visitan esta zona (barrio Pandiaco), la que se ha estimado en un potencial de unas 17.750 personas de las cuales 24.16% son transitorias (pasan por este sector con bastante frecuencia), el resto está representada por estudiantes de las diferentes universidades del área, trabajadores de las diferentes empresas y personas que realizan actividades o visitan lugares, amigos y familiares.

En cuanto a estudiantes, son principalmente los de nivel superior que estudian en las Universidades de Nariño (oficial) y Mariana y como unidades descentralizadas las Universidades Cooperativa de Colombia y la San Martín.

UNIVERSIDAD DE NARIÑO. Institución de educación superior de carácter oficial, que básicamente brinda el servicio a la población de la región, en modalidad presencial a nivel de pregrado y postgrado con alrededor de 5000 estudiantes en las facultades y programas de Artes Plásticas, Derecho, Educación (Básica, Química y Física), Ingeniería (Civil, y de Sistemas), Ciencias Agrícolas (Agronomía, e Ingeniería Agroforestal), Ciencias Pecuarias (Zootecnia y Veterinaria), Ciencias Económicas y Administrativas (Economía y Administración de Empresas); y los postgrados en modalidad semipresencial en forma autónoma o por convenio con otras universidades.

UNIVERSIDAD MARIANA. La primera universidad no estatal que abrió sus puertas en esta región, presta su servicio alrededor de los 3500 estudiantes en el ámbito de pregrado presencial en licenciaturas en los programas de: Lenguas Modernas, Comercio y Contaduría, Filosofía y Teología; profesionales en Enfermería, Trabajo y Bienestar Social, Contaduría Pública, Ingeniería de Sistemas, Comunicación Social, y Psicología; en la modalidad semiescolarizada en los programas de Auxiliar de Enfermería y Licenciatura en Educación Básica; en la modalidad a distancia en los programas de licenciatura en Comercio y Contaduría, Educación Básica, Educación Primaria y Gerontología; en postgrados modalidades desescolarizada en los programas de Docencia de la Matemática, Docencia Universitaria, Docencia en Tecnología Empresarial y Comercial, Gerencia Educativa, Gerencia de Impuestos, Alta Gerencia, Educación Especial, Educación de Adultos, Educación con Énfasis en Evaluación Escolar, Pedagogía, lecto-escritura, Microbiología, Salud y Cuidado del Paciente en estado crítico.

UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA. La universidad Descentralizada de Pasto de esta universidad presta el servicio a nivel de pregrado en forma presencial a 2732 estudiantes a través de los programas de: Medicina, Odontología, Ingeniería Industrial y de Sistemas, Derecho, Contaduría Pública, Administración de Empresas y Comercio Internacional y a nivel de postgrados de manera desescolarizada con los programas de: Administración y Gerencia Institucional, Derecho Procesal Penal, Gerencia de Instituciones Educativas, Gerencia de Seguridad Social y Proyectos en Salud, Gerencia de Servicios de Salud y Docencia Universitaria.

Tabla 3. Población potencial del proyecto

Población	Cantidad	%
Estudiantes	11.232	63.28
Empleados públicos y privados	7.80	4.40
Trabajadores independientes	1.450	8.16
Transitorios (pasan con frecuencia)	4.288	24.16
TOTAL	17.750	100.00

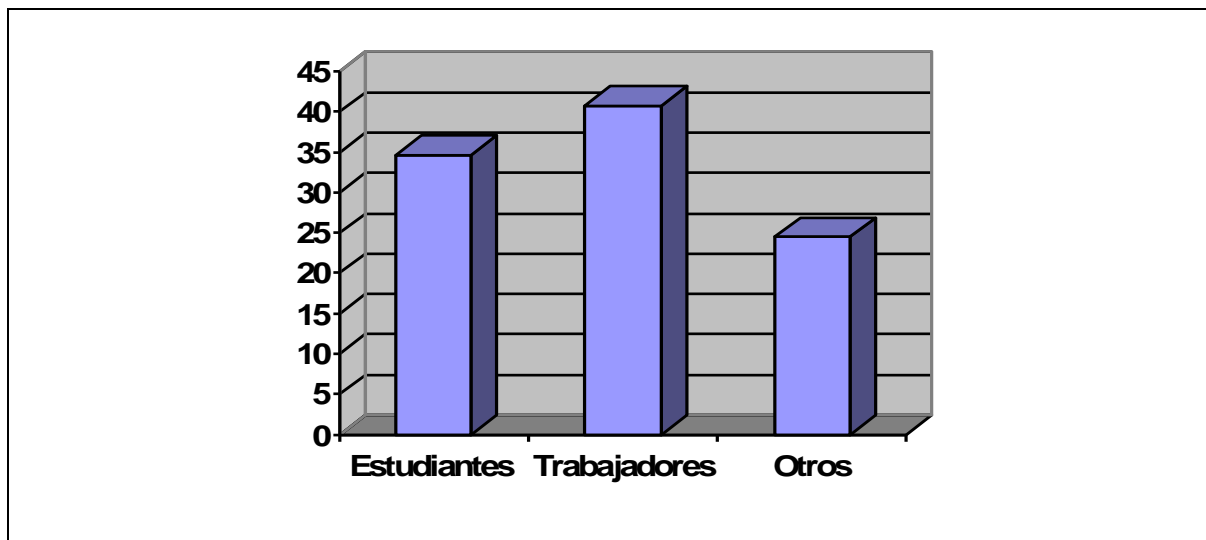
Fuente: Planeación Municipal POT. Esta investigación 2002.

En cuanto a empleados públicos y privados, la Zona de Pandiaco y Toro Bajo aglomeran varias empresas entre las cuales están: Empresas de Nariño, Postobon, Almacafe y universidades como la de Nariño y Cooperativa de Colombia.

Por medio de las encuestas realizadas se puede determinar que la zona objeto de estudio presta una demanda potencial de servicios (desayuno, almuerzo y comida) al año.

De acuerdo a las encuestas realizadas. En cuanto a los clientes más habituales del servicio los dueños o administradores de restaurantes o similares del sector de Pandiaco respondieron que la mayor parte de los clientes son trabajadores del lugar, seguidos por estudiantes y personas que con frecuencia visitan este sector. Esta situación obedece a que el sector posee un gran potencial de consumidores que realizan algunas actividades productivas o estudiantes, pero ha ido perdiendo el sector de Pandiaco el atractivo turístico que poseía hace unos años.

Figura 2. Clientes más habituales del servicio



Fuente: esta investigación 2002

Tabla 4. Comportamiento histórico de la demanda del servicio

Años	Desayuno	Almuerzo	Comida	Población
1998	277.633	861.832	399.521	1.538985
1999	291.631	905.285	419.664	1.616581
2000	306.980	952.932	441.752	1.701.664
2001	319.771	992.637	460.158	1.772.566
2002	334.839	1.039.410	481.841	1.856.091

Fuente: este estudio

Aunque este sector se encuentra bien establecido en la ciudad, y la mayoría de los establecimientos llevan más de cinco años de operación, no se registran datos históricos oficiales sobre cantidades, calidad y presentación del servicio, pero con base a datos primarios suministrados en algunas encuestas se puede determinar el siguiente comportamiento. Para el análisis de la demanda futura se lo realizó por medio del modelo estadístico llamado Proyección por Regresión lineal ya que los datos de comportamiento históricos se ajustan a una línea recta $Y = a + b X$.

$Y = a + b X$ donde

Y = valor estimado de la variable dependiente (demanda)

a = Punto en donde la recta corta el eje de las y

b = coeficiente de la recta indica su pendiente

x = años

Para proyectar año 2003 correspondiente a desayuno.

$$Y = a + b X$$

$$a = \frac{\sum y - b \sum X}{n} = 192129.2$$

$$b = \frac{\sum (Xy) - \frac{\sum X \sum Y}{n}}{\sum (X)^2 - \frac{(\sum X)^2}{n}} = 14255.2$$

Y = 192129.2 + 142552 (11) = 348.936 donde (12) representa el año 2003.

Tabla 5 . Comportamiento futuro de la demanda del servicio

Años	Desayuno	Almuerzo	Comida	Total
2003	348.936	1.094.117	510.727	1.953780
2004	365.542	1.134.719	526.024	2.026.285
2005	380.301	1.180.534	547.261	2.108.096
2006	395.060	1.226.348	568.500	2.189.908
2007	409.818	1.272.163	489.739	2.271.720

Fuente: esta investigación

Los pronósticos de la demanda futura hacen prever que el producto ira creciendo de una manera sostenida la demanda porcentual así lo demuestra en los últimos años en donde sé a pasado de un 3.80% en el año 1998 a un casi 7% para el año 2003, que es causa del continuo crecimiento y expansión de los diferentes entes educativos, empresas y negocios del sector.

3.5 COMPORTAMIENTO DE LA OFERTA DEL SERVICIO

La oferta del servicio la conforman 49 establecimientos dedicados a la producción y venta de alimentos en la zona objeto de estudio. En los últimos años se ha visto disminuida la oferta principalmente por la calidad en prestación del servicio. No es raro encontrar un mal servicio unido a la falta de higiene, que según datos de sanidad municipal se han encontrado que de los establecimientos dedicados a alimentos un 12.53% de ellos presentan condiciones no higiénicas y tan solo el 45.04% cuentan con los servicios básicos como agua, disposición de excretas y basuras.

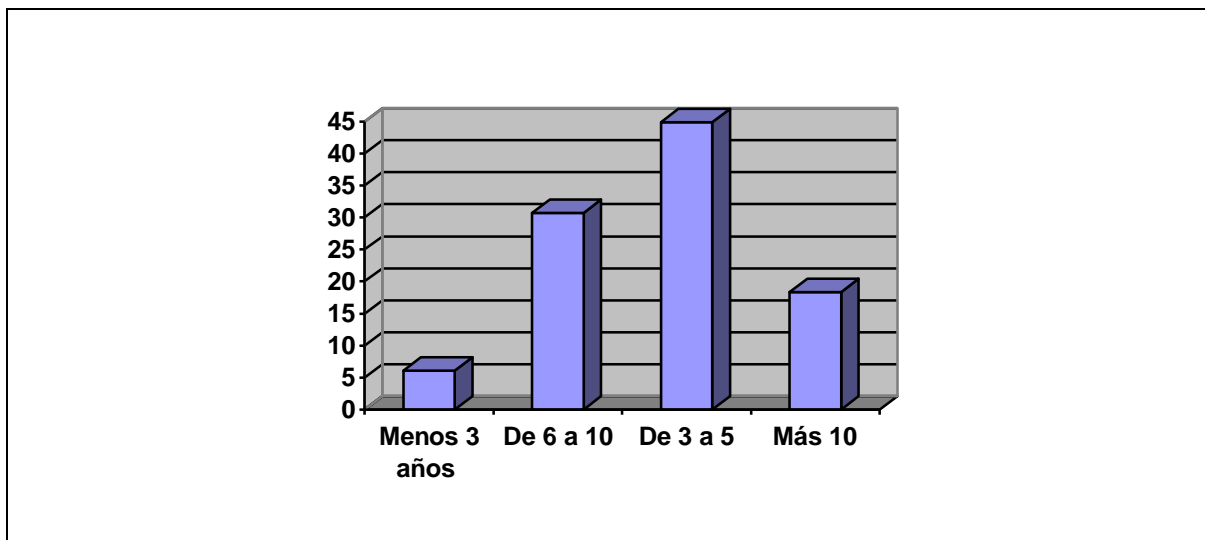
Tabla 6 Pasto, establecimientos alimenticios según su estado higiénico y Servicios públicos

Comuna	Cantidad	%	No Higiénica	%	No Servicios básicos	%
1	1.085	31.17	18	1.66	962	88.86
2	113	3.25	65	57.52	50	44.25
3	125	3.59	4	3.20	25	20.00
4	318	9.14	39	12.26	60	18.87
5	528	16.72	212	36.43	162	27.84
6	469	13.47	65	18.86	65	13.86
7	600	17.24	14	2.33	221	36.86
8	189	5.43	19	10.05	23	12.17
Total	3427	100.00	436	12.53	1.0568	45.04

Fuente: Dir. Municipal de Seguridad en Salud (2002).

El alto porcentaje de establecimientos alimenticios no higiénicos se presentan en las comunas 2 (57.52%) y 5 (36.43%) así como los porcentajes bajos de las comunas 8, 6 y 4 con el 12.17%, 13,86% y 18.87% respectivamente. El proyecto se localizará en la comuna 2 donde existen unos 49 establecimientos dedicados a la venta de comida preparada.

Figura 3. Tiempo que funciona el restaurante



Fuente: esta investigación

A la pregunta ¿Cuánto tiempo lleva funcionando u operando el restaurante? Los dueños o administradores de restaurantes, la mayoría contestaron que llevan en el negocio más de cinco años y que las perspectivas de seguir son prometedoras por lo que piensan continuar indefinidamente. Esto es bueno para el proyecto, ya que se puede entender que el sector Pandiaco presenta condiciones aceptables para invertir en esta actividad económica.

Tabla 7 Comportamiento histórico de la oferta del servicio

Años	Desayunos	Almuerzo	Comida	Total
1998	217.490	664.555	326.236	1.208.282
1999	231.127	706.222	346.691	1.284.041
2000	244.839	748.117	367.257	1.360.213
2001	257.725	787.491	386.586	1.431.803
2002	268.463	820.304	402.695	1.4910462

Fuente: esta investigación.

El comportamiento histórico de la oferta del servicio según datos suministrados por 49 establecimientos dedicados a la venta de alimentos preparados en el sector de la comuna 2 que corresponde al sector de la ciudad de Pasto, Barrio Pandiaco y aledaños, señalan un bajo crecimiento que en promedio alcanza durante el periodo de estudio en 4.2% anual.

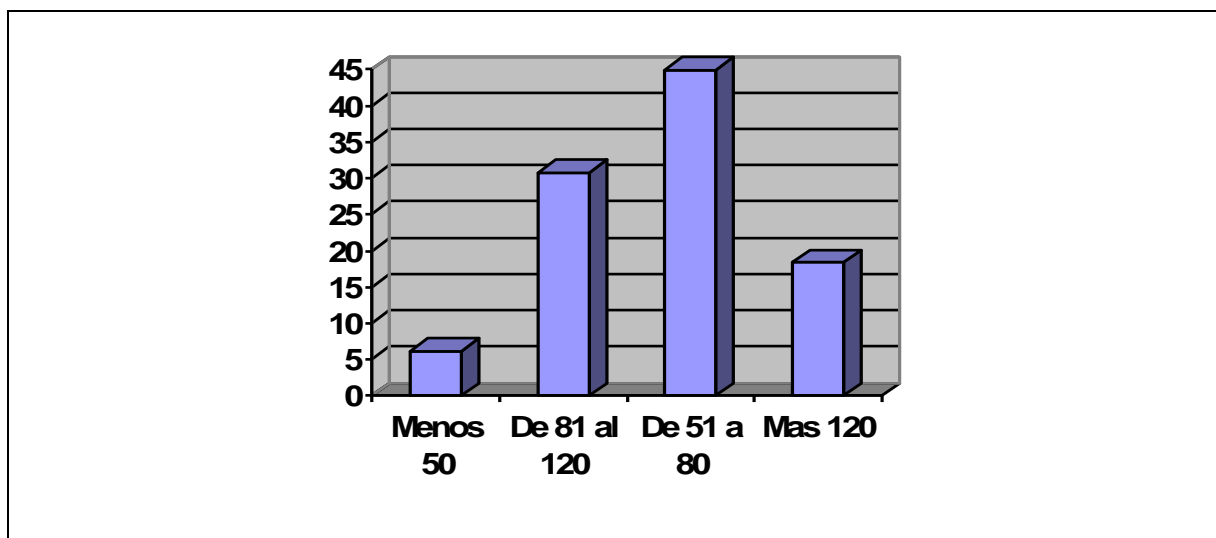
Tabla 8 Comportamiento futuro de la oferta del servicio

Años	Desayuno	Almuerzo	Comida	Total
2003	282.593	863.478	423.889	1.569.960
2004	295.414	902.651	443.119	1.642.184
2005	308.282	941.972	462.423	1.712.677
2006	321.150	981.293	481.726	1.784.169
2007	334.019	1.020.614	501.029	1.855.662

Fuente: esta investigación.

Un pronóstico de la oferta del servicio con datos históricos y mediante un sistema de proyección estadística conocido como el de Regresión Lineal, demuestra un crecimiento no muy significativo, talvez por la falta de iniciativa de los propietarios de los establecimientos en invertir en el sector y prestar un optimo servicio para evitar la fuga de clientes que se han desplazado a otros sectores a adquirir una mejor prestación del servicio.

Figura 4. Servicios que venden o despacha en promedio diario



Fuente: esta investigación 2003

Según las 20 muestras realizadas a los dueños o administradores de restaurantes, sus negocios venden promedio diario más de 50 ordenes de servicio (desayunos, almuerzo y comida), el proyecto ha estimado sus ventas en promedio diario en 65

órdenes, lo que representa encontrarse en el parámetro de ventas normales en este sector

Tabla 9 Demanda existente en el mercado

Años	Demanda	Oferta	Demanda Insatisfecha
2003	1.953.780	1.569.960	383.820
2004	2.026.285	1.641.184	385.101
2005	2.108.096	1.712.677	395.419
2006	2.189.908	1.784.169	405.739
2007	2.271.720	1.855.662	416.058

Fuente: esta investigación

La demanda existente en el mercado se la considera insatisfecha, que significa que no ha sido cubierta o satisfecha con el servicio, para el caso de los proyectos de prestación de un servicio, esta no necesariamente se debe crear si no despertar al consumo en el usuario que para el año 2003 representa el 19.64% de la demanda total, que significa unas 383.820 órdenes (desayunos, almuerzo, comida) de servicio. Si se tiene en cuenta el proyecto entrará a prestar unas 27.000 órdenes de servicio para el primer año, esto significa cubrir tan sólo el 7.03% de la demanda insatisfecha, por lo que el proyecto presenta grandes expectativas de inversión.

3.6. ANALISIS DE PRECIOS

El precio será indispensable para el cálculo de los ingresos que se obtendrán en el proyecto, aunque ya existen precios de referencia del servicio (almuerzo, desayuno, comida) fijados, el restaurante tendrá en cuenta metas que permitan adoptar un precio de acuerdo a los siguientes parámetros:

- Alcanzar un nivel dado de rendimiento sobre la inversión o sobre las ventas netas (un 20%).
- Maximizar utilidades, es decir tratar de obtener mayores ganancias a un menor costo de producción.

Tabla 10. Evolución histórica de los precios

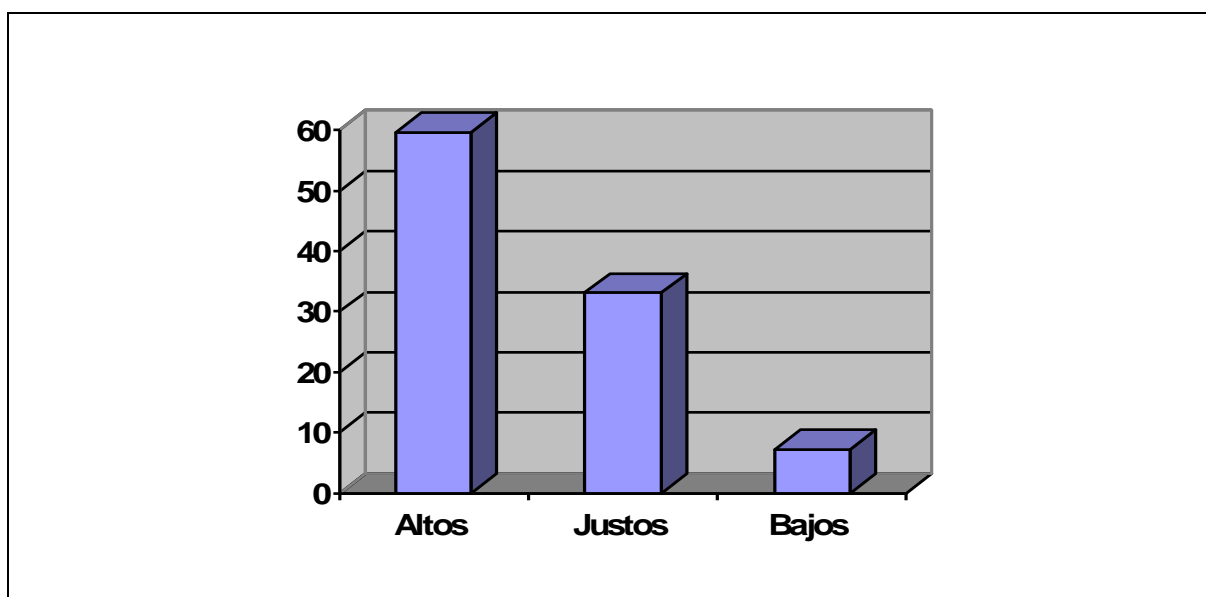
Años	Servicio Corriente		Servicio especial	
	Var. %	Var. %	Var. %	Var. %
1999	1.500	20.000	2.000	25.00
2000	1.800	11.11	2.500	20.00
2001	2.000	25.000	3.000	16.66
2002	2.500	20.000	3.500	14.28
2003	3.000	-	4.000	-

Fuente: esta investigación

- Conserva o mejora su participación en el mercado
- Enfrentar o evitar la competencia, ofreciendo mejor calidad, presentación y precio.

Aunque en el primer año de operación se optará por conservar los precios existentes en el mercado pero haciendo énfasis en la presentación de los platillos, higiene y un buen servicio del personal que labore. El comportamiento histórico de los precios corrientes muestran que aunque existe un incremento continuo en el precio del servicio la variación porcentual de incremento es fluctuante en el servicio de comida corriente, y en el de servicio especial presenta tendencia a la baja en relación con cada año anterior.

Figura 5. Precios del servicio de restaurante

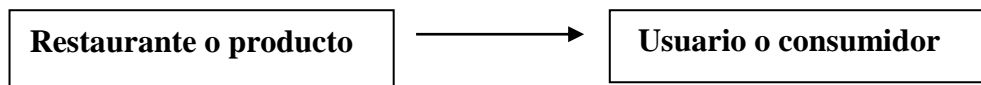


Fuente: esta investigación.

De acuerdo a las encuestas realizadas en el sector, el 59.67% consideran que el precio cancelado por el servicio de restaurante es alto, no tanto por el valor a pagar sino por el mal servicio que brindan, lo anterior se puede interpretar que el usuario o consumidor estaría dispuesta a pagar mayor valor siempre y cuando se refleje en la calidad del producto y la atención personal.

3.7 LA COMERCIALIZACION DEL SERVICIO

En una primera etapa de operación del restaurante se utilizará un solo canal de distribución así:



En una segunda fase o etapa del proyecto, el restaurante podrá realizar mayores inversiones para lograr establecer otros canales de distribución que le permitan penetrar más en el mercado. También se establecerá un programa de publicidad que estará de acuerdo a las políticas y directrices de servicio de la empresa y para lo cual hará uso de medios masivos de publicidad.

3.8 EL MERCADO DE INSUMO

El proyecto necesita para su operación diferentes clases de productos de origen agrícolas (cereales, legumbres, hortalizas, carnes, lácteos, etc.) y algunos productos procesados (harinas, grasas, azúcares, condimentos, etc.). Para alguno de ellos su vida útil es corta, la Ciudad de Pasto cuenta con importantes plazas de mercado (Potrerillo, Los dos Puentes, Obrero, etc.) y gran cantidad de supermercados, graneros que permitan obtener productos frescos y de buena calidad.

Serán necesarios elementos auxiliares como detergentes, cepillos especiales para limpieza de orden y de aseo como traperos, escoba, recogedor; materiales de mantenimiento como aceites, grasas y algunos repuestos, que son fáciles de conseguir en la ciudad de Pasto.

4. ESTUDIO TECNICO

4.1 LOCALIZACION

El proyecto se ubicará en la Republica de Colombia, Departamento de Nariño, Municipio de Pasto, en la Comuna dos Sector de Pandiaco, la cual presenta un gran potencial de recursos económicos, de servicios, comerciales de infraestructura, financiera y humana. A nivel micro, el proyecto se desarrollará en el sector noroccidental de la Ciudad, que abarca la comuna dos en el sector de Pandiaco, en unas instalaciones de construcción reciente y que aún no han sido utilizadas, la que cuenta con todos los servicios públicos domiciliarios (energía eléctrica, agua potable, acueducto y alcantarillado, telefonía....) y el servicio de transporte es continuo.

En la comuna dos que se ubicará el proyecto está bien definida y limitada por: línea del perímetro urbano; quebrada Anganoy hasta la Calle 10, Avenida Panamericana, avenida Agustín Agua Longo, Avenida 26 de Marzo, Avenida Los Estudiantes, carretera al norte y finaliza en línea del perímetro urbano. Esta comuna la conforma más de 55 barrios y alberga una población cercana a las 35.000 personas. En la selección de la ubicación para la puesta en marcha y operación del restaurante se consideraron los siguientes factores:

- Disponibilidad de las materias primas.
- El consumidor o usuario del servicio.
- Disponibilidad de los servicios domiciliarios.
- Vías de comunicación y acceso al sector.
- Mano de obra.

4.2 MICROLOCALIZACION.

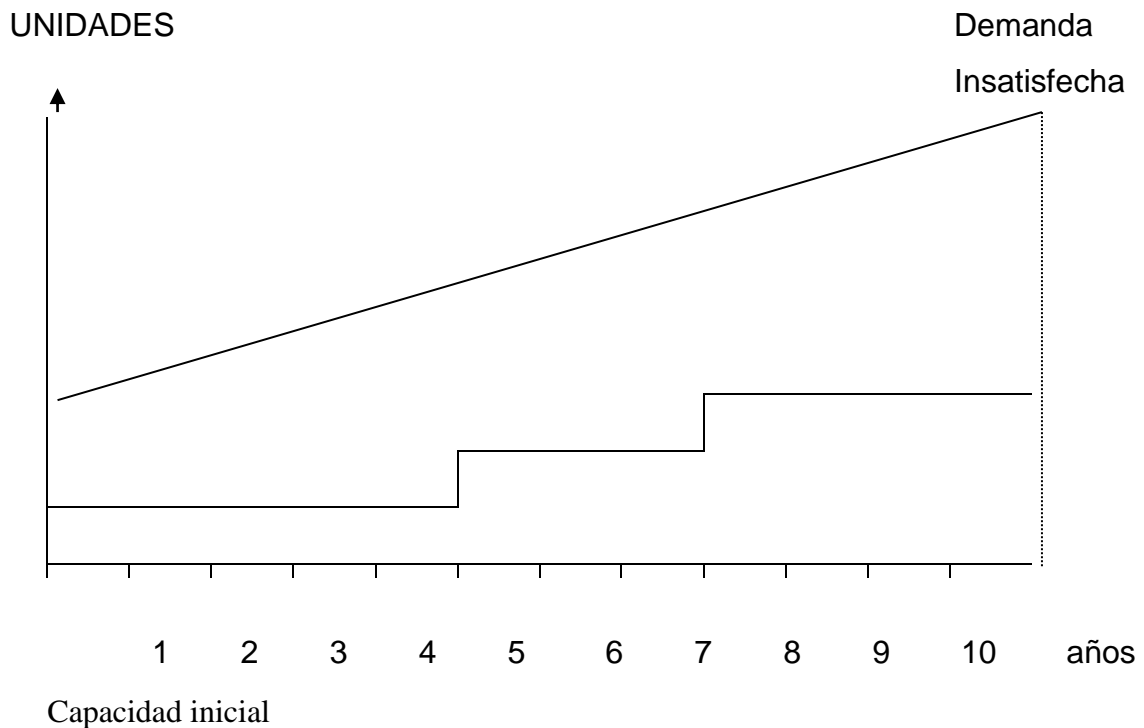
El restaurante funcionará en la Ciudad de San Juan de Pasto, en el Barrio Pandiaco, los factores de influyeron en esta decisión fueron:

- Afluencia de gente
- Posibilidad de crecimiento
- Facilidad de acceso al sector
- Disponibilidad de servicios públicos
- Espacio disponible para expansión
- Facilidad para utilizar instalaciones existentes.
- Los costos de transporte.

4.3 TAMAÑO

El tamaño del proyecto estará de acuerdo a la capacidad de producción, pero según indicadores como: monto de la inversión, ocupación efectiva de mano de obra, área geográfica que abarca el proyecto se considera de tamaño pequeño y solo cubrirá el 7,3 % de la demanda insatisfecha de este sector de la ciudad con una producción promedio para el primer año de operación será de 27.000 unidades u ordenes (desayuno, almuerzo, comida etc.) de servicio del producto.

Figura 6 Tamaño inicial del proyecto



Al considerar factores como mercado, disponibilidad de transporte, disponibilidad de terrenos, servicios públicos, condiciones medio ambiente, legislación (re Ampliaciones, etc.), cobertura o apoyo instrumental y factores de orden social, económico, etc., se ha estimado que el proyecto debe empezar operaciones con un 60% del total de su capacidad instalada que puede ir aumentando con el tiempo, además se consideran ampliaciones futuras a partir del quinto año.

4.4 JUSTIFICACION DE LA UBICACIÓN.

Se ha considerado que las instalaciones donde funcionará el Restaurante cuenta con una infraestructura adecuada y cumple con las expectativas que se requiere para la prestación del servicio.

4.5 EL PROCESO DE PRODUCCION O PRESTACION DEL SERVICIO

4.5.1 Especificación de insumos

Los ingredientes son el conjunto de alimentos sólidos o líquidos que intervienen en la elaboración de un plato. Normalmente se expresa en el recetario atendiendo a su peso o volumen, aunque en muchas recetas antiguas aún se les asigna medidas poco precisas, como tazas de café o cucharadas.

Los grandes chef siguen describiendo los ingredientes a una división que los separa en hortalizas, frutas, huevos, arroces, legumbres, pescados, de agua dulce, de mar y de río-mar, mariscos, ahumados, salados, carnes rojas, blancas o de corral y caza mayor o menor. Generalmente, el ingrediente que aparece en mayor proporción determina la nomenclatura del plato, excepto en algunos en los que un ingrediente determinado, en función de su peculiar paladar, condiciona el guiso. Así en una sopa de ajo este ingrediente define el carácter del plato, por más que el pan o el agua aparezcan en mayor proporción.

No es cierto que la bondad y frescura del ingrediente principal sea sinónimo de la calidad del plato. Pequeñas propiedades de otros ingredientes que no estén en perfecto estado pueden arruinar la labor del cocinero. Igualmente se piensa que en aquellos platos en que no figura el vino como ingrediente, éste puede ser de calidad inferior. No es así, como no lo es que en sopas y potajes puedan aprovecharse alimentos que presenten oxidación o que hayan estado almacenados excesivo tiempo.

Junto a los ingredientes que aparecen en mayor proporción en la recetas, los autores suelen señalar una serie de género cuya función consiste en puntualizar el sabor del plato. Son las especias, los vinos y bebidas espirituosas, la sal, el azúcar y los ingredientes espesantes, féculas o harinas. Mantener su proporción es indispensable, de aquí el cocinero poco experto deba medirlos antes de añadirlos al guiso, para pasar seguidamente a comprobar el sabor.

En muchos libros de cocina, tras la lista de los ingredientes que componen el plato, se señala la salsa más adecuada para su acompañamiento. Evidentemente, las salsas, normalmente de compleja elaboración, obligan a la compra de otros ingredientes distintos, aunque las bases para elaborarlas suelen ser de uso frecuente. Tanto en la manipulación de los ingredientes del plato como en los de

las salsas debe seguirse un orden preciso. Primeramente, los ingredientes deben limpiarse, secarse y cortarse con los cuchillos apropiados.

Cuando todos los ingredientes están al alcance del cocinero, éste debe iniciar las cocciones, atendiendo al orden, a los tiempos que marca el recetario y a su experiencia. Como la textura de los ingredientes no es uniforme, el cocinero debe asegurarse, a partir del color y del sabor, de que las materias primas que utiliza han alcanzado el punto preciso para poder añadirse otras.

Aquellos ingredientes que se hayan comprado en exceso deben guardarse de inmediato, preferentemente resguardados bajo papel aluminio o plástico, en el frigorífico o en el congelador si su textura lo permite.

4.5.2 Equipos de producción

Dentro de la maquinaria y equipo que se utilizará para la operación y puesta en marcha se tiene: los utensilios de cocina: instrumentos imprescindibles para el corte, elaboración y presentación de los alimentos. Según sean sus cualidades, el cocinero conseguirá la perfecta adecuación de sus cocciones a las cualidades de los ingredientes, evitando incorrecciones en los puntos de cocción, por exceso o por defecto. Los libros de cocina mantienen la división que hace un siglo hiciera Angel Muro, distinguiendo, entre los utensilios, los aparatos de calefacción, los pucheros, las cacerolas, las cazuelas, las sartenes, los cuchillos, los trinchantes, los asadores, las parrillas y los aparatos diversos (electrodomésticos).

Del caldero pendiente de una cadena con cremallera a las modernas cocinas de inducción, nos separa la compleja evolución de los utensilios y técnicas de cocina cuya historia se ha hecho en estrictas dependencia de las fuentes de energía, buscando siempre su máximo rendimiento. Del hornillo de carbón, que precisaba, por su escaso poder calorífico, de sartenes de fondo delgado, a las actuales, de base rica en cobre para poder mantener una temperatura constante, nos separan 500 años de historia.

La utilización del carbón y, posteriormente, del gas, permitió una mayor temperatura y su mejor regulación. Todas las cocinas se enriquecieron con ollas, pucheros, cazuelas y sartenes de distintas formas. La adecuada elección del tamaño de estos utensilios es fundamental de cara al éxito del plato, como lo es ajustar el utensilio elegido al fuego adecuado. Siempre debe prestar atención a la fuente de energía utilizada, ya que las modernas placas de inducción no funcionan con utensilios clásicos al tiempo que algunas sartenes antiadherentes y determinar “sauteuses” pueden estropearse en contacto directo con la llama. En la inmensa mayoría de cocinas no pueden utilizarse los utensilios de barro, pensados para fuentes calóricas de escasa potencia.

La plancha y la parrilla debieran ser utensilios habituales en la cocina, tanto por el agradable sabor que alcanzan verduras, carnes y pescados cocinados con esta técnica, como por lo dietéticos que resultan los alimentos. También es importante poseer una cocina cuyo horno supere los 250 grados que tenga un espetón para rustir aves o piezas de carne roja. Los cuchillos y trinchantes son utensilios de capital importante. El cuchillo elegido debe ajustarse al tipo de corte requerido. Con esta adecuación se reduce el riesgo de accidentes, consiguiéndose que disminuya también el tiempo de preparación. Los cuchillos, puntillas y trinchantes deben ser de acero inoxidable y guardarse en un lugar apropiado, jamás en desorden. También deben ser de acero inoxidable o de aluminio las espumaderas, escurridores, exprimidores y espátulas. Debe mantenerse la cuchara de madera, un utensilio que, aunque parezca anacrónico, tiene la ventaja de no acumular calor, evitando el cocinero pequeñas quemaduras en los labios o en las manos. También es indispensable una balanza. Si bien el cocinero experto puede valorar, visualmente, las proporciones de los distintos ingredientes, es indispensable pesarlos cuando se elabora cualquier receta de pastelería. Así mismo, es necesario un vaso mezclador graduado que nos permita averiguar que volumen corresponde a determinado peso.

Tabla 11. Equipo y utensilios utilizados en el proceso

Congelador vitrina	Ollas a presión
Nevera	Ollas recortadas (No. 32 y 40)
Estufa a gas industrial	Pailas recortadas
Licuadoras	Recipiente con tapa
Batidoras	Recipiente plástico
Caldero fundido	Cacerolas con mango
Chocolateras grandes	Pinzas
Baldes	Ralladores de acero
Cernidores	Cuchillos, sartenes
Cucharones	Estantes
Mesas	Vajilla en general

Fuente: esta investigación.

Las modernas técnicas de congelación, que permiten conservar durante unos tres meses materias primas y cocinadas, han propiciado que en las cocinas resulten indispensables los hornos microondas. Con ellos se puede descongelar en pocos minutos, al tiempo que también se puede cocinar atendiendo con exactitud a las indicaciones del fabricante. También es indispensable una gama auxiliar de electrodomésticos, en la que no debe faltar una batidora con hélices y varilla imprescindible para picar carnes o montar claras. Resulta aconsejable disponer de una batidora ligera y de una licuadora. Algunas baterías d cocina tienen, entre sus utensilios, ollas para cocinar al vapor que permite reproducir diversidad de recetas.

4.3.1 Análisis del proceso

El proceso de prestación del servicio o producción se inicia con la preparación de los diferentes menús que se ofrecerán a los clientes, luego se selecciona los insumos (frutas, verduras, hortalizas, cereales, condimentos, carnes, legumbres, etc.), además se tiene en cuenta el número de porciones a preparar, iniciándose así el proceso de preparación para luego servir a los clientes.

4.4 DISTRIBUCIÓN EN PLANTA.

El área total del restaurante está comprendida por 112 mts. cuadrados los mismos que estarán divididos de la forma que se presentan a continuación.

Tabla 12. División de las instalaciones

División de las instalaciones	Área mts. Cuadrados
Bodega de materia prima	6.0
Area de cocina	15.0
Area de servicios o baños	6.0
Area de mostrador	6.0
Area de comedor	58.0
Area de patio	6.0
Área administrativa	15.0
TOTAL	112.0

Fuente: esta investigación.

Figura 7. Distribución en planta

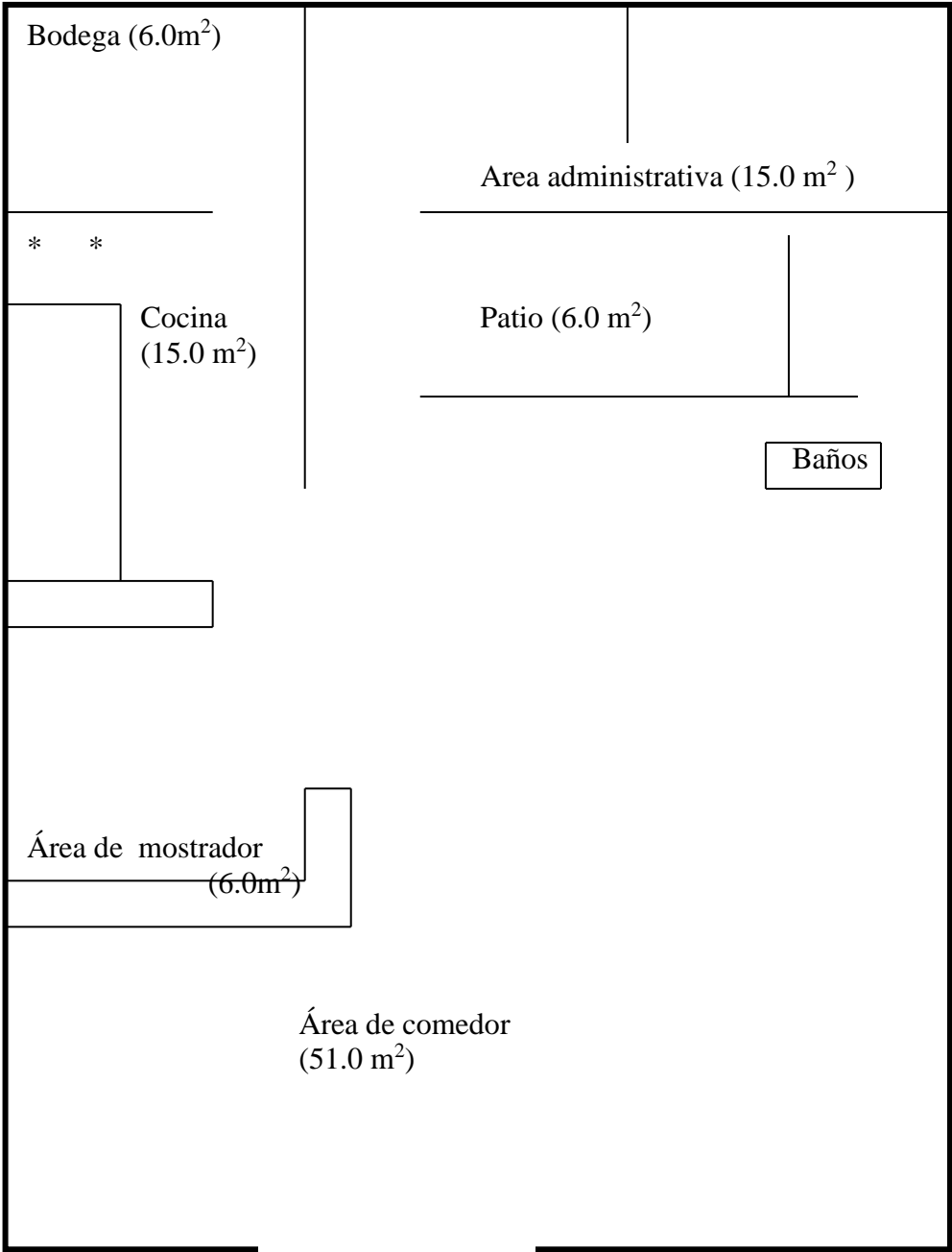
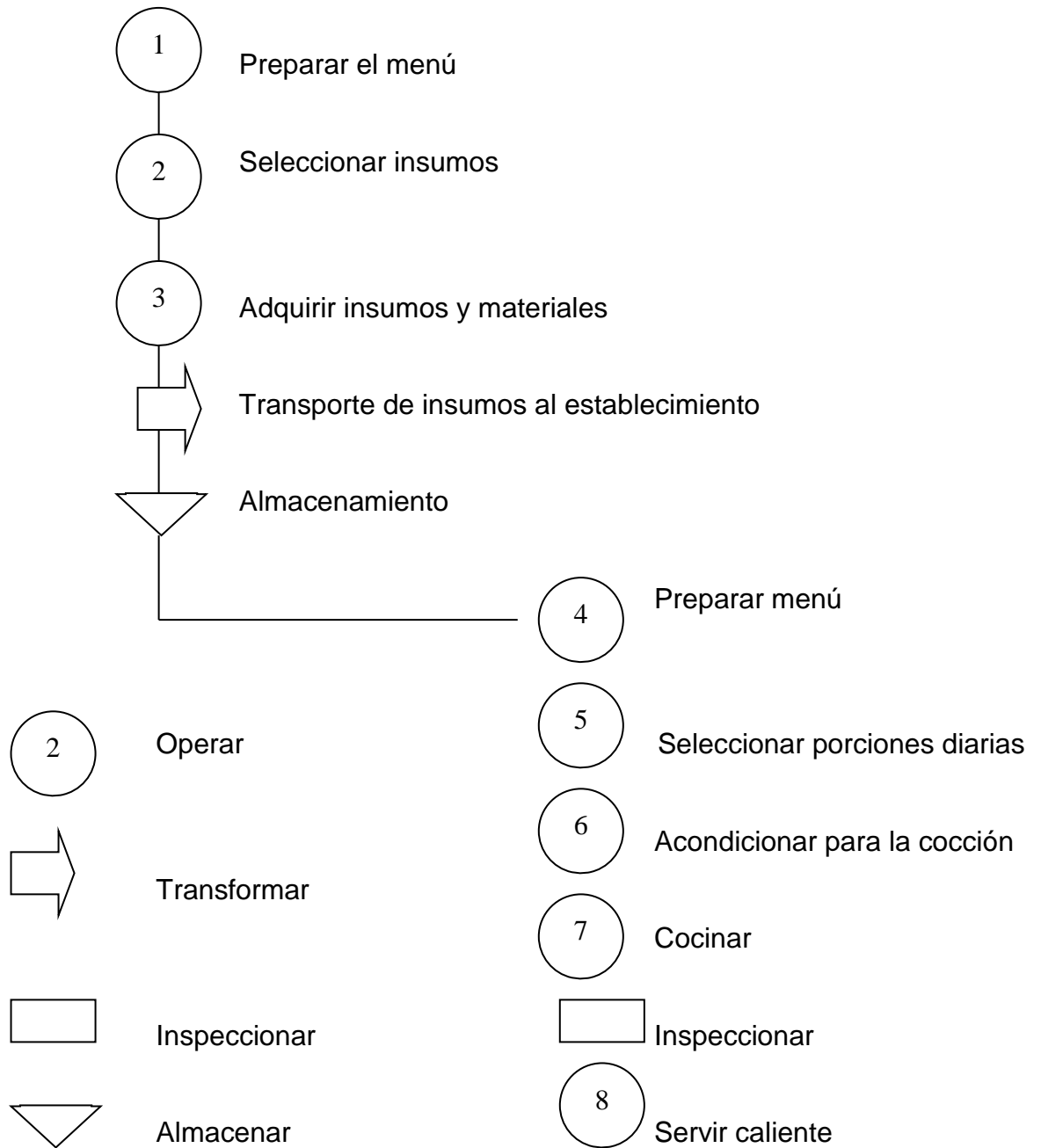


Figura 8. Diagrama de flujo del proceso de producción



4.5 ESTUDIO ADMINISTRATIVO

4.5.1 Consideraciones de carácter general.

El proyecto tendrá carácter empresarial dedicado a desarrollar actividades de prestación de un servicio con la producción y comercialización de productos de alimentos terminados. Por tanto se realizará la matrícula en la Cámara de Comercio del Municipio de Pasto, dentro del mes siguiente a la fecha que se abra al público, los socios se matricularán como lo estipula la ley.

La importancia de la matrícula en la Cámara de Comercio radica en que:

- Cumple con los deberes legales del comerciante.
- Con el certificado que expide la Cámara de Comercio se puede acreditar la propiedad del establecimiento.
- Se evita multas que impone la Superintendencia del Comercio.
- Facilita la celebración de negocios con los sectores públicos y privados.

El aspecto de contratación de personal se regirá bajo las normas, por lo tanto se contará con un personal de nómina (administrador, secretaria y jefe de cocina) y un personal de contrato con formalidades plenas (obreros), se afiliará al personal de nómina a una entidad promotora de salud, una caja de compensación, y demás, con los respectivos aportes de ley.

La administración de la empresa estará bajo la dirección de un Tecnólogo en Administración de Empresas para asegurar la marcha y buen funcionamiento.

4.5.2 Constitución jurídica de la empresa.

La empresa unipersonal se puede constituir jurídicamente por:

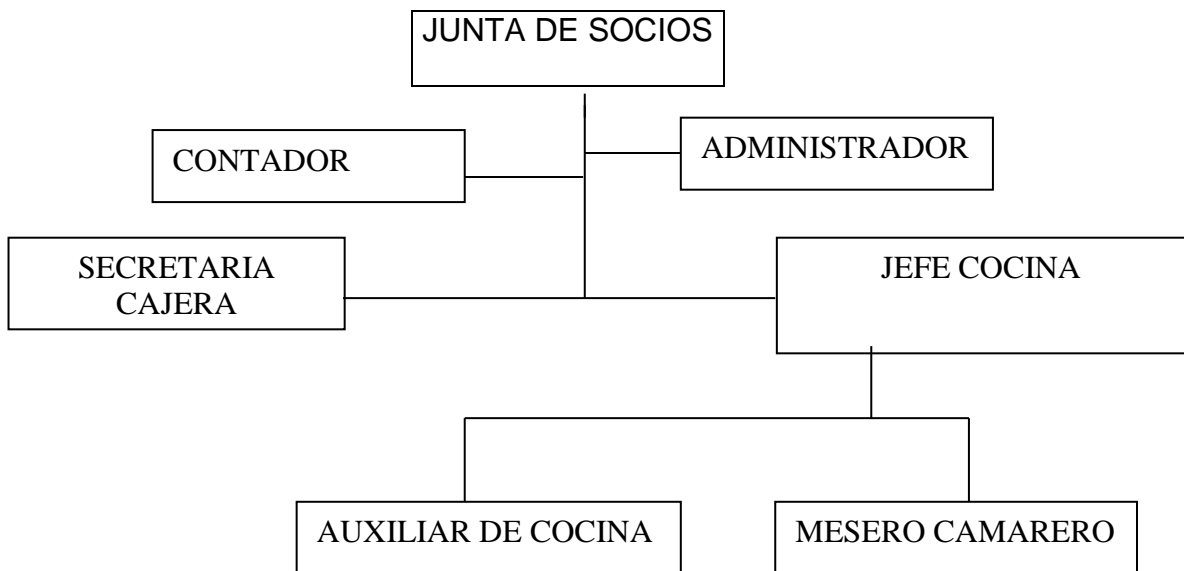
- Escritura pública.
- Documentos privados reconocido ante notario o ante el funcionario autorizado por la Cámara de Comercio

En cualquiera de los dos casos el documento debe contener la siguiente información:

- Nombre completo, documentos de identidad, domicilio (municipio o ciudad) y dirección de la persona que constituyen la empresa unipersonal (empresario).
- Denominación o nombre de la empresa unipersonal, seguida de la expresión "Empresa Unipersonal" o de la sigla E.U.
- Domicilio (ciudad o municipio) de la empresa unipersonal.
- Término de duración, el cual puede ser preciso o indefinido.

- Objeto: enunciando las actividades principales.
- Monto de capital, debe hacer una inscripción de todos los bienes aportados.
- El número de cuotas en que se divide el capital y el valor nominal de las mismas.
- La forma de administración y representación legal de la empresa unipersonal y el nombre, documento de identidad y las facultades del representante legal.

4.5.3 Estructura organizacional.



4.5.4 Aspecto Organizacional.

Para el desarrollo de las actividades de implementación y operación del proyecto se debe tener en cuenta los aspectos jurídicos necesarios.

Se realizará la matrícula en la Cámara de Comercio de Pasto (Nariño) dentro del mes siguiente a la fecha que entre en operación el proyecto.

La constitución jurídica de la empresa se la realizará por escritura pública o un documento privado reconocido ante notario autorizado por la Cámara de Comercio.

Para la puesta en marcha del proyecto las funciones de administración, mercadeo, técnico serán realizadas por el propietario, quien deberá cumplir oportunamente con todas y cada una de las siguientes obligaciones y deberes del cargo:

4.5.5 Organización administrativa .

a. De la junta de socios.

- Nivel: directivo
- Superior inmediato: ninguno
- Subalterno inmediato: administrador
- Naturaleza: es la máxima autoridad de la empresa, bajo su dependencia quedan todos los poderes y responsabilidades de la empresa.

Tiene como objetivo principal la defensa de los intereses y de su gestión depende el éxito o fracaso de la misma.

Funciones: reunirse periódicamente para conocer la marcha de la Empresa y verificar los objetivos propuestos.

- Asistir a las reuniones ordinarias y extraordinarias convocadas por la administración.
- Aprobar el orden del día.
- Estudiar y aprobar los proyectos que la administración presenta para el desarrollo y mejor funcionamiento de la empresa.
- Aprobar o rechazar presupuestos de ingresos o gastos.
- Conocer y evaluar los informes presentados por la administración y pronunciarse sobre los mismos.
- Aprobar los sueldos del personal.
- Ejercer las demás funciones de acuerdo a los estatutos legales y demás funciones que correspondan a su cargo.
- Responsabilidades: cada socio responderá hasta el monto de sus aportes por los negocios de la empresa. Los socios son responsables ante el estado y terceros por gestiones de la empresa.
- Requisitos: aportes de capital y experiencia en el sector comercial.

b. Del administrador.

- Nombre del cargo: administrador
- Nivel: directivo
- Dependencia: administración
- Superior inmediato: junta de socios.
- Subalterno inmediato: secretaria, Jefe de cocina.
- Educación: tecnólogo en Administración; y conocimientos en análisis financiero, sistemas contables y normas tributarias.
- Experiencia: un año, relacionado con la administración de negocios.

- Naturaleza del cargo: realizar labores de programación, implantación y control en el restaurante; hacer buen uso de su autoridad y responsabilidad, impartiendo órdenes y delegando funciones a los diferentes niveles que forman la empresa; velar por la seguridad y aumento de los bienes que la empresa posee.

Funciones: Estructurar, desarrollar políticas y estrategias que permitan Una adecuada operación de la empresa.

- Coordinar, evaluar y supervisar la operabilidad por los sistemas de producción y servicio al cliente.
- Coordinar actividades que sean necesarias para la puesta en marcha de nuevas alternativas de prestación del servicio.
- Responder para que se atienda en forma oportuna a los requerimientos de dotación, suministro de insumos y equipos en general que son necesarios para su normal operación. Así mismo del correcto mantenimiento y sostenimiento, tanto de equipos como de instalaciones.
- Coordinar las necesidades de capacitación de los empleados, de acuerdo a los programas de capacitación que se establezcan.
- Hacer el seguimiento mensual a los gastos de funcionamiento y operación.
- Coordinar, supervisar y controlar las actividades para la compra de materia prima e insumos y las ventas del producto.
- Presentar y evaluar las obligaciones tributarias (IVA, retención en la fuente, declaración de rentas y complementarios) en las fechas establecidas a la administración de impuestos nacionales y de acuerdo a las disposiciones legales.
- Realizar los ajustes mensuales por inflación, de acuerdo a la reglamentación legal vigente.
- Realizar las notas de contabilidad por concepto de aportes parafiscales.
- Realizar y controlar los procesos de conciliaciones bancarias y cierre mensual.
- Actualizar permanentemente el plan contable.

C. De la secretaria- cajera.

- Nombre del cargo: secretaria
- Dependencia: administración
- Superior inmediato: administrador
- Subalterno inmediato: ninguno
- Educación: bachiller comercial
- Experiencia: un año
- Responsabilidades:
- Por los dineros y valores bajo su custodia existente en la caja registradora.
- Por los elementos de trabajo asignados.

- Por la atención oportuna y eficiente al cliente.

Funciones: Verificar el cierre de la caja y el movimiento diario de ventas y funciones de la misma.

- Mantener limpio el lugar de trabajo.
- Asistir a los inventarios físicos programados.
- Todas las demás funciones que se les asigne acorde con la naturaleza del cargo.
- Registrar las ventas en la caja registradora.
- Vigilar los dineros existentes en su respectiva caja registradora.
- Asistir al arqueo diario de caja cuando se le designe.
- Asistir al retiro parcial de dinero.
- Solicitar oportunamente el cambio de dinero.
- Las demás funciones que se le asigne acorde a la naturaleza del cargo.

D. Del jefe de cocina.

- Nombre del cargo: jefe de cocina
- Dependencia: administración
- Superior inmediato: administrador.
- Subalterno inmediato: auxiliar de cocina, mesero
- Educación: ingeniero de alimentos.
- Experiencia: un año.
- Responsabilidades:
- Por el buen suministro del producto
- Por los productos (desayuno, almuerzo, comida) en el restaurante.
- Por los elementos de trabajo.
- Por la proyección de la buena imagen de la empresa.

Funciones: Se encarga de preparar los diferentes platos.

- Organizar el funcionamiento de bodega o despensa.
- Guiar y controlar la recepción de insumos.
- Realizar todo lo concerniente a la seguridad industrial del restaurante.
- Confeccionar los presupuestos de costo.
- Aprueba las presentaciones del producto.

E. Del auxiliar de cocina.

- Nombre del cargo: auxiliar de cocina

- Dependencia: administración.
- Superior inmediato: jefe de cocina.
- Subalterno inmediato: ninguno.
- Educación: bachiller, cursos de cocina.
- Experiencia: un año
- Responsabilidades:
 - Por el buen suministro del producto.
 - Por elementos de trabajo.
 - Por la proyección de la buena imagen de la empresa
 - Por las tareas encomendadas.

Funciones: Colaborar en la presentación de los productos.

- Organizar la bodega o despensa.

F. Del mesero o camarero

- Nombre del cargo: mesero o camero
- Dependencia: administración.
- Superior inmediato: jefe de cocina
- Subalterno inmediato: ninguno.
- Educación: bachiller, curso de relaciones personales
- Experiencia: un año
- Responsabilidades:
 - Por el buen suministro del producto.
 - Por los elementos de trabajo.
 - Por la proyección de la buena imagen de la empresa.
 - Por las tareas encomendadas

Funciones: Servir los diferentes platillos y bebidas.

- Conocimiento de los alimentos a servir.
- Ofrecer los diferentes platos
- Mantener limpias las mesas y recoger los platos.

4.5.6 Reglamento interno de trabajo.

Con el fin de organizar las actividades para el buen funcionamiento de la empresa, se elaboró el presente reglamento interno de trabajo, el cual deberá cumplirse estrictamente y por lo tanto, crear las sanciones correspondientes a los empleados infractores.

Algunos puntos que se tendrá en cuenta en el reglamento interno de trabajo son los siguientes:

- Condiciones de admisión.
- Contrato de aprendizaje.
- Periodo de prueba.
- Trabajadores accidentales o transitorios.
- Horario de trabajo.
- Horas extras y nocturno.
- Turnos especiales de trabajo nocturno y dominicales.
- Días de descanso legalmente obligatorio.
- Descanso convencional o adicional.
- Vacaciones remuneradas.
- Permisos.
- Salarios mínimos convencional, lugar, días, horas de pago y periodos que lo regulan.
- Servicio médico, medidas de seguridad, riesgos profesionales, primeros Auxilios en caso de accidentes de trabajo, normas sobre labores en orden a la Mayor higiene, regularidad y seguridad en el trabajo.
- Prescripción de orden.
- Orden jerárquico.
- Labores prohibidas para mujeres y menores de 18 años.
- Obligaciones especiales para la empresa y los trabajadores.
- Prohibiciones especiales para la empresa y los trabajadores.
- Despidos en casos especiales.
- Procedimiento para comprobación de faltas y forma de aplicación de las Sanciones disciplinarias.
- Reclamos, Personas ante quienes deben presentarse y su tramitación.
- Publicaciones.
- Vigencia.
- Disposiciones finales.
- Cláusulas ineficaces.

5. ESTUDIO FINANCIERO

5.1 INVERSIONES Y COSTOS DEL PROYECTO

5.1.1 Inversiones.

Las inversiones iniciales están constituidas por el conjunto de erogaciones o de aportaciones que se tendrán que hacer para adquirir todos los bienes y servicios necesarios para la implementación del proyecto o sea, para dotarlo de su capacidad operativa y comprende los activos fijos, activos diferidos o preoperativos y el capital de trabajo.

- **Inversión fija.**

También es denominado capital fijo y está constituido por los diversos bienes o derechos que sirven para alojar la unidad productiva y que permiten la realización del proceso de producción y comprende todos los activos tangibles, los intangibles y diferidos. Para el proyecto se han estimado en \$ 8.426.000.

- **Obras físicas.**

Son necesarias para el buen funcionamiento del proyecto, ya que se necesitan realizar adecuaciones en el área administrativa – ventas, bodega y remodelación en el área de producción, a una inversión estimada en \$ 2.340.000.

- **Maquinaria y equipo.**

Son indispensables para el normal proceso de producción y administración – ventas, esta inversión se ha calculado en \$4.680.000.

Tabla 13. Inversión fija

DETALLE	Cantidad	Valor unitario	Valor Total	Vida útil (años)
OBRAS FÍSICAS			2.340.000	20
• Remodelación área administrativas.	22.2M ²	18.000	399.600	20
• Remodelación salón principal.	63.8M ²	18.000	1.148.400	20
• Adecuación de cocina y baños	22M ²	18.000	396.000	20
• Mostrador	1	333.500	333.500	20
• Adecuación de bodega	6.25M ²	10.000	62.500	10
MAQUINARIA Y EQUIPO			4.680.000	10
• Refrigerador	1	800.000	800.000	10
• Estufa industrial	1	450.000	450.000	10
• Estantes de cocina	1	200.000	200.000	10
• Horno microondas	1	350.000	350.000	10
• Licuadora	1	50.000	50.000	10
• Utensilios de cocina	Global	--	450.000	10
• Utensilios de comedor	Global	--	300.000	10
• Mesas de comedor	10	70.000	700.000	10
• Sillas de comedor	52	15.000	780.000	10
• T.V. a color 20"	1	600.000	600.000	10
MUEBLES Y ENSERES			640.000	10
• Registradora	1	190.000	190.000	10
• Maquina de escribir	1	160.000	160.000	10
• Escritorio tipo secretaria	1	150.000	150.000	10
• Archivador vertical	1	140.000	140.000	10
Subtotal inversión fija			7.660.000	
Imprevistos (10%)			766.000	
TOTAL			8.426.000	

Fuente: este estudio

- **Muebles y enseres.** Permiten darle la operación empresarial al proyecto y se realizarán inversiones por \$640.000 aproximadamente.

* **Inversión diferida.** Corresponde a los gastos que se causan durante el periodo de montaje y puesta en marcha, son amortizables y se componen prácticamente del estudio del proyecto y organización, asistencia técnica, planos e ingeniería y gastos de puesta en marcha, cuyo valor se ha estimado en \$1.250.000.

Tabla 14. Inversión preoperativa o diferida.

Detalle de inversión	Costo (\$)
Estudio de prefactibilidad	250.000
Estudio de factibilidad	400.000
Gastos de organización	100.000
Licencias de funcionamiento	200.000
Montaje y puesta en marcha	150.000
Entrenamiento del personal	150.000
Total	1.250.000

Fuente: este estudio

- **Capital de trabajo.**

El capital de trabajo es el conjunto de recursos que necesita el proyecto para el normal funcionamiento de sus actividades sin necesidad de acudir a otros fondos monetarios. Para el proyecto se calculará teniendo en cuenta el ciclo operativo (30 días) que es un proceso que se inicia con el primer desembolso para cancelar las materias primas y demás insumos y concluye con el producto terminado.

$$\text{C.O.P.D. (costo de operación promedio diario)} = \frac{(\text{C.O.A})}{360 \text{ días}}$$

$$\text{C.O.P.D.} = \frac{40.171.560}{360 \text{ días}} = \$111.587$$

$$\begin{aligned} \text{El capital de trabajo} &= \$111.587 \times 30 \text{ (días del ciclo productivo)} \\ &= \$ 3.347.610 \end{aligned}$$

La inversión en capital de trabajo asciende a \$3.347.610. para un periodo o ciclo productivo de 30 días.

Tabla 15. Capital de trabajo.

Detalle	Valor (\$)
Mano de obra directa	14.044.800.
Mano de obra indirecta	3.360.000
Costo de materias primas	11.110.000
Costos de producción	8.004.800
Subtotal	36.519.600
Imprevisto (10%)	3.651.960
Total gastos preoperativos (C:O:A:)	40.171.560

Fuente: Este estudio.

- **Resumen de inversiones.**

La inversión total del proyecto asciende a \$ 14.023.610 de los cuales la inversión fija corresponde a un 64.69 y el capital de trabajo está representado en un 25,72% mientras que en la inversión diferida o preoperativa sólo alcanza el 9.59%. Esto indica que el proyecto no necesita de una gran inversión para su operación y buen funcionamiento, por lo que lo hace atractivo y factible de invertir.

Tabla 16. Resumen de inversiones

Detalle de inversión (%)	valor total	participación
Diferida y preoperativa	1.250.000	9.59
Fija	8.426.000	64.69
Capital de trabajo	3.344.610	25.72
Total	13.023.610	100.00

Fuente: este estudio.

5.1.2..Costos operacionales.

Son los que se causan durante el periodo de operación del proyecto, se incurre en ellos para hacer funcionar las instalaciones y demás activos adquiridos mediante las inversiones, con el propósito de producir y comercializar el producto. Los costos operacionales se derivaron del estudio técnico y de mercado, ya que en ellos se identificaron los insumos necesarios para el funcionamiento del proyecto en cada una de sus áreas. Se estudiaron principalmente los costos de producción y los gastos de operación.

- **Costos de producción.**

Los costos de producción son los que debe incurrir el proyecto para la producción del bien y se han dividido en costos de mano de obra, costo de materiales, costos de servicios y costos de depreciación.

- **Costos de mano de obra o recurso humano.**

Este costo es indispensable para la producción y operación del proyecto, por lo tanto se contempla la contratación de una mano de obra directa (un jefe de cocina y dos auxiliares) y una mano de obra indirecta compuesta por un mesero. El costo de esta mano de obra asciende para el primer año de operación a \$17.404.800.

Tabla 17. Costo de mano de obra (primer año de operación)

Cargo	Remuneración		Prestaciones Sociales (42.6%)	Costo total actual
	Mes	Anual		
A. Mano de obra directa	1.000.000	12.000.000	2.044.800	14.044.800
Jefe de cocina	400.000	4.800.000	2.044.800	6.844.800
Auxiliar de cocina (dos)	600.000	7.200.000		7.200.000
B. Mano de obra indirecta	280.000	3.360.000		3.360.000
Mesero o camarero	280.000	3.360.000		3.360.000
Total	1.280.000	15.360.000	2.044.800	17.404.800

Fuente: este estudio

- **Costo de materiales.**

Para su cálculo se tuvo en cuenta el programa de producción establecido en el estudio técnico, en el cual se contempló la producción de 27.000 “para el primer año de producción”, las que tendrían un costo total de \$ 11.110.000.

Tabla 18. Costo de materiales anuales (estudio técnico)

DETALLE	Unidad	Cantidad	V. unitario	V. total
A. Materiales directos				10.800.000
Productos perecederos	Global	-	-	7.380.000
Productos no perecederos	Global	-	-	3.420.000
B: Materiales indirectos				310.000
Productos de aseo	Global	-	-	200.000
Papel aluminio	Global	-	-	45.000
Cajas de cartón	Global	-	-	15.000
Otros elementos	Global	-	-	50.000
Total				11.110.000

Fuente: este estudio

- **Costo de servicios.**

Estos rubros se tendrán en cuenta para evitar entorpecer la producción y operación del proyecto, y para el primer año se han estimado en \$6.471.200.

Tabla 19. Producción de costos de servicio anual

DETALLE	Unidad	Cantidad	V. Unitario	V. total
• Energía eléctrica	Kw/hora	-	-	450.000
• Acueducto y alcantarillado	M cúbico	480	750	360.000
• Gas propano	Unid/100lb	24	21.300	511.200
• Mantenimiento equipos	Global	-	-	100.000
• Telefonía	Minuto	-	-	250.000
• Arrendamiento local	Mes	12	400.000	4.800.000
Total costos de servicio				6.471.200

Fuente: este estudio.

- **Costos de depreciaciones.**

La depreciación es un costo que se relaciona con el uso de los activos de carácter durable, que se materializa en el desgaste gradual que sufre por el uso y en la obsolescencia de los equipos, maquinaria, semovientes, muebles y enseres.

La depreciación es un mecanismo que se emplea para permitir la recuperación de la inversión en activos fijos depreciables, como los desembolsos solo se efectúan para la adquisición de dichos activos, no implica flujos efectivos de dinero, si no registros contables que reportan reducciones en el pago de los impuestos, ya que a medida que aumenta la depreciación, disminuyen los ingresos gravables y por consiguiente, los impuestos a pagar sobre las utilidades. El método utilizado generalmente es el de la línea recta.

Las depreciaciones se realizan durante el periodo de evaluación del proyecto (5 años) a un valor de \$649.000 por año.

Tabla 20. Depreciaciones

ACTIVOS FIJOS	AÑOS					Valor Residual
	1	2	3	4	5	
Activos producción	585.000	585.000	585.000	585.000	585.000	4.095.000
Obra física	117.000	117.000	117.000	117.000	117.000	1.755.000
Maquinaria y equipo	468.000	468.000	468.000	468.000	468.000	2.340.000
Activos administrativos	64.000	64.000	64.000	64.000	64.000	320.000
Ventas						
Total depreciación	649.000	649.000	649.000	649.000	649.000	4.415.000

Fuente: este estudio

- **Amortizaciones.**

La amortización de activos diferidos o preoperativos se la realizó para el periodo de evaluación (5 años), teniendo en cuenta el método de la línea recta, donde:

Valor a amortizar: \$1.250.000
 Periodo de amortización: 5 años
 Amortización anual: \$ 250.000

- **Costos de operación.**

Se refiere a los costos en que incurre el proyecto en el área administrativa- ventas, o sea en la administración de la empresa y en la realización del producto en el mercado.

- **Gastos de administración- ventas.**

Los gastos de administración- ventas permite la realización de las operaciones globales de la empresa y las funciones y actividades tendientes a poner el producto a disposición o alcance de los consumidores. Estos gastos provienen de la estructura organizacional y de los procedimientos administrativos establecidos en el estudio técnico y de los gastos de ventas previstos.

Tabla 21. Remuneración al personal administrativo-ventas

(Primer año de operación)

Cargo	Remuneración		Prestaciones Sociales (42.6%)	Remuner. Total
	Mensual	Anual		
<ul style="list-style-type: none"> • Administrador • Aux. Secretaria-cajera 	600.000	7.200.000	3.067.200	10.267.200
	350.000	4.200.000		4.200.000
Total				14.467.200

Fuente: este estudio

- **Otros gastos administrativos- ventas.**

Estos gastos contemplan los útiles y papelería necesaria, energía eléctrica, acueducto y alcantarillado, telefonía, los cuales permiten tener los medios necesarios para la producción y el normal desarrollo de operaciones administrativas- ventas del proyecto.

Tabla 22. Otros gastos administrativos- ventas

(Primer año de operación)

Detalle	Unidad medida	Cantidad	Costo unitario	Costo total
Útiles y papelería	Global	--	--	120.000
Energía eléctrica	Kw/hora	--	--	180.000
Acueducto y alcantarillado	M ³	100	800	80.000
Telefonía	Minuto	380	375	142.000
Otros gastos	Global	--	--	50.000
Total				572.500

Fuente: este estudio

5.2 PUNTO DE EQUILIBRIO

El punto de equilibrio es una técnica útil para determinar y analizar las relaciones entre los costos fijos, los costos variables y los beneficios de la actividad productiva en un periodo determinado.

El punto de equilibrio es el nivel de producción en el cual los ingresos obtenidos son iguales a los costos totales. Este análisis no es una técnica para evaluar la rentabilidad del proyecto.

5.2.1 Costos fijos y costos variables.

**Tabla 23. Distribución de costos fijos y variables
Primer año de operación (términos constantes)**

DETALLE	Costo fijo	Costo Variable	Costo total
A. Costos de producción	10.416.200	25.154.800	35.571.000
• Mano de obra directa		14.044.800	
• Mano de obra indirecta	3.360.000	10.800.000	
• Materiales directos			
• Materiales indirectos		310.000	
• Depreciación	585.000		
• Costo de servicios	6.471.200		
B. Costos administración – ventas	15.353.700		15.353.700
• Sueldo y prestaciones sociales	14.467.200		
• Otros gastos administrativos – ventas	572.500		
• Depreciación	64.000		
• Preoperativa o diferida	250.000		
Total	25.769.900	25.154.800	50.924.700

Fuente: este estudio

Son aquellos que causan erogaciones en cantidades constantes para un mismo tamaño o capacidad instalada del proyecto, o en cantidades variables, de acuerdo al proceso producto.

5.2.2 Presupuesto de ingresos.

Son los recursos económicos con los que cuenta el proyecto por la producción y venta del producto.

**Tabla 24. Presupuesto ingresos del proyecto
Primer año de operación (términos constantes)**

DETALLE	Primer año
A. Ingresos directos	67.500.000
* Venta de comida	27.000
* Precio de venta	2.500
B. Ingresos indirectos	1.720.000
* Venta desperdicios de comida	720.000
* Venta de otros productos	1.000.000
Total	69.220.000

Fuente: este estudio

a. Punto de equilibrio en ventas.

Punto de equilibrio.

$$C.T = \frac{C.F.}{1 - \frac{C.V.}{I.T}} \quad \text{Donde}$$

C.F. = Costos Fijo \$25.769.900

C.V. = Costo Variable 25.154.800

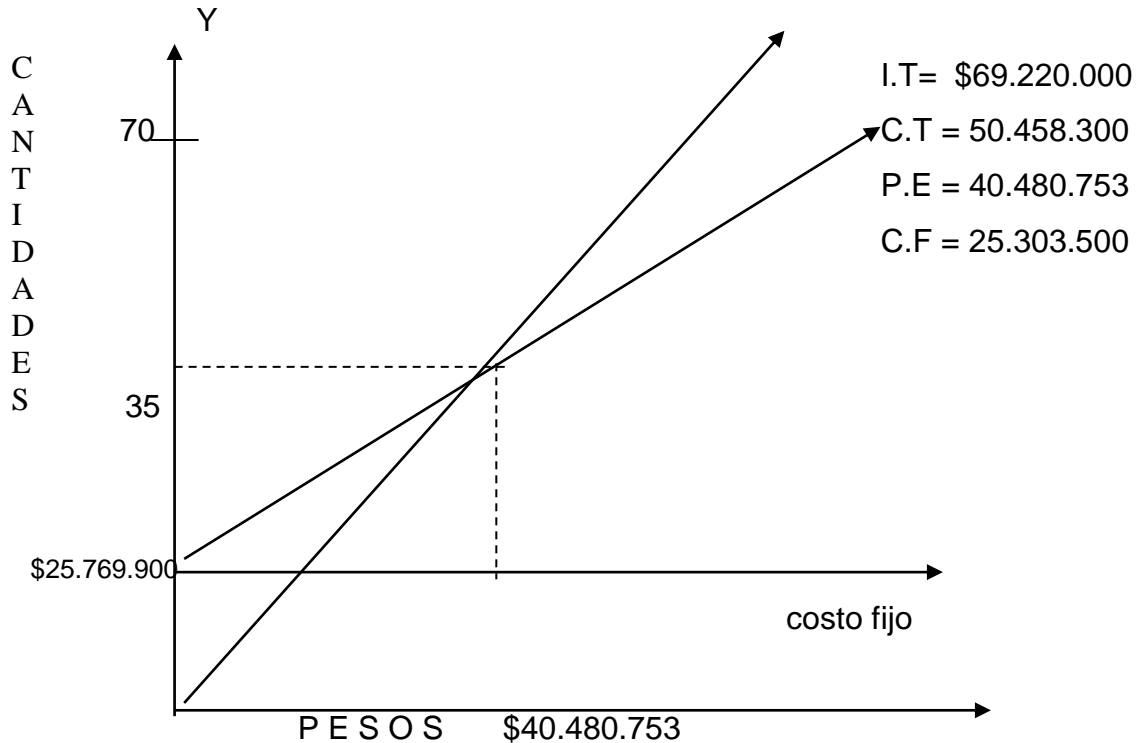
I:T: = Ingreso Total 69.220.000

C:T. = Costo Total 50.924.700

$$P.E. = \frac{25.769.900}{1 - \frac{25.220.000}{69.220.000}} = \frac{\$40.480.753}{69.220.000} \times 100 = 62.5\%$$

El punto de equilibrio se alcanza con unas ventas que están alrededor de \$40.480.753 en el primer año de operación del proyecto.

Figura 10. Punto de equilibrio.



5.3. PROYECCIONES FINANCIERAS

Las proyecciones financieras se realizaron para tener una inversión general del periodo de evaluación (5 años) para poder elaborar los diferentes presupuestos.

5.3.1 Cálculo del monto de recursos necesarios para la inversión.

El proyecto necesita contar con recursos financieros esenciales para la instalación o montaje, así como los requeridos para el funcionamiento y operación. Las necesidades de inversión total ascienden a \$13.023.610 para iniciar el proyecto, de los cuales \$3.347.610 corresponden al capital de trabajo, el cual necesita hacer inversiones de \$304.328 a partir del segundo año para mantener el poder constante de capital. Además, se realizarán reinversiones en el cuarto año de operación en obras físicas y maquinaria y equipo para incrementar la producción total en un 10% más.

El valor residual está relacionado con las inversiones, dado a que se refiere a recuperaciones potenciales que se podrían obtener sobre los mismos, en el supuesto caso de liquidación o de terminación de la vida útil. Para el proyecto el valor residual asciende a \$7.762.610.

Tabla 25. Programa de inversiones del proyecto (término constante)

Concepto	Años					
	0	1	2	3	4	5
Activos fijos						
Obras físicas	2.340.000				2.000.000	
Maquinaria y Equipo	4.680.000				2.000.000	
Imprevistos	766.000					
Muebles y enseres	640.000					
Subtotal	8.246.000				4.000.000	
Activos diferidos						
Gastos Preoperativos	1.250.000					
Subtotal	1.250.000					
Capital de trabajo	3.347.610	304.328	304.328	304.328	304.328	
Inversión neta	10.738.561	304.328	304.328	304.328	4.304.328	

Fuente: este estudio

**Tabla 26. Valor residual de activos al finalizar el periodo de evaluación
(Términos constantes)**

Concepto	Años				
	1	2	3	4	5
Obras físicas					1.755.000
Maquinaria y equipo					2.340.000
Muebles y enseres					320.000
Capital de trabajo					3.347.610
Total valor residual					7.762.610

Fuente: este estudio

5.3.2 Presupuesto de ingresos.

Para el cálculo de los ingresos se estimó el valor que se espera obtener en cada año del periodo de evaluación del proyecto.

Tabla 27. Programa de ingresos (términos constantes)

Concepto	Años				
	1	2	3	4	5
Ingresos directos	67.500.000	74.250.000	74.250.000	74.250.000	74.250.000
Ingresos indirectos	1.720.000	2.064.000	2.064.000	2.064.000	2.064.000
Total ingresos	69.220.000	76.314.000	76.314.000	76.314.000	76.314.000

Fuente: este estudio

Los ingresos directos por venta del producto se han estimado en \$67.500.000 para el primer año del proyecto y con un incremento del 10% para el segundo año. Los ingresos indirectos ascienden a \$1.720.000 para el primer año de operación y con un incremento del 20% para el segundo año, manteniéndose constante los ingresos del tercero y quinto año.

5.3.3 Presupuesto de costos operacionales.

El cálculo de los costos operacionales se realizó mediante la elaboración de presupuestos de costos, para los años correspondientes al periodo de evaluación. Los costos operacionales para el primer año ascienden a \$50.924.700, los cuales se han estimado incrementarse en un 10% para el segundo año y luego mantenerse constantes en el resto del periodo.

Tabla 28. Presupuesto de costos operacionales (términos constantes)

Concepto	Años				
	1	2	3	4	5
a. Costo de producción	35.571.000	39.128.100	39.128.100	39.128.100	39.128.100
b. Costo operacionales	15.357.000	16.893.470	16.893.470	16.893.470	16.893.470
Total costos	50.924.700	56.021.570	56.021.570	56.021.570	56.021.570

Fuente: este estudio

5.3.4 Flujo de fondos.

El flujo de fondos del proyecto es el resumen numérico de todas las inversiones, costos e ingresos operacionales en cada año a lo largo del periodo de vida útil o del periodo de evaluación del proyecto. En la tabla se recoge toda la información relacionada con los flujos monetarios que se ha obtenido en los estudios de mercado y técnico.

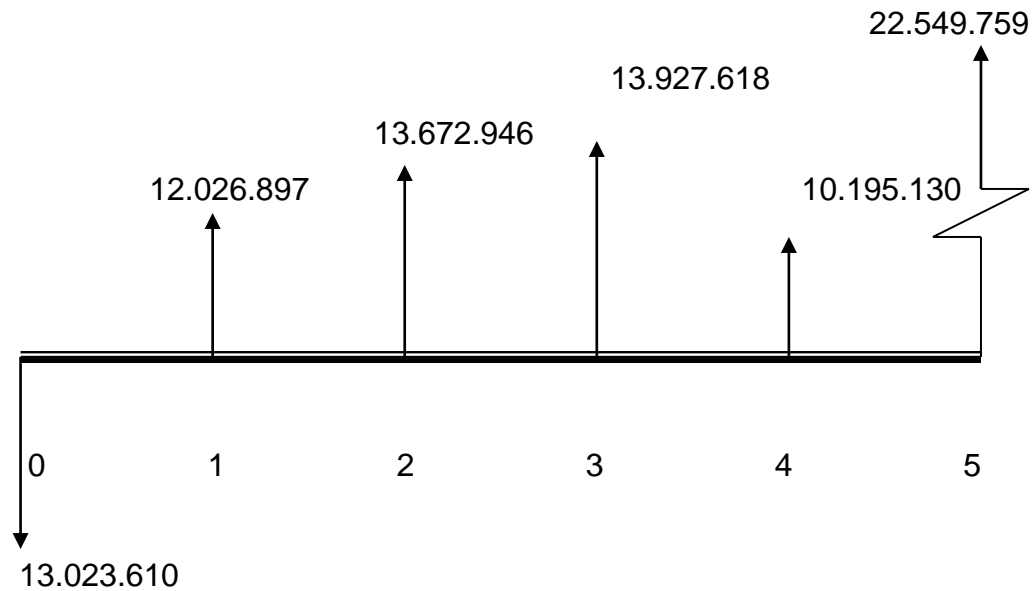
El flujo de fondos contempla el periodo de realización que incluye la consecución de autorizaciones legales de funcionamiento y la ejecución; y el período de operación que incluye las etapas de producción y comercialización. El primer periodo que se considera es el año cero (0) en el cual se efectúan las inversiones previas a la puesta en marcha. El periodo de operación se iniciará en el año uno (1) hasta el quinto año, como periodo de evaluación.

Tabla 29. Flujo de fondos del proyecto (términos constantes)

Concepto	Años					
	0	1	2	3	4	5
Total inversiones	13.023.610	304.328	304.328	304.328	4.304.328	7.762.610
Total valor residual						
Flujo neto inversión	(13.023.610)	(304.328)	(304.328)	(304.328)	(4.304.328)	7.762.610
Total ingresos		69.220.000	76.314.000	76.314.000	76.314.000	76.314.000
Costos operacionales		50.924.700	56.021.570	56.021.570	56.021.570	56.021.570
Utilidad operacional		18.295.300	20.292.430	20.292.430	20.292.430	20.292.430
Gastos financieros		1.963.636	1.609.181	1.245.363	863.204	452.217
Utilidad gravable		16.331.664	18.683.249	19.047.067	19.429.226	19.840.213
Imprevistos (30%)		4.899.499	5.604.974	5.714.120	5.828.767	5.952.063
Utilidad neta		11.432.165	13.078.274	13.332.946	13.600.458	13.888.149
Más depreciación + amortización dif.		649.000	649.000	649.000	649.000	649.000
		250.000	250.000	250.000	250.000	250.000
Flujo neto operacional		12.331.165	13.977.274	14.231.946	14.499.458	14.787.149
Flujo financiero neto del proyecto (1 +2)	(13.023.610)	12.026.837	13.672.946	13.927.618	10.195.130	22.549.759

Fuente: este proyecto

Figura 11. Flujo de fondos del proyecto



5.4 FINANCIAMIENTO DEL PROYECTO.

El financiamiento del proyecto permitió identificar las fuentes de recursos financieros que serán necesarias para ejecutar y asegurar la operación normal. El proyecto contempla la utilización de capital propio proveniente de los inversionistas por un valor de \$7.023.610, que corresponde al 53,93%, y recursos de crédito por un valor de \$6.000.000 de una institución financiera, que representa el 46,07%.

Las condiciones del crédito planteadas son las siguientes:

- Servicio de la deuda a cuotas o pagos totales iguales
- Período de amortización (5 años)
- Tasa de interés anual 36%

Tabla 30 Amortización de la deuda

Año	Pago anual	Intereses sobre saldos	Valor disponible para amortizar	Saldo de la deuda
0				6.000.000
1	2.751.362	2.160.000	591.362	5.408.638
2	2.751.362	1.947.110	804.252	4.604.386
3	2.751.362	1.657.579	1.093.783	3.510.603
4	2.751.362	1.263.817	1.487.545	2.023.059
5	2.751.362	728.301	2.023.059	--

Fuente: este estudio

Servicio de la deuda considerando pagos totales iguales.

$$A = P \left\{ \frac{i (i + i)^n}{i (i + i)^n - 1} \right\} \text{ Donde}$$

A = Pagos uniformes
P = Valor del crédito
N = Número períodos
I = 36% anual

$$A = P \left\{ \frac{0,36 (1,36)^5}{(1,36)^5 - 1} \right\} = 2.751.362$$

En la tabla amortizaciones se encuentra los valores en términos corrientes, pero para el flujo de fondos del proyecto se hace necesario pasar estos valores a términos constantes, para ello se procedió a deflactar.

Los intereses se deflactarán a términos constantes para llevarlos al flujo de fondos del proyecto.

Para deflactar utilizamos la siguiente formula:

$$P = \frac{F}{(1 + I)^N} = \text{Donde}$$

F = Valor a deflactar

I = Tasa de interés (10%)

N = Número de años transcurridos con respecto a cero

$$\text{Para el primer año } P = \frac{2.160.000}{(1 + 0.10)^1} = \$1.963.636$$

$$\text{Para el año dos (2)} = \$1.609.181$$

$$\text{Para el año tres (3)} = \$1.245.363$$

$$\text{Para el año cuatro (4)} = \$863.204$$

$$\text{Para el año cinco (5)} = \$452.217$$

5.5. ESTADOS FINANCIEROS.

Se realizaron estos estados, ante todo, para facilitar la presentación de la situación de la empresa desde el punto de vista contable, pero su aplicación para el análisis y evaluación financiera del proyecto es muy limitada, ya que se contempla para el período inicial de inversiones y operaciones.

5.5.1. Balance general inicial

Muestra el resultado de las operaciones del proyecto para el periodo de operación del proyecto.

Para el primer año de operación se tiene unas utilidades de \$11.432.165. Sí se tiene en cuenta que las inversiones totales iniciales son de \$13.023.610.

5.5.1 Balance general inicial

DETALLE	Valor parcial	Valor total
ACTIVOS		
Activos corrientes		
Caja Bancos	2.421.777	
Inventarios materia prima	925.833	
Total activos corrientes		3.347.610
Activos fijos	2.340.000	
Obras físicas	4.680.000	
Maquinaria y equipo	640.000	
Muebles y enseres	766.000	
Imprevistos		
Total activos fijos		8.426.000
Activos diferidos		
Gastos preoperativos	1.250.000	
Total activos diferidos		1.250.000
TOTAL ACTIVOS		13.023.610
PASIVOS		
Pasivo a largo plazo		
Préstamos por pagar	(6.000.000)	
Total pasivo a largo plazo		6.000.000
PATRIMONIO		
Capital	7.023.610	
TOTAL PATRIMONIO		7.023.610
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO		13.023.610

5.5.2 Estado ganancias y pérdidas

Ventas	\$69.220.000
Costo de ventas	35.571.000
Utilidad bruta en ventas	33.649.000
<hr/> <hr/> <hr/>	
Total gastos operacionales	15.353.700
Utilidad operacional	18.295.300
Gastos financieros	1.963.636
Utilidad antes de impuestos	16.331.664
Provisión para impuestos (35%)	4.899.499
Utilidad neta	11.432.165

6. EVALUACION DEL PROYECTO

La evaluación es un procedimiento técnico a través del cual se compara los resultados que se esperan obtener, con los objetivos fijados y mediante criterios de evaluación específica.

La evaluación me permite decir sí se acepta o rechaza el proyecto y se constituye en un instrumento base para la toma de decisiones de diferentes personas o estamentos que les interesa conocer que tan bueno es el proyecto y sí vale la pena invertir en él.

En general, hay que considerar dos puntos de vista: la evaluación privada y la evaluación social. La privada es necesaria para resolver la viabilidad financiera del proyecto y su objetivo es mostrar la rentabilidad. La evaluación social está encaminada a medir el impacto que traerá el proyecto sobre la economía regional o nacional y está de acuerdo al tamaño del proyecto y por lo general, se hace para proyectos de gran envergadura y donde más interesa lo social que lo económico.

Para el proyecto se utilizará sólo la evaluación privada.

• **Criterios de evaluación privada.**

Entre los índices que se utilizan para medir la bondad económica de un proyecto de inversión, lo más utilizados son:

a. Valor presente neto (VPN).

El valor presente neto- VPN es el resultado del traer a valor presente, utilizando una tasa de oportunidades (tasa de descuento) adecuada para todos los flujos (positivos y negativos) relacionados con el proyecto.

Tasa de oportunidad del 32% anual.

VPN para el proyecto con financiamiento.

$$\begin{aligned}
 \text{VPN (32\%)} &= \frac{12.026.897}{(1,32)^1} + \frac{13.672.946}{(1,32)^2} + \frac{13.927.618}{(1,32)^3} \\
 &+ \frac{10.195.130}{(1,32)^4} + \frac{22.549.759}{(1,32)^5} - \frac{13.023.610}{(1,32)^0} \\
 &= \mathbf{\$ 18.975.503}
 \end{aligned}$$

El valor presente neto _ VPN para el proyecto indica una riqueza de \$ 18.975.503 para el período de evaluación del proyecto (cinco años), con una tasa de

oportunidad del 32% anual. Además, el valor presente neto – VPN al ser mayor a cero indica que el proyecto es atractivo, rinde una tasa de rentabilidad a la oportunidad.

b. Relación beneficio costo (R b/c).

Este método se ha venido utilizando ante todo para evaluar proyectos de interés social o proyectos públicos. La relación beneficio / costo se obtiene mediante el cociente entre la sumatoria de los valores actualizados de los egresos.

$$R^{B/C} = \frac{\sum \text{Ingresos}}{\sum \text{Costos}} = 1.3613$$

VPN de los ingresos con una tasa de oportunidad del 32% anual.

$$\begin{aligned} \text{VPN (32\%)} &= \frac{69.220.000}{(1,32)^1} + \frac{76.314.000}{(1,32)^2} + \frac{76.314.000}{(1,32)^3} \\ &+ \frac{76.314.000}{(1,32)^4} + \frac{76.314.000}{(1,32)^5} = 173.597.714 \end{aligned}$$

VPN de los costos con una tasa de oportunidad del 32% anual.

$$\begin{aligned} \text{VPN (32\%)} &= \frac{50.924.700}{(1,32)^1} + \frac{56.021.570}{(1,32)^2} + \frac{56.021.570}{(1,32)^3} \\ &+ \frac{56.021.570}{(1,32)^4} + \frac{56.021.570}{(1,32)^5} = 127.520.801 \end{aligned}$$

La relación beneficio / costo indica que el proyecto es atractivo; además, cada peso invertido, genera un valor presente \$0.72519 de riqueza adicional en relación con

otra inversión que produzca una rentabilidad igual a la tasa de oportunidad del 32% anual.

C. Tasa interna de retorno (TIR).

La tasa interna de retorno – TIR indica la capacidad que tiene el proyecto de producir utilidades y se define como la tasa de interés que reduce el Valor Presente Neto –VPN de una serie de ingresos, a cero e indica que tanto por ciento es más o menos rentable el proyecto respecto a la tasa de oportunidad.

Teniendo en cuenta el flujo de fondos y tomando como tasa de oportunidad una que haga el Valor Presente Neto _VPN mayor a cero y otra menor a cero se tiene.

$$\text{VPN (95\%)} = \frac{12.026.897}{(1,95)^1} + \frac{13.672.946}{(1,95)^2} + \frac{13.927.618}{(1,95)^3} - \frac{10.195.130}{(1,95)^4} + \frac{22.549.759}{(1,95)^5} - \frac{13.023.610}{(1,95)^0}$$

Interpolando los resultados tenemos:

	131.144	
(8.119)		123.025
	0	
96%	1%	95%

$$\text{TIR} = 95 + 1 \left\{ \frac{8.119}{123.025} \right\} = 95.06\%$$

El resultado indica que la Tasa Interna de Retorno TIR es aproximadamente igual al 62.01%. Esto significa que los dineros que se mantienen invertidos en el proyecto tienen una rentabilidad del 62% anual, aproximadamente, además, la Tasa Interna de Retorno –TIR es mayor a la tasa de oportunidad que es del 32% anual. El proyecto es factible financieramente.

Análisis de sensibilidad.

Consiste en calcular la Tasa Interna de Retorno –TIR que resulte de modificar algunas de las bases sobre las cuales se hizo la evaluación del empresario. Esa Tasa Interna de Retorno –TIR se calcula castigando el proyecto.

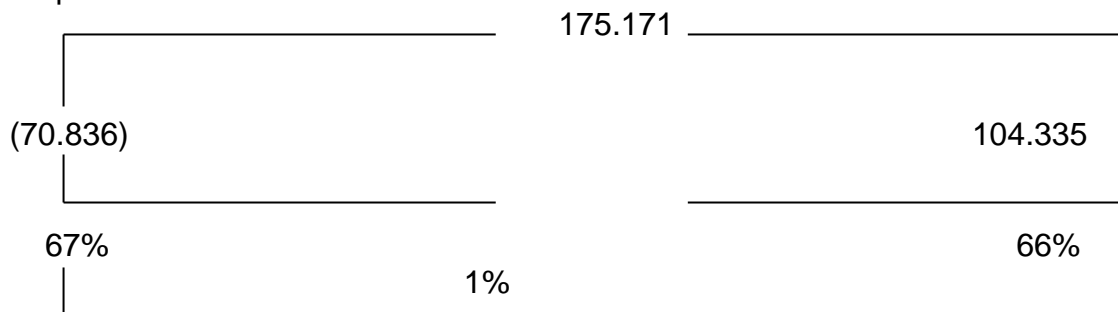
Para el proyecto se ha estimado que la variable que más puede castigar el proyecto es un incremento en los costos directos e indirectos de producción.

a. VPN (32%) = 10.049.001

Este valor indica que el proyecto, a pesar de un incremento en los costos de producción es tractivo y rinde una tasa de rentabilidad superior a la tasa de oportunidad el 32% anual.

c. TIR
 VPN (66%) = 104.335
 VPN (67%) = (70.836)

Interpolando resultados tenemos:



$$\text{TIR} = 66 + 1 \left\{ \frac{70.836}{104.335} \right\} = 66.67\%$$

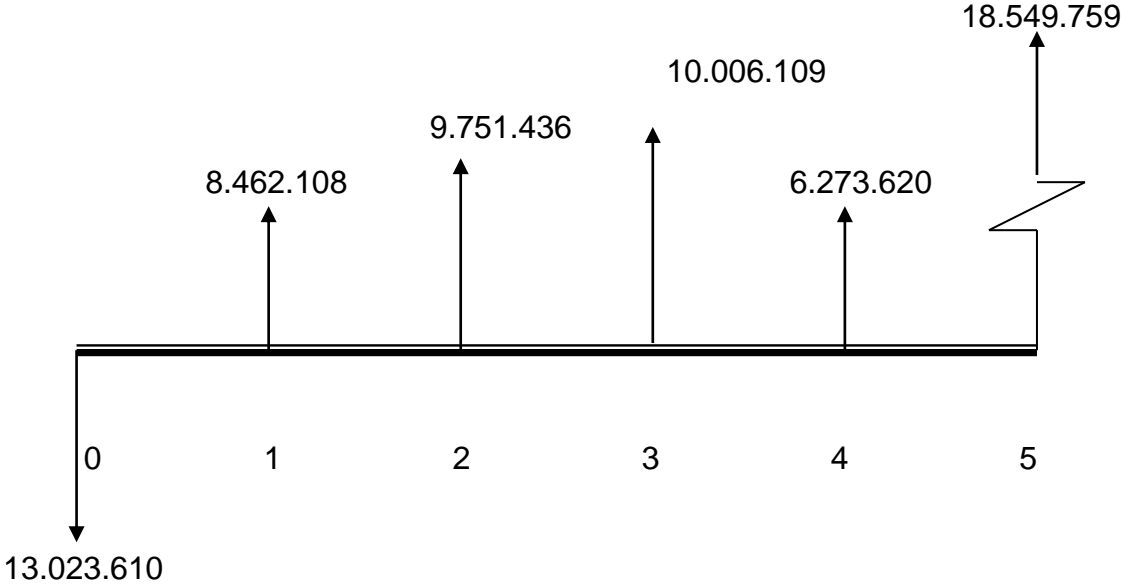
El resultado indica que la Tasa Interna de Retorno –TIR es aproximadamente igual al 46,29%. Esto significa que el proyecto resiste un incremento de los costos de producción en un 20% y aún así es atractivo para invertir, ya que el 46,29% es superior a la tasa de oportunidad estimada en un 32% anual.

Tabla 31. Flujo neto del proyecto ante un incremento del 10% de los costos directos e indirectos de producción.

Concepto	Años					
	0	1	2	3	4	5
Total inversiones	13.023.610	304.328	304.328	304.328	4.304.328	
Total valor residual						7.762.610
Flujo neto inversión	(13.023.610)	(304.328)	(304.328)	(304.328)	(4.304.328)	7.762.610
Total ingresos		69.220.000	76.314.000	76.314.000	76.314.000	76.314.000
Costos operacionales		56.017.170	61.623.727	61.623.727	61.623.727	61.623.727
Utilidad operacional		13.202.830	14.690.273	14.690.273	14.690.273	14.690.273
Gastos financieros		1.963.636	1.609.181	1.245.363	863.204	452.217
Utilidad gravable		11.239.194	13.081.092	13.444.910	13.827.069	14.238.056
Imprevistos (30%)		3.371.758	3.924.327	4.033.473	4.148.120	4.271.416
Utilidad neta		7.867.436	9.156.764	9.411.437	9.678.948	9.966.639
Más depreciación + amortización dif.		649.000	649.000	649.000	649.000	649.000
		250.000	250.000	250.000	250.000	250.000
Flujo neto operacional		8.766.436	10.055.764	10.310.437	10.577.948	10.865.635
Flujo financiero neto del proyecto (1 +2)	(13.023.610)	8.462.108	9.751.436	10.006.109	6.273.620	18.628.249

Fuente: este estudio

Figura 12. Flujo de fondos del proyecto



CONCLUSIONES

- Los conceptos de calidad, servicio y buenos precios aplicados de manera técnica y acorde al contexto en el cual se desarrolla el estudio de factibilidad determinando que el montaje de el restaurante es una excelente posibilidad para los usuarios
- Aunque la presentación del servicio de restaurante es bien conocido, el proyecto hace énfasis en la calidad del servicio de una manera técnica, higiénica y de buena atención al usuario o consumidor para lograr una gran acogida.
- El mercado de referencia del servicio es amplio, ya que abarca al Municipio de Pasto y municipios vecinos, lo que me permitirá contar con un número suficiente de consumidores o usuarios del servicio.
- El mercado potencial presenta una demanda insatisfecha significativa que está alrededor del 20%, lo que se convierte en un potencial para el proyecto.
- Las inversiones iniciales ascienden a \$13,023.610 de las cuales el 64.69% son en activos fijos y el 25.72% en capital de trabajo, estas inversiones no son mayores, por lo que el proyecto se puede llevar a la práctica.
- Los costos operacionales están alrededor de los \$52.458.300 para el primer año de operación, pero se espera producir unas 27.000 unidades del producto, cuyas ventas darán unos ingresos de alrededor de los \$67.500.000.
- El punto de equilibrio se alcanza con unas utilidades para el primer año de operación de \$11.432.165 que son bastante atractivas si se compara con una tasa de oportunidad del 35% anual que rendiría unos \$4.558.263, si se tiene en cuenta que las inversiones totales sólo ascienden a \$13.023.610.

RECOMENDACIONES

Para la prestación de un buen servicio de restaurante se debe tener especial atención a seis aspectos del personal, sin los cuales difícilmente se puede llegar a alcanzar los objetivos planteados:

Capacitación: es ser capaz y competente en el desempeño de su trabajo. En la capacitación la empresa deberá tener especial cuidado; capacitar al personal mediante cursos y seminarios que le permitan seguir las políticas de servicio de la empresa, conocerlas, empaparse de ellas y aplicarlas correctamente. El servicio propiamente dicho empieza con la llegada del cliente al establecimiento, momento para el cual ya se habrán realizado todas las operaciones indispensables para atenderlo: el material de trabajo estará en buenas condiciones de limpieza, las mesas montadas y todo el personal en sus puestos. No debemos olvidar que la primera impresión del cliente es la más importante y si las tareas señaladas no han sido previamente enseñadas al personal, éste no estará capacitado para tender a los clientes de acuerdo a las políticas de la compañía.

Conocimiento: es haber aprendido a conciencia el trabajo, tener el empeño y la disposición para aprender en todos los de capacitación, y durante la operación misma, todos y cada uno de los pasos en que consiste el servicio al cliente. Se debe recordar que todas las actividades que realice el personal del restaurante guardan relación entre sí, formando una cadena que paulatinamente va perfeccionando el servicio. Esta serie de tareas de cada uno de los empleados empieza antes de abrir las puertas, con la preparación de los alimentos, el montaje del salón y la organización del material de trabajo. El servicio de comidas y bebidas debe ir evolucionando en los años incorporando nuevas técnicas y equipos que lo hagan más sofisticados.

Actitud: la actitud, es demostrar con orgullo estar satisfecho del trabajo. En otros términos, significa “ponerse la camiseta”. Tener una buena actitud en el servicio traerá como consecuencia una actitud positiva en beneficio del cliente. En todo momento la actitud del prestador del servicio deberá ser congruente con la expectativa del cliente durante su permanencia en el establecimiento, y además deberá ser congruente con la elección del sitio, con lo que se espera de la comida, con lo agradable del establecimiento, con la limpieza y, sobre todo con la atención personal que se espera.

Satisfacción: es sentirse satisfecho de la actitud de servicio, es desempeñar el trabajo sin pena, con soltura, con la seguridad de que se está atendiendo al cliente como lo espera y de que se está, siguiendo los conocimientos y la capacitación que se dio al empleado para obtener la completa satisfacción del cliente. El servir en un establecimiento de alimentos y bebidas nos dá la satisfacción de atender al cliente cumpliendo con una necesidad, ya sea de alimento o de entretenimiento, y

ésta siempre estará encaminada a su satisfacción. Si se logra tendré como consecuencia la satisfacción propia. La materia prima no son los alimentos o las bebidas, sino la gente, los clientes, y como principal ingrediente debemos cuidarlos.

Cortesía: mantener una actitud cortés para que ésta se haga hábito en un reto. La cortesía no debe confundirse con servilismo; el ser cortés es algo que el cliente espera de cualquier prestador de servicio. La cortesía es una forma de educación, que nos pone a la altura del cliente y nos obliga al respeto que los seres humanos, nos debemos unos a otros. A una actitud negativa de un cliente debe responder una actitud cortés del prestador de servicio, para que esa actitud negativa desaparezca.

Segundo esfuerzo: es un esfuerzo adicional, que siempre es elogiado. Se ha dicho que el cliente siempre tiene la razón, y debemos estar convencido de ello. Debemos encontrar la satisfacción del cliente a través de un segundo esfuerzo, que es la capacidad que debe tener el prestador de servicio para resolver cualquier insatisfacción del cliente durante su permanencia en el establecimiento como, por ejemplo, la sustitución de un platillo o bebida. Todos los que prestan un servicio están convencidos de que el buen servicio paga dividendos, y que, para obtenerlo, se deberá capacitar al personal para atender reclamaciones, escuchar a fondo sin interrumpir, aceptar las quejas no oponiéndose, a no prometer algo que no se puede cumplir, a ser aptos y amables y a encontrar en el quejoso la parte vulnerable para su satisfacción.

“El servicio es mi oficio”. Este lema se tendrá presente toda persona que trabaje para una organización de servicios, y más específicamente para un restaurante, en el servicio; efectivamente pensamos que este aspecto intangible, si se cumple, nos llevará al camino de la satisfacción en el trabajo desempeñado. Cualquier falla en la materia prima podrá ser sustituida por una sugerencia amable que el cliente aceptará. La deficiencia en la presentación de un platillo la podrá suplir su condimento o sabor, pero un mal trato, la falta de una sonrisa, la demora en la recepción, el cliente no los olvidará. La calidad no es sólo la selección esmerada y cuidadosa de las materias primas, el mobiliario caro y elegante, las instalaciones de primera, los sanitarios amplios y relucientes y el equipo moderno y caro: la calidad es todo, es el trato y el servicio al cliente. Es la satisfacción de verlos partir contentos y volver a encontrarlos en el restaurante.

BIBLIOGRAFIA

ALCALDIA MUNICIPAL DE PASTO, Anuario estadístico 1995 – 1997.

ALCALDIA MUNICIPAL DE PASTO, Plan de Desarrollo del Municipal de Pasto. Para continuar el cambio 2001-2003.

ACODRES. Asociación colombiana de restaurantes y similares: Ediciones Acodres Bogotá 200.

CAMARA DE COMERCIO DE PASTO. Anuarios Estadísticos 2002 -2003 San Juan de Pasto 2003.

CERON, Benhur, RAMOS, Marco Tulio, Espacio, Economía y Cultura, San Juan de Pasto.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADISTICA – DANE. Banco de datos 2002.

LEAL, Jaime Alberto y otros. Proyecto de desarrollo empresarial y tecnológico para Ingeniería. Santa fe de Bogotá: UNISUR, 1986.

SANCHEZ SANZ. Ramiro. Gastronomía. Enciclopedia Encarta. 2001.

SERRANO, Javier y VILLARREAL, Julia. Fundamentos de finanzas. Mc. Graw Hill. 1990. pp. 35 – 50.

Encuestas

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA UNAD FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Encuesta a propietarios de restaurantes del sector de Pandiaco.

Encuesta No.-----

Objetivo: conocer aspectos relacionados sobre la demanda de comida comercial (desayuno, almuerzo y comida) en este sector del Barrio Pandiaco de la Ciudad de Pasto (N).

1. Parte general.

Razón social -----

Dirección -----

2. Parte específica

2.1 ¿Hace cuánto tiempo funciona el restaurante en este sector?

Menos de 3 años -----

De 3 a 5 años -----

De 6 a 10 años -----

Más de 10 años -----

2.2 ¿Qué modalidad de servicio presta?.

A domicilio -----

En el restaurante -----

2.3 ¿Cuántos servicios vende o despacha en promedio diario?

Menos de 50 -----

De 51 a 80 -----

De 81 a 120 -----

Mas de 120 -----

2.4 ¿Cuáles son sus clientes más habituales?

Estudiantes -----

Trabajadores -----

Otros -----

2.5 ¿El servicio que el restaurante presta lo considera?

Excelente -----
Bueno -----
Regular -----

Gracias por su colaboración

Responsable: -----

ANEXO 1

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y ADISTANCIA UNAD FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Encuesta a usuarios del servicio restaurante en el sector de Pandiaco.

Encuesta No. -----

Objetivo: conocer aspectos relacionados sobre la demanda de comida comercial (desayuno, almuerzo y comida) en este sector del barrio Pandiaco de la ciudad de Pasto (N).

1. Parte general.

Sexo -----
Edad -----
Ocupación o profesión -----
Sector donde vive o trabaja -----

2. Parte específica.

2.1. ¿Utiliza el servicio de restaurante?

Si -----
No -----

2.2 ¿Le gustaría recurrir al servicio?

Si -----
No -----

2.3 ¿Cuántas veces al mes acude al restaurante?

Menos de 3 veces -----
De 4 a 10 -----
11 a 30 -----
Más de 31 -----

2.4 ¿Por qué motivo se alimenta en restaurante?

Cerca al lugar de residencia -----
Comodidad -----
Exigencia de trabajo o estudio -----
Falta de tiempo -----
Economía-----

2.5 ¿Considera que el servicio de restaurante ofrecido en este sector es?
Excelente -----
Bueno -----
Regular -----

2.6 ¿Considera que los precios del servicio de restaurante en este sector son?
Altos -----
Justos -----
Bajos -----

2.7 ¿Qué modalidad de servicio prefiere?
Corriente -----
Especial -----

Gracias por su colaboración

Responsable -----

ANEXO 2 . Tabulación de encuestas

A restaurante

PREGUNTA	RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
2.1 Tiempo que funciona el restaurante en este sector	Menos de 3 años	2	10.00
	De 3 a 5 años	4	20.00
	De 6 a 10	6	30.00
	Más de 10 años	8	40.00
		20	100.000
2.2 La modalidad del servicio que presta	A domicilio	6	30.00
	En el restaurante	14	70.00
		20	100.000
2.3 Servicios que vende o despacha en promedio diario	Menos de 50	1	5.00
	De 51 a 80	10	50.00
	De 81 a 120	4	20.00
	Más de 120	5	25.00
		20	100.00
2.4 Clientes más habituales del servicio	Estudiantes	9	45.00
	Trabajadores	7	35.00
	Otros	4	20.00
		20	100.000
2.5 Calidad del servicio	Excelente	2	10.00
	Bueno	7	35.00
	Regular	11	55.00
		20	100.000

Tabulación de encuestas a usuarios del servicio de restaurante

PREGUNTA	RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
2.1 Servicio de restaurante	Si	169	63.77
	No	96	36.23
		265	100.00
2.2 Preferencia a este servicio	Si	241	90.94
	No	24	9.06
		265	100.00
2.3 Utilidad del servicio al mes	Menos de 3 veces	17	6.42
	De 4 a 10	112	42.26
	11 a 30	90	33.97
	más de 31	46	17.35
		265	100.00
2.4 Motivos de utilización del servicio de restaurante	Cerca al lugar de residencia	67	25.28
	Comodidad	28	10.57
	Falta de tiempo	49	18.49
	Exigencia de trabajo o estudio	121	45.66
		265	100.00
2.5 Calificación del servicio de restaurante	Excelente	9	3.40
	Bueno	98	36.98
	Regular	158	59.62
		265	100.00
2.6 Precios del servicio	Altos	145	54.71
	Justos	103	38.87
	Bajos	17	6.42
		265	100.00
2.7 Modalidad de preferencia del servicio	Corriente	148	55.85
	Especial	117	44.45
		265	100.00

Anexo 3. Tamaño de la muestra

n = Tamaño de la muestra	
N = Población potencial del proyecto	17.750
P = Probabilidad (máximo valor)	(0.5)
q = Constante	(0.5)
z = Valor tabla normal	(1.64)
e = Nivel de riesgo	(0.05)
Nivel de confianza	(95%)

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

$$n = \frac{(1.64)^2 * (0.5) * (0.5) * 17.750}{17.750 * (0.05)^2 + (1.64)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 264,945 \quad 265 \text{ encuestas}$$

Anexo 4. Calculo de la demanda y la oferta

Calculo de la demanda

Población potencial del proyecto se ha estimado en unas 35.750 para el año 2003 según del tamaño de la muestra arrojó 267 encuestas las cuales estimaron que el 91.01% de la población estaría dispuesta adquirir el servicio de restaurante, lo que representa en promedio unas 32.563 personas potenciales demandantes.

Cada persona en promedio estaría dispuesta a adquirir 5 servicios mensuales, por 32.563 personas, representa al mes unos 162.815 por 12 meses da un total de 1.953.780 servicios.

Calculo de la oferta.

La oferta la representan 49 establecimientos dedicados a la venta de comida según la Cámara de Comercio (Pasto 2003), los cuales según encuesta realizada despachan en promedio 89 servicios (desayuno, almuerzo y comida).

Lo que representa unos 130.830 servicios mensuales, dando un total estimado al año de 1.569.960.

Anexo 5 Presupuesto ingresos del proyecto

El proyecto contempla la producción y venta de 75 ordenes de servicio (desayuno, almuerzo, comida) diarias, que para el primer año de operación representan un total de 27.000 que a un precio promedio de \$2.500 representan \$67.500.000 además se estima que por la venta de otros productos de cafetería y heladería se pueden obtener ventas para el primer año de operación en \$1.720.000.